



**\*ISG** Provider Lens™

2021

ServiceNow 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

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

© 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 „ServiceNow Ecosystem Partners 2021“ untersucht das umfangreiche globale, aber auch komplexe Partnernetzwerk für eine der führenden Softwarelösungen für das workflowfähige Service Management. Die hohe Akzeptanz der ServiceNow Produktangebote in der User Community hat für ein exponentielles Wachstum gesorgt. Um die breit gefächerte Funktionalität vollumfänglich, vom Prozess-(Re-)Design über die Softwareimplementierung und Integration in Application Management Services bis hin zu Schulungen, nutzen zu können, sind entsprechende Professional Services von Nöten. Diverse Angebote und Zertifizierungsstufen zeigen den Fokus der verschiedenen Partnerunternehmen auf; sie reichen von der Unterstützung über den gesamten Lebenszyklus bis hin zu sehr fokussierten Dienstleistungen für extrem spezifische Aufgaben.

Die Studie „ISG Provider Lens ServiceNow Ecosystem Partners 2021“ analysiert die Services und Angebote der ServiceNow-Partner in den USA, Brasilien und Deutschland in ausgewählten Segmenten. Auf Basis der Analyseergebnisse können die in den definierten Segmenten tätigen Dienstleister im Hinblick auf die Stärke ihres Portfolios und ihre Wettbewerbsfähigkeit im Markt beurteilt werden.

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

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

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 vier Segmente im Markt für ServiceNow-Ökosystempartner unterteilt:

Simplified illustration



Source: ISG 2020

## Definition der Segmente

### ServiceNow Consulting Services

Im Rahmen dieses Segments werden Anbieter von Beratungsleistungen, die Kunden bei der Vorbereitung auf den Einsatz von workflow-gesteuertem Service-Management unterstützen, untersucht. Referenzmodelle und Bewertungen sind zwar der Schlüssel zum Verständnis des Reifegrads des Kunden und der wichtigsten Herausforderungen, doch ein umfassendes Verständnis der aktuellen und zukünftigen technischen Fähigkeiten der Partner hilft bei der Differenzierung. Die Berater sind unterschiedlich aufgestellt, wenn es darum geht, den Kunden die erforderlichen Transformationsbemühungen vermitteln, um die in ServiceNow getätigten Investitionen auch wirklich nutzen zu können, und einen robusten Migrationspfad aufzuzeigen. Dieser Quadrant ist unterteilt in Partner, die sich an Kunden aus dem Mittelstand wenden, und Partner, die mit Großkunden zusammenarbeiten. Parallel dazu werden Reifegrad, Anforderungen und Budget analysiert, die ja in den beiden Marktsegmenten sehr unterschiedlich ausgeprägt sind.

Die wichtigsten Evaluierungskriterien für dieses Segment sind:

- Einsatz von Referenzmodellen und Templates
- Erfahrung mit dem umfassenderen Workflow und Service Management Design
- Möglichkeiten zur Prognose langfristiger Technologieentwicklungen
- Know-how hinsichtlich der ServiceNow-Fähigkeiten und anderer verfügbarer Tools für umfassenderes Enterprise Service Management
- Kenntnisse über Workflows und Prozesse in den von ServiceNow unterstützten Enterprise Services
- Zertifizierungen von Standardgremien
- Erfahrung mit den Prinzipien organisatorischen Wandels

### ServiceNow Implementation & Integration Services

Im Rahmen dieses Segments werden Anbieter mit starker Spezialisierung auf die ServiceNow-Implementierung analysiert. In den meisten Unternehmen werden die ServiceNow-Lösungen nicht isoliert betrieben; deshalb ist Know-how hinsichtlich der Integration mit unterschiedlichen Software-Tools ein entscheidendes Differenzierungsmerkmal. Von den Dienstleistern wird erwartet, dass die Installation und Integration dank ihrer Erfahrung so problemlos wie möglich abläuft; sie sollten aber zudem auch die Wartbarkeit der installierten Lösung gewährleisten.

Die wichtigsten Evaluierungskriterien für dieses Segment sind:

- Breite technische Erfahrung mit den angebotenen Tools
- Nutzung von vordefinierten Lösungen, Accelerators und Templates
- Erfahrung mit neu aufkommenden Technologien wie Machine Learning (ML), Natural Language Processing (NLP) und künstlicher Intelligenz (KI) im Zusammenspiel mit Cognitive Computing
- Erfahrung mit der System-, Daten- und Prozessintegration
- Kenntnisse hinsichtlich der Besonderheiten von Enterprise Shared Services
- Ansatz für die Gewährleistung der Wartungsfreundlichkeit der Installationen

## ServiceNow Managed Services Providers

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister untersucht, die Managed Services für Wartungs- und Supportaufgaben anbieten, unter anderem Monitoring, Remote Support, zentralisiertes Management der Now-Plattform sowie der auf dieser Plattform laufenden Workflows und Applikationen. Bei der Analyse der verschiedenen Anbieter in diesem Segment werden Aspekte wie Wartung, Datenqualitätsmanagement, Datensicherheit und Compliance-Themen berücksichtigt. Aufgrund der Komplexität der zu unterstützenden Workflows müssen die Anbieter bei der Serviceerbringung Faktoren wie die globale Abdeckung und organisationsübergreifende Nutzung adressieren. Die Service Provider sind gefordert, nicht nur eine hoch entwickelte und integrierte Anwendungslandschaft zu unterstützen, sondern auch nachzuweisen, wie sie in einer Multivendor-Umgebung arbeiten bzw. die Integration sicherstellen.

