

Salesforce Ecosystem Partners

Ein Forschungsbericht, der die Stärken der
Dienstleistungsanbieter vergleicht,
Herausforderungen und wettbewerbsrelevanten
Unterscheidungsmerkmalen

QUADRANT REPORT | MÄRZ 2023 | DEUTSCHLAND

Customized report courtesy of:



Zusammenfassung 03

Anbieterpositionierung 06

Einleitung

Definition 11

Betrachtungsumfang der Studie 13

Anbieterklassifizierungen 14

Anhang

Methodik & Team 55

Autoren & Editoren 57

Über ISG 59

Multicloud Implementation and Integration Services for Large Enterprisesm

16 – 22

Wer diesen Bericht lesen sollte 17

Quadrant 18

Definition & Auswahlkriterien 19

Beobachtungen 20

Anbieterprofile 22

Implementation Services for Core Clouds Midmarket

23 – 29

Wer diesen Bericht lesen sollte 24

Quadrant 25

Definition & Auswahlkriterien 26

Beobachtungen 27

Anbieterprofile 29

Implementation Services for Marketing Automation Midmarket

30 – 35

Wer diesen Bericht lesen sollte 31

Quadrant 32

Definition & Auswahlkriterien 33

Beobachtungen 34

Anbieterprofile 35

Managed Application Services for Large Enterprises

36 – 41

Wer diesen Bericht lesen sollte 37

Quadrant 38

Definition & Auswahlkriterien 39

Beobachtungen 40

Managed Application Services for Midmarket

42 – 48

Wer diesen Bericht lesen sollte 43

Quadrant 44

Definition & Auswahlkriterien 45

Beobachtungen 46

Anbieterprofile 48

Implementation Services for Industry Clouds

49 – 53

Wer diesen Bericht lesen sollte 50

Quadrant 51

Definition & Auswahlkriterien 52

Beobachtungen 53

Bericht Autor: Reza Sarwari

Starkes Wachstum der Nachfrage nach Services rund um Salesforce und entsprechende Herausforderungen für die Anbieter

Salesforce wurde 1999 gegründet und hat seinen Hauptsitz in San Francisco, Kalifornien. Die Firma ist bekannt für ihr benutzerfreundliches User Interface und das umfassende Funktionsangebot, das es seine Kunden ermöglicht, Daten effizient zu sammeln, zu analysieren und einzusetzen.

Salesforce genießt eine starke Präsenz auf dem globalen Markt und ist das am häufigsten genutzte CRM-Systeme weltweit; außerdem zählt Salesforce zu einem der führenden Anbieter von cloudbasierten Anwendungssystemen als Software-as-a-Service (SaaS).

Salesforce hilft Unternehmen jeder Branche und Größe, ihre Kundenbeziehungen zu verwalten und zu verbessern. Durch den cloudbasierten Ansatz kann Salesforce von

jedem Ort aus genutzt werden, was es für Kunden einfacher macht, ihre Kundendaten und Aktivitäten zu verwalten. Das umfassende Funktionsangebot im Bereich Sales, Service und Marketing macht Salesforce zu einer bevorzugten Wahl für Unternehmen, die ihre Kundenbeziehungen auf die nächste Stufe heben möchten.

Der iterative Ansatz von Salesforce bei seiner agilen Softwareentwicklung ermöglicht regelmäßige Software-Updates, um neue Funktionen und Verbesserungen für die Kunden bereitzustellen. Diese Updates sind Teil des kontinuierlichen Innovationsprozesses von Salesforce und tragen dazu dabei, dass die CRM-Software auf dem neuesten Stand bleibt und den Bedürfnissen von Unternehmen gerecht wird.

Auch im Jahr 2022 setzte sich das Umsatzwachstum wie schon in den Vorjahren fort.

In einigen Branchen hat die fortschreitende Übertragung von Geschäftsabläufen oder zumindest Teilen davon ins Internet zu einer erhöhten Nachfrage nach IT-Lösungen

Der strategische Wandel zu branchenspezifischen Produkten von Salesforce.



geführt. Da Salesforce hauptsächlich auf Kundenprozesse ausgerichtet ist, hat die Corona-Pandemie dem Unternehmen in diesen Bereichen zusätzliche Wachstumschancen eröffnet.

Das rasante Wachstum hat auch eine stetig steigende Nachfrage nach Implementierungsdiensten hervorgerufen. Mittlerweile ist die Verfügbarkeit von qualifiziertem Personal mit Salesforce-Fachwissen ein Engpass bei der Durchführung von Implementierungen. Dies hat auf dem Markt für entsprechende Dienstleistungen einen signifikanten Konsolidierungstrend ausgelöst; insbesondere die großen Systemintegratoren möchten durch Übernahmen anderer Anbieter ihre Kapazitäten ausweiten.

Im vergangenen Jahr waren die beschriebenen Entwicklungen zwar auch in Deutschland zu beobachten, waren aber noch deutlich schwächer ausgeprägt als in den USA. Neben den Übernahmekapazitäten, die keine zusätzlichen Kapazitäten im Markt schaffen, setzen viele Anbieter auch auf verstärkte Rekrutierungsmaßnahmen. Junge Experten werden angeheuert und

zu Salesforce-Consultants ausgebildet; manche Unternehmen schulen aber auch erfahrene Consultants aus anderen Bereichen zu Salesforce-Experten um.

Die Übernahme der Cloud Consulting Group durch Mindcurv sowie die Übernahme von Comselect durch Assist Digital mit dem Ziel, die Kapazitäten von Mindcurv bzw. Assist Digital im Bereich Salesforce-Consulting und -Implementierung zu erweitern, stellen wichtige Entwicklungen im deutschen Salesforce Markt dar.

Diese Übernahmen erfolgten im Rahmen eines größeren Trends im Markt; Unternehmen versuchten, ihre Kapazitäten im Bereich Cloud-Lösungen und -Dienstleistungen zu erweitern, um dem wachsenden Bedarf an cloubasierten Lösungen gerecht werden zu können. In beiden Fällen haben die Anbieter ihre Stärken und Kompetenzen zusammengeführt, um ein breiteres und tieferes Angebot an Cloud-Lösungen und -Dienstleistungen anbieten zu können.

Ein bedeutender Trend bei Salesforce ist die Fokussierung auf verschiedene Branchen;

zunächst wurden branchenspezifische Produkte wie die Financial Services Cloud und die Health Cloud eingeführt. Im Jahr 2020 wurde diese Ausrichtung durch die Übernahme von Vlocity, eines unabhängigen Softwareanbieters, der branchenspezifische Produkte auf Basis von Salesforce entwickelt hat, noch verstärkt. Dies scheint ein dauerhafter Trend zu sein, weshalb das Angebot von Salesforce kontinuierlich in Richtung Branchenorientierung weiterentwickelt wird. Es bleibt jedoch abzuwarten, ob dies einen Einfluss auf die Funktionalität der klassischen Produkte wie Sales und Service Cloud hat.

Seit Veröffentlichung der letzten IPL-Studie zum Thema Salesforce vor einem Jahr hat sich der deutsche Markt für Salesforce-Implementierungsleistungen außerhalb der genannten allgemeinen Trends nicht signifikant verändert. Im Gegensatz zu den USA war der Trend zur Konsolidierung, vorrangig durch Übernahmen mittelgroßer Anbieter durch globale Systemintegratoren, noch nicht so stark ausgeprägt. Es fanden weiterhin einzelne Übernahmen statt, aber nicht so viele wie in den USA.

Doch es kam, wie es kommen musste: Das Konsolidierungstempo hat auch in Deutschland zugenommen. Die oben genannten Übernahmen von Cloud Consulting Group durch Mindcurv sowie Comselect durch Assist Digital stehen beispielhaft für größere Übernahmen.

Auch für das größte inhabergeführten Salesforce-Beratungsunternehmen in Deutschland, die Factory42 GmbH, interessieren sich immer mehr Konzerne.

Der Hybrid-Agile-Ansatz ist immer noch die am weitesten verbreitete Methode für globale Kunden, die Salesforce in ihr komplexes System integrieren müssen. Er kombiniert agile Methoden für die Implementierungsphase mit phasenorientierten Ansätzen für Strategie, Design und Rollout und wird mittlerweile von vielen Dienstleistern angeboten. Für eine einzelne Salesforce-Implementierung ist die reine agile Methode jedoch weiterhin geeignet; sie wird hauptsächlich bei mittelgroßen Kunden ohne globale Rollout-Anforderungen eingesetzt.

Die MuleSoft-Plattform ist nach wie vor das führende Werkzeug für die Integration von Salesforce mit anderen Anwendungen. Daher



ist ein tiefes Verständnis dieser Plattform mittlerweile eine wesentliche Anforderung, um im Markt für Salesforce-Integrationslösungen erfolgreich zu sein. Die großen Systemintegratoren beschäftigen in der Regel einen dedizierten Bereich bzw. eine Abteilung für entsprechende Kompetenzen für diese Plattform.

Partnerschaften mit unabhängigen Softwareanbietern (ISVs) innerhalb des Salesforce-Ökosystems sind für alle Anbieter von großer Bedeutung, unabhängig davon, ob es sich um Systemintegratoren oder Boutique-Unternehmen handelt. Der Bedarf an erweiterten Funktionalitäten, die über den standardisierten Funktionsumfang von Salesforce hinausgehen, bleibt hoch. Sie können über das von Salesforce betriebene Portal „AppExchange Store,“ bezogen werden und werden mit separater Lizenzierung angeboten. Salesforce garantiert, dass jede App die Anforderungen an die Qualität der Software, wie Fehlerbehebung, Wartung oder Kompatibilität mit Salesforce-Produkten, erfüllt.

In der diesjährigen Studie ist selbstverständlich wieder der Quadranten „Multi-Cloud

Implementation & Integration Services für Large Enterprises,“ vertreten. Die Unterstützung globaler Rollouts sowie die Abdeckung der vielfach komplexen Integrationsanforderungen sind Haupterfolgsfaktoren für Anbieter in diesem Quadranten.

In diesem Jahr haben sich Accenture, adesso SE, Capgemini, Cognizant, Deloitte Digital, HCL Tech, IBM, Infosys, PwC, Reply und Wipro als Marktführer etabliert. Der Anbieter Factory42 hat sich als Rising Star für diesen Quadranten qualifiziert.

Als Marktführer für den Quadranten „Implementation Services for Core Clouds Midmarket,“ haben sich in diesem Jahr die Unternehmen adesso SE, Deutsche Telekom, DIGITALL, Factory42, Mindcurv, Persistent Systems, Reply sowie Salesfive qualifiziert. Als Rising Stars haben Cloud Monsters und Assist Digital bei weiterer positiver Entwicklung die Perspektive, künftig zu den führenden Anbietern zu zählen.

Der Quadrant „Implementation Services for Marketing Cloud Midmarket“ wurde in „Implementation Services for Marketing

Automation Midmarket“ umbenannt. Hier haben sich in diesem Jahr die folgenden Anbieter für eine führende Position qualifiziert: adesso SE, Deutsche Telekom, DIGITALL, Factory42, Persistent Systems, Reply und Salesfive.

Der Markt für „Managed Application Services für Large Enterprises“ wird ebenso wie der entsprechende Markt für Implementierungen weitgehend von den großen und international operierenden Systemintegratoren dominiert. Andere Player besetzen durchaus signifikante Teilbereiche, bleiben jedoch zumeist ein Stück hinter der Position eines Marktführers zurück. Für diesen Status konnten sich Accenture, Capgemini, Cognizant, HCL Tech, IBM, Infosys, TCS und Wipro qualifizieren.

Obwohl sie durch ihre globalen Liefermodelle günstige Kostenstrukturen aufweisen, spielen die großen Systemintegratoren im Quadranten für die „Managed Application Services für Midmarket,“ keine wesentliche Rolle. Dies liegt zum einen an den in diesem Markt tendenziell eher weniger komplexen Anforderungen, zum anderen scheinen die genannten Unternehmen auch keine hohe Priorität auf diesen Markt

zu richten. Als Marktführer konnten sich demzufolge die folgenden Unternehmen qualifizieren: adesso SE, Deutsche Telekom, DIGITALL, Factory42, Persistent Systems, Reply und Salesfive. Die beiden Anbieter Mindcurv und Cloud Monsters haben sich als Rising Stars für diesen Quadranten qualifiziert.


Die Struktur der diesjährigen Studie wurde im Vergleich zum Vorjahr um den Quadranten „Implementation Services for Industry Clouds,“ erweitert; der Quadrant „Implementation Services for Analytics Solutions,“ wurde gestrichen. Als Marktführer konnten sich in diesem Quadranten die folgenden Unternehmen qualifizieren: Accenture, Capgemini, Cognizant, Deloitte Digital, Deutsche Telekom, IBM und Infosys.

