

# Microsoft Cloud Ecosystem

## Managed Services for Azure

Ein Bericht, der die Leistungen der Anbieter vergleicht, um Entscheidungsträger bei der Beschaffung von Dienstleistungen zu unterstützen



Customized report courtesy of:



Zusammenfassung	03
Anbieterpositionierung	06
Einleitung	
Definition	11
Betrachtungsumfang der Studie	12
Anbieterklassifizierungen	13
Anhang	
Methodik & Team	25
Authoren & Editoren	27
Über ISG	29
Star of Excellence	22
Customer Experience (CX) Insights	23

---

Managed Services for Azure	15 – 21
Wer diesen Bericht lesen sollte	16
Quadrant	17
Definition & Auswahlkriterien	18
Beobachtungen	19
Anbieterprofile	21

Bericht Autor: Axel Oppermann

### **Mit Copilot und GenAI beginnt eine neue Ära der Nutzung für die Microsoft Clouds**

In der aktuellen Phase erreicht «die Cloud» in der Schweiz den späten Mehrheitsmarkt, wobei digitale Souveränität als aufstrebender Trend hervorsticht. Der späte Mehrheitsmarkt bezeichnet die Phase, in der ein Produkt oder eine Technologie von einer breiten Masse von Nachfragern akzeptiert wird, nachdem sie bereits von Innovatoren und frühen Anwendern angenommen wurde. Service Provider haben die einmalige Chance, die in den letzten Jahren gesammelten Erfahrungen effektiv für die Neukundengewinnung in dieser Zielgruppe zu nutzen. Der Einsatz von Automatisierungskonzepten, eigene Blueprints und die «Erfahrungskurve» eröffnen Möglichkeiten zur Margenoptimierung – wäre da nicht der sich verschärfende Wettbewerb. Daher gilt es zu prüfen, wie die Legacy Services optimiert werden können. Darüber hinaus bieten sich sowohl für Bestandskunden als

auch für Neukunden Möglichkeiten, Themen wie digitale Souveränität zu adressieren und durch «neue» Servicekonzepte zusätzliche Erlösquellen zu erschliessen.

Digitale Souveränität bezeichnet die Fähigkeit einer Person, Organisation oder eines Staates, die volle Kontrolle über ihre digitalen Daten, Prozesse und Infrastrukturen zu behalten. Eine souveräne Cloud ist eine in hohem Masse kontrollierte und autonome Cloud-Infrastruktur, in der Kunden und Organisationen die vollständige Kontrolle über ihre digitalen Daten und Betriebsabläufe in der Cloud behalten. Das bedeutet, dass sie die volle Kontrolle über die Speicherung, Verarbeitung und Übertragung ihrer sensiblen Informationen haben, ohne auf externe Dienstleister angewiesen zu sein. Diese Selbstbestimmung schafft ein Gefühl der Sicherheit und Unabhängigkeit, da die Nutzer nicht mehr von Dritten abhängig sind und potenzielle Risiken wie Datenverlust, unbefugter Zugriff oder Manipulation minimiert werden. Dienstleister sollten ihre Angebote so gestalten, dass sie nicht nur die digitale Souveränität ihrer Kunden unterstützen, sondern auch durch die Definition optimaler

# Microsofts Zeitenwende: Künstliche Intelligenz fördert Partnerschaften und Expansion.



## Zusammenfassung

Architekturen und Betriebskonzepte überzeugen und höhere Preispunkte durch Mehrwertdienste rechtfertigen.

Die zunehmende Verbreitung von Cloud Services bedeutet nicht, dass sich der Markt in einer Sättigungsphase befindet. Ganz im Gegenteil: Neue oder angepasste Anwendungsfelder und Lösungen sorgen für langfristiges Wachstum.

So wird das Jahr 2024 eine schnell zunehmende Nachfrage nach Cloud-Service markieren. Die Vernetzung wird deutlich zunehmen. Als Pionier setzt Microsoft Massstäbe bei der Verschmelzung von künstlicher Intelligenz (KI) und Cloud-Technologie, insbesondere mit Produkten wie Azure, M365 und D365. Die fortschreitende Einführung der generativen KI – bzw. Generative AI (GenAI) – katalysiert bahnbrechende Lösungen und verändert das Microsoft-Ökosystem grundlegend. Die strategische Ausrichtung von Microsoft stärkt die Position als Innovationsführer und fördert nachhaltiges Wachstum und Produktivitätssteigerungen. Partner profitieren insbesondere von GenAI

Services sowie Dienstleistungen rund um Sicherheit und Integration im Rahmen des Datenmanagements.

Im Zentrum der Marktbearbeitungsstrategie von Microsoft stehen GenAI und diverse Copilot-Dienste. Microsoft drückt das Thema Copilot derzeit massiv in den Markt. Das hat auch damit zu tun, dass es ein vertrieblicher Türöffner für andere KI-Lösungen ist. KI, Copilot & Co. erhöhen den Wettbewerbsdruck.

