

***ISG** Provider Lens™

Salesforce Ecosystem

Professional Services for Sales Cloud and Service Cloud

Germany 2019

Quadrant Report



Eine Untersuchung der
Information Services
Group Germany GmbH

Februar 2019

Infosys®

Über diesen Bericht

Information Services Group, Inc. übernimmt die alleinige Verantwortung für diesen Bericht.

Soweit nicht anders angegeben, wurden sämtliche Inhalte, u.a. Abbildungen, Marktforschungsdaten, Schlussfolgerungen, Aussagen und Stellungnahmen im Rahmen dieses Berichtes von Information Services Group, Inc. entwickelt und sind Alleineigentum von Information Services Group, Inc.

Die in diesem Bericht vorgestellten Marktforschungs- und Analysedaten umfassen Research-Informationen aus dem ISG Provider Lens™ Programm sowie aus kontinuierlich laufenden ISG Research-Programmen, Gesprächen mit ISG-Advisors, Briefings mit Dienstleistern und Analysen von öffentlich verfügbaren Marktinformationen aus unterschiedlichen Quellen. Die in diesem Bericht zusammengestellten Daten beruhen auf zuletzt am 31. Juli 2018 aktualisierten Informationen. Zwischenzeitliche Fusionen und Akquisitionen und die damit zusammenhängenden Veränderungen sind in diesem Bericht nicht berücksichtigt.

Die Lead Author für diesen Bericht ist Rainer Suletzki. Der Bericht wurde von Heiko Henkes editiert.



Das ISG Provider Lens™ Programm bietet marktführende, handlungsorientierte Studien, Berichte und Consulting Services, bei denen es insbesondere um die Stärken und Schwächen von Technologieanbietern und Dienstleistern sowie deren Positionierung im Wettbewerbsumfeld geht. Diese Berichte bieten maßgebliche Einsichten, die von unseren Advisors im Rahmen ihrer Beratungstätigkeit bei Outsourcing-Verträgen genutzt werden, aber auch von vielen ISG-Unternehmenskunden, die potentiell als Outsourcer auftreten (z.B. FutureSource).

Weitere Informationen zu unseren Studien sind über ISGLens@isg-one.com, Tel.+49 (0) 561-50697524 oder auf unserer Website unter [ISG Provider Lens™](#) erhältlich.



Das ISG Research™ Angebot umfasst Research-Subskriptionsservices, Beratungs-Services und Executive Event Services mit Fokus auf Markttrends und disruptive Technologien im Unternehmensumfeld. ISG Research™ zeigt Unternehmen auf, wie sie ein schnelleres Wachstum und einen höheren Mehrwert erzielen können.

Weitere Informationen zu den ISG Research™ Subskriptions-Services sind unter contact@isg-one.com, Tel.+49 (0) 561-50697524 oder auf unserer Website unter research.isg-one.com erhältlich.



- 1** Executive Summary
- 4** Einleitung
- 10** Professional Services for Sales Cloud and Service Cloud
- 18** Methodik

© 2019 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.



EXECUTIVE SUMMARY

Das Salesforce-Ökosystem mit besonderem Fokus auf Sales und Service Cloud und empfohlene Apps

Seit der Gründung des Unternehmens im Jahr 1999 ist Salesforce deutlich gewachsen und heute der weltweit führende Anbieter von Cloud-basierten CRM-Lösungen (SaaS). Salesforce hat sich von Anfang an auf eine agile Implementierung und einen hohen Standardisierungsgrad konzentriert, was es dem Unternehmen wiederum ermöglicht, häufig Anwendungs-Updates durchzuführen. Darüber hinaus hilft dies den Kunden, schnelle Implementierungen abzuschließen, die mit begrenztem Funktionsumfang beginnen und dann im Laufe der Zeit erweitert werden können. Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Software hat zudem dazu geführt, dass eine Vielzahl von Produkten angeboten wird. Am ausgereiftesten sind die Sales Cloud (zur Unterstützung der Hauptaktivitäten der Verkäufer) und die Service Cloud (zur Unterstützung der Hauptthemen rund um Kundenservice und die Aktivitäten der Außendienstmitarbeiter).

Die wachsende Funktionalität hat dazu geführt, dass Implementierungen zunehmend auf Unternehmensebene durchgeführt werden, was größeren Umfang und zusätzliche Anforderungen an die Integration in die jeweilige Systemlandschaft des Kunden führt. Eine wachsende Zahl von Kunden erwartet heute die Bündelung mehrerer Salesforce-Installationen, die im Laufe der Jahre in verschiedenen Organisationseinheiten eingesetzt wurden. Dies bedeutet, dass die Verfügbarkeit von erfahrenen Implementierungspartnern zu einem kritischen Erfolgsfaktor für den produktiven Einsatz von Salesforce geworden ist.