Kontinuierliches Wachstum treibt die Nachfrage nach zusätzlichen Implementierungskapazitäten weiter nach oben.



| | Multicloud Implementation and Integration Services for Large Enterprises | Implementation Services for Core Clouds Midmarket | Implementation Services for Marketing Automation Midmarket | Managed Application Services for Large Enterprises | Managed Application Services for Midmarket | Implementation Services for Industry Clouds |
|------------------|---|--|---|---|---|--|
| Accenture | Leader | Not In | Not In | Leader | Not In | Leader |
| adesso SE | Leader | Leader | Leader | Not In | Leader | Product Challenger |
| aquilliance | Not In | Product Challenger | Product Challenger | Not In | Product Challenger | Not In |
| Assist Digital | Not In | Rising Star ★ | Product Challenger | Not In | Not In | Product Challenger |
| Atos | Product Challenger | Not In | Not In | Product Challenger | Not In | Product Challenger |
| BearingPoint | Not In | Market Challenger | Product Challenger | Not In | Product Challenger | Not In |
| Brighter Cloud | Not In | Contender | Not In | Not In | Not In | Not In |
| BYNG4 Consulting | Contender | Contender | Not In | Not In | Not In | Not In |
| Capgemini | Leader | Not In | Not In | Leader | Not In | Leader |




 Anbieterpositionierung

Seite 2 von 5

| | Multicloud Implementation and Integration Services for Large Enterprises | Implementation Services for Core Clouds Midmarket | Implementation Services for Marketing Automation Midmarket | Managed Application Services for Large Enterprises | Managed Application Services for Midmarket | Implementation Services for Industry Clouds |
|------------------------|---|--|---|---|---|--|
| CGI | Contender | Not In | Not In | Contender | Not In | Not In |
| Cloud Consulting Group | Not In | Leader | Product Challenger | Product Challenger | Rising Star ★ | Contender |
| Cloud Monsters | Not In | Rising Star ★ | Not In | Contender | Rising Star ★ | Not In |
| Cloudity | Not In | Product Challenger | Contender | Not In | Contender | Not In |
| Cognizant | Leader | Not In | Not In | Leader | Not In | Leader |
| Customertimes | Product Challenger | Not In | Not In | Contender | Not In | Not In |
| Deloitte Digital | Leader | Not In | Not In | Not In | Not In | Leader |
| Deutsche Telekom | Not In | Leader | Leader | Not In | Leader | Leader |
| DIA | Not In | Product Challenger | Product Challenger | Not In | Product Challenger | Contender |





| | Multicloud Implementation and Integration Services for Large Enterprises | Implementation Services for Core Clouds Midmarket | Implementation Services for Marketing Automation Midmarket | Managed Application Services for Large Enterprises | Managed Application Services for Midmarket | Implementation Services for Industry Clouds |
|-----------|---|--|---|---|---|--|
| DIGITALL | Not In | Leader | Leader | Not In | Leader | Market Challenger |
| dotsource | Not In | Contender | Not In | Not In | Not In | Not In |
| Eigenherd | Not In | Contender | Contender | Not In | Not In | Not In |
| Empaua | Not In | Product Challenger | Product Challenger | Not In | Product Challenger | Not In |
| Entero | Contender | Not In | Not In | Not In | Not In | Not In |
| EPAM | Contender | Not In | Not In | Not In | Not In | Not In |
| Factory42 | Rising Star ★ | Leader | Leader | Product Challenger | Leader | Product Challenger |
| Fujitsu | Contender | Not In | Not In | Contender | Not In | Not In |
| HCLTech | Leader | Not In | Not In | Leader | Not In | Not In |





| | Multicloud Implementation and Integration Services for Large Enterprises | Implementation Services for Core Clouds Midmarket | Implementation Services for Marketing Automation Midmarket | Managed Application Services for Large Enterprises | Managed Application Services for Midmarket | Implementation Services for Industry Clouds |
|--------------------|---|--|---|---|---|--|
| IBM | Leader | Not In | Not In | Leader | Not In | Leader |
| illum:e Informatik | Not In | Contender | Not In | Not In | Contender | Not In |
| Infosys | Leader | Not In | Not In | Leader | Not In | Leader |
| LTIMindtree | Product Challenger | Not In | Not In | Product Challenger | Not In | Not In |
| mindsquare | Not In | Contender | Not In | Not In | Not In | Not In |
| Nagarro | Not In | Market Challenger | Market Challenger | Not In | Market Challenger | Not In |
| NTT DATA | Product Challenger | Not In | Not In | Product Challenger | Not In | Market Challenger |
| Persistent Systems | Not In | Leader | Leader | Not In | Leader | Not In |
| PwC | Leader | Not In | Not In | Not In | Not In | Not In |



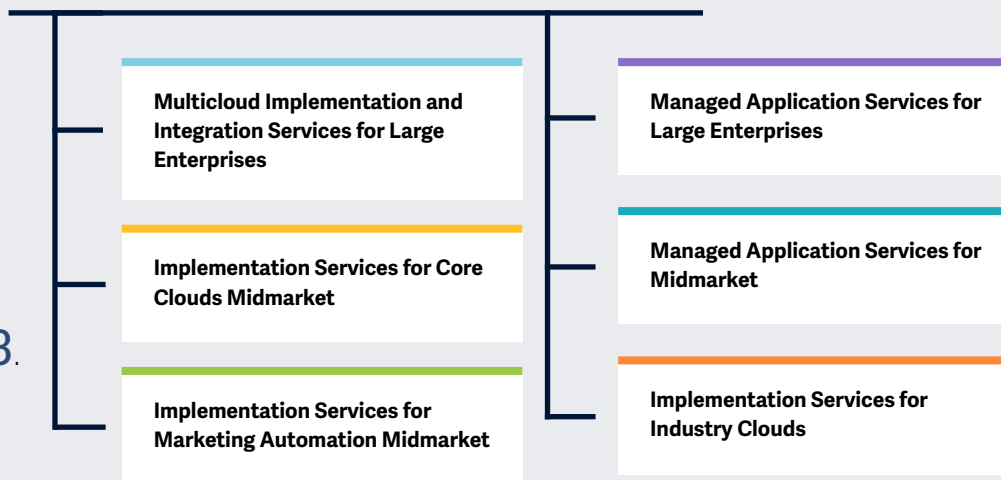


| | Multicloud Implementation and Integration Services for Large Enterprises | Implementation Services for Core Clouds Midmarket | Implementation Services for Marketing Automation Midmarket | Managed Application Services for Large Enterprises | Managed Application Services for Midmarket | Implementation Services for Industry Clouds |
|---------------|---|--|---|---|---|--|
| Reply | Leader | Leader | Leader | Product Challenger | Leader | Product Challenger |
| Salesfive | Not In | Leader | Leader | Not In | Leader | Product Challenger |
| Sopra Steria | Contender | Not In | Not In | Not In | Not In | Not In |
| TCS | Product Challenger | Not In | Not In | Leader | Not In | Not In |
| Tech Mahindra | Product Challenger | Not In | Not In | Market Challenger | Not In | Not In |
| Wipro | Leader | Not In | Not In | Leader | Not In | Not In |



Schwerpunkt- bereiche für Salesforce- Ökosys- tempartner 2023.

Vereinfachte Illustration Quelle: ISG 2023



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 werden 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, insbesondere 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



Betrachtungsumfang der Studie

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

- Multi-Cloud Implementation & Integration Services for Large Enterprises
- Implementation Services for Core Clouds Midmarket
- Implementation Services for Marketing Automation Midmarket
- Managed Application Services for Large Enterprises
- Managed Application Services for Midmarket
- Implementation Services for Industry Clouds

Klassifizierung der Anbieter

Die Anbieterpositionierung spiegelt die Eignung des jeweiligen IT-Anbieters für ein definiertes Marktsegment (Quadrant) wider. Falls nicht anderweitig angegeben, gilt die Positionierung für alle Unternehmensgrößenklassen und Branchen. Unterscheiden sich die IT-Serviceanforderungen

von Großunternehmen und Mittelständlern und ist das Spektrum der auf dem lokalen Markt tätigen IT-Anbieter ausreichend groß, erfolgt eine weitere Differenzierung der IT-Anbieter nach Leistungen entsprechend der Zielgruppe für Produkte und Dienstleistungen. Dabei werden entweder Branchenanforderungen oder die Mitarbeiterzahl sowie die Unternehmensstrukturen der Kunden berücksichtigt und die IT-Anbieter entsprechend ihrem Schwerpunkt positioniert. Im Ergebnis wird gegebenenfalls zwischen zwei Kundengruppen unterschieden, die wie folgt definiert werden:

- **Midmarket:** Unternehmen mit 100 bis 4.999 Mitarbeitern bzw. einem Umsatz zwischen 20 und 999 Millionen USD, zentraler Hauptsitz im jeweiligen Land, meistens in Privatbesitz.
- **Large Accounts:** Multinationale Unternehmen ab 5.000 Mitarbeitern oder mit Umsätzen von über einer Milliarde USD, weltweit aktiv und mit weltweit verteilten Entscheidungsstrukturen.

Die ISG Provider Lens™ Quadranten werden auf Basis einer Bewertungsmatrix erstellt und enthalten vier Felder, in die die Anbieter eingeteilt werden: Leader, Product & Market Challenger und Contender.

Jeder Quadrant einer ISG Provider Lens™ Studie kann auch einen Anbieter beinhalten, der nach Meinung von ISG großes Potential hat, eine Leader-Position zu erreichen. Solche Anbieter können als Rising Star eingestuft werden.

Anzahl Anbieter pro Quadrant: ISG bewertet und positioniert die wichtigsten Anbieter entsprechend dem Betrachtungsumfang der jeweiligen Studie; die Anzahl der pro Quadrant positionierten Anbieter ist auf 25 begrenzt (Ausnahmen sind möglich).





Anbieterklassifizierungen: Bewertungskategorien

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.

Contender:

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

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.

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 in puncto Portfolioattraktivität deshalb Optimierungspotentiale vorweisen.





Anbieterklassifizierungen: Bewertungskategorien

★ Rising Stars

Ein solches Unternehmen kann zum Zeitpunkt der Auszeichnung ein vielversprechendes Portfolio bzw. die erforderliche Markterfahrung 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 dank ihres überdurchschnittlichen Impacts und ihrer Innovationskraft auf dem besten Weg sind, innerhalb von 12-24 Monaten zu den Top-Anbietern zu gehören.

Not in

Diese Anbieter konnten aus einem oder mehreren Gründen nicht in den jeweiligen Quadranten positioniert werden: ISG konnte nicht genug Informationen für eine Positionierung einholen, das Unternehmen bietet nicht die entsprechend relevanten Services bzw. Lösungen, die für die einzelnen Quadranten definiert wurden, oder das Unternehmen konnte aufgrund seines Marktanteils, der Leistungsfähigkeit, der Kundenzahl oder anderer Größenmetriken mit den anderen Mitbewerbern im jeweiligen Quadranten nicht direkt verglichen werden. Eine „Nicht-Aufnahme“ bedeutet weder, dass der Anbieter diese Leistungen oder Lösungen nicht bereitstellt noch soll damit etwas anderes ausgesagt werden.





Multicloud Implementation and Integration Services for Large Enterprises

Multicloud Implementation and Integration Services for Large Enterprises

Wer diesen Bericht lesen sollte

Dieser Bericht ist für Großunternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um Anbieter von Salesforce Multicloud-Implementierungs- und Integrationsdiensten zu bewerten.

Im Rahmen dieses Quadranten definiert ISG die aktuelle Marktpositionierung dieser Service Provider und zeigt auf, wie sie die kritischen Herausforderungen von Großunternehmen angehen, die bereits verschiedene Cloud-Produkte aus dem Salesforce-Portfolio im Einsatz haben. Im Laufe der letzten Jahre hat Salesforce seine Produktstrategie weiter ausgebaut; sie umfasst inzwischen neben Customer Relationship Management (CRM) auch damit zusammenhängende Anwendungen, Entwicklung, Integration und Reporting. ISG beobachtet eine steigende Nachfrage nach Salesforce-Implementierungs- und -Integrationsdienstleistungen. Solche Services können die Einführung und Nutzung von Salesforce-Cloud-Lösungen und entsprechenden peripheren Tools ermöglichen.

In Deutschland bevorzugen Großunternehmen mit globaler Präsenz oft Anbieter, die nachweislich über robuste Integrationsfähigkeiten verfügen und weltweit unabhängig agieren, ohne auf Partner angewiesen zu sein. Sprachkenntnisse sind für deutsche Kunden ein wichtiges Anliegen; deshalb werden Salesforce Services auf Deutsch und Englisch angeboten, um eine effektive Kommunikation und Erreichbarkeit zu gewährleisten.

Deutsche Unternehmenskunden wünschen sich flexible Ressourcenstandorte (Onshore, Nearshore und hybrid) und engagierte Teams entsprechend ihren spezifischen Anforderungen; die Dienstleister bauen ihre Onshore-Präsenz durch Übernahmen, die Einrichtung neuer Geschäftsstellen und andere Investitionen aus.



Marketing- und Vertriebsleitern hilft dieser Bericht, die relative Positionierung und die Fähigkeiten von Dienstleistern zu verstehen, die ihnen bei der effektiven Implementierung der Salesforce Marketing Cloud, Salesforce Sales Cloud, Heroku und weiterer Lösungen mit den erforderlichen Integrationen in entsprechende Systeme und Analyselösungen unter die Arme greifen können.



Sicherheits- und Datenexperten erhalten durch diesen Bericht Einblicke, um zu verstehen, wie Anbieter die Anforderungen der Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen in Deutschland für ihre Salesforce-Implementierungs- und Integrationspraktiken erfüllen und wie diese Anbieter im Vergleich zueinander dastehen.



IT- und Technologie-Verantwortliche gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis der relativen Positionierung und Fähigkeiten von Dienstleistern und erfahren, wie sie dabei helfen können, Dienste aus Salesforce Clouds, Integrationen und Analyselösungen effektiv nutzen; der Bericht geht zudem darauf ein, wie die technischen Leistungen eines Service Providers im Vergleich zum Wettbewerb dastehen.