Die Einführung von Copilot stellt für Microsoft einen historischen Wendepunkt dar. Diese Innovation unterstreicht die Ambitionen von Microsoft, seine Führungsposition im Bereich der generativen künstlichen Intelligenz zu festigen und zu kommerzialisieren. Ein eindrucksvolles Beispiel hierfür ist das im Vergleich zum Vorjahr um mehr als 40 Prozent gestiegene Umsatzwachstum von GitHub. Dieser Erfolg spiegelt das allgemeine Wachstum der Plattform wider und ist vor allem auf die Beliebtheit von GitHub Copilot, dem weltweit führenden KI-Entwicklungstool, zurückzuführen. Mit mehr als 1,3 Millionen zahlenden Abonnenten – ein Zuwachs von

30 Prozent gegenüber dem Vorquartal – und mehr als 50.000 Unternehmen, die GitHub Copilot nutzen, um die Produktivität ihrer Entwicklungsteams zu steigern, ist GitHub Copilot ein Beweis für die praktische Anwendbarkeit und den Mehrwert dieser Technologie.

Ein weiteres starkes Wachstumsfeld für KI im Kontext von Copilot (Copilot for Security) und GenAI ist die Entwicklung von Zero-Trust-Sicherheitsarchitekturen. Die Vision von Microsoft ist es, KI zur Prävention von Cyberangriffen einzusetzen und damit einen wesentlichen Beitrag zur Sicherheit im Cyberspace zu leisten.

Im Zeitalter zunehmender Cybersicherheitsrisiken etabliert sich GenAI als Schlüsselkomponente für Zero-Trust-Sicherheitsarchitekturen. GenAI ermöglicht eine neuartige Prävention durch die Analyse grosser Datenmengen in Echtzeit, um Anomalien und potenzielle Bedrohungen frühzeitig zu erkennen. GenAI unterstützt adaptive Authentifizierungsmechanismen, die Kontextfaktoren wie Standort und

Nutzerverhalten berücksichtigen, und ermöglicht massgeschneiderte Sicherheitsrichtlinien, die exakt auf individuelle Bedürfnisse zugeschnitten sind. Darüber hinaus automatisiert und orchestriert GenAI Sicherheitsprozesse effizient, verbessert die Netzwerksicherheit durch kontinuierliches Monitoring und stärkt die Sicherheitskultur durch gezielte Mitarbeiterschulungen. Diese Entwicklungen bieten Dienstleistern weitreichende Möglichkeiten, sich aktiv an der Gestaltung fortschrittlicher Sicherheitslösungen zu beteiligen und so ihre Rolle im Ökosystem der Cybersicherheit zu festigen. GenAI nimmt damit eine Schlüsselrolle bei der Förderung sicherer und belastbarer digitaler Umgebungen ein.

Microsoft-Partnern bietet sich die Chance, mit innovativen Lösungen und branchen- bzw. kundenspezifischen Services, die durch die Verfügbarkeit der Azure GenAI Services entstehen, neue Märkte zu erschliessen.

Microsoft konzentriert sich voll auf das Thema KI, was die hohen Investitionen in Infrastruktur und Partnerschaften belegen. Darüber hinaus



geht Microsoft mit hoher Geschwindigkeit zukunftsweisende Partnerschaften ein. Die Kooperation mit OpenAI war für Microsoft ein entscheidender Moment von grosser Tragweite. Die strategische Allianz mit Mistral AI, die sich auf Supercomputing-Infrastruktur, Marktentwicklung und KI-Forschung stützt, sowie die Ankündigung umfangreicher finanzieller Investitionen in den Ausbau von KI- und Cloud-Infrastrukturen demonstriert Microsofts Engagement für globale Innovationen und die Verbesserung der digitalen Kompetenzen. Diese Massnahmen verdeutlichen das Bestreben, bei der digitalen Transformation und der ethischen Anwendung von KI-Technologien eine Vorreiterrolle einzunehmen. Microsoft-Partner können von diesen und anderen strategischen Partnerschaften profitieren. Es ist wichtig, den Überblick zu behalten und auch Kooperationen mit diesen Technologievorreitern anzustreben. Auch wenn der Fokus von Microsoft auf KI zu liegen scheint und das Thema in der Schweiz auf sehr grosses Interesse stösst, bedeutet dies nicht zwangsläufig, dass alle Kunden ihre Prioritäten im Gleichschritt

mit Microsoft definieren. Der Reifegrad der Microsoft-Anwender in der Schweiz ist heterogen. Das bedeutet, dass unterschiedliche Bedürfnisse gleichzeitig auf dem Markt wirksam werden. Es gibt durchaus Unternehmen, die Vorreiter bei der Implementierung neuer Services sind und sich intensiv mit Themen wie der Automatisierung ihres Cloud-Betriebs und der gezielten Optimierung ihrer Ausgaben – Schlagwort FinOps – auseinandersetzen. Auch das Thema Teamtelefonie – auch im Zusammenhang mit a) der Integration von Mobilfunk und b) der Integration der Power Platform – gewinnt an Bedeutung. Manche Kunden fragen sich, was nach E5 kommt und wie Windows 365 logisch in die Gesamtstrategie eingebunden werden kann.