Die aktuelle Marktsituation lässt sich wie folgt charakterisieren:

- In den meisten Fällen führen die funktionalen Anforderungen des Kunden zu sogenannten Multi-Cloud-Implementierungen mit mehreren Salesforce-Produkten. So besteht beispielsweise eine Standardimplementierung in den meisten Fällen aus Sales Cloud- und Service Cloud-Funktionen. Daher müssen die Implementierungspartner in der Lage sein, mehrere, wenn nicht sogar alle Salesforce-Produkte zu unterstützen, um wettbewerbsfähig zu sein. Im Allgemeinen hängt die Auswahl der für die verschiedenen Segmente und Produkte relevanten Anbieter in der Regel nicht stark vom jeweiligen Produkt ab. Die Fähigkeit, mit mehreren Salesforce-Produkten zu arbeiten, ist für die Positionierung von Anbietern wichtig. Es gibt jedoch einige Dienstleister mit spezifischen Stärken in einem Salesforce-Produkt, was zu einer unterschiedlichen Positionierung innerhalb des jeweiligen Segments führt.
- Die oft recht komplexen Systemlandschaften, in die eine Salesforce-Implementierung integriert werden muss, erfordern ein gut entwickeltes Vorgehensmodell, das die spezifischen Anforderungen berücksichtigt. Viele Anbieter bieten eine modifizierte agile Methodik an, die Elemente eines phasengesteuerten Vorgehensmodells

beinhaltet, insbesondere in den Phasen Projektumfang und -definition sowie in der Implementierungsphase. Die zentralen Entwicklungsaufgaben des jeweiligen Projekts werden nach wie vor im agilen Modus mit mehreren Sprints von jeweils nur wenigen Wochen Dauer durchgeführt. Ein gängiger Begriff für diesen Ansatz auf dem Markt ist „hybrid-agile“ Methodik.

- Je nachdem, wie sie die Integrationsbedürfnisse in einer komplexen Umgebung erfüllen, lassen sich zwei grundlegende Arten von Anbietern unterscheiden:
 - Es gibt Anbieter, die sich stark auf die Systemintegration konzentrieren, neben der Salesforce-bezogenen Kompetenz und Fähigkeiten in Bezug auf andere Technologien und/oder Softwarepakete, die es ihnen ermöglichen, auch die Integrationsaspekte eines Projekts abzudecken. Viele Kunden, die diese Art der Integration benötigen, sind weltweit tätig, weshalb viele Anbieter, die diese Fähigkeit bieten, auch globale Unternehmen sind.
 - Es gibt Anbieter, die sich hauptsächlich auf die Kernfunktionalitäten von Salesforce und in den meisten Fällen auch auf einen überwiegend agilen Ansatz bei der Implementierung konzentrieren. Projekte, die eine signifikante Integration mit anderen Paketen erfordern, benötigen entsprechendes Wissen seitens der Kunden oder die Einbindung eines anderen Anbieters mit der erforderlichen Kompetenz. Typischerweise haben diese „Nur Salesforce“-Anbieter eine begrenzte Größe, sind aber aufgrund ihres hohen Spezialisierungsgrads in ihrem spezifischen Wissensgebiet sehr kompetent. Sie können alle Arten von Kunden bedienen, eignen sich aber am besten für Projekte mit geringer Größe und geringem Integrationsbedarf.

- Kunden auf dem deutschen Markt haben einige spezifische Merkmale. In Deutschland gibt es herkömmlich zahlreiche mittelständische Unternehmen, die weltweit tätig werden, weshalb sie hohe Komplexität in ihren Systemlandschaften aufweisen. Viele dieser Unternehmen sind bedeutende Akteure in der Automobilindustrie oder anderen Fertigungssegmenten. Sie bevorzugen oft regionale IT-Anbieter, welche die Anforderungen aus globalem Betrieb und komplexen Systemlandschaften abdecken können. Bei der Auswahl eines weltweit tätigen Unternehmens als Implementierungspartner verlangen diese Kunden vom jeweiligen Dienstleister als Minimum, dass er in Deutschland über fähige Mitarbeiter verfügt.

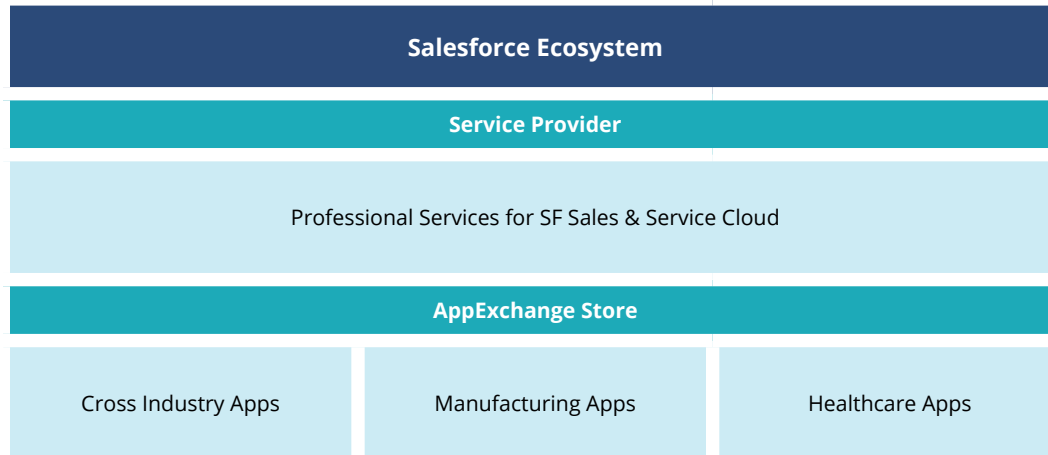
Neben der Bewertung von Beratungs- und Implementierungspartnern von Salesforce spiegelt diese Studie einen weiteren wichtigen Teil des Salesforce-Ökosystems wider, nämlich die funktionale Erweiterung von Salesforce-Produkten. Wie bereits erwähnt, konzentriert sich Salesforce stark auf die Standardisierung und damit auf agile Implementierungsmöglichkeiten, was allerdings zu Einschränkungen der bereitgestellten Funktionalitäten führt. Diese Einschränkungen werden durch ein großes Netzwerk von unabhängigen Softwareanbietern (ISVs) innerhalb des Ökosystems kompensiert, die eine breite Palette von Anwendungen anbieten, die auf der Salesforce-Plattform basieren. Kunden können die ISV-Angebote nutzen, um ihre jeweiligen Installationen um Funktionen zu erweitern, die über den Salesforce-Standard hinausgehen. Salesforce unterstützt diesen Ansatz ausdrücklich, indem es einen Online-Marktplatz für Anwendungen von Drittanbietern namens AppExchange bereitstellt. Die auf diesem Marktplatz angebotenen Anwendungen sind entweder kostenlos verfügbar oder erfordern einen separaten Vertrag mit dem ISV über jährliche oder monatliche Abonnementmodelle.