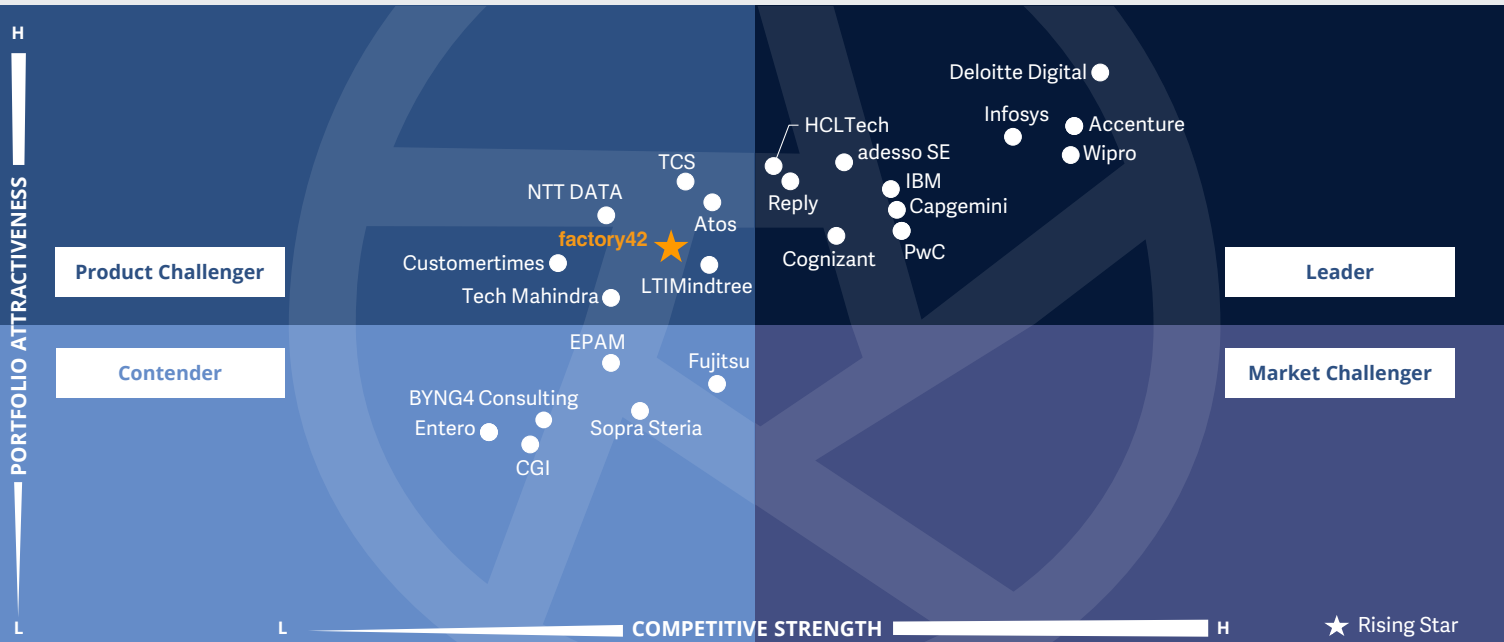


Außendienstleitern hilft dieser Bericht zu verstehen, wie Dienstleister die Salesforce Service Cloud implementieren und unter Einsatz der Salesforce Service Cloud das Management von Außendienstabläufen verbessern können.



Salesforce Ecosystem Partners
Multicloud Implementation and Integration Services for Large Enterprises

Germany 2023



Dieser Quadrant befasst sich mit Unternehmen, die Organisationen bei der Erstellung einer **skalierbaren IT-Infrastruktur** unterstützen. Durch die Nutzung von verschiedenen **Cloud-Plattformen** können sehr **komplexe IT-Infrastrukturen** aufgebaut werden.

Reza Sarwari



Definition

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 Unternehmen in den meisten Fällen verschiedene Cloud-Produkte aus dem Salesforce-Portfolio nutzen. In vielen Fällen erfolgt die Implementierung im Rahmen eines langfristigen Programms, mit mehreren Rollouts in verschiedenen Abteilungen des Kundenunternehmens und in mehreren Regionen. Aus funktionaler Sicht umfassen die Implementierungsdienste Prozessberatung, Design, Konfiguration, Datenbereinigung, Migration und schließlich die Unterstützung bei der Inbetriebnahme.

Auswahlkriterien

1. Starke Implementierungsfähigkeiten (**Beratung, Konfiguration, Datenmigration und Go-Live**) für alle Salesforce-Produkte
2. **Fundierte Kenntnisse** über die wichtigsten Standardsoftwarepakete zusätzlich zu Salesforce in Kombination mit der Fähigkeit, **End-to-End-Prozesse** zu implementieren
3. Breite **Kompetenzen hinsichtlich Architektur** und Realisierung komplexer Anwendungslandschaften
4. Verfügbarkeit von **vordefinierten Lösungen** und Beschleunigern, vorzugsweise sowohl funktionsorientiert als auch branchenspezifisch
5. **Skalierbare Lieferkapazitäten** für die Betreuung großer Unternehmenskunden
6. Überzeugende Liste von **Anwendungsfällen und Referenzen**



Multicloud Implementation and Integration Services for Large Enterprises

Beobachtungen

In den letzten Jahren hat es ein kontinuierliches Wachstum auf dem Markt für Salesforce-Implementierungs- und Integrationsdienstleistungen gegeben. Gleichzeitig bleibt die Verfügbarkeit von qualifizierten Ressourcen mit Salesforce-Expertise ein begrenzender Faktor für die Anzahl der Implementierungen. Dies hat zu einem erheblichen Konsolidierungsdruck auf dem Markt für entsprechende Dienstleistungen geführt, wobei die großen Systemintegratoren versuchen, ihre Ressourcenbasis durch Übernahme anderer Anbieter zu erweitern, hauptsächlich mittelständischer Anbieter mit einem starken Portfolio und einer beträchtlichen Ressourcenbasis. Auch wenn dadurch an sich keine zusätzlichen Kapazitäten generiert werden, wird sich dieser Prozess wahrscheinlich fortsetzen. Darüber hinaus liegt der Fokus in vielen Fällen inzwischen auf Multicloud-Implementierungen in Verbindung mit der Verwendung von Salesforce als Unternehmensplattform für Innovationen.

Aus über 90 für diese Studie bewerteten Unternehmen haben sich 24 für diesen Quadranten qualifiziert, darunter 11 Leader und ein Rising Star.

accenture

Accenture bietet eine Vielzahl leistungsstarker vordefinierter Lösungen für viele Branchen und zur Produktivitätssteigerung bei der Projektdurchführung. Zudem verfügt das Unternehmen über hohe Integrationskompetenz.

adesso

adesso hat ein leistungsfähiges, vielseitiges Liefermodell und verfügt über hohe Branchenkenntnisse sowie umfangreiche Erfahrung und Referenzen hinsichtlich Multicloud-Implementierungen.

Capgemini

Capgemini hat in den letzten Jahren die Anzahl der Consultants mit Salesforce-Erfahrung beträchtlich ausgebaut und kann für eine Reihe von Branchen auf umfangreiche Expertise verweisen.

cognizant

Neben einer überzeugenden Salesforce-spezifischen Methodik und leistungsfähigen Branchenlösungen zeichnet sich **Cognizant** durch ein in letzter Zeit beachtliches Wachstum im Salesforce-Markt aus.

Deloitte Digital

Deloitte Digital legt einen wesentlichen Schwerpunkt auf die Gestaltung von Geschäftsprozessen, verfügt über zahlreiche vorkonfigurierte Lösungen und ist somit ein führender Anbieter für die Verknüpfung von Geschäftsstrategie und Technologie.

HCLTech

HCL Tech hat langjährige und umfassende Erfahrung mit der Implementierung von Salesforce und hat in letzter Zeit erheblich in den Aufbau von Salesforce-erfahrenen Ressourcen und die entsprechenden Zertifizierungen investiert. Damit hat sich HCL Tech vom Rising Star zum Leader qualifiziert.

IBM

Im Zusammenhang mit dem globalen Netzwerk, Onshore-, Nearshore- und Offshore-Kapazitäten sowie Branchen- und Fachexpertise konnte **IBM** in den letzten Jahren immer mehr Kunden für sich gewinnen.



Multicloud Implementation and Integration Services for Large Enterprises



Neben einem leistungsfähigen Liefermodell und hoher Branchenkompetenz bietet **Infosys** eine umfassende Bibliothek mit vordefinierten Lösungen für Implementierung und Integration, Lifecycle Management und Training.

PwC

PwC kann als führendes Professional Services Unternehmen in Deutschland hohe Branchenkompetenz und Kundenbindung vorweisen und setzt einen klaren Fokus auf Salesforce-Implementierungen.



Reply zeigt im Markt für Salesforce-Implementierungen in den letzten Jahren ein beeindruckendes Wachstum. Das Unternehmen hat einen klaren Fokus auf die Implementierung unter Nutzung agiler Methoden und verfügt über umfangreiche Erfahrung mit Multicloud-Projekten.



Wipro kombiniert umfangreiches funktionales Wissen mit Branchenkompetenz und einem globalen Liefermodell. Zudem verfügt der Anbieter über einen Bereich für die strategische Beratung, der Kunden in ihrem Transformationsprozess unterstützt.

Der folgende Anbieter konnte den Status des Rising Star erreichen und hat somit das Potenzial für eine künftig führende Stellung in diesem Segment:



Factory42 hat langjährige und umfassende Erfahrung mit der Implementierung von Salesforce, hat in letzter Zeit erheblich in den Aufbau von Salesforce-erfahrenen Ressourcen investiert und profitiert von einem starken Partnernetzwerk.



factory42



„Factory42 ist in mehreren Schlüsselbranchen als leistungsfähiger Anbieter für die Implementierung von Salesforce positioniert.“

Reza Sarwari

Übersicht

Factory42 ist ein auf Strategie und Beratung sowie die Konzeption und Implementierung von Cloud-Lösungen auf Basis von Salesforce spezialisiertes Beratungshaus mit Sitz in München. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Entwicklung von individuellen und für den jeweiligen Kunden spezifischen Lösungen sowie dem zugehörigen Support. Das Unternehmen verfügt über ca. 50 Salesforce-zertifizierte Consultants. Mit dem neuen Standort in Düsseldorf hat Factory42 die Kundennähe im Raum NRW erweitert und ist damit in Deutschland breiter aufgestellt.

Stärken

Überzeugende Lösungen auch für Großunternehmen: Factory42 verfügt über spezifisches Know-how für die Anwendung von CRM für große Medienunternehmen, den Einzelhandel sowie für im Großprojektgeschäft tätige Hersteller bzw. Serviceunternehmen.

Leistungsfähiges Partnernetzwerk: Factory42 unterhält ein umfangreiches Partnernetzwerk, mit deren Angeboten die eigenen Lösungen um dazu passende Komponenten ergänzt werden.

Beachtliches Zertifizierungs-Level: Factory42 verfügt über die für die Schlüsselbranchen erforderlichen Zertifizierungen seitens Salesforce, zum Teil auf Specialist Level.

Modulare Implementierung vordefinierter

Komponenten: Methodisch setzt Factory42 auf die prozessorientierte Implementierung von Salesforce Multicloud-Anwendungen und nutzt dabei zur Effizienzsteigerung das Vorgehen über die Verknüpfung von vordefinierten und erprobten Komponenten, z.B. zur Automatisierung oder zur Nutzung von Schnittstellen.

Herausforderung

Neben der hohen Kompetenz speziell für Medienunternehmen sollte die Kompetenz für spezifische Branchen noch breiter ausgebaut werden.

Factory42 sollte die steigende Nachfrage nach Services rund um Salesforce nutzen, um weiteres Wachstum zu realisieren.





Implementation Services for Core Clouds Midmarket

Wer diesen Bericht lesen sollte

Dieser Bericht ist für kleine und mittelständische Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um Anbieter von Implementierungsdienstleistungen für die Salesforce Sales Cloud, Salesforce Service Cloud und Salesforce Commerce Cloud zu bewerten.

Im Rahmen dieses Quadranten definiert ISG die aktuelle Marktpositionierung dieser Dienstleister für die Salesforce Core Cloud Implementierung in Deutschland, wobei viele ihre Services auf die DACH-Region ausweiten. Der Bericht bewertet Anbieter, die sich auf Salesforce Sales Cloud, Salesforce Service Cloud und Salesforce Commerce Cloud Angebote spezialisiert haben. Diese Anbieter verfolgen einen agilen Ansatz zur Implementierung von Core Cloud Services und Salesforce-Anwendungen und zur Unterstützung der Kunden bei der Neugestaltung von Prozessen.

Cloud-basierte Lösungen, die nahtlos mit Anwendungen von Drittanbietern integriert werden können, haben für

Unternehmen, die Salesforce Core Cloud-Implementierungsleistungen benötigen, oberste Priorität. Unternehmen in Deutschland bevorzugen lokale Dienstleister oder Boutique-Anbieter, die Salesforce-Lösungen wie die Sales Cloud, Service Cloud, Experience Cloud, MuleSoft und Tableau Analytics innerhalb kurzer Zeit und einfach zugänglich bereitstellen können. Die Anbieter offerieren maßgeschneiderte Lösungen entsprechend den spezifischen Unternehmensanforderungen, welche von mittelständischen Unternehmen entsprechend ihrer individuellen Anforderungen in Anspruch genommen werden.



Marketing- und Vertriebsleitern hilft dieser Bericht, die relative Positionierung und die Fähigkeiten von Dienstleistern zu verstehen, die ihnen bei der effektiven Implementierung der Salesforce Marketing Cloud, Salesforce Sales Cloud, Heroku und weiterer Lösungen mit den erforderlichen Integrationen in entsprechende Systeme und Analyselösungen unter die Arme greifen können.



Sicherheits- und Datenexperten erhalten durch diesen Bericht Einblicke, um zu verstehen, wie Anbieter die Anforderungen der Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen in Deutschland für ihre Salesforce-Implementierungs- und Integrationspraktiken erfüllen und wie diese Anbieter im Vergleich zueinander dastehen.



IT- und Technologie-Verantwortliche gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis der relativen Positionierung und Fähigkeiten von Dienstleistern und erfahren, wie dadurch Services aus Salesforce Clouds sowie Integrations- und Analyselösungen effektiv eingeführt und eingesetzt werden können. Der Bericht zeigt zudem auf, wie die technischen Leistungen eines Service Providers im Vergleich zum Wettbewerb dastehen.

