



**\*ISG** Provider Lens™

2020

Salesforce Ecosystem  
Partners 2021

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) ist ein weltweit führendes Technologieforschungs- und Beratungsunternehmen. Als zuverlässiger Geschäftspartner von mehr als 700 Kunden, darunter mehr als 75 der 100 größten Unternehmen, unterstützt ISG Unternehmen, öffentliche Organisationen sowie Dienstleistungs- und Technologieanbieter dabei, Operational Excellence und schnelleres Wachstum zu erzielen. Das Unternehmen ist spezialisiert auf Dienstleistungen im Bereich der digitalen Transformation, einschließlich Automatisierung, Cloud und Daten-Analyse, des Weiteren auf Sourcing-Beratung, Managed Governance und Risk Services, Services für den Netzwerkbetrieb, Design von Technologie-Strategie und -Betrieb, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.300 Experten, die in mehr als 20 Ländern tätig sind. Das globale Team von ISG ist bekannt für sein innovatives Denken, seine geschätzte Stimme im Markt, tiefgehende Branchen- und Technologie-Expertise sowie weltweit führende Marktforschungs- und Analyse-Ressourcen, die auf den umfangreichsten Marktdaten der Branche basieren. Weitere Informationen finden Sie unter [www.isgone.com](http://www.isgone.com).



## Table of Contents

<b>Definition .....</b>	<b>4</b>
<b>Quadrantenforschung.....</b>	<b>5</b>
<b>Quadranten nach Regionen.....</b>	<b>8</b>
<b>Zeitplan .....</b>	<b>9</b>
<b>Unvollständige Liste der zur Umfrage eingeladenen Unternehmen .....</b>	<b>10</b>

© 2020 Information Services Group, Inc. alle Rechte vorbehalten. Ohne vorherige Genehmigung seitens ISG ist eine Vervielfältigung dieses Berichts – auch in Teilen - in jeglicher Form strengstens untersagt. Die in diesem Bericht enthaltenen Informationen beruhen auf den besten verfügbaren und zuverlässigen Quellen. ISG übernimmt keine Haftung für mögliche Fehler oder die Vollständigkeit der Informationen. ISG Research™ und ISG-Provider Lens™ sind eingetragene Marken der Information Services Group, Inc.

# Definition

Die Studie "Salesforce Ecosystem" bezieht sich auf verschiedene Angebote rund um die Salesforce-Plattform; dabei wird grundsätzlich zwischen Implementierungsleistungen (Change Business) und den Managed Application Services unterschieden, welche sich insbesondere auf den operativen Support von produktiven Applikationen (Run Business) konzentrieren. Weiterhin wird in diesen beiden Grundsegmenten zwischen Großkunden und Mittelstandskunden differenziert, denn der Bedarf an Salesforce-Integrationsleistungen für die komplexen Applikationslandschaften von Großkunden ist deutlich höher. Zudem agieren diese Kunden vornehmlich global und das erfordert von den Dienstleistern entsprechende Lieferfähigkeiten.

Die ISG Provider Lens™ Studie bietet IT-Entscheidern folgende Vorteile:

- Transparente Darstellung der Stärken und Schwächen relevanter Anbieter
- Eine differenzierte Positionierung der Anbieter nach Segmenten
- Sicht auf verschiedene Märkte, hier USA, Deutschland und Brasilien

Die Studie bietet somit eine wesentliche Entscheidungsgrundlage für Positionierungs-, Beziehungs- und Go-to-Market-Überlegungen. ISG Advisors und Unternehmenskunden nutzen Informationen aus diesen Reports auch zur Evaluierung ihrer derzeitigen sowie potenzieller neuer Anbieterbeziehungen.