Dieser Bericht enthält drei Listen mit empfohlenen Anwendungen (auf Grundlage unserer Recherchen), die auf dem AppExchange-Marktplatz angeboten werden. Eine Liste besteht aus 20 Apps, die für einen branchenübergreifenden Einsatz geeignet sind. Die beiden anderen enthalten jeweils 10 Apps, die für das Gesundheitswesen und die Fertigungsindustrie geeignet sind. Die Listen enthalten eine Bewertung jeder Anwendung auf der Grundlage der von uns aus fünf Grundkriterien berechneten Punktzahl; die Listen enthalten jedoch keine Rangliste, da Umfang und Funktionsbereiche sehr unterschiedlich sind.



Einleitung

Simplified illustration



Source: ISG 2019

Definition

In dieser Studie werden verschiedene Angebote rund um die Salesforce-Plattform für den deutschen Markt und, wo angegeben, die Region Deutschland, Österreich und Schweiz (DACH) untersucht.

Zum einen werden Anbieter analysiert, die als Implementierungspartner für Salesforce fungieren und Dienstleistungen bezüglich Konzeption, Konfiguration und Implementierung von Lösungen für Kunden der Salesforce-Plattform anbieten. Der Schwerpunkt dieser Studie liegt auf den Produkten Sales Cloud und Service Cloud innerhalb der Salesforce-Plattform, da es sich bei ihnen um die ausgereiftesten Produkte im Salesforce-Portfolio handelt. Da Salesforce in den letzten Jahren erhebliches Wachstum verzeichnet hat, besteht ein großer Bedarf an dieser Art von Implementierungsunterstützung und

Definition (cont.)

der Wartung bereits vorhandener Implementierungen. Salesforce selbst betreibt Implementierungsunterstützung nur in begrenztem Rahmen und unterhält daher ein Netzwerk von Partnern, um die Bedürfnisse seiner Kunden zu erfüllen. Diese Partner bedürfen in der Regel der Zertifizierung durch Salesforce, die eine Vielzahl von Zertifizierungsstufen umfasst, von Global Strategic auf der obersten Ebene bis hin zu Silber auf der untersten Ebene. Viele Salesforce-Implementierungspartner sind global tätig, so dass sich die aktiven Anbieter in regionalen Märkten stark überschneiden.

Zum anderen berücksichtigt die Studie die Tatsache, dass das Salesforce-Ökosystem viele unabhängige Softwareanbieter (ISVs) umfasst, die Anwendungen entwickeln und anbieten, welche auf der Salesforce-Plattform basieren und dieser Plattform funktionale Erweiterungen und/oder branchenspezifische zusätzliche Funktionen hinzufügen. Diese Anwendungen werden im AppExchange-Store von Salesforce bereitgestellt und erfordern einen separaten Vertrag zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Anwendungsanbieter. Während die Implementierungspartner nach standardisierter Provider-Lens-Methodik bewertet und in Quadranten kategorisiert werden, werden die Anwendungs-ISVs aufgrund ihres begrenzten Umfangs und ihrer unterschiedlichen Funktionalität auf Basis eines anderen Ansatzes präsentiert. Dieser Bericht enthält drei separate Listen von empfohlenen Apps, die aufgrund ihrer spezifischen Funktionalität oder ihres Fokus auf eine bestimmte Branche besondere Aufmerksamkeit verdienen.

Definition (cont.)

Berichtsumfang

Professionelle Dienstleistungen für die Salesforce Sales Cloud und Service Cloud

Dieses Segment richtet sich an die Anbieter von professionellen Dienstleistungen für Unternehmen, welche die Salesforce Sales Cloud und die Service Cloud – die ausgereiftesten Produkte im Salesforce-Portfolio – nutzen oder implementieren wollen. Sie haben natürlich die gleiche technologische Grundlage, und in den meisten Implementierungen einer Salesforce-Lösung werden die Funktionalitäten beider Produkte genutzt. Die Quadrantenanalyse für Professionelle Dienstleistungen beinhaltet die jeweiligen Fähigkeiten von Anbietern bei der Beratung, Konfiguration und Implementierung einer Sales Cloud-Anwendung für den Kunden sowie beim Go-Live-Support. Die Integration von Salesforce in bestehende Systeme ist in der Regel auch Teil der jeweiligen Projekte.

Im Mittelpunkt stehen Anbieter, die in der Lage sind, die Anforderungen von Kunden aus Deutschland zu erfüllen. Viele dieser Kunden sind global tätig. Daher müssen auch regionale Anbieter in der Lage sein, Implementierungsdienstleistungen für solche Kunden anzubieten.