Die wichtigsten Evaluierungskriterien für dieses Segment sind:

- Erfahrung mit dem Support der Now-Plattform von ServiceNow, der Workflows und von Applikationen von anderen Anbietern
- Kundennahe Lieferfähigkeit
- Bestehende Technologiepartnerschaften mit wichtigen Softwareanbietern
- Breite des AMS-bezogenen (Application Management Services) Service-Portfolios
- SIAM-Ansatz (Service Integration & Management) und -Liefermodelle
- Reifegrad der Liefer- und Vertragsmodelle
- Breiter Kundenstamm
- Lokale Use Cases und Referenzen

Zusätzlich zu den oben genannten Kriterien gelten für alle Segmente die nachstehenden Evaluierungskriterien:

- Alleinstellungsmerkmale
- Wirtschaftliche Stabilität
- Marktposition

# Quadranten nach Regionen

Quadranten	USA	Brasilien	Deutschland
ServiceNow Consulting Services	✓	✓	✓
ServiceNow Implementation and Integration Services	✓	✓	✓
ServiceNow Managed Services Providers	✓	✓	✓

# Zeitplanung

Die Research-Phase umfasst die Befragung, Evaluierung, Analyse und Validierung und läuft von **November bis Dezember 2020**. Die Ergebnisse sollen im **Februar/März 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.

<b>Meilensteine</b>	<b>Beginn</b>	<b>Ende</b>
Start	9. November 2020	
Umfrage-Phase	9. November 2020	2. Dezember 2020
Sneak Preview	Dezember 2020	
Pressemitteilung	Februar 2021	

## Zugang zum Online-Portal

[Hier](#) können Sie über Ihre bereits erstellten Zugangsdaten den Fragebogen einsehen bzw. herunterladen. Um ein neues Passwort zu erstellen, befolgen Sie bitte die Anweisungen in der Einladungs-E-Mail. Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Mit Klick auf diesen [Link](#) können Sie die ISG Provider Lens™ 2021 Research-Agenda einsehen bzw. herunterladen:

## 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

**Steht Ihr Unternehmen auf der Liste bzw. sind Sie der Meinung, dass Ihr Unternehmen als relevanter Anbieter hier nicht vertreten ist?**

Dann bitten wir Sie um Kontaktaufnahme, um Ihre aktive Teilnahme in der Research-Phase zu gewährleisten.

Accenture	Concurrency, Inc.
Acorio	ConfigureTek
Advance Solutions Corporation	Contender Solutions
Aeritae	Coreio
agineo GmbH (subsidiary of Materna)	Covestic, Inc.
AHEAD, Inc.	Crayon
Alcor Solutions Inc.	Creative Systems and Consulting, LLC
Alparservice Tecnologia Ltda	Crossfuze
Aoop Cloud Solutions	Deloitte
Atos International	DEVOTEAM
BitKnights	direkt gruppe GmbH
Booz Allen Hamilton Inc.	DO IT WISE
Bravium Consulting Inc.	DXC Technology
BusinessNow P/S	Ernst and Young LLP
CAI (Computer Aid, Inc.)	Evergreen Systems
Capgemini	Excon AG
Cask, LLC	Fishbone Analytics Inc.
CDW Logistics, Inc.	Fujitsu Services
Cerna Solutions	FX INNOVATION
Clientfocus GmbH	GlideFast Consulting LLC
CloudPires LLC	Globalweb data services
Cognizant Technology Solutions	Globant
CompuCom Systems	HCL Technologies Ltd.
Computacenter	Hexaware Technologies Inc
Computer Design & Integration, LLC (CDI)	HGC Technologies

Highmetric  
Hitachi Solutions, Ltd.  
IBM  
Incentive Technology Group (ITG)  
InfoBeans  
Infosys  
INMORPHIS SERVICES PRIVATE LIMITED  
INRY (IntegRhythm Inc.)  
InSource Inc  
Intellibliss  
ITSM Group  
ISM  
ITS Partners  
Kloves Inc.  
KPMG  
Larsen & Toubro Infotech Limited (LTI)  
Logicalis, Inc  
Maryville Consulting Group  
Media Solutions GmbH  
Mercer  
MobiChord, LLC  
Ness Digital Engineering (FKA Linium)  
NTT DATA  
nuvolax  
Nuvolo

Pathways Consulting Group  
Pharicode LLC  
Planhorizon GmbH  
Plat4mation BV  
ProV International, Inc  
Quint Technology  
Serviceberry Technologies Pvt Ltd  
Silpion ITSM  
SilverStorm Solutions SL  
SoftwareONE  
SOLVvision GmbH  
Spencer Thomas Group (STG)  
Stefanini  
SuMO IT Solutions Inc.  
SVA  
syscovery Solve & Serve GmbH  
TCS  
Tech Mahindra  
Trianz  
T-Systems International GmbH  
Unisys Corporation  
Volteo  
Wipro Limited  
World Wide Technology  
WSP-Consulting GmbH

# Kontaktpersonen für diese Studie



Lutz Peichert  
Lead Analyst, U.S. and Germany



Arjun Das  
Enterprise Content and Global  
Overview Analyst



Florian Scheibmayr  
Lead Analyst, Brazil



Ridam Bhattacharjee  
Global Project Manager

## Benötigen Sie weitere Informationen?

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