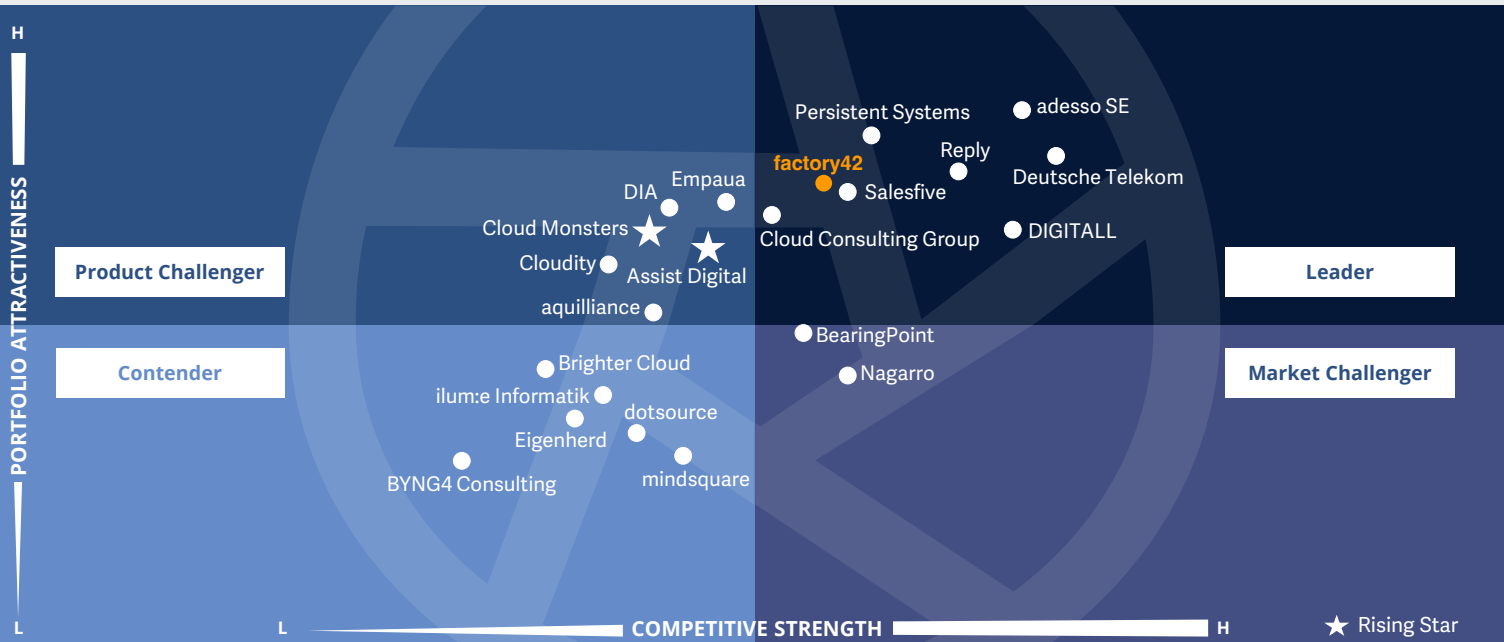


Außendienstleitern hilft dieser Bericht zu verstehen, wie Dienstleister die Salesforce Service Cloud implementieren und unter Einsatz der Salesforce Service Cloud das Management von Außendienstabläufen verbessern können.



**Salesforce Ecosystem Partners
Implementation Services for Core Clouds Midmarket**

Germany 2023



Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter untersucht, die sich auf die Salesforce Sales, **Service und Commerce Cloud** für mittelständische Kunden spezialisiert haben und zumeist einen **agilen Ansatz** für die Implementierung verfolgen.

Reza Sarwari



Definition

In diesem Quadranten werden Anbieter bewertet, die sich auf Salesforce Sales Cloud, Service Cloud, Commerce Cloud und Community Cloud spezialisiert haben; diese Produkte werden im Allgemeinen als die Core Clouds von Salesforce betrachtet. Diese Anbieter verfolgen einen agilen Implementierungsansatz und konzentrieren sich auf Fälle, in denen nur ein geringes Maß an Integration erforderlich ist, was meist in kleinen und mittelständischen Unternehmen der Fall ist. Daher werden diese Projekte in vielen Fällen innerhalb weniger Monate durchgeführt. Ein wichtiger Aspekt der erforderlichen Services dreht sich um die Beratung hinsichtlich des Neudesigns von Prozessen beim Einsatz von Salesforce-Applikationen. Aus funktionaler Sicht umfassen die Implementierungsdienste Prozessberatung, Design, Konfiguration, Datenbereinigung, Migration und schließlich die Unterstützung bei der Inbetriebnahme.

Auswahlkriterien

1. Starke Implementierungsfähigkeiten (**Beratung, Konfiguration, Datenmigration und Go-Live**) für die Salesforce Core Clouds (mindestens für Sales, Service und Commerce Cloud)
2. Durchführung von **Schulungen und Befähigung des Kundenpersonals** zur Nutzung der Anwendung
3. Verfügbarkeit von **vordefinierten Lösungen und Beschleunigern**, vorzugsweise sowohl funktionsorientiert als auch branchenspezifisch
4. Vorhandensein von **Alleinstellungsmerkmalen**
5. Wirtschaftliche Stabilität und umfangreiche **Lieferkapazitäten** zur Betreuung zahlreicher Kunden
6. Überzeugende Liste von **Anwendungsfällen und Referenzen**



Implementation Services for Core Clouds Midmarket

Beobachtungen

Der kontinuierliche Konsolidierungsprozess auf dem Markt für Salesforce-Implementierungspartner, verursacht durch das bemerkenswerte Wachstum, hat im Laufe der Zeit zu vielen Veränderungen in der Anbieterlandschaft geführt. Mehrere mittelständische Anbieter wurden von großen Systemintegratoren übernommen, was wiederum weitere Möglichkeiten für andere Anbieter eröffnet hat, die entsprechenden Lücken zu füllen. Der Fokus der Implementierungen in diesem Segment liegt weiterhin auf agilen Methoden und umfasst häufig mehrere Cloud-Produkte, während die Integrationsanforderungen in der Regel weniger komplex sind als im Segment für große Unternehmen. Viele der großen Systemintegratoren, die sich üblicherweise auf große Unternehmen konzentrieren, sind auch in diesem Segment aktiv. Die Bewertung konzentriert sich jedoch auf die mittelständischen Anbieter.

Aus über 90 für diese Studie bewerteten Unternehmen haben sich 22 für diesen Quadranten qualifiziert, darunter acht Leader und zwei Rising Stars.



adesso bietet eine Vielzahl leistungsstarker vordefinierter Lösungen für viele Branchen und zur Produktivitätssteigerung bei der Projektdurchführung. Zudem verfügt das Unternehmen über hohe Integrationskompetenz.

Cloud Consulting Group

Mindcurv hat durch den Zusammenschluss mit der **Cloud Consulting Group** GmbH die Kompetenzen vereinigt und verfügt über eine hohe Anzahl an Salesforce-Experten und Onshore-Kapazitäten.



Die **Deutsche Telekom** überzeugt durch langjährige Erfahrung mit Salesforce-Implementierungen und ein breit aufgestelltes Portfolio. Zudem setzt das Unternehmen einen Fokus auf mittelständische Unternehmen.

DIGITALL

DIGITALL zeigt sich als erfolgreicher, globaler Implementierungspartner und überzeugt mit dem Partnernetzwerk und der dazugehörigen Integrationskompetenz. Zudem verfügt DIGITALL über eine hohe Zahl an Salesforce-Experten und -Zertifizierungen.



Factory42 kann durch sein starkes Partnernetzwerk auf eine hohe Zahl an Salesforce-Experten und -Zertifizierungen zugreifen und überzeugt als erfolgreicher Implementierungspartner.

Persistent Systems

Persistent Systems hat durch sein globales Netzwerk und über 18 Jahre Salesforce-Erfahrung ein breites Netzwerk an Fach- und Branchenwissen aufgebaut und verfügt über eine große Anzahl an Experten mit Zertifizierungen.



Reply zeigt im Markt für Salesforce-Implementierungen in den letzten Jahren ein beeindruckendes Wachstum. Das Unternehmen hat einen klaren Fokus auf die Implementierung unter Nutzung agiler Methoden und verfügt über umfangreiche Erfahrung mit Multicloud-Projekten.



Salesfive

Salesfive setzt einen starken Fokus auf mittelständische Unternehmen und überzeugt mit Fach- und Branchenexperten mit zahlreichen Salesforce-Zertifizierungen. Zudem verfügt das Unternehmen über viele Onshore-Kapazitäten.

Die folgenden Anbieter konnten den Status des Rising Star erreichen und haben somit das Potenzial für eine künftig führende Stellung in diesem Segment:

Assist Digital

Das Kapital von **Assist Digital** wurde durch das Investment von Ardian, einem Private Equity Unternehmen, enorm gesteigert. Das paneuropäische Unternehmen verfügt über eine hohe Anzahl an Nearshore- und Offshore-Kapazitäten.

Cloud Monster

Cloud Monster zeichnet sich besonders durch die kundennahe Betreuung aus. Dadurch konnten viele Implementierungsprojekte abgeschlossen werden und Erfahrung aus verschiedenen Branchen, wie beispielsweise die Medienbranche gewonnen werden.





„Factory42 ist in mehreren Schlüsselbranchen als leistungsfähiger Anbieter für die Implementierung von Salesforce positioniert.“

Reza Sarwari

factory42

Übersicht

Factory42 ist ein auf Strategie und Beratung sowie die Konzeption und Implementierung von Cloud-Lösungen auf Basis von Salesforce spezialisiertes Beratungshaus mit Sitz in München. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Entwicklung von individuellen und für den jeweiligen Kunden spezifischen Lösungen sowie dem zugehörigen Support. Das Unternehmen verfügt über ca. 50 Salesforce-zertifizierte Consultants. Mit dem neuen Standort in Düsseldorf hat Factory42 die Kundennähe im Raum NRW erweitert und ist damit in Deutschland breiter aufgestellt.

Stärken

Best-Practice-Lösung: Factory42 nutzt Templates, um den Implementierungsaufwand zu verringern; der Anbieter geht bei der Beratung stark kundenorientiert vor, um eine Best-Practice-Lösung zu generieren.

Leistungsfähiges Partnernetzwerk:

Factory42 verfügt über ein großes Netzwerk an Kooperations- und Lösungspartnern und damit über eine hohe Kompetenz bei komplizierten Integrationsprozessen und kann auch in komplizierten Systemlandschaften überzeugen.

Beachtliches Zertifizierungs-Level:

Factory42 verfügt über die für die Schlüsselbranchen erforderlichen Zertifizierungen seitens Salesforce, zum Teil auf Specialist Level.

Überzeugende Lösungen für mittelständische Unternehmen:

Factory42 verfügt über spezifisches Know-how für die Anwendung von CRM für Medienunternehmen, den Einzelhandel sowie für im Projektgeschäft tätige mittelständische Hersteller bzw. Serviceunternehmen. Für diesen Kundenkreis bietet das Unternehmen eine Reihe von Salesforce-basierten vorkonfigurierten Lösungen, die zusätzlich um eigenentwickelte Anwendungen erweitert werden können. Neben der Implementierung von Salesforce selbst bietet das Unternehmen auch die Realisierung von Schnittstellen zu ERP-Systemen an.

Herausforderung

Neben der hohen Kompetenz speziell für Medienunternehmen sollte die Kompetenz für spezifische Branchen noch breiter ausgebaut werden.

Factory42 sollte die steigende Nachfrage nach Services rund um Salesforce nutzen, um weiteres Wachstum zu realisieren.





Implementation Services for Marketing Automation Midmarket

Wer diesen Bericht lesen sollte

Dieser Bericht ist für kleine und mittelständische Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um Anbieter von Salesforce Implementierungs-Services für die Marketingautomatisierung zu bewerten.

Im Rahmen dieses Quadranten definiert ISG die aktuelle Marktpositionierung dieser Service Provider in Deutschland und zeigt auf, wie die wichtigsten Herausforderungen von Unternehmen im Land angegangen werden. Diese Anbieter konzentrieren sich darauf, Unternehmen bei der direkten, personalisierten Kundenansprache zu unterstützen und so deren Umsatz durch personalisierte Kommunikation zu steigern, und zwar skaliert und über mehrere Kanäle. Die Salesforce-Automatisierung ist häufig der Einstiegspunkt für Salesforce-Implementierungen. Wie ISG beobachtet, haben Unternehmen, die Implementierungsdienste für eine solche Automatisierung benötigen, in der Regel keine komplexen Echtzeit-Integrationsanforderungen. In Deutschland suchen kleine und mittelständische Unternehmen nach digitalen Marketingdienstleistungen innerhalb des

Salesforce Marketing Automation Stacks. In Anbetracht der hohen Nachfrage der Kunden aktualisieren die Anbieter ihre Lösungen und bieten hervorragende Marketingautomatisierungsdienste an, um der Konkurrenz voraus zu sein.

Der deutsche Markt ist skalenorientiert; Kunden wollen ein menschenzentriertes Marketing, das auf den individuellen Bedürfnissen der Kunden basiert und auf ihre Customer Journey abgestimmt ist.

Bei den Implementierungsdiensten für die Marketingautomatisierung ziehen mittelständische Unternehmen spezialisierte Dienstleister in Betracht, die Aufgaben in weniger als 50 Prozent der Zeit im Vergleich zu ihren Wettbewerbern ausführen können, ohne laufende Projekte zu unterbrechen.