Salesforce-Apps

Dieses Segment umfasst Anbieter von Anwendungen, die auf der Salesforce-Plattform basieren und zusätzliche Funktionen bieten. Die Kriterien für die Berücksichtigung sind Funktionsbreite und -tiefe der Anwendungen, die kontinuierliche Wartung und Versionierung des Anbieters, die Klarheit des Preismodells, die Vollständigkeit des Benutzersupports und Kundenfeedback zur Zufriedenheit. Da die funktionalen Unterschiede zwischen den zahlreichen Apps zu groß sind, gibt es in dieser Studie kein Ranking. Die ISV-Auswertungen von Salesforce werden nicht in Quadranten dargestellt, da die funktionalen Unterschiede ihrer Software zu groß sind. ISG identifizierte stattdessen 20 empfohlene, unabhängige Anwendungen für Salesforce, die sich nach unseren Untersuchungen für Kunden in Unternehmen aller Branchen eignen, sowie 10 für die Fertigung und 10 für das Gesundheitswesen spezifische Anwendungen. Die Bewertungen wurden hauptsächlich auf der Grundlage öffentlich zugänglicher Informationen vorgenommen, wobei einige wenige Anbieter durch die Übermittlung spezifischer Informationen aktiv beteiligt waren.

Die Apps weisen in der Regel keine regionale Reichweite oder Einschränkung auf und können von Kunden auf der ganzen Welt genutzt werden. Nur wenige Apps werden hauptsächlich in der DACH-Region eingesetzt.

ISG Provider Lens Kategorien

Der „ISG Provider Lens“ Research-Quadrant ist der Output der Bewertungsmatrix und enthält vier Felder, in die die Anbieter eingeteilt werden.

Leader

Die als Leader eingeordneten Anbieter verfügen über ein hoch attraktives Produkt- und Serviceangebot sowie eine ausgeprägt starke Markt- und Wettbewerbsposition und erfüllen daher alle Voraussetzungen für eine erfolgreiche Marktbearbeitung. Sie sind als strategische Taktgeber und Meinungsführer anzusehen. Darüber hinaus sind sie ein Garant für Innovationskraft und Stabilität.

Product Challenger

Die Product-Challenger decken mit ihren Produkten und Services die Anforderungen der Unternehmen überdurchschnittlich gut ab, können aber in den verschiedenen Kategorien der Marktbearbeitung nicht die gleichen Ressourcen und Stärken vorweisen wie die als Leader positionierten Anbieter. Häufig liegt dies in der Größe des Anbieters oder dem schwachen „Footprint“ im jeweiligen Zielsegment begründet.

Market Challenger

Market Challenger verfügen naturgemäß über eine hohe Wettbewerbsstärke, haben allerdings auf der Portfolio-Seite noch ausgeprägtes Verbesserungspotenzial und liegen hier klar hinter den Unternehmen, die als „Leader“ positioniert sind. Häufig sind es etablierte Anbieter, die Trends aufgrund ihrer Größe und der damit einhergehenden Unternehmensstruktur nicht schnell genug aufgreifen und somit in puncto Portfolioattraktivität Optimierungspotentiale vorweisen.

Contender

Unternehmen, die im Bereich Contender positioniert sind, mangelt es bisher noch an ausgereiften Produkten und Services bzw. einer ausreichenden Tiefe und Breite des Offerings. Gleichzeitig sind Schwächen und Verbesserungspotenziale im Bereich der Marktbearbeitung erkennbar. Anbieter in diesem Bereich sind häufig Generalisten oder auch Nischenanbieter.

ISG Provider Lens Kategorien

Der „ISG Provider Lens“ Research-Quadrant ist der Output der Bewertungsmatrix und enthält vier Felder, in die die Anbieter eingeteilt werden.

Rising Star

Rising Stars sind in der Regel „Product Challenger“ und besitzen hohes Zukunftspotential. Ein solches Unternehmen kann zum Zeitpunkt der Auszeichnung ein vielversprechendes Portfolio inkl. der notwendigen Roadmap mit adäquater Ausrichtung an den wichtigen Markttrends bzw. Kundenanforderungen vorweisen. Zudem verfügt das Unternehmen über ein ausgezeichnetes Management mit Verständnis für den lokalen Markt. Dieses Prädikat erhalten daher nur Anbieter oder Dienstleister, die in den letzten zwölf Monaten extreme Fortschritte hinsichtlich der gesteckten Zielerreichung verzeichnet haben und auf dem besten Weg sind, über eine überdurchschnittliche Schlag- und Innovationskraft innerhalb von 12-24 Monaten zu den Top-Anbietern zu gehören.

Not In

Diese Anbieter, die nicht in den jeweiligen Quadranten positioniert sind, konnten die geforderte Relevanzkriterien seitens ISG (Übereinstimmung mit Quadrantendefinition und -kriterien, Bekanntheitsgrad oder Anzahl spezifischer Kundenreferenzen) nicht erfüllen. Eine „nicht Aufnahme“ bedeutet nicht, dass der Anbieter diese Leistungen nicht bereitstellt.