# Quadrantenbasierte Marktforschung

Diese ISG Provider Lens™ Quadrantenstudie wurde in folgende fünf Segmente des Salesforce-Ökosystems unterteilt:

Simplified illustration

Salesforce Ecosystem Partners 2021	
Implementation & Integration Services for Large Enterprises	
Implementation Services for Core Clouds Midmarket	Implementation Services for Marketing Cloud Midmarket
Managed Application Services for Large Enterprises	Managed Application Services for Midmarket

Source: ISG 2020

## Definition der Segmente

### Implementation & Integration Services for Large Enterprises

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter untersucht, die Implementierungsleistungen für Salesforce-Applikationen anbieten sowie diese Applikationen mit anderen wichtigen Standard-Softwarelösungen, wie sie meist in den komplexen Systemlandschaften großer und global agierender Unternehmenskunden vorhanden sind, integrieren. Dabei wird berücksichtigt, dass diese Kunden meistens mehrere Cloud-Produkte aus dem Salesforce-Portfolio im Einsatz haben und die Dienstleister deshalb eine gute Abdeckung des gesamten Portfolios anbieten müssen. Die entsprechenden Services umfassen Consulting sowie die Konfiguration und Implementierung von Applikationen für den Kunden, die Integration innerhalb der kundenspezifischen Systemlandschaft, die Datenmigration und Unterstützung bei der Inbetriebnahme.

### Implementation Services for Core Clouds Midmarket

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter untersucht, die sich auf die Salesforce Sales, Service und Commerce Clouds spezialisiert haben. Diese Produkte werden im Allgemeinen als die Core Clouds von Salesforce angesehen. Diese Anbieter verfolgen größtenteils einen agilen Ansatz für die Implementierung und konzentrieren sich eher auf Fälle, die weniger Integrationsaufwand erfordern, was typischerweise in mittelständischen und kleinen Unternehmen der Fall ist. Ein wichtiger Aspekt der von ihnen angebotenen Services dreht sich um die Beratung hinsichtlich des Neudesigns von Prozessen beim Einsatz von Salesforce-Applikationen.

### Implementation Services for Marketing Cloud Midmarket

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter untersucht, die sich auf die Salesforce Marketing Cloud spezialisiert haben und insbesondere Fälle adressieren, wo der Bedarf an Echtzeit-Integration in eine komplexe Systemlandschaft nicht sehr hoch ist, was eher auf mittelständische und kleine Unternehmen zutrifft. Weitere wesentliche Voraussetzungen für die Aufnahme in diesen Quadranten sind Expertise in generellen Aspekten sowie tiefgehende Kenntnisse marketingspezifischer Aspekte wie Einsatz von Medien und Multichannel-Ansätzen für die Informationssammlung, Kundenerfahrung und Optimierung der Digital Customer Journey.

### Managed Application Services for Large Enterprises

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister untersucht, die Managed Services für Wartungs- und Supportaufgaben anbieten, unter anderem Monitoring, Remote Support, zentralisiertes Management von Salesforce-Applikationen, Datenqualitätsmanagement, Datensicherheit und Compliance-Aspekte. Bei Großunternehmen gehört dazu normalerweise auch die globale Serviceerbringung und die Abdeckung komplexer Applikationslandschaften mit allen möglichen Lösungen von verschiedenen Softwareanbietern.

## Managed Application Services for Midmarket

Der Betrachtungsumfang dieses Quadranten ist ähnlich dem für Großunternehmen insofern, als auch diese Dienstleister Managed Services für Wartungs- und Supportaufgaben anbieten, unter anderem Monitoring, Remote Support, zentralisiertes Management von Salesforce-Applikationen, Datenqualitätsmanagement, Datensicherheit und Compliance-Aspekte. Ein grundsätzlicher Unterschied besteht darin, dass im Mittelstand der Integrationsbedarf normalerweise nicht so hoch ist und Mittelständler oft zudem eher regional agieren.