Marketing- und Vertriebsleitern hilft dieser Bericht, die relative Positionierung und die Fähigkeiten von Dienstleistern zu verstehen, die ihnen bei der effektiven Implementierung der Salesforce Marketing Cloud, Salesforce Sales Cloud, Heroku und weiterer Lösungen mit den erforderlichen Integrationen in entsprechende Systeme und Analyselösungen unter die Arme greifen können.



Sicherheits- und Datenexperten erhalten durch diesen Bericht Einblicke, um zu verstehen, wie Anbieter die Anforderungen der Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen in Deutschland für ihre Salesforce-Implementierungs- und Integrationspraktiken erfüllen und wie diese Anbieter im Vergleich zueinander dastehen.



IT- und Technologie-Verantwortliche gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis der relativen Positionierung und Fähigkeiten von Dienstleistern und erfahren, wie dadurch Services aus Salesforce Clouds sowie Integrations- und Analyselösungen effektiv eingeführt und eingesetzt werden können. Der Bericht zeigt zudem auf, wie die technischen Leistungen eines Service Providers im Vergleich zum Wettbewerb dastehen.

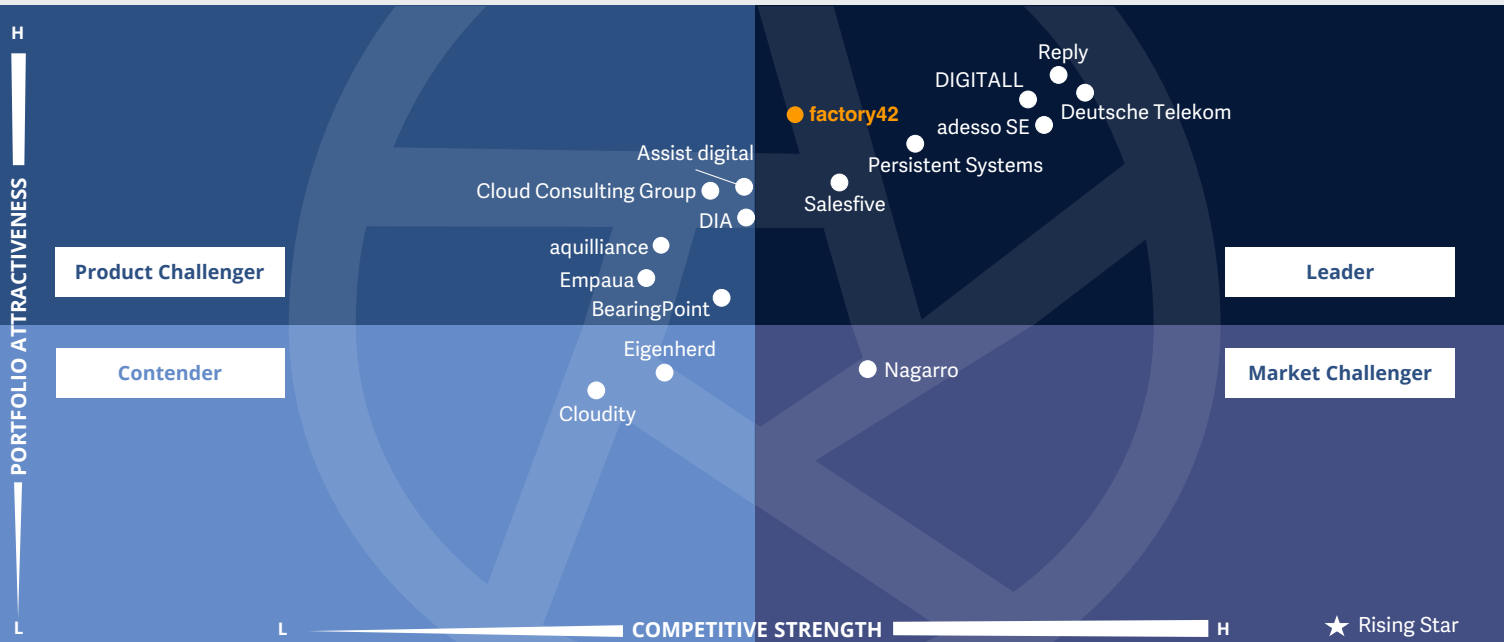


Außendienstleitern hilft dieser Bericht zu verstehen, wie Dienstleister die Salesforce Service Cloud implementieren und unter Einsatz der Salesforce Service Cloud das Management von Außendienstabläufen verbessern können.



**Salesforce Ecosystem Partners
Implementation Services for Marketing Automation Midmarket**

Germany 2023



Dieser Quadrant bezieht sich auf Anbieter, die sich auf die Salesforce Marketing Cloud spezialisiert haben und **mittelständische und kleine Unternehmen** ansprechen. Fachwissen in marketingrelevanten Bereichen und Automatisierung sind wichtige Faktoren. Implementierungsdienste umfassen **Prozessberatung, Design, Konfiguration, Datenbereinigung, Migration und Inbetriebnahme-Unterstützung.**

Reza Sarwari



Definition

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. Darüber hinaus ist Fachwissen über marketingrelevante Aspekte wie den Einsatz von Medien und Multichannel-Ansätzen unerlässlich. Da die Interaktion mit Endkunden in der Regel ein großes Transaktionsvolumen mit sich bringt, ist die Automatisierung dieser Funktionalitäten – zum Beispiel Pardot – ein weiterer wichtiger Erfolgsfaktor in diesem Quadranten. Aus funktionaler Sicht umfassen die Implementierungsdienste Prozessberatung, Design, Konfiguration, Datenbereinigung, Migration und schließlich die Unterstützung bei der Inbetriebnahme.

Auswahlkriterien

1. Starke Implementierungsfähigkeiten (**Beratung, Konfiguration, Datenmigration und Go-Live**) für die Salesforce Marketing Cloud, Pardot und für marketingspezifische Aspekte wie Informationserfassung, Kundenerfahrung, Optimierung der digitalen Customer Journey und Automatisierung von Kundeninteraktionen
2. Durchführung von **Schulungen und Befähigung des Kundenpersonals** zur Nutzung der Anwendung
3. Verfügbarkeit von **vordefinierten Lösungen und Beschleunigern**, vorzugsweise sowohl funktionsorientiert als auch branchenspezifisch Vorhandensein von Alleinstellungsmerkmalen
4. Wirtschaftliche **Stabilität und umfangreiche Lieferkapazitäten** zur Betreuung zahlreicher Kunden
5. Überzeugende Liste von **Anwendungsfällen und Referenzen**



Implementation Services for Marketing Automation Midmarket

Beobachtungen

Dienstleistungen für die Salesforce-Marketingautomatisierung müssen berücksichtigen, dass die meisten Marketingaktivitäten direkte Interaktionen mit Endverbrauchern von Produkten und Dienstleistungen beinhalten. Dies führt zu großen Datenmengen und einem wachsenden Bedarf an vollständig mobilen Lösungen. Diese wesentliche Fähigkeit müssen die führenden Anbieter in diesem Quadranten vorweisen können. Auch die Automatisierungsfähigkeiten, üblicherweise unter Einsatz der Plattform Pardot, sind ein wichtiger Erfolgsfaktor für diese Art von Implementierung.

Darüber hinaus können einige der großen Marketingagenturen aufgrund ihrer starken Fachkompetenz auch als wichtige Konkurrenten für die technologieorientierten Anbieter auf diesem Markt agieren. Im Allgemeinen verfügen nicht alle Serviceanbieter, die im Markt für Salesforce-Implementierungen aktiv sind, über eine große Marketingpraxis. Die Zertifizierungen für die jeweiligen Salesforce-Produkte, Marketing Cloud und Pardot, weisen noch Raum für zukünftige Verbesserungen auf.

Aus über 90 für diese Studie bewerteten Unternehmen haben sich 16 für diesen Quadranten qualifiziert, darunter sieben Leader.

adesso

adesso verfügt im Bereich des Marketings über ein kompetentes Expertenteam mit 50 Marketing Cloud Spezialisten, welches mit kundennaher Beratung auf die Bedürfnisse der Kunden eingeht. Der Fokus der Implementierung liegt auf der Marketing Automation und Cloud-Integration.

T

Die **Deutsche Telekom** überzeugt durch die Kombination aus Salesforce-Lizenzen und Implementierungs- und Integrationservices und setzt dabei auf innovative Techniken wie KI zur Entwicklung leistungsfähiger Marketinglösungen. Der Fokus liegt weiterhin auf dem Mittelstand der DACH-Region.

DIGITALL

DIGITALL hat einen klaren Fokus auf alle Aspekte des Managements von Kundenbeziehungen und verfügt über tiefes Know-how hinsichtlich Customer Analytics und Business Intelligence.

factory42

Factory42 überzeugt durch die Integration zwischen Marketing und Kundenmanagement sowie durch die Automatisierung von Funktionen wie Social Media Monitoring oder die Gestaltung von leistungsfähigen Customer Interfaces.

Persistent Systems

Persistent Systems hat eine vergleichsweise große Ressourcenbasis für die Marketing Cloud und legt einen Schwerpunkt auf die Automatisierung und datengetriebenes Marketing als Schlüsselement von Implementierungen.

REPLY

Reply verfügt über hohe Kompetenzen in der Implementierung der Marketing Cloud und innovativer Technologien in Verbindung mit der Marketing Cloud, z.B. Marketing-Connect. Der Fokus liegt auf der Cross Cloud Implementierung bei der die Sales-, Service- und Marketing Cloud ineinander verzahnt werden.

Salesfive

Salesfive hat im vergangenen Jahr mit einer rasant steigenden Anzahl von Implementierungen im Bereich der Marketing Automation überzeugt. Dies spiegelt sich auch in der zunehmenden Zahl der Zertifizierungen für die Marketing Cloud wider.





„Factory42 ist ein attraktiver Partner für die Implementierung von Salesforce im Bereich Marketing.“

Reza Sarwari

factory42

Übersicht

Factory42 ist ein auf Strategie und Beratung sowie die Konzeption und Implementierung von Cloud-Lösungen auf Basis von Salesforce spezialisiertes Beratungshaus mit Sitz in München. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Entwicklung von individuellen und für den jeweiligen Kunden spezifischen Lösungen sowie dem zugehörigen Support. Das Unternehmen verfügt über ca. 30 Salesforce-zertifizierte Consultants. Mit dem neuen Standort in Düsseldorf hat Factory42 die Kundennähe im Raum NRW erweitert und ist damit in Deutschland breiter aufgestellt.

Stärken

Starterpakete mit hohem

Automatisierungsgrad: Das Portfolio von Factory42 bietet eine Reihe von standardisierten Starter-Paketen für den Einstieg in die Nutzung der Marketing Cloud. Diese Pakete weisen bereits im Standard einen hohen Automatisierungsgrad auf, z.B. bei der Subskription mit der Anbindung von An- und Abmeldeseiten oder für Newsletter-Kampagnen.

Kompetente Trainingsangebote: Neben der Entwicklung und Implementierung der jeweiligen Lösungen bietet Factory42 auch spezifische Anwendertrainings an, die über die IT-Funktionen hinaus auch die jeweiligen mit Salesforce neu gestalteten Geschäftsprozesse abdecken.

Hohe Kompetenz für marketingspezifische

Funktionen: Factory42 verfügt über weitreichende Kompetenzen in der Gestaltung der personalisierten Kundenkommunikation, z.B. auf Basis des erfassten Kundenverhaltens in Kombination mit dem Standort und weiteren Parametern. Auch für die Interaktion mit dem Kunden über mobile Endgeräte bietet Factory42 das Design und die Implementierung spezifischer Lösungen an. Zudem werden die Automatisierung von Funktionen wie Social Media Monitoring oder die Gestaltung von leistungsfähigen Customer Interfaces angeboten.

Herausforderung

Vorkonfigurierte Lösungen im Bereich des Marketings, welche über den Funktionsumfang von Starterpaketen hinausgehen, sollten im Portfolio stärkere Berücksichtigung finden.

Factory42 sollte die steigende Nachfrage nach Services rund um Salesforce nutzen, um weiteres Wachstum zu realisieren.





Managed Application Services for Large Enterprises

Managed Application Services for Large Enterprises

Wer diesen Bericht lesen sollte

Dieser Bericht ist für Großunternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um Anbieter von Salesforce Managed Application Services zu bewerten.

Im Rahmen dieses Quadranten definiert ISG die aktuelle Marktposition dieser Provider in Deutschland. Diese Studie betrachtet Anbieter, die zusätzliche Dienstleistungen offerieren, darunter administrative Unterstützung, Beschleuniger für die Entwicklung und Nutzung, Entwicklungsdienstleistungen, proaktive Überwachung und Beratungsdienste. Traditionelle Managed Services umfassen vor allem Outsourcing-Aktivitäten wie Vor-Ort- oder Remote-Support und Anwendungsüberwachung. Großkunden wünschen sich Dienstleister, die die IT-Kosten kontrollieren und ihre Salesforce-Plattformen fachkundig verwalten und warten können. Es sind zudem Provider gefragt, die die Anwendung, Lizenzen und Upgrades managen, Anwendersupport bieten und in die Salesforce-Umgebung integrierte Geschäftsanwendungen entwickeln.

In Deutschland ansässige Unternehmen arbeiten mit globalen Salesforce-Dienstleistern für Salesforce Deployments in Deutschland und anderen Regionen zusammen.

In Deutschland ändern sich die geschäftlichen Anforderungen schnell, und die Anbieter unterstützen Unternehmen bei der Transformation ihres Anwendungs- und Daten-Portfolios in eine flexiblere und modernere Umgebung. Die Anbieter fokussieren sich zudem auf die Schulung und den Aufbau von Salesforce-Experten, um schnell hochwertige Dienstleistungen erbringen zu können.