Bewertung nach Kategorien 1 von 1

| | Professional Services for SF Sales & Service Cloud |
|------------------|--|
| 4C Group | ● Product Challenger |
| Accenture | ● Leader |
| Appirio | ● Contender |
| Bluewolf | ● Leader |
| Capgemini | ● Leader |
| Customertimes | ● Product Challenger |
| Deloitte | ● Leader |
| Deutsche Telekom | ● Leader |
| ec4u | ● Product Challenger |
| Factory42 | ● Product Challenger |

| | Professional Services for SF Sales & Service Cloud |
|---------------|--|
| Fujitsu | ● Contender |
| Infosys | ● Leader |
| Magnet360 | ● Rising Star |
| Nagarro | ● Rising Star |
| NTT DATA | ● Leader |
| Persistent | ● Rising Star |
| PwC | ● Leader |
| TCS | ● Product Challenger |
| Tech Mahindra | ● Contender |

PROFESSIONAL SERVICES FOR SALES CLOUD AND SERVICE CLOUD

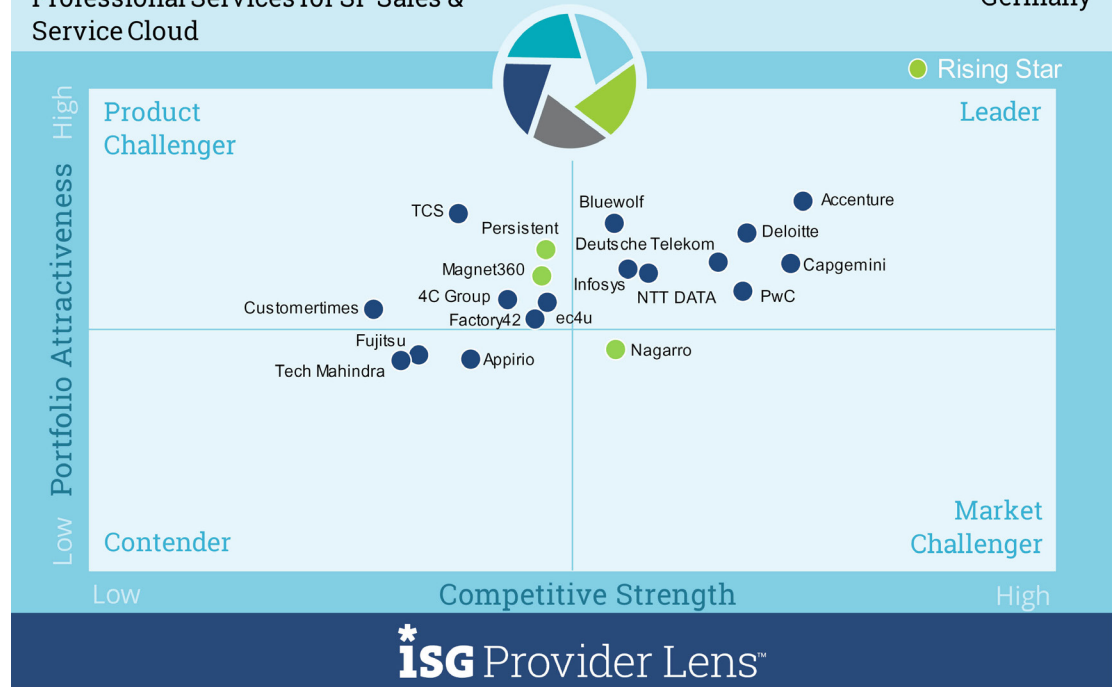
Definition

Dieses Segment behandelt Anbieter von professionellen Dienstleistungen für Unternehmen, welche die Salesforce Sales Cloud oder Service Cloud nutzen oder implementieren wollen. Die Quadrantenanalyse der Professionellen Dienstleistungen umfasst die jeweiligen Fähigkeiten in Beratung, Konfiguration und Implementierung einer Sales Cloud-Anwendung für den Kunden sowie den Go-Live-Support. Die wichtigsten professionellen Dienstleistungen für Anwendungen, die sich bereits in der Produktion befinden, sind Wartung und Weiterentwicklung. Die Integration von Salesforce in bestehende Systeme ist in der Regel auch Teil der jeweiligen Projekte und kann für Anbieter, die Unternehmenskunden bedienen, eine besondere Herausforderung darstellen, da in der Regel komplexe Systemlandschaften zu berücksichtigen sind.

Salesforce Ecosystem
Professional Services for SF Sales & Service Cloud

2019

Germany



Source: ISG Research 2019

PROFESSIONAL SERVICES FOR SALES CLOUD AND SERVICE CLOUD

Definition

Die wichtigsten Funktionalitäten der Sales Cloud sind:

- Kontaktmanagement
- Chancenmanagement
- Lead Management
- Workflow und Genehmigungen
- Umsatzprognose
- E-Mail-Integration
- Berichte & Dashboards
- Salesforce Mobil

Die wichtigsten Funktionalitäten der Service Cloud sind:

- Kundenbetreuung
- Benutzerselbsthilfe
- Workflow und Genehmigungen
- Digitale Kanäle
- Außendienst, inklusive Mobilgeräte
- Berichte & Dashboards

PROFESSIONAL SERVICES FOR SALES CLOUD AND SERVICE CLOUD

Definition

HAUPTBEWERTUNGSKRITERIEN

Die wichtigsten Kriterien, die bei der Bewertung herangezogen wurden, sind folgende:

- Technologische Kompetenz in Sales Cloud und Service Cloud
- Attraktivität des Managed Services-Portfolios
- Vorgefertigte Lösungen
- Einzigartige Fähigkeiten und Differenzierungsmerkmale
- Ausführungsfähigkeiten/Mitarbeiterzahl
- Breiter Kundenstamm.