Viele Anwenderunternehmen stehen allerdings (noch immer) am Anfang «ihrer Reise» und haben gerade erst begonnen, die essenziellen Funktionen und Dienstleistungen von M365 und Azure zu erkunden, um signifikante Erfolge und Mehrwerte zu erzielen. Diese Situation bietet Service-Providern eine Chance und Herausforderung zugleich: Sie sind gefordert, ihr Angebot zu verfeinern und sich auf

die profitabelsten sowie nachhaltigsten Dienstleistungen zu konzentrieren, ohne dabei ihre Potenziale für Umsatzsteigerungen zu beschneiden. Dabei ist es essenziell, den Lebenszyklus einzelner Managed Services zu analysieren, den Wertbeitrag und Kostendeckungsgrad auf Kundenebene zu bestimmen und somit das eigene Portfolio nicht nur zu optimieren, sondern auch zukunftsorientiert auszurichten. Zudem sollte die Rolle von GenAI bei der Steigerung der Leistungseffizienz evaluiert werden. Microsoft setzt konsequent auf künstliche Intelligenz und sieht darin eine strategische Priorität. Diese Ausrichtung stellt sowohl eine Herausforderung als auch eine beträchtliche Wachstumsmöglichkeit für Schweizer Service Provider dar. Jetzt ist der Moment, verschiedene Optionen für den Markteintritt sorgfältig zu bewerten und eine zielgerichtete Strategie zu entwerfen.

**Microsoft setzt bei künstlicher Intelligenz alles auf ein Karte. Investitionen in Milliardenhöhe und strategische Partnerschaften mit z.B. der ETH Zürich und führenden Schweizer Unternehmen sind nur einige Beispiele dafür. Für Kunden und Partner ergeben sich daraus zahlreiche Chancen, aber auch Herausforderungen. Es gilt, die neue Ära der Vernetzung im Technologie-Ökosystem von Microsoft zu nutzen.**





	Managed Services for Azure	Microsoft 365 Services	SAP on Azure Services	Power Platform Services	Generative AI Services for the Microsoft Clouds
Accenture & Avanade	Product Challenger	Not In	Market Challenger	Not In	Leader
Adesso	Not In	Not In	Not In	Not In	Leader
All for One Group	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In
Allgeier	Leader	Not In	Not In	Not In	Not In
Ambit Group	Leader	Not In	Not In	Leader	Not In
Arvato Systems	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In
Aveniq	Leader	Leader	Not In	Leader	Not In
Axiants	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In
Baggenstos	Leader	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
Bechtle	Leader	Rising Star ★	Not In	Product Challenger	Not In





	Managed Services for Azure	Microsoft 365 Services	SAP on Azure Services	Power Platform Services	Generative AI Services for the Microsoft Clouds
BitHawk	Rising Star ★	Leader	Not In	Not In	Contender
BS_Team	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
Capgemini	Not In	Not In	Leader	Market Challenger	Not In
Data One	Not In	Leader	Not In	Leader	Not In
Devoteam M Cloud	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In
DIGITALL	Product Challenger	Product Challenger	Not In	Leader	Not In
DXC Technology	Product Challenger	Market Challenger	Product Challenger	Contender	Product Challenger
Econis	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
ELCA/EveryWare	Leader	Leader	Not In	Leader	Not In
Eviden (an Atos Business)	Market Challenger	Not In	Rising Star ★	Not In	Leader





	Managed Services for Azure	Microsoft 365 Services	SAP on Azure Services	Power Platform Services	Generative AI Services for the Microsoft Clouds
Fujitsu	Not In	Not In	Contender	Not In	Product Challenger
Infosys	Product Challenger	Contender	Product Challenger	Product Challenger	Not In
IOZ AG	Not In	Contender	Not In	Market Challenger	Not In
isolutions	Leader	Leader	Not In	Market Challenger	Not In
itesys	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
Joker IT	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In
Kyndryl	Leader	Leader	Market Challenger	Rising Star ★	Rising Star ★
MDW	Not In	Not In	Not In	Leader	Leader
MIG X	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In
novaCapta	Product Challenger	Market Challenger	Not In	Product Challenger	Product Challenger





	Managed Services for Azure	Microsoft 365 Services	SAP on Azure Services	Power Platform Services	Generative AI Services for the Microsoft Clouds
NTT DATA	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
PwC	Not In	Not In	Not In	Not In	Leader
Rackspace Technology	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger
Scheer	Market Challenger	Not In	Contender	Not In	Not In
SmartIT Services	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In
SoftwareONE	Leader	Leader	Leader	Leader	Contender
Somnitec	Product Challenger	Contender	Product Challenger	Not In	Not In
Sopra Steria	Contender	Not In	Not In	Contender	Not In
Swisscom	Leader	Leader	Leader	Leader	Leader
TCS	Contender	Not In	Not In	Not In	Product Challenger