Marketing- und Vertriebsleitern hilft dieser Bericht, die relative Positionierung und die Fähigkeiten von Dienstleistern zu verstehen, die ihnen bei der effektiven Implementierung der Salesforce Marketing Cloud, Salesforce Sales Cloud, Heroku und weiterer Lösungen mit den erforderlichen Integrationen in entsprechende Systeme und Analyselösungen unter die Arme greifen können.



Sicherheits- und Datenexperten erhalten durch diesen Bericht Einblicke, um zu verstehen, wie Anbieter die Anforderungen der Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen in Deutschland für ihre Salesforce-Implementierungs- und Integrationspraktiken erfüllen und wie diese Anbieter im Vergleich zueinander dastehen.



IT- und Technologie-Verantwortliche gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis der relativen Positionierung und Fähigkeiten von Dienstleistern und erfahren, wie dadurch Services aus Salesforce Clouds sowie Integrations- und Analyselösungen effektiv eingeführt und eingesetzt werden können. Der Bericht zeigt zudem auf, wie die technischen Integrationsleistungen eines Service Providers im Vergleich zum Wettbewerb dastehen.

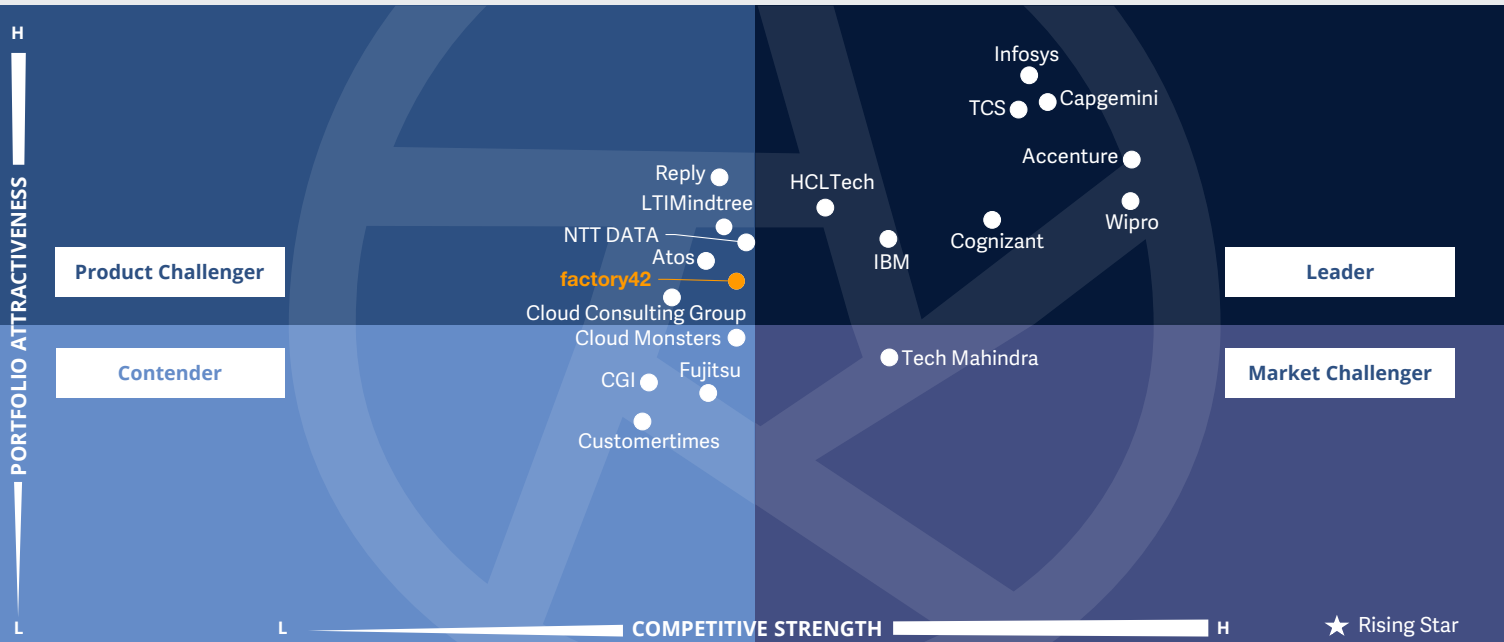


Außendienstleitern hilft dieser Bericht zu verstehen, wie Dienstleister die Salesforce Service Cloud implementieren und unter Einsatz der Salesforce Service Cloud das Management von Außendienstabläufen verbessern können.



Salesforce Ecosystem Partners
Managed Application Services for Large Enterprises

Germany 2023



Dieser Quadrant untersucht Dienstleister, die **Managed Services für Wartungs- und Supportaufgaben** anbieten, darunter Monitoring, Remote Support, zentralisiertes Management von Salesforce-Applikationen, Datenqualität, Datensicherheit und Compliance. Für große Unternehmen sind auch die **globale Serviceerbringung und die Abdeckung komplexer Systemlandschaften** im Angebot enthalten.

Reza Sarwari



Managed Application Services for Large Enterprises

Definition

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. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die kontinuierliche Verbesserung der Lösungen, um zusätzlichen Wert für das jeweilige Business zu schaffen. Bei Managed Services übernimmt ein Dienstleister die Verantwortlichkeiten auf Basis von definierten SLAs.

Auswahlkriterien

1. Nachgewiesene Erfahrung in der operativen Unterstützung von End-to-End Prozessen über **komplexe Anwendungslandschaften** hinweg mit besonderem Schwerpunkt auf Salesforce Produkte
2. Verfügbarkeit einer **soliden Methodik** und umfassende Tool Unterstützung mit hohem Automatisierungsgrad
3. Skalierbare **Lieferkapazitäten** für die Betreuung großer Unternehmenskunden
4. Bereitstellung von **ausgereiften Preis- und Vertragsmodellen** mit Schwerpunkt auf ergebnisorientierten Ansätzen und kontinuierlicher Verbesserung
5. Überzeugende Liste von **Anwendungsfällen und Referenzen**



Managed Application Services for Large Enterprises

Beobachtungen

Ähnlich wie bei den Implementierungsdiensten für große Unternehmen ist auch die Abdeckung der Integrationsanforderungen innerhalb von anspruchsvollen Anwendungslandschaften ein wichtiger Faktor für die Stärke eines Anbieters von Managed Application Services. Infolgedessen dominieren die großen Systemintegratoren auf diesem Markt, da sie in der Regel die Unterstützung für End-to-End-Prozesse über verschiedene Softwarepakete bereitstellen können. Die End-to-End-Fähigkeiten müssen auch die verschiedenen Produkte von ISVs umfassen, die von großen Unternehmen weit verwendet werden, um Funktionalitäten abzudecken, die nicht Teil des Salesforce-Standards sind. Speziell für die Unterstützung von Großunternehmen rückt der Fokus auf Kosteneffizienz, der in den letzten Jahren dominierend war, zunehmend in den Hintergrund, und die Nachfrage nach der Optimierung der zugrunde liegenden Geschäftsprozesse gewinnt an Bedeutung. Dadurch hoffen die Kunden, über die technologiegetriebenen Aspekte hinaus einen zusätzlichen Mehrwert zu erzielen.

Aus über 90 für diese Studie bewerteten Unternehmen haben sich 19 für diesen Quadranten qualifiziert, darunter 8 Leader.

accenture

Accenture bietet neben einem globalen Liefermodell mit ausgewogener Kostenstruktur leistungsfähige vorkonfigurierte Lösungen für das Application Management an und setzt auf Automatisierungen und KI.

Capgemini

Das Angebot von **Capgemini** beinhaltet eine umfassende Methodik für den Betrieb von Anwendungen, einschließlich zugehöriger Toolunterstützung, sowie eine leistungsfähige Automatisierungsplattform.

cognizant

Cognizant verfügt über einen globalen 24/7 Application Support mit hoher Skalierbarkeit bei gleichzeitiger Kostenoptimierung und legt einen Schwerpunkt auf die Datenqualität als Mittel zur Effizienzsteigerung und Sicherung der Servicestabilität.

HCLTech

HCL Tech ist ein sehr zuverlässiger Outsourcing-Dienstleister. Neben überzeugender Toolunterstützung durch ein leistungsfähiges eigenentwickeltes Framework setzt HCL Tech auf die Kombination aus Post-Deployment-Support und kontinuierlicher Weiterentwicklung.

IBM

IBM verfügt über eine Reihe von vorkonfigurierten Support-Lösungen und ein professionelles Selbsthilfeportal. Zudem ist IBM durch die vielen Onshore-, Nearshore- und Offshore Kapazitäten global und 24/7 erreichbar.

Infosys

Infosys setzt eine Reihe von selbstentwickelten Werkzeugen zur nachhaltigen Effizienzsteigerung in der Leistungserbringung ein und erreicht stabile Prozesse durch den Schwerpunkt auf Automatisierung und das Selbsthilfeportal. Infosys hat ein Hub-&-Spoke-Modell für die Bereitstellung von AMS-Diensten über lokale Hubs, Onshore-, Nearshore- und Offshore-Standorte erstellt.



Managed Application Services for Large Enterprises



Das Portfolio von **TCS** zeichnet sich durch eine Vielzahl von Werkzeugen aus, welche den Betrieb von Salesforce-Anwendungen effektiv unterstützen. Ein überzeugendes globales Lieferkonzept sorgt für eine günstige Kostenstruktur.



Neben umfassender Toolunterstützung für das Anwendungsmanagement bietet **Wipro** ein modulares Supportkonzept, welches speziell für die Optimierung des Betriebs cloudbasierter Lösungen entwickelt wurde.





Managed Application Services for Midmarket

Wer diesen Bericht lesen sollte

Dieser Bericht ist für kleine und mittelständische Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um Anbieter von Salesforce Managed Application Services zu bewerten.

Im Rahmen dieses Quadranten definiert ISG die aktuelle Marktposition dieser Provider in Deutschland. Traditionelle Managed Services umfassen vor allem Outsourcing-Aktivitäten wie Vor-Ort- oder Remote-Support und Anwendungsüberwachung. Diese Studie betrachtet Anbieter, die zusätzliche Dienstleistungen offerieren, darunter administrative Unterstützung, Beschleuniger für die Entwicklung und Nutzung, Entwicklungsdienstleistungen, proaktive Überwachung und Beratungsdienste.

In Deutschland verzeichnen Automatisierung und strukturierte Übergangsmodelle eine hohe Nachfrage bei kleinen und mittelständischen Unternehmen; die Dienstleister wiederum sind dabei, ihre Lösungen durch Investitionen und Übernahmen aufzurüsten. Die Anbieter helfen ihren Kunden mit Angeboten von

Kostenmanagement-Lösungen für Salesforce-Applikationen, von der Planung von Upgrades über regelmäßige Schulungen und den verstärkten Einsatz von Salesforce innerhalb des jeweiligen Unternehmens.

Managed Application Services für kleine und mittelständische Unternehmen sind in Deutschland ein Nischenmarkt. Unternehmen wünschen sich alle benötigten Salesforce-Lösungen auf einer Plattform, und die Dienstleister aktualisieren und erweitern Salesforce-bezogene Lösungen entsprechend den Kundenanforderungen.



Marketing- und Vertriebsleitern hilft dieser Bericht, die relative Positionierung und die Fähigkeiten von Dienstleistern zu verstehen, die ihnen bei der effektiven Implementierung der Salesforce Marketing Cloud, Salesforce Sales Cloud, Heroku und weiterer Lösungen mit den erforderlichen Integrationen in entsprechende Systeme und Analyselösungen unter die Arme greifen können.



Sicherheits- und Datenexperten erhalten durch diesen Bericht Einblicke, um zu verstehen, wie Anbieter die Anforderungen der Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen in Deutschland für ihre Salesforce-Implementierungs- und Integrationspraktiken erfüllen und wie diese Anbieter im Vergleich zueinander dastehen.



IT- und Technologie-Verantwortliche gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis der relativen Positionierung und Fähigkeiten von Dienstleistern und erfahren, wie dadurch Services aus Salesforce Clouds sowie Integrations- und Analyselösungen effektiv eingeführt und eingesetzt werden können. Der Bericht zeigt zudem auf, wie die technischen Leistungen eines Service Providers im Vergleich zum Wettbewerb dastehen.

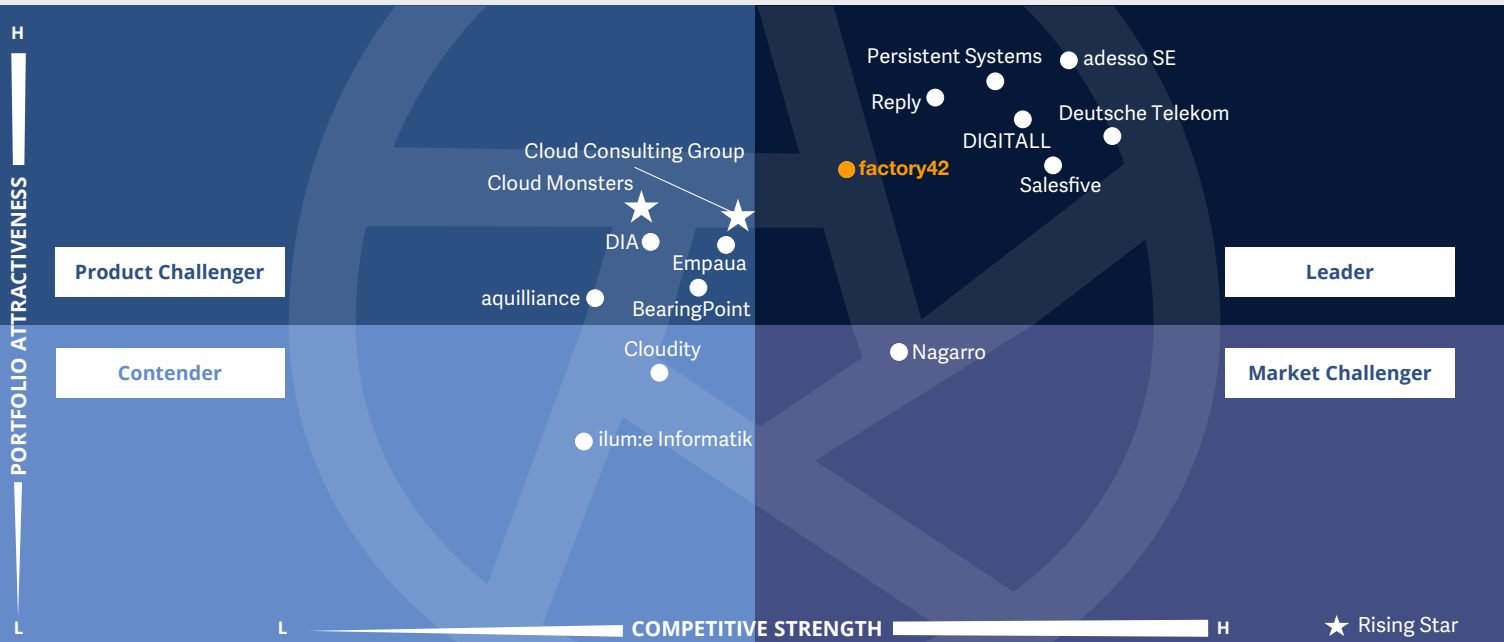


Außendienstleitern hilft dieser Bericht zu verstehen, wie Dienstleister die Salesforce Service Cloud implementieren und unter Einsatz der Salesforce Service Cloud das Management von Außendienstabläufen verbessern können.