Beobachtungen

Sales Cloud und Service Cloud sind die ausgereiftesten Produkte im Salesforce-Portfolio, und die in diesem Markt tätigen Anbieter können meist nachweisbare Erfolge bei der jeweiligen Implementierung dieser Produkte vorweisen. Der aktuelle Markt weist die folgenden Merkmale auf:

- Wesentliche Unterscheidungsmerkmale zwischen den Dienstleistern sind die so genannten Beschleuniger und die von ihnen angebotenen branchenspezifischen Lösungen. Diese Assets werden verwendet, um den agilen Implementierungsansatz, der mit einer SaaS-Anwendung wie Salesforce möglich ist, optimal zu nutzen. Die Anbieterpositionierung im Segment spiegelt weitgehend die Beschleuniger- und branchenspezifischen Lösungselemente ihres jeweiligen Portfolios wider.
- Generell scheint es, dass viele Anbieter eine etwas stärkere Position bei der Sales Cloud haben als in anderen Produktsegmenten, da sich diese mit den Grundlagen einer CRM-Funktionalität wie CPQ (Configure Price Quote), Chancenmanagement usw. befasst. Service Cloud-Implementierungen können hauptsächlich zwei Hauptbereiche abdecken.

PROFESSIONAL SERVICES FOR SALES CLOUD AND SERVICE CLOUD

Beobachtungen

Einer davon sind die Funktionalitäten, die sich auf Kundenservice im Rahmen des Verkaufsprozesses beziehen. Beispiele sind Contact Center-Funktionalitäten, Kundenportale und mehr. Diese Funktionalitäten sind in der Regel nicht isoliert, sondern werden in Kombination mit Vertriebsfunktionalitäten wie CPQ, Chancenmanagement usw. verwendet. Die meisten Implementierungen der Service Cloud fallen in diese Kategorie.

Andererseits erfordern einige Fälle Funktionalitäten, die das Außendienstpersonal bei der Erfüllung seiner Aufgaben unterstützen. Diese Funktionalitäten können sich beispielsweise auf Produktspezifikationen bei Reparaturleistungen oder auf das Ersatzteilmanagement bei der Gerätewartung beziehen. Außendienstprojekte haben in der Regel auch eine starke Nachfrage nach mobilen Offline-Fähigkeiten, um unabhängig von Netzwerkverbindungen einen kontinuierlichen Betrieb zu gewährleisten.

- Während viele Salesforce-Kunden Großunternehmen sind, sind für Anbieter auch mittelständische Unternehmen ein wichtiges

Kundenziel, insbesondere auf dem deutschen Markt. Obwohl diese Kunden nur eine begrenzte Größe haben, sind viele von ihnen dennoch weltweit tätig und weisen daher eine komplexe Systemlandschaft für die Salesforce-Integration auf. Dies bietet die Möglichkeit für andere Anbieter als die großen und global agierenden Systemintegratoren, eine bedeutende Marktposition zu erreichen.

- Während einige der globalen Systemintegratoren auf eine signifikante regionale Präsenz in Deutschland verweisen können, bedürfen andere hier noch weiterer Entwicklung, weshalb nicht alle weltweit tätigen Unternehmen auf dem deutschen Markt den Branchenführerstatus erreicht haben.

Folgende Anbieter wurden als Branchenführer identifiziert: Accenture, Bluewolf (ein IBM-Unternehmen), Capgemini, Deloitte, Deutsche Telekom, Infosys, NTT DATA, PWC.

- Accenture betreibt, was die Belegschaft betrifft, eine der größten Implementierungspartnerpraktiken von Salesforce der Welt und kann auf umfassende, langjährige Erfahrung zurückgreifen. In Deutschland ist das Unternehmen seit langem stark vertreten. Das Portfolio bietet zahlreiche vordefinierte Lösungen, die sowohl technische und projektbezogene Aspekte als auch branchenspezifische Aspekte abdecken.

PROFESSIONAL SERVICES FOR SALES CLOUD AND SERVICE CLOUD

Beobachtungen

- Bluewolf hat in den USA bereits seit langem eine starke Position mit Fokus auf schnelle Implementierungen und umfassende Branchenexpertise. Seit der Übernahme durch IBM im Jahr 2016 baut das Unternehmen seine Präsenz außerhalb der USA deutlich aus und hat etwa eine eigene Niederlassung in Deutschland gegründet. Bluewolf ist ein starker Partner für Salesforce-Implementierungen für Kunden mit globaler Geschäftstätigkeit.
- Capgemini ist ein weltweit tätiger Anbieter von IT-Dienstleistungen, der auf eine umfangreiche Erfahrung mit CRM allgemein und besonders Salesforce zurückgreifen kann. Die funktionale Expertise wird durch ein fundiertes Wissen über die Branchenspezifika ergänzt. Das Unternehmen bietet ein hoch skalierbares und flexibles Bereitstellungsmodell, das sich besonders für große Unternehmenskunden eignet. Das Unternehmen ist in Deutschland seit langem stark vertreten.
- Deloitte verfügt über eine große, weltweit tätige Salesforce-Praxis und hat traditionell eine starke Position auf dem deutschen Markt.

Das Portfolio bietet zahlreiche vordefinierte Lösungen, die sowohl Effizienzsteigerungen in der Projektabwicklung als auch Branchenspezifika abdecken.

- Die Deutsche Telekom ist klarerweise ein starker regionaler Player, der sich auf DACH und insbesondere auf den mittelständischen Kundenmarkt konzentriert: Die Salesforce-Abteilung der Deutschen Telekom wurde vor rund fünf Jahren gegründet und ist seither kontinuierlich stark gewachsen.
- Infosys hat traditionell eine bedeutende Präsenz in Europa und insbesondere in Deutschland. Das Portfolio bietet eine umfassende Entwicklungsumgebung für Salesforce-Implementierungen sowie leistungsstarke Branchenlösungen, insbesondere für die Automobil- und Gesundheitsbranche.
- NTT DATA verfügt über ein starkes Salesforce-bezogenes Portfolio und bietet ein ausgefeiltes Bereitstellungsmodell mit einem relativ hohen Anteil an Nearshore-Ressourcen. Das Portfolio umfasst produktivitätsorientierte Lösungen sowie branchenspezifische Funktionalitäten, und das Unternehmen kann auf umfangreiche Erfahrung mit Salesforce-Implementierungen zurückgreifen. Deutschland ist außerhalb der USA einer der wichtigsten Märkte für NTT DATA.