Die folgenden Evaluierungskriterien gelten für alle Quadranten:

- Technologische Kompetenz
- Lieferfähigkeiten
- Anwendungsfälle
- Alleinstellungsmerkmale
- Wirtschaftliche Stabilität
- Marktposition

Bei den drei implementierungsorientierten Quadranten kommen folgende Kriterien hinzu:

- Vordefinierte Lösungen, Accelerators und Templates
- Partnerschaften

Bei den beiden Quadranten mit Fokus auf den operativen Support kommen folgende Kriterien hinzu:

- Reifegrad der Liefer- und Vertragsmodelle
- Erfahrung mit der Unterstützung von Salesforce-basierten Applikationen
- Breiter Kundenstamm

# Quadranten nach Regionen

Quadrants	USA	Deutschland	Brasilien
Implementation & Integration Services for Large Enterprises	✓	✓	✓
Implementation Services for Core Clouds Midmarket	✓	✓	✓
Implementation Services for Marketing Cloud Midmarket	✓	✓	✓
Managed Application Services for Large Enterprises	✓	✓	✓
Managed Application Services for Midmarket	✓	✓	✓

# Zeitplanung

Die Research-Phase umfasst die Befragung, Evaluierung, Analyse und Validierung und läuft von **Oktober bis November 2020**. Die Ergebnisse sollen im **Februar 2021** in den Medien vorgestellt werden.

Die Umfrage wird auf einer Online-Plattform durchgeführt. Entsprechende Links zum Ausfüllen und Einsenden der ausgefüllten Umfrage finden sich im Einladungsschreiben.

## Milestones

Survey phase

Sneak previews

Content provisioning

Press Release

## Beginning

20. Oktober bis 17. November 2020

7. Januar bis 31. Januar 2021

7. Januar bis 15. Januar 2021

15. Februar 2021

## Haftungsausschluss für die Forschungsproduktion:

ISG sammelt Daten zum Zwecke der Recherche und Erstellung von Dienstleister-/Anbieterprofilen. Die Profile und unterstützenden Daten werden von den ISG-Beratern verwendet, um Empfehlungen auszusprechen und ihre Kunden über die Erfahrungen und Qualifikationen der von den Kunden identifizierten geeigneten Dienstleistern/Anbietern für Outsourcing-Arbeiten zu informieren. Diese Daten werden im Rahmen des ISG FutureSource-Prozesses und des Candidate Provider Qualification (CPQ)-Prozesses erhoben. ISG kann sich dafür entscheiden, diese gesammelten Daten, die sich auf bestimmte Länder oder Regionen beziehen, nur für die Ausbildung und die Zwecke ihrer Berater zu verwenden und keine ISG Providers Lens™-Berichte zu erstellen. Diese Entscheidungen werden auf der Grundlage des Umfangs und der Vollständigkeit der direkt von den Dienstleistern/Anbietern erhaltenen Informationen und der Verfügbarkeit von erfahrenen Analysten für diese Länder oder Regionen getroffen. Die eingereichten Informationen können auch für einzelne Forschungsprojekte oder für Briefing-Notizen verwendet werden, die von den leitenden Analysten verfasst werden.

# Unvollständige Liste der zur Umfrage eingeladenen Unternehmen

Feel free to contact us to ensure your active participation in the research phase.

4C Group	ilum:e informatik AG
7Summits	Infosys
Accenture	LTI
Acumen	Magnet 360
Acumen Solutions	Mavens
Appirio	Nagarro
aquilliance GmbH	NTT
Arlanis Reply	NTT DATA
Atos	OSF Commerce
Birlasoft	Parx
Bluewolf	Perficient
Capgemini	Persistent
Cloud Consulting Group GmbH	Polsource
Coastal Cloud	Publicis Sapient
Cognizant	PwC
Customertimes	Salesfive GmbH
Deloitte	Silverline
Deloitte Digital	Simplus
ec4u	Slalom
Eigenherd GmbH	TCS
Empaua	Tech Mahindra
Factory42	Traction on Demand
Fujitsu	T-Systems
Hexaware	youperience GmbH
Huron	

# Contacts for this study



Rainer Suletzki  
Lead Analyst & Senior Advisor  
Salesforce Ecosystem 2021



Phani K R  
Global Project Manager  
Salesforce Ecosystem 2021



Mauricio Ohtani  
Regional Analyst & Senior  
Consultant - Brasilien  
Salesforce Ecosystem 2021

## Benötigen Sie weitere Informationen?

Bei Fragen wenden Sie sich bitte per E-Mail an [isglens@isg-one.com](mailto:isglens@isg-one.com).