**Salesforce Ecosystem Partners
Managed Application Services for Midmarket**

Germany 2023



Dieser Quadrant bezieht sich auf Dienstleister, die Managed Services im Bereich Wartung und Support für **Salesforce-Anwendungen für den Mittelstand** anbieten, einschließlich Monitoring, Remote Support, Datenqualitätsmanagement, Datensicherheit und Compliance-Aspekte. Mittelständische Unternehmen haben in der Regel weniger Integrationsbedarf und **sind eher lokal tätig.**

Reza Sarwari



Definition

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.

Kunden aus dem Mittelstand haben in der Regel weniger Integrationsbedarf; in vielen Fällen sind sie eher regional aufgestellt. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die kontinuierliche Verbesserung der Lösungen, um zusätzlichen Wert für das jeweilige Business zu schaffen. Bei Managed Services übernimmt ein Dienstleister die Verantwortlichkeiten auf Basis von definierten SLAs.

Auswahlkriterien

1. Nachgewiesene Erfahrung in der **operativen Unterstützung von Anwendungslandschaften** mit besonderem Schwerpunkt auf Salesforce Produkten
2. Verfügbarkeit einer **soliden Methodik** und **umfassende Tool-Unterstützung** mit hohem Automatisierungsgrad
3. Wirtschaftliche **Stabilität** und **umfangreiche Lieferkapazitäten** zur Betreuung zahlreicher Kunden
4. Bereitstellung von **ausgereiften Preis- und Vertragsmodellen** mit Schwerpunkt auf ergebnisorientierten Ansätzen und kontinuierlicher Verbesserung
5. Überzeugende Liste von **Anwendungsfällen und Referenzen**



Beobachtungen

Der Schwerpunkt der Verwaltung von Anwendungsdiensten auf Basis von SaaS-Produkten wie Salesforce ist aus funktioneller Sicht weniger komplex als bei traditionellen On-Premise-Produkten, da ein Großteil der Anwendungsverwaltung von dem Softwarehersteller, in diesem Fall Salesforce, selbst durchgeführt wird. Insbesondere werden alle plattformbezogenen Aspekte wie Datenbankmanagement oder Leistungsmanagement von Salesforce abgedeckt. Die wichtigsten Komponenten, die von Dienstleistern angeboten werden, sind Upgrade-Support, Datenvolumen- und Lizenzmanagement, Benutzerschulung und gegebenenfalls die Verwaltung verschiedener Schnittstellen.

Aufgrund dieses begrenzten Umfangs konzentrieren sich einige Anbieter für den Mittelstand auf die Bereitstellung von Implementierungsdiensten und legen keinen starken Fokus auf das Geschäft mit verwalteten Anwendungsdiensten. Im Vergleich zum Segment für große Unternehmen sind die

Anforderungen an End-to-End-Prozesse über Plattformen bei mittelständischen Kunden etwas weniger wichtig, da ihre Anwendungslandschaften in vielen Fällen weniger anspruchsvoll sind.

Aus über 90 für diese Studie bewerteten Unternehmen haben sich 16 für diesen Quadranten qualifiziert, darunter sieben Leader und zwei Rising Stars.

adesso

adesso operiert mit einem Supportmodell, welches auf Kundennähe und Qualität durch weitgehende Onshore-Leistungserbringung setzt. Diese spezifische Positionierung der Application Services ermöglicht eine hohe Kundenbindung.



Die **Deutsche Telekom** verfügt über ein flexibles und für die Kostenoptimierung besonders geeignetes Supportmodell und überzeugt im Application Management durch die Unterstützung von End-to-End-Prozessketten. Es werden verschiedene Methoden (BDD, TDD, MBT) und ein Automatisierungswerkzeug verwendet.

DIGITALL

Das Angebot von **DIGITALL** basiert auf einem überzeugenden modularen Servicekatalog für den Applikations-Support. Das Unternehmen verfügt über ein attraktives Liefermodell mit einem hohen Anteil an Nearshore-Kapazitäten.



Factory42 bietet ein gut strukturiertes Angebot für den Applikations-Support sowie einen Healthcheck mit standardisierten Paketen für die kontinuierliche Optimierung laufender Salesforce-Anwendungen.

Persistent Systems

Die Managed Application Services von **Persistent Systems** umfassen alle relevanten Servicekomponenten; das Unternehmen erreicht durch den konsequenten Einsatz von Automatisierung eine hohe Effizienz und ist zudem sehr flexibel, da es über Near-, On- und Offshore-Kapazitäten verfügt.



Reply offeriert dem Kunden maßgeschneiderte Servicemodelle mit individueller Ausgestaltung der einzelnen Komponenten. Ein dediziertes Governance Modell für gemeinsames Application Management mit dem Kunden komplettiert das überzeugende Portfolio.

Salesfive

Mit seiner kundennahen Betreuung und der schnellen Reaktionszeit bei Anfragen hat **Salesfive** ein erfolgreiches Servicemodell für seine Kunden entwickelt.



Managed Application Services for Midmarket

Die folgenden Anbieter konnten den Status eines Rising Stars erreichen und haben somit das Potenzial für eine künftig führende Stellung in diesem Segment:

Cloud Consulting Group

Cloud Consulting Group hat durch den Zusammenschluss mit mindcurv eine noch höhere Branchenkenntnis erlangt. Im Zusammenspiel mit dem globalen Netzwerk und der Onshore-Präsenz verfügt Cloud Consulting Group über ein effizientes Servicemodell.

Cloud Monsters

Cloud Monsters hat ein stark kundenorientiertes Servicemodell und kann von den Nearshore-Kapazitäten in Tunesien stark profitieren.



factory42



„Factory42 bietet klar strukturierte Pakete für den Applikations-Support von Salesforce und überzeugt durch hohe Kompetenz.“

Reza Sarwari

Übersicht

Factory42 ist ein auf Strategie und Beratung sowie die Konzeption und Implementierung von Cloud-Lösungen auf Basis von Salesforce spezialisiertes Beratungshaus mit Sitz in München. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Entwicklung von individuellen und für den jeweiligen Kunden spezifischen Lösungen sowie dem zugehörigen Support. Das Unternehmen verfügt über ca. 50 Salesforce-zertifizierte Consultants. Mit dem neuen Standort in Düsseldorf hat Factory42 die Kundennähe im Raum NRW erweitert und ist damit in Deutschland breiter aufgestellt.

Stärken

Standardisierte Optimierungspakete:

Für die Optimierung laufender Salesforce-Anwendungen stehen standardisierte Healthchecks zur Verfügung, mit denen sowohl funktionale Aspekte wie das Berechtigungskonzept und die Datenstruktur als auch die jeweils unterstützten Prozesse analysiert werden. Als Ergebnis liefern diese Analysen detaillierte Empfehlungen zur Optimierung und Bereinigung. Das Angebot beinhaltet Leistungen für die Sales, Service und Marketing Cloud.

Fokus auf Customer Enabling:

Das Portfolio bietet ein umfangreiches Angebot für die Qualifizierung und das Enablement der Mitarbeiter auf Kundenseite. Im Einzelnen sind dies vielfältige Workshopangebote und zahlreiche Trainings.

Gut strukturiertes Angebot für den

Applikations-Support: Factory42 bietet den Applikations-Support für Salesforce-basierte Anwendungen auf Basis eines gut strukturierten Kataloges von vordefinierten Paketen mit unterschiedlichem Leistungsumfang an. Dabei stehen der 2nd- und 3rd-Level Support im Vordergrund. Unterstützt werden die Salesforce Sales, Service und Marketing Cloud und Pardot sowie MuleSoft. Auf Kundenwunsch kann der Support von einem dedizierten Team geleistet werden.

Herausforderung

Dem Monitoring von Anwendungen und Geschäftsprozessen einschließlich der Schnittstellen zu benachbarten Systemen, z.B. im Backend, sollte durch entsprechende Angebote im Portfolio mehr Bedeutung beigemessen werden.





Implementation Services for Industry Clouds

Wer diesen Bericht lesen sollte

Dieser Bericht ist für Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um Anbieter von Implementierungsleistungen für Industry Clouds zu bewerten.

Im Rahmen dieses Quadranten definiert ISG die aktuelle Marktposition von Service Providern in Deutschland und zeigt auf, wie Unternehmen kritische Herausforderungen bei der Implementierung von Salesforce Industry Cloud-Produkten hierzulande angehen.

Es werden Anbieter von Implementierungsservices bewertet, die sich auf branchenspezifische Cloud-Produkte von Salesforce wie die Financial Services Cloud und die Health Cloud fokussieren. Branchenspezifische Kenntnisse und geeignete Beschleuniger sind wichtige Erfolgsfaktoren für dieses Segment. Die Dienstleister müssen umfassende Lösungen auf Basis diverser Salesforce-Produkte entwickeln, die für die spezifische Situation des jeweiligen Kunden geeignet sind.

Da Salesforce seine Angebote auf eine stärkere Vertikalisierung ausrichtet, wird dieses Thema bei künftigen Implementierungen hohe Priorität haben. Aus funktionaler Sicht umfassen die Implementierungsdienste Prozessberatung, Design, Konfiguration, Datenbereinigung, Migration und schließlich die Unterstützung bei der Inbetriebnahme.

In Deutschland werden Salesforce-Industry-Cloud-Lösungen mit nur minimalen Anpassungen eingesetzt. Die Service Provider automatisieren deshalb ihre branchenspezifischen Cloud-Lösungen mit dem geringsten Anpassungsaufwand für die jeweiligen Industry Cloud Kunden. Einzelhandel, Finanzdienstleistungen, Energie, Fertigung, Medien, Kommunikation und Gesundheitswesen sind aufstrebende Märkte in Deutschland, in denen Dienstleister angepasste Branchenlösungen anbieten und die Entwicklung branchenspezifischer Lösungen fördern.



Marketing- und Vertriebsleitern hilft dieser Bericht, die relative Positionierung und die Fähigkeiten von Dienstleistern zu verstehen, die ihnen bei der effektiven Implementierung der Salesforce Marketing Cloud, Salesforce Sales Cloud, Heroku und weiterer Lösungen mit den erforderlichen Integrationen in entsprechende Systeme und Analyselösungen unter die Arme greifen können.



Sicherheits- und Datenexperten erhalten durch diesen Bericht Einblicke, um zu verstehen, wie Anbieter die Anforderungen der Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen in Deutschland für ihre Salesforce-Implementierungs- und Integrationspraktiken erfüllen und wie diese Anbieter im Vergleich zueinander dastehen.



IT- und Technologie-Verantwortliche gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis der relativen Positionierung und Fähigkeiten von Dienstleistern und erfahren, wie dadurch Services aus Salesforce Clouds sowie Integrations- und Analyselösungen effektiv eingeführt und eingesetzt werden können. Der Bericht zeigt zudem auf, wie die technischen Leistungen eines Service Providers im Vergleich zum Wettbewerb dastehen.