PROFESSIONAL SERVICES FOR SALES CLOUD AND SERVICE CLOUD

Beobachtungen

- PwC verfügt über ein starkes Salesforce-bezogenes Portfolio mit einem besonderen Fokus auf die Kombination von Geschäftsprozesstransformation und der für diese Transformation verwendeten Technologie. Das Unternehmen bietet mehrere branchenspezifische Lösungen an, wobei der Schwerpunkt auf dem Gesundheitswesen liegt. Die deutsche Präsenz im Bereich IT-Dienstleistungen und insbesondere Salesforce ist in den letzten Jahren gewachsen.

Magnet360 (ein Mindtree-Unternehmen), Persistent und Nagarro haben in diesem Segment den Status Rising Star erreicht, da sie über ein überzeugendes Leistungsportfolio verfügen. Sie alle sind dabei, eine stärkere regionale Präsenz aufzubauen.

- Magnet360 ist ein Implementierungspartner, der sich seit jeher auf Salesforce-Implementierungen mit einem starken Portfolio spezialisiert hat, etwa zahlreiche leistungsstarke Beschleuniger. Inzwischen hat das Unternehmen als Teil von Mindtree die Möglichkeit, auch die Integration mit anderen Paketen abzudecken. Magnet360 hat kürzlich eine eigene deutsche Abteilung für Salesforce eingerichtet.

- Persistent hat mit der Nutzung von Salesforce als Integrationsplattform für eine datenorientierte Systemlandschaft einen ganz besonderen Schwerpunkt. Darüber hinaus bietet Persistent leistungsstarke Beschleuniger und reichhaltige Branchenexpertise. Persistent hat kürzlich seine regionale Präsenz durch die Übernahme des regionalen Salesforce-Dienstleisters PARX verstärkt.
- Nagarro wurde als Rising Star eingestuft, weil die regionale Präsenz als Tochtergesellschaft der Allgeier-Gruppe mit Sitz in Deutschland bereits gut ausgebaut ist und das Portfolio in jüngster Zeit kontinuierlich ausgebaut wurde.

INFOSYS

Überblick

Infosys bietet weltweit Beratungs- und Technologiedienstleistungen an. In den letzten Jahren hat sie ihr Portfolio auf die digitale Transformation der Kerngeschäftsprozesse ihrer Kunden ausgerichtet. Zu den angebotenen Dienstleistungen gehören CX-Beratung, UX-Strategiedefinition, Architekturdefinition, agile Implementierungen, globale Rollout-Ausführung, Ökosystemintegration, plattformbasierte Anwendungsmodernisierung und Support-Dienstleistungen. Infosys verfügt über Erfahrung bei der Bereitstellung in verschiedenen Branchen und zusätzliches Fachwissen mit zahlreichen ISV-Lösungsangeboten, die auf der Salesforce-Plattform basieren.

Stärken

Lieferungsmodell-Formel: Infosys betreibt eine globale Lieferorganisation mit mehr als 3.000 Salesforce gewidmeten Mitarbeitern. Der globale Liefermix aus Onshore- und Offshore-Ressourcen trägt zu einer kosteneffizienten Projektentwicklung bei. Infosys hat kürzlich angekündigt, dass es einen starken Fokus auf zukünftiges Wachstum in Europa und insbesondere in Deutschland legt, wo das Unternehmen bereits sieben Standorte betreibt. Infosys verfügt über eine hervorragende Kundenzufriedenheitswerte.

Automatisierung der Bereitstellung: Infosys bietet mit seiner Agile Pro - Smart Development Plattform eine umfassende Implementierungsumgebung mit mehreren automatisierten Schritten (z.B. Health Check, Continuous Deployment und andere), die dazu beitragen, die Effizienz und Geschwindigkeit in Salesforce-Implementierungsprojekten zu steigern. Infosys konzentriert sich auf die Migration von Legacy-Systemen zu Salesforce, um Kunden bei der Anwendungsrationalisierung und Modernisierung verschiedener Plattformen zur Integration mit der Salesforce-Plattform zu unterstützen. In diesem Zusammenhang ist der Sandbox Manager, der die parallele Verwaltung mehrerer Salesforce-Instanzen unterstützt, ein weiteres leistungsstarkes Werkzeug.

Branchenangebote: Infosys verfügt über leistungsstarke Branchenlösungen, insbesondere für die Bereiche Automobilindustrie und Gesundheitswesen. Das Unternehmen deckt mit seinen jeweiligen standardisierten Lösungspaketen die Salesforce-basierte Lösungsintegration in komplexe IT-Umgebungen ab. Für die Sales Cloud ist die vorkonfigurierte Vorlage für den branchenübergreifenden Einsatz von Infosys ein bemerkenswertes Angebot. Im Rahmen der Service Cloud bietet Infosys mehrere leistungsstarke Lösungen an, zum Beispiel Smart Field Manager – eine Außendienstplattform (Verbundene Geräte, Mobile Experience, Außendienstautomation) – und HR Case Management.