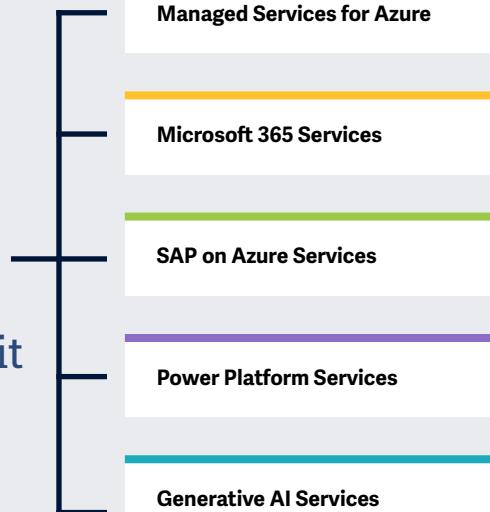




	Managed Services for Azure	Microsoft 365 Services	SAP on Azure Services	Power Platform Services	Generative AI Services for the Microsoft Clouds
Trans4mation	Contender	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
T-Systems	Leader	Product Challenger	Leader	Market Challenger	Not In
UMB	Leader	Market Challenger	Product Challenger	Not In	Not In
Vistasyss	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In
Wipro	Contender	Not In	Contender	Not In	Leader



Im Rahmen dieser Studie werden die Leistungen der Anbieter auf Basis ihres **Produktportfolios und ihrer Wettbewerbsfähigkeit** in Bezug auf das Microsoft Cloud-Ökosystem bewertet.



Vereinfachte Illustration; Quelle: ISG 2024

### Definition

Microsoft zählt zu den etabliertesten Technologieanbietern weltweit. Das Unternehmen verfügt über ein Netzwerk aus Tausenden von Partnern und erweitert damit seine Möglichkeiten zur Unterstützung von Unternehmen bei der Einführung der Microsoft-Technologien. Dieses Netzwerk hat in den letzten fünf Jahren eine Reihe von Veränderungen durchlaufen, da auch Microsoft sich im Rahmen einer massiven Cloud-Transformation entsprechend verändert hat. Im gleichen Zeitraum hat sich die digitale Transformation zu einer Priorität in der Technologielandschaft von Unternehmen entwickelt; das erfordert eine neue Generation von Software und Services von Microsoft und seinen Partnern.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, hat Microsoft seinen Schwerpunkt auf drei Kernbereiche gelegt: Die Azure-Cloud-Plattform, die Microsoft 365-Produktivitätssuite mit Windows 10 und 11 sowie Office 365 und Geschäfts-, Automatisierungs- und KI-Anwendungen, die über Dynamics 365, Power Platform und Microsoft Copilot bereitgestellt

werden. Um erfolgreich zu sein, müssen Dienstleister ihren Unternehmenskunden ein zuverlässiges Servicepaket anbieten, das um zukunftsweisende Funktionen ergänzt wird und sich auf eine starke Beziehung zu Microsoft stützen kann. Die Anbieter sollten auch ein ausgeprägtes Bewusstsein für künftige Entwicklungen in den Microsoft Clouds zeigen und demonstrieren, dass sie in der Lage sind, Innovationen voranzutreiben.

Die ISG-Analyse wird sich darauf konzentrieren, wie die Anbieter in Australien, Brasilien, Deutschland, Mexiko, Singapur & Malaysia, Schweiz, Grossbritannien und den USA positioniert sind, und zwar basierend auf der Stärke ihres jeweiligen Portfolios und ihrer Wettbewerbsfähigkeit im Markt. Obwohl in jeder dieser Regionen Tausende von Anbietern Services für Microsoft-Produkte erbringen, konzentriert sich dieser Bericht für jeden der untersuchten Quadranten und je Region nur auf die führenden Wettbewerber, darunter sowohl global tätige Unternehmen als auch lokale Anbieter.



### Betrachtungsumfang der Studie

Die ISG Provider Lens™ Studie Microsoft Cloud Ecosystem bietet Geschäfts- und IT-Entscheidern folgende Vorteile:

- Transparente Darstellung der Stärken und Schwächen relevanter Anbieter
- Eine differenzierte Positionierung der Anbieter nach Segmenten, entsprechend ihren Wettbewerbsstärken und Portfolio-Attraktivität
- Fokus auf verschiedene Märkte: Australien, Brasilien, Deutschland, Singapur & Malaysia, Schweiz, Mexiko, Grossbritannien und die USA

Die Studie bietet Providern 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.

### 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 Mio. USD, zentraler Hauptsitz im jeweiligen Land, meistens in Privatbesitz.
- **Large Market:** 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.





## 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.

### **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.

### **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.

### **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.





# Managed Services for Azure

### Wer diesen Bericht lesen sollte

Dieser Quadrant beleuchtet die aktuelle Marktpositionierung von Dienstleistern, die sowohl Grossunternehmen als auch den Mittelstand adressieren, und zeigt auf, wie sie die wichtigsten Herausforderungen im Zusammenhang mit den Managed Services für Azure angehen.

Der Bedarf an Managed Services für Azure stellt Schweizer Unternehmen vor eine Vielzahl von Herausforderungen. Die komplexe Migration bestehender Systeme auf Azure stellt angesichts der Grösse und Komplexität der Daten eine erhebliche Hürde dar. Darüber hinaus ist es alles andere als einfach, ein Gleichgewicht zwischen Leistungsfähigkeit und Ausgaben zu finden und gleichzeitig die Kosten für Infrastruktur, Datenmanagement und Azure-Dienste zu optimieren.

Unternehmen waren bei der Cloud-Migration etwas zurückhaltend; sie wählen Dienstleister mit lokalen Niederlassungen aus, die ihre strengen Sicherheits- und Compliance-Anforderungen erfüllen können.

Laut ISG treibt der gute Ruf im Hinblick auf Sicherheit, Zuverlässigkeit und die allgemeine Servicequalität das Wachstum des Public-Cloud-Marktes in der Schweiz voran.

Und so bieten die in der Schweiz ansässigen Service Provider massgeschneiderte Lösungen und lokalen Support, um die besonderen Anforderungen von Schweizer Unternehmen bei der Einführung von Managed Services für Azure zu erfüllen. Darüber hinaus unterstützen diese Anbieter Unternehmen aktiv mit Softwareentwicklung und bei der Integration von Cloud-Native- und Legacy-Systemen. Auch Services wie Cloud-Architektur- und IT-Assessments, Cloud Readiness Assessments, die Bewertung des Azure-Betriebs und Beratung zu Management-Tools sowie Schulungen und Migrationen werden angeboten.



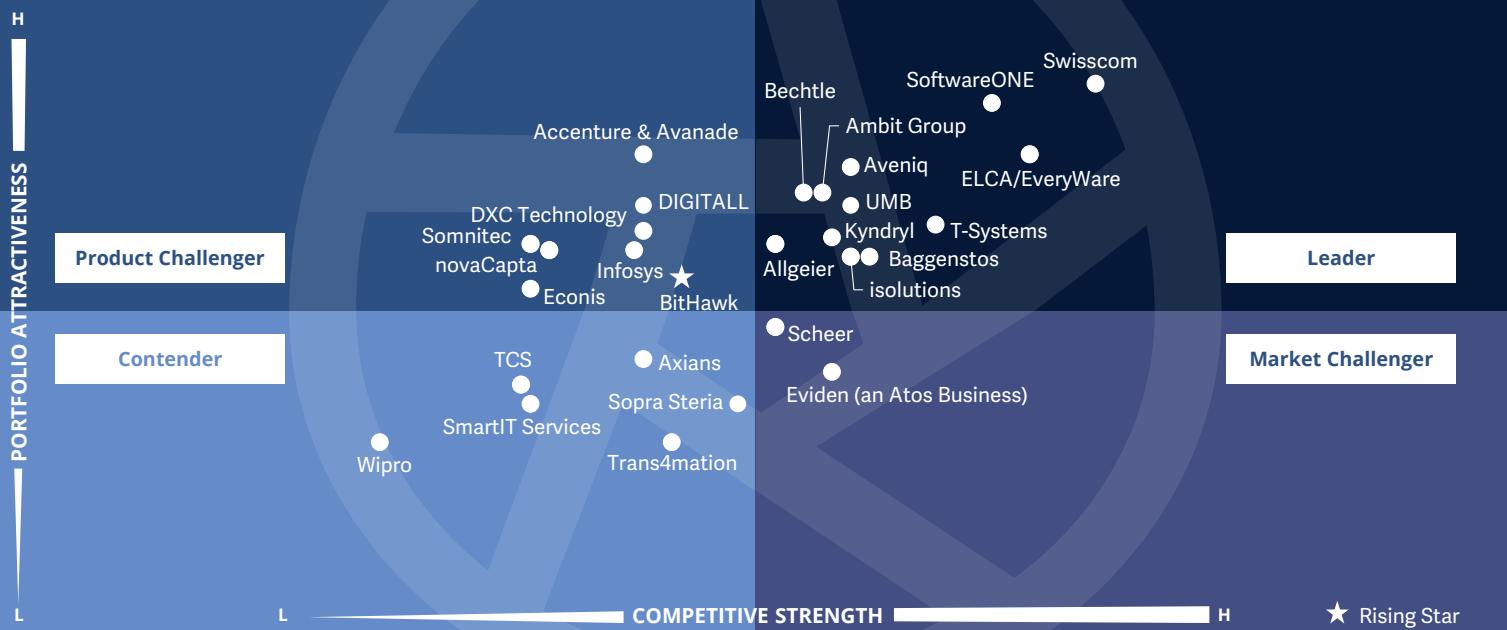
**Technologie-Experten** werden mit diesem Bericht über die relative Positionierung und die Leistungen von potenziellen Partnern informiert, die ihnen beim Einsatz von Microsoft Cloud Services effektiv unter die Arme greifen können.



**Beschaffungsexperten** gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis des Ökosystems für Microsoft Azure Managed Services in der Schweiz und können die einzelnen Anbieter entsprechend miteinander vergleichen.



**Cybersecurity-Experten** erfahren aus diesem Bericht, wie MSPs die grossen Compliance- und Security-Herausforderungen adressieren und gleichzeitig auch weiterhin eine nahtlose Erfahrung für Unternehmen gewährleisten.



Die Dienstleister profitieren von einer steigenden und thematisch diversifizierten Nachfrage, müssen aber gleichzeitig in **Automatisierung und Mitarbeiterkompetenzen** investieren, um den Herausforderungen der dynamischen Marktphase gerecht zu werden.

Axel Oppermann



### Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Managed Public Cloud Service Provider bewertet, die Professional und Managed Services zur Ergänzung der integrierten Azure-Funktionen offerieren, u.a. IaaS und PaaS. Diese Dienste beinhalten die Bereitstellung, Echtzeit- und prädiktive Analysen, Monitoring und das operative Management der Public-Cloud- und auch der Multi-Cloud-Umgebungen des Kunden. Ziel ist es, die Leistung von Cloud Workloads zu maximieren, die Kosten zu senken und Compliance und Sicherheit zu gewährleisten.

Die Anbieter in diesem Quadranten werden nach ihren regionalen Fähigkeiten in Bezug auf Services, Delivery und Vertrieb bewertet, die sowohl durch Nearshore- als auch Offshore-Delivery-Optionen ergänzt werden können. Die Service Provider bieten umfassende Tools, Services und Lösungen zur Unterstützung der geschäftskritischen Anforderungen ihrer Kunden unter Einsatz der Azure Cloud an und gehen dabei weit über das Lifting & Shifting einzelner Workloads hinaus.

Zu den typischen Leistungen gehören:

- Professional Services für die Verwaltung und das Monitoring von CPU, Datenbanken, Betriebssystemen, entweder eigenständig oder in Form von Microservices (virtuellen Maschinen- bzw. Container-Services)
- Update- und Patching-Dienste für Betriebssysteme, Middleware und Anwendungen
- Service-Portal für Kostenmanagement (Rückbelastung und Showback), Identitätsmanagement und IT-Service-Management
- Governance- und Compliance-Management
- Unterstützende Services wie Incident Management, Konfiguration, Sicherheitsservices und Einrichtung der Automatisierung
- Dienste und Lösungen, die in der Azure Cloud entwickelt wurden und Kunden dabei helfen, ihre Netto-Null-Ziele und andere Umwelt-, Sozial- und Governance-Ziele (ESG) zu erreichen

### Auswahlkriterien

1. Erfahrung mit der **Entwicklung, Erstellung und Verwaltung** von Public- und Multicloud-Umgebungen mit Schwerpunkt auf Microsoft Azure
2. Unterstützung bei der Entwicklung von **Softwarecode sowie der Integration von cloudnativen und Altsystemen**
3. Erfahrung mit der Implementierung von **Agile und DevOps** sowie der Integration in die bestehenden Prozesse von Unternehmenskunden
4. Erfahrung in der **API-Automatisierung und Cloud-Analytik**
5. Gut entwickelte **Sicherheitspraktiken** und -fähigkeiten
6. Starke **Partnerschaft mit Microsoft**, gemessen an der Anzahl und Kategorie der relevanten Zertifizierungen, der Dauer der Beziehung zu Microsoft und dem Nachweis der strategischen Zusammenarbeit zwischen dem Anbieter und Microsoft (im Zusammenhang mit Azure)



### Beobachtungen

Der Cloud-Markt in der Schweiz zeichnet sich durch eine ausgeprägte Dynamik aus, die sowohl im öffentlichen als auch im privaten Sektor spürbar ist. Vor allem die Finanz- und Gesundheitsbranche, das produzierende Gewerbe und der Einzelhandel treiben die Entwicklung voran. Auffallend ist die steigende Nachfrage nach Cloud-Lösungen, die eine lokale Datenhaltung unterstützen, um hohe Sicherheits- und Datenschutzstandards zu erfüllen – ein Zeichen für das gestiegene Bewusstsein für die Bedeutung der Datenhoheit in stark regulierten Branchen.

Um der wachsenden Nachfrage zu begegnen, bauen führende Hyperscaler wie Microsoft ihre Präsenz in der Schweiz aus. Die Etablierung zweier vernetzter Azure-Regionen verdeutlicht das Bestreben, schweizerische Behörden, Unternehmen sowie ISVs in ihren Cloud-Initiativen zu unterstützen.

Parallel zur Ausweitung der technologischen Infrastruktur verfeinern IT-Dienstleister und Managed Service Provider ihre Angebote durch verstärkte Automatisierung.

Dies verspricht eine höhere Qualität und Sicherheit der Serviceleistung und unterstreicht die Notwendigkeit der fortwährenden Anpassung an technische Innovationen sowie die Gestaltung effizienter und sicherer Dienstleistungen. Die Flexibilität und Innovationsfreude der IT-Dienstleistungsbranche sind entscheidend, um die individuellen Anforderungen verschiedener Sektoren adressieren zu können.

Die Dynamik des Marktes spiegelt sich in den jüngsten Bewertungen wider. BitHawk hat sich als Rising Star etabliert. Kyndryl ist zum Leader aufgestiegen, und Anbieter wie Swisscom, ELCA/EveryWare und SoftwareONE überzeugen mit ihrem Portfolio.

Von den 46 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 28 für diesen Quadranten qualifiziert, wobei sich 12 Unternehmen in der Gruppe der Leader befinden und ein Unternehmen zum Rising Star gekürt wurde.

### AVENIQ

**Aveniq** ist auf Branchen wie Finance und Healthcare spezialisiert und bietet in der Schweiz Cloud-Lösungen nach Mass an. Mit fundiertem Branchenwissen und über 100 Azure-Experten bietet Aveniq von der Beratung bis zur Compliance alles aus einer Hand.

### Allgeier

Unter dem Leitmotiv «Empower your Infrastructure» bietet **Allgeier** sichere und massgeschneiderte IT-Lösungen für Cloud- und hybride Umgebungen. Individuelle Beratung und Managed Services machen Allgeier zum Schlüsselpartner für effiziente IT-Strategien.

### Ambit Group

Die **Ambit Group** ist bekannt für ihre starke Kundenorientierung und passt ihre umfassende Branchenexpertise individuell an, um die digitale Transformation passgenau zu unterstützen.



**Bechtle** steht für Managed Services und fokussierte Kundenberatung von der IT-Strategie bis zu modernen Arbeitsplatzlösungen. Mit Schulungen und Know-how-Transfer fördert Bechtle die effiziente Nutzung von Azure Cloud-Infrastrukturen, gestützt auf Qualität, Sicherheit und proaktive Wartung.

### Baggenstos

Die Managed Services von **Baggenstos**, integrieren sich nahtlos in die Geschäftsprozesse, minimieren Unterbrechungen und fördern den Geschäftserfolg mit zielgerichteten Azure-Lösungen. Hinzu kommen der professionelle Betrieb und transparente Kosten.



### ELCA/EveryWare

**ELCA/EveryWare** zeichnet sich durch technische Exzellenz und End-to-End-Support aus. Mit dem Fokus auf Sicherheit, Compliance und kundenzentrierter Beratung setzt ELCA/EveryWare Standards in den Bereichen Netzwerkmanagement, Hochverfügbarkeit und Multi-Cloud-Kompetenz.

### isolutions

**isolutions** erleichtert mit AOaaS die Cloud-Migration für Unternehmen jeder Grösse, von der Landing Page bis zur Datensicherheit, und fördert die Kundenzufriedenheit.

### kyndryl

**Kyndryl** ist führend bei der Cloud-Modernisierung und digitalen Transformation mit Strategien, die auf die Geschäftsziele abgestimmt sind, und nutzt Azure-Technologien zur Optimierung. Die Integration von DevSecOps und AIOps verbessert Effizienz und Sicherheit.

### SoftwareONE

**SoftwareONE**, mit 360-Grad-Expertise, bietet enge Kundennähe und massgeschneiderte Azure-Cloud-Lösungen. Spezialisiert auf Kostenoptimierung und Migration, fördert das Unternehmen die effiziente Cloud-Nutzung und Modernisierung.



Die **Swisscom** bietet mit ihrer Multi-Cloud-Strategie und dem Cloud Center of Excellence aussergewöhnliche Flexibilität und umfassende Compliance, gestützt auf innovative Nachhaltigkeits-Lösungen.

### T Systems

**T-Systems** garantiert höchste Sicherheit und Compliance und bietet flexible Preisstrukturen. Das umfassende Microsoft-Lösungs-Know-how und die Zugehörigkeit zur Deutschen Telekom stärken die Marktposition.



**UMB** stärkt die IT-Landschaft in der Schweiz, bietet umfassende Lösungen von Managed Services bis Consulting und setzt auf effiziente Service Delivery und Compliance-Fokus für kundenspezifische Bedürfnisse.

### BitHawk

**BitHawk** (Rising Star) bietet Azure Cloud Services mit standardisierten Bausteinen, kombiniert effizient Cloud- und Legacy-Systeme und fokussiert auf Produktivität und Automatisierung für zukunftsorientierte IT-Lösungen.





Leader

„Bechtle ist ein führender IT-Dienstleister für Azure Services in der Schweiz und bietet ein vielfältiges Portfolio an Managed Services, mit denen Anwender ihre IT effizienter nutzen können.“

Axel Oppermann

# Bechtle

## Übersicht

Mit über 600 Mitarbeitern an 10 Standorten in der Schweiz ist Bechtle ein zuverlässiger und etablierter Anbieter. Das Unternehmen beschäftigt weltweit über 14.800 Mitarbeitende verteilt auf 85 Niederlassungen in 14 Ländern. Im Geschäftsjahr 2022 wurde ein Umsatz von 6,0 Milliarden Euro generiert, wobei der Schwerpunkt auf IT-Systemhaus-Dienstleistungen und Managed Services liegt. Mit mehr als 2.000 Service-Experten übernimmt Bechtle gruppenweit die Betriebsverantwortung für über 450.000 Arbeitsplätze, 25.000 virtuelle Server, 18.000 Switches und 55.000 Security Endpoints.

## Stärken

### Managed Services und Kundenfokus:

Bechtle bietet ein umfassendes Portfolio an Managed Services, die Unternehmen helfen, ihre IT-Ressourcen effizienter zu nutzen. Das Angebot reicht von der IT-Strategie bis hin zu Lösungen für Collaboration, Infrastruktur und Modern Workplace. Mit dem Fokus auf Qualität, Sicherheit und proaktive Wartung zielt Bechtle darauf ab, die IT-Administration zu vereinfachen und den Kunden mehr Freiraum für ihr Kerngeschäft zu verschaffen.

**Weiterbildung und Know-how-Transfer:** Ein weiterer Schwerpunkt von Bechtle ist die Weiterbildung. Die Serviceorganisation bietet an verschiedenen Standorten Schulungen an, die von der Konfiguration bis zur Optimierung von Azure-Umgebungen reichen. Mit diesem Angebot unterstreicht Bechtle den

Anspruch, Kunden nicht nur während des Transformationsprozesses zu begleiten, sondern ihnen auch das notwendige Wissen für die effiziente Nutzung und Wartung ihrer Cloud-Infrastrukturen zu vermitteln.

### Beratung und Cloud-Konzepte:

Bechtle zeichnet sich durch ein umfassendes Beratungsangebot aus. Das Unternehmen führt Azure Operations Assessments durch und berät bei der Auswahl geeigneter Management-Tools. Für ausgewählte Branchen entwickelt Bechtle massgeschneiderte Tools, die eine schnelle Migration in die Azure Cloud ermöglichen.

## Vorsicht

Bechtle könnte von einer Erweiterung des Angebots durch eine (noch) intensivere Ausrichtung auf die Entwicklung und Implementierung hochmoderner Automatisierungstechnologien profitieren. Mit dem Ausbau der FinOps-Services könnten neue Kundenkreise erschlossen werden.





# Star of Excellence

A program, designed by ISG, to collect client feedback about providers' success in demonstrating the highest standards of client service excellence and customer centricity.

In the ISG Star of Excellence™ research on enterprise customer experience (CX), clients have given feedback about their experience with service providers for their **Microsoft Cloud Ecosystem** services.

Based on the direct feedback of enterprise clients, below are the key highlights:

## Industry Average CX Score



CX Score: 100 most satisfied, 0 least satisfied  
Total responses (N) = 766

## Client Business Role

## ▲ Most satisfied

Asia

## ▼ Least satisfied

Middle East

## Region

### ▲ Most satisfied

## Public sector

## Chemicals

## Industry

## Most satisfied

Information Techno

## Procurement / Vendor Management

## Most Important CX Pillar

## Execution and Delivery

Service Delivery Models	Avg % of Work Done
Onsite	50.6%
Nearshore	18.2%
Offshore	31.2%





# Anhang

Die Marktforschungsstudie „ISG Provider Lens 2024 – Microsoft Cloud Ecosystem“ berichtet 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.

**Sponsor der Studie:**

Aman Munglani

**Federführender Autor:**

Axel Oppermann

**Redakteure:**

Maria Muller

**Forschungsanalysten:**

Khyati Tomar

**Datenanalysten:**

PoojaRani Nayak und Kruthika Sulghur

**Beratende Berater:**

Susanta Dey

**Projektleiter:**

Abhishek Rammurthy

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 2024. 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 Microsoft Cloud Ecosystem
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





**Autor**

**Axel Oppermann**  
**Leitender Analyst**

Mit fast 20 Jahren Erfahrung als IT-Marktanalyst und -Berater ist Axel Oppermann ein gefragter Experte für Marketing- und Technologieberatung im deutschsprachigen Raum. Er ist spezialisiert auf die strategische Beratung von Technologieunternehmen und deren Kunden. Seine umfassenden Analysen des deutschen und europäischen IT-Marktes sind in führenden Publikationen veröffentlicht worden.

Axel ist ein gefragter Gesprächspartner für Journalisten und Innovatoren, gefragt für seine kontroversen, frischen und neuen Perspektiven. Er ist bekannt für seine präzisen und profunden Analysen.



**Forschungs Analyst**

**Khyati Tomar**  
**Leitender Analyst**

Khyati Tomar ist Forschungs analyst bei ISG und verantwortlich für die Unterstützung und Mitverfasserin der Provider Lens™- Studien über das Microsoft Partner Ecosystem, die Zukunft der Arbeit und OCM. Sie unterstützt die leitenden Analysten im Forschung und verfasst die Berichte "Enterprise Context" und "Global Summary".

Davor hatte sie über 2,5 Jahre Erfahrung in der TTechnologie forschungs branche und führte verschiedene Beratungs- und kundenspezifische Projekte durch und war Mitautorin von CIS-Berichten, die sich hauptsächlich auf den öffentlichen Sektor konzentrierten.





### Sponsor der Studie

**Aman Munglani**  
**Direktor und leitender Analyst**

Aman Munglani leitet bei ISG den Bereich Ecosystem & Custom Research. Er verfügt über mehr als zwanzig Jahre Erfahrung mit neuen Technologien und Branchentrends und hat im Laufe seiner Karriere bedeutende Beiträge im Hinblick auf die Beratung von Top-Führungskräften von Global-2000-Unternehmen geleistet, von der strategischen Beratung zur digitalen Transformation und zu Start-up-Partnerschaften über die Innovationsförderung bis hin zur Ausarbeitung von Technologiestrategien.

Während seiner über zwölfjährigen Tätigkeit bei Gartner lag der Fokus von Amans Arbeit auf der Betreuung von CIOs und IT-Verantwortlichen im asiatisch-pazifischen Raum und in Europa, denen er Einblicke in die praktische Umsetzung und den Ausbau neuer Technologien sowie die Weiterentwicklung der Infrastruktur und detaillierte Anbieterbewertungen lieferte.



### IPL-Produkt-Inhaber

**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](mailto:contact@isg-one.com), Tel.+49 (0) 561 50697524 oder auf unserer Website unter [research.isg-one.com](http://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 digitalen Transformation, inclusive AI und 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](http://isg-one.com).



**APRIL, 2024**

---

**BERICHT: MICROSOFT CLOUD ECOSYSTEM**