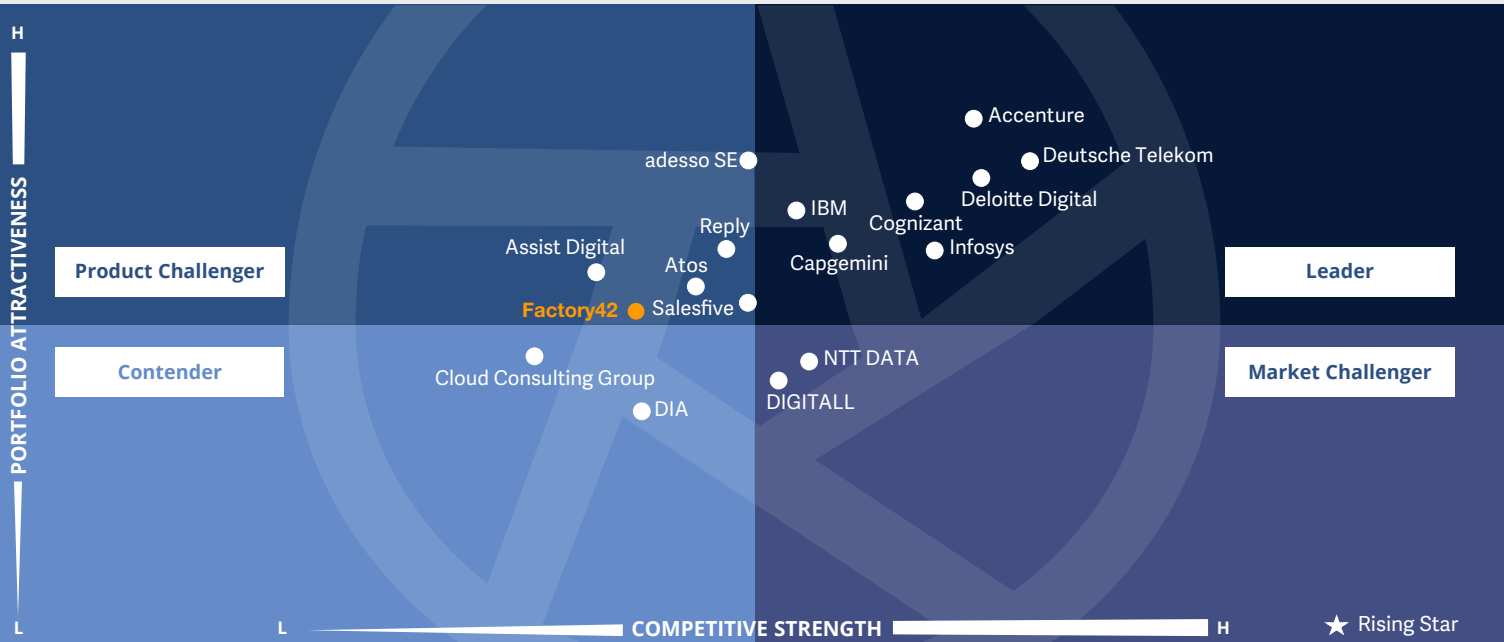


Außendienstleitern hilft dieser Bericht zu verstehen, wie Dienstleister die Salesforce Service Cloud implementieren und unter Einsatz der Salesforce Service Cloud das Management von Außendienstabläufen verbessern können.



**Salesforce Ecosystem Partners
Implementation Services for Industry Clouds**

Germany 2023



Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter untersucht, die sich auf die **Salesforce Industry Cloud** spezialisiert haben. Sie müssen **entsprechende Branchenkenntnisse** vorweisen können.

Reza Sarwari



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter von Implementierungsservices bewertet, die sich auf branchenspezifische Cloud-Produkte von Salesforce wie die Financial Services Cloud und die Health Cloud fokussieren. Branchenspezifische Fähigkeiten und geeignete Beschleuniger sind wichtige Erfolgsfaktoren für dieses Segment. Darüber hinaus müssen Service Provider in der Lage sein, umfassende Lösungen auf Grundlage der verschiedenen Salesforce-Produkte zu entwickeln, die für die spezifische Situation des Kunden relevant sind. Da Salesforce seine Angebote derzeit auf eine stärkere Vertikalisierung ausrichtet, wird dieses Thema bei künftigen Implementierungen hohe Priorität haben. Aus funktionaler Sicht umfassen die Implementierungsdienste Prozessberatung, Design, Konfiguration, Datenbereinigung, Migration und schließlich die Unterstützung bei der Inbetriebnahme.

Auswahlkriterien

1. Nachgewiesenes **Fachwissen** für die jeweiligen Branchen
2. Starke Implementierungsfähigkeiten (**Beratung, Konfiguration, Datenmigration, Go-Live**) für die Salesforce Industry Cloud Produkte von Vlocity (kürzlich von Salesforce übernommen)
3. Fundierte Kenntnisse der **Salesforce-Datenarchitektur**
4. Vorhandensein von **Alleinstellungsmerkmalen**, z.B. bewährte branchenspezifische Beschleuniger
5. Wirtschaftliche **Stabilität und umfangreiche Lieferkapazitäten** zur Betreuung zahlreicher Kunden
6. Überzeugende Liste von **Anwendungsfällen und Referenzen**



Beobachtungen

Der Markt für Salesforce-Implementierungen wird derzeit durch die vertikale Strategie, die Salesforce in jüngster Zeit gestartet hat, signifikant verändert. Dies begann vor einigen Jahren mit branchenspezifischen Produkten wie der Financial Services Cloud und der Health Cloud. Nach der Übernahme von Vlocity wurden die jeweiligen Fähigkeiten zu den Kernelementen für einen beschleunigten Übergang von Salesforce zu branchenspezifischeren Produkten. Heute hat Salesforce mehrere branchenspezifische Clouds, die alle auf der Customer 360-Plattform aufgebaut sind. Es ist offensichtlich, dass dieser Markt noch recht jung ist und es bisher nur wenige Kunden gibt, die einen starken Schwerpunkt auf diesen neuen Ansatz legen. Ob dieser Schritt von den Kunden weit verbreitet akzeptiert wird, bleibt abzuwarten, da dies mit zusätzlichen Lizenzbedürfnissen und den damit verbundenen Kosten einhergeht. Trotzdem ist es für Service Provider nun unerlässlich, erheblich in ihre Branchenexpertise und die von Salesforce angebotenen Produkte zu investieren.

In Transformationsprojekten ist es notwendig, eine gründliche Bewertung dahingehend durchzuführen, welches Produkt am besten für die jeweilige Kundensituation geeignet ist. Aus über 90 für diese Studie bewerteten Unternehmen haben sich 17 diesen Quadranten qualifiziert, darunter sieben Leader.

accenture

Accenture besitzt umfassende Branchenkenntnisse und bietet branchenspezifische Salesforce Lösungen auch in technisch komplexen Umgebungen an.

Capgemini

Capgemini kann durch seinen erfolgreichen Mix aus breiter Branchenexpertise und Salesforce-Experten auf nennenswerte Referenzen in der Industry Cloud verweisen.

cognizant

Cognizant setzt den Schwerpunkt auf branchenspezifische Lösungen und verfügt über ein umfangreiches Portfolio an vorkonfigurierten Lösungen für den Einsatz in verschiedenen Branchen.

Deloitte Digital

Deloitte Digital legt einen wesentlichen Schwerpunkt auf die Gestaltung von Geschäftsprozessen, verfügt über zahlreiche vorkonfigurierte Lösungen und besitzt eine breite Branchenexpertise.



Die **Deutsche Telekom** fokussiert sich durch die interne Einführung der Industry Cloud (ehemals: Vlocity) bereits seit 2020 auf dieses Thema und kann dadurch konzentrierte Branchenexpertise und vorkonfigurierte Lösungen anbieten.



IBM bietet eine große Auswahl an Cloud-Accelerator-Paketen und Best-Practice-Lösungen für verschiedene Branchen an. So konnte das Unternehmen schon wichtige Branchenerfahrung sammeln und baut weiterhin wichtige Kontakte zur Industrie auf, wie beispielsweise mit der Teilnahme an der Manufacturing Cloud Advisory Board.



Infosys verfügt über Salesforce-Implementierungserfahrung in verschiedenen Branchen und hat zusätzliches Fachwissen in Bezug auf zahlreiche ISV-Lösungsangebote auf der Salesforce-Plattform. In den letzten Jahren hat Infosys ein starkes Wachstum in Salesforce-bezogenen Marktsegmenten verzeichnet.





Anhang

Die Marktforschungsstudie „ISG Provider Lens™ 2023 – Salesforce Ecosystem Partners,“ analysiert die entsprechenden Softwareanbieter/ Dienstleister im deutschen Markt auf Basis eines mehrstufigen Marktforschungs- und Analyseprozesses und positioniert diese Anbieter auf Basis der ISG Research-Methodik.

Federführender Autor:

Reza Sarwari

Editorin:

Maria Mueller

Forschungsanalysten:

Puranjeet Kumar

Datenanalyst:

Sibasis Panigrahy

Beratende Berater:

Yadu Singh

Projektleiter:

Monika Kathuria

Information Services Group 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 für diesen Bericht erhobenen Daten und Informationen, entsprechen nach Ansicht von ISG sowohl für Anbieter, die aktiv

teilgenommen haben, als auch für Anbieter, die nicht teilgenommen haben, dem aktuellen Stand vom März 2023. Zwischenzeitliche Fusionen und Akquisitionen und die damit zusammenhängenden Veränderungen sind in diesem Bericht nicht berücksichtigt.

Falls nicht anders angegeben, sind alle Umsätze in US-Dollar (USD) angegeben.



Dabei wurde die Studie in folgende Schritte gegliedert:

1. Definition des Marktes für Salesforce Ecosystem Partners
2. Fragebogenbasierte Studien über Dienstleister/Anbieter und zu allen Trendthemen
3. Interaktive Gespräche mit Dienstleistern/Anbietern über ihre Leistungen und Use Cases
4. Nutzung der ISG-internen Datenbanken sowie des Know-hows und der Erfahrung der ISG Advisors (soweit möglich)
5. Nutzung der Star of Excellence CX-Daten
6. Detaillierte Analyse und Evaluierung von Services und entsprechenden Dokumentationen auf Basis der von den Anbietern zur Verfügung gestellten Daten und Zahlen sowie anderer Quellen
7. Auswertung auf Basis der folgenden Kriterien:
 - * Strategie & Vision
 - * Technologische Innovationen
 - * Markenbekanntheitsgrad und Marktpräsenz
 - * Vertriebs- und Partnerlandschaft
 - * Breite und Tiefe des Service-Angebots
 - * CX und Empfehlung



Federführender Autor



Reza Sarwari
Senior Berater

Reza Sarwari ist ein Lead Analyst mit 13 Jahren Berufserfahrung im Bereich Salesforce-Beratung auf dem DACH-Markt.

2009 begann er seine Karriere als Salesforce-Entwickler; zu diesem Zeitpunkt hatte er bereits 6 Jahre Erfahrung in der Gestaltung und Entwicklung von Online-Applikationen. Nach mehreren Projekten als Salesforce-Berater gründete er 2012 seine eigene Salesforce-Agentur namens „Cloudideas GmbH.„ Reza Sarwari leitete Cloudideas als Geschäftsführer bis 2022 und

hatte zu Spitzenzeiten etwa 25 Salesforce-Experten in seinem Unternehmen. 2022 wurde Cloudideas von der Real Consulting SA aus Athen übernommen.

Federführender Autor



Puranjeet Kumar
Forschungs Analyst

Puranjeet Kumar ist Senior Research Analyst bei ISG und verantwortlich für die Unterstützung sowie Mitarbeit an Provider Lens™ Studien zu den Themen Next-Gen ADM Solutions & Services und Salesforce Ecosystem. Er unterstützt die leitenden Analysten im Research-Prozess und verfasst den Global Summary Report. Puranjeet entwickelt auch Inhalte aus Unternehmensperspektive und arbeitet mit Beratern und Unternehmenskunden

an Ad-hoc-Research-Aufträgen zusammen. Zuvor war er für mehrere Marktforschungsunternehmen tätig und verfügt über mehr als acht Jahre Erfahrung in der Marktforschung und Beratung, mit Schwerpunkt auf der Erhebung, Analyse und Aufbereitung quantitativer und qualitativer Daten. Sein Fachwissen deckt diverse Technologien wie Anwendungsentwicklung, Analytik und Salesforce ab.





IPL-Produktbesitzer

Jan Erik Aase
Partner und globaler Leiter - ISG Provider Lens™

Herr Aase verfügt über umfangreiche Erfahrung bezüglich Implementierung und Research im Bereich Service- Integration und Management sowohl von IT- als auch von Geschäftsprozessen mit. Mit mehr als 35 Jahren Erfahrung ist er hochqualifiziert darin, Trends und Methoden der Vendor Governance zu analysieren, Ineffizienzen in aktuellen Prozessen zu identifizieren und als Berater tätig zu sein. Jan Erik hat Erfahrung auf allen vier Seiten des Sourcing- und Vendor-Governance- Lebenszyklus – als Kunde, als Branchenanalyst, als Dienstleister und als Berater. Als Research Director, Principal Analyst und Global Leader des

ISG Provider Lens™ Programms ist er sehr gut in der Lage, den aktuellen Stand der Branche zu beurteilen und darüber zu berichten sowie Empfehlungen für Unternehmen und Service-Provider- Kunden auszusprechen.



ISG Provider Lens™

Die ISG Provider Lens™ Quadranten-Reports bieten Bewertungen von Dienstleistern und kombinieren als einzige Studien dieser Art datengestützte Forschung und Marktanalysen mit praktischen Erfahrungen und Beobachtungen, gestützt auf das globale ISGBeraterteam. Unternehmen erhalten eine Fülle detaillierter Daten und Marktanalysen, die ihnen bei der Auswahl geeigneter Sourcing- Partner helfen; die ISG-Berater wiederum nutzen die Berichte, um ihre Marktkenntnisse zu validieren und Empfehlungen für die Unternehmenskunden von ISG abzugeben. Die Studien decken derzeit Provider mit Angeboten in mehreren Regionen weltweit ab. Weitere Informationen über die ISG Provider Lens Studien finden Sie auf dieser [Webseite](#).

ISG Research™

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. ISG bietet Recherchen speziell über Anbieter für Bundes-, Landes- und kommunale Behörden (einschließlich Landkreise und Städte) sowie für Hochschuleinrichtungen an. Besuchen Sie : [Öffentlicher Sektor](#). 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.

ISG

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 900 Kunden, darunter über 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 digitalin Transformation, inclusive Automatisierung, Cloud und Daten- Analytik, des Weiteren auf Sourcing-Beratung, Managed Governance und Risk Services, Services für den Netzwerkbetrieb, Strategie- und - Betriebs-Design, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer

Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.600 mit der Digitalisierung vertraute 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.

Weitere Informationen unter isg-one.com.



MÄRZ, 2023

BERICHT: SALESFORCE ECOSYSTEM PARTNERS