INFOSYS

Stärken

Ausgereiftes Vertragsmodell: In Deutschland ist der Anteil von Festpreis- oder ergebnisorientierten Projekten des Unternehmens recht hoch und zeigt, dass Infosys bereit ist, die Mitverantwortung für die Auftragsergebnisse zu übernehmen.

Spezielle Salesforce-Praxis in Deutschland: Infosys hat eine eigene Salesforce-Unternehmenseinheit in Deutschland eingerichtet und die Präsenz von Fluidio über die skandinavischen Länder hinaus auf Deutschland ausgedehnt.

Herausforderungen

Infosys hat einen starken Fokus auf Technologie und Tools, während die Fähigkeit zur Transformation von Geschäftsprozessen gestärkt werden sollte.



2019 ISG Provider Lens™ Leader

Infosys hat eine starke Salesforce-Praxis mit leistungsstarken Branchenlösungen und Produktivitätstools aufgebaut.

METHODIK

Im Rahmen des Projektes „Salesforce Ecosystem – ISG Provider Lens Germany 2019“ wurden in einem mehrstufigen Research- und Analyseprozess die relevanten Dienstleister im Germany Markt untersucht und nach dem Research-Prozess der Studie positioniert. Dabei gliederte sich das Projekt in folgende Schritte:



1. Definition Zielmarkt "Salesforce Ecosystem"
2. Fragebogenbasierte Dienstleister- oder Anbieterbefragungen
3. Interaktive Gespräche mit Dienstleistern/Anbietern über Fähigkeiten und Use Cases
4. Nutzung interner Datenbanken sowie Expertise der ISG-Berater
5. Bewertung von Services, Serviceunterlagen und Referenzen
6. Verwendung der folgenden Bewertungskriterien:
 - Strategie und Vision
 - Innovation
 - Markenbekanntheit und Marktpräsenz
 - Vertrieb und Partnerlandschaft
 - Breite und Tiefe des Leistungsportfolios
 - Technologiefortschritte

Autor



Rainer Suletzki, Autor

Senior Advisor

Herr Suletzki kann auf ein tiefes Verständnis der Kern-Geschäftsprozesse verweisen und verfügt darüber hinaus über ein weitreichendes Know How in IT Management. Er hat mehr als 30 Jahre Erfahrung als Senior IT Manager, Senior Project Manager und - zu Beginn seiner Karriere - als IT-Berater. Seine wesentlichen Kompetenzbereiche sind IT Application Management, IT-Architektur, Datenmodellierung sowie Definition der IT Sourcing Strategy und Umsetzung des IT Sourcing.

Herr Suletzki ist als unabhängiger Berater mit Fokus auf Application Management für SAP-Lösungen und dabei insbesondere für SAP HANA tätig. Im Auftrag von ISG führt er Studien im Rahmen von ISG Provider Lens durch und übernimmt Kundenprojekte mit Definition von IT-Strategie sowie den resultierenden Sourcing-Entscheidungen.

Vor seiner heutigen Tätigkeit als unabhängiger Berater war Herr Suletzki mehr als 30 Jahre in der IT bei einem globalen deutschen Lifescience-Konzern (DAX-Unternehmen) tätig.

Herr Suletzki hat Diplom-Abschlüsse in Informatik und Volkswirtschaftslehre.

Autor



Heiko Henkes, Editor

Director Advisor

Herr Henkes ist als Director Advisor bei der ISG für die strategische Unternehmens- und Advisor-Führung tätig. Er leitet darüber hinaus die Zusammenführung von IT Trendthemen im Kontext der digitalen Transformation und tritt als Keynote Speaker zu aktuellen und künftigen IT-Trends auf.

Seit 2013 berät Herr Henkes sowohl ICT-Anbieter- als auch -Anwender in aktuellen Fokusthemen der digitalen Transformation wie Social Business, Cloud-Computing und Mobile Enterprise.

Hierbei liegt sein Schwerpunkt bei den ICT-Anbietern vorwiegend beim Go-to-Market bzw. der strategischen Portfolio-Entwicklung sowie in der Ausrichtung von Marketing und Vertrieb.

Zusätzlich analysiert und bewertet Herr Henkes Unternehmensprozesse, produktspezifische Zielmärkte sowie ICT-Anbieter über klassische Wettbewerbsanalysen. In diesem Kontext begleitet Herr Henkes Unternehmen generell in ihrem anhaltenden Transformationsprozess und verbindet dabei IT-Kompetenzen mit nachhaltigen Geschäftsstrategien sowie dem Change Management.

Sein Verantwortungsbereich liegt im Wesentlichen in dem Business Development, der Weiterentwicklung und Internationalisierung der ISG Provider Lens™ Prozesse sowie der Themenführung und -synchronisation angestellter Advisors.

Vor seinem Wechsel zu ISG (Experton Group) war Herr Henkes als Analyst Manager für die techconsult GmbH beschäftigt.

Herr Henkes hat einen Abschluss als Diplom-Ökonom (UNIV) mit Schwerpunkt auf Wirtschaftsinformatik und Marketing der Universität Kassel.

ISG Provider Lens™ | Quadrant Report

Februar 2019

© 2019 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved



ISG (Information Services Group) (ISG), (NASDAQ: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 700 Kunden, darunter die 75 der 100 weltweit größten Unternehmen, unterstützt ISG Unternehmen, öffentliche Organisationen sowie Service- und Technologie-Anbieter dabei, Operational Excellence und schnelleres Wachstum zu erzielen. Der Fokus des Unternehmens liegt auf Services im Kontext der digitalen Transformation, inklusive Automatisierung, Cloud und Daten-Analytik, 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 und ist in mehr als 20 Ländern tätig. 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.