

Microsoft Ecosystem Partners

Eine Untersuchung der
Information Services Group
Germany GmbH

Customized report courtesy of:



Executive Summary 03

Einleitung

Definition	7
Betrachtungsumfang der Studie	8
Anbieterklassifizierungen	8

Anhang

Methodik & Team	40
Autoren & Editoren	42
Über ISG	44

Managed Services
for Azure
Midmarket 12 - 18

Wer sollte dieses Kapitel lesen?	13
Quadrant	14
Definition & Auswahlkriterien	15
Beobachtungen	16
Anbieterprofile	18

Microsoft 365
Large
Enterprises 19 - 25

Wer sollte dieses Kapitel lesen?	20
Quadrant	21
Definition & Auswahlkriterien	22
Beobachtungen	23
Anbieterprofile	25

Microsoft 365
for Midmarket 26 - 31

Wer sollte dieses Kapitel lesen?	27
Quadrant	28
Definition & Auswahlkriterien	29
Beobachtungen	30
Anbieterprofile	31

Dynamics 365 32 - 38

Wer sollte dieses Kapitel lesen?	33
Quadrant	34
Definition & Auswahlkriterien	35
Beobachtungen	36
Anbieterprofile	38



Report Author: Holm Landrock

Im Gegensatz zum Vorjahr hielten sich viele Anwender mit ihren IT-Ausgaben zurück, auch weil sie mit der Corona-Krise zu kämpfen hatten.

Die Luft wird dünn in der Partnerlandschaft und die Anbieter buhlen um die Gunst der Kunden – und Microsofts.

Zertifizierungen stellen gerade bei erfolgreichen Partnern einen immer größeren finanziellen und personellen Aufwand dar.

„Mitnahme-Effekte“ aus dem ersten Jahr Corona-Pandemie sind nicht mehr so deutlich festzustellen.

Viele Anbieter berichteten vom hohen Preisdruck, lediglich beim Thema

Sicherheit säßen die Portemonnaies noch relativ locker.

Die Dienstleistungen der Service-Provider unterstützen die Anwender bei der Einführung von Azure und cloud-nativer IT-Infrastrukturen sowie bei der Transformation der Workload in die Cloud. Dabei kommen immer mehr jene Werkzeuge zum Einsatz, mit denen die Anwender ihre IT-Infrastruktur agil an die schnell wechselnden Wettbewerbsbedingungen anpassen und Innovationen umsetzen können.

Die diesjährige Ausgabe der IPL-Studie zum Microsoft-Ökosystem, die die Partnerlandschaft des US-amerikanischen Softwareherstellers Microsoft untersucht, wurde in manchen Aspekten der Bewertung erneuert. So wurde das Bewertungsschema in einigen Merkmalen überarbeitet. Eine stärkere Berücksichtigung fanden neue Kriterien, die die Fähigkeit der Partner beurteilen,

Die Luft wird dünn in der **Partnerlandschaft und die Anbieter** buhlen um die Gunst der Kunden – und Microsofts.



die Kunden bei der Modernisierung der Apps und bei der Transformation von Apps in die Cloud zu unterstützen. Das ist ein immer wichtiger werdendes Thema, denn die Kunden beginnen, nach dem Umzug einiger grundlegender, meist betriebswirtschaftlicher Anwendungen – im Fachjargon Workloads – nun auch mit der Transformation von Fachanwendungen in die Cloud.

Die Anbieterlandschaft

Ein immer noch großer Teil der Service-Provider erledigt dies per Lift-and-Shift, also anhand des Übertragens der Applikation und der Daten aus der On-Premises-Umgebung auf die, in diesem Kontext, Azure Cloud. Viele der Provider kümmern sich darum, dass dies für den Kunden reibungslos abläuft. Dazu werden umfangreiche Bestandsaufnahmen geleistet. Einzelne Anbieter bemühen sich inzwischen auch um die Funktion

der Applikationen, ziehen verschiedene Applikationen zusammen oder stellen die Obsoleszenz einiger Applikationen fest.

Etliche neue Kriterien führten zu einer deutlichen Veränderung der Darstellung. Bislang spielte zum Beispiel der Reifegrad des Service-Angebots eine große Rolle. Da sich die Dienstleister über die Jahre einander immer mehr angeglichen haben, legte die Bewertung jetzt unter anderem mehr Wert auf die Umsetzungsgeschwindigkeit und den Nutzen für die Anwender. Neben diesem Merkmal wurden auch Art und Umfang der Partnerschaft mit Microsoft neu beurteilt. Lokalisierte Angebote wurden einer erweiterten Betrachtung unterzogen.

Inzwischen wurde das hier beleuchtete Partnersystem von den gleichen Entwicklungen erreicht, die auch schon die Partnersysteme anderer Hersteller in den letzten Jahrzehnten durchmachen mussten. Der langjährige

Erfolg der Partner hat dazu geführt, dass umsatzstarke Kunden zunehmend von Microsoft direkt betreut werden sollen. Gleichzeitig werden vom Hersteller immer neue Zertifizierungen ausgegeben. Da hier nach Bronze, Silber und Gold nicht mit Platin und anderen Edelmetallen abgestuft wird, wurden die Advanced Specializations eingeführt. Die Partner sehen das sehr kritisch, weil die Zertifizierungen gerade bei erfolgreichen Partnern einen immer größeren finanziellen und personellen Aufwand darstellen. Umso schärfer ist der Wettbewerb um die Kunden. Fast alle großen Unternehmen und auch viele mittelständische Anwenderunternehmen haben Verträge mit mehreren der hier aufgelisteten Anbieter. Damit wollen die Anwender vor allem dem Vendor-Lock-in vorbeugen. Doch oft ist das auch die Folge historischer Entwicklungen, weil zunächst nur einzelne Workloads in die Cloud gehoben wurden.

Vor allem die sehr großen Anbieter kostet es sehr viel Aufwand, auf Kurs zu bleiben. So wie sehr große Containerfrachtschiffe und Kreuzfahrtschiffe durch ihre Größe anfällig für Seitenwind, Eisberge und andere große Schiffe werden, ist das auch in der IT-Services-Branche der Fall. Sehr große Organisationen mussten in der Corona-Krise zunächst das Problem lösen, teils tausende Mitarbeiter aus den Kundenunternehmen abziehen, die dort für die Gestaltung und Entwicklung von Applikationen eingesetzt waren. Dienstleister mit einem sehr hohen Anteil an Body Leasing haben damit seit über zwei Jahren zu kämpfen; kleinere Anbieter waren hier mitunter im Vorteil.

Während international noch einige Übernahmen und Zusammenschlüsse von Anbietern zu beobachten waren, hielten sich die Aktivitäten in Deutschland in Grenzen. Anscheinend fehlt, nicht zuletzt durch die Corona-Seuche, das Geld



für Fusionen und Übernahmen. Einen Sonderfall stellt T-Systems dar; Gerüchten zufolge gibt es Pläne, die gesamte Organisation mit rund 28.000 Menschen aus dem Telekom-Konzern auszugliedern. Ob sich nun die Deutsche Telekom hier die Kassen füllen möchte oder welche Ursachen das sonst hat, darüber kann man nur spekulieren.

Die hier bewerteten Service-Provider leisten harte Arbeit. Sie müssen beispielsweise mit über einhunderttausend Preispunkten im Kontext des Azure-Portfolios zurechtkommen und dies den Kunden gegenüber vertreten. Gleichzeitig stehen sie in der Pflicht, den Kunden die Stabilität und Kontinuität ihrer IT-Umgebungen zuzusichern. Gerade aufgrund der Corona-Pandemie spielt für die Kunden neben den technischen Parametern des Projekts stets auch die Preisgestaltung eine große Rolle.

Die meisten Dienstleister folgen in der Außendarstellung ihrer Services dem Narrativ von der „Digital Journey“ bzw. der „EX“ (Employee Experience, der Erlebniswert für den Anwender). Diese Floskeln werden in Varianten verwendet. Das wäre nicht weiter schlimm, würde dann nicht zum Beispiel genau diese Digital Journey als Alleinstellungsmerkmal aufgeführt. Garniert wird dies mit einer bildlichen Darstellung der Entwicklung im Stile eines U-Bahn-Plans oder eines sich schlängelnden Pfades oder einer attraktiv verwundenen Schleife. Dabei sind die Anbieter sehr kreativ, sind aber in der Kernaussage zu ihren Alleinstellungsmerkmalen einheitlich: Es geht um das Überzeugen der Kunden zu einem möglichst ganzheitlichen Ansatz bei der digitalen Transformation. Ebenso wurden von mehreren Anbietern die „Landing Zones“ (also Landungszonen) als Alleinstellungsmerkmal genannt, insbesondere Self-Service Landing Zones.

Zudem sind sehr viele Anbieter in dieser Betrachtung Multi-Cloud-Service-Provider, die nach Präferenz des Kunden und nach technischen Kriterien die für den Kunden passende Cloud vorschlagen. Die Anbieter, die sich besonders oft für Azure entscheiden, können oft das Quäntchen mehr leisten, das die Kunden sich wünschen. Das spiegelt sich auch in dieser Studie wider.

Andererseits halten sich diese Sorgen um die Zukunft in Grenzen, solange die alteingesessene deutsche Anwenderlandschaft gut unter den großen und nicht ganz so großen Anbietern aufgeteilt ist. Dramatische Provider-Wechsel finden im Grunde nicht statt. Es handelt sich eher um Anpassungen. Wie sich die Lösung konkret gestalten könnte, wäre allerdings Spekulation.

In gewisser Hinsicht gibt all dies Hoffnung auf einen sehr lebhaften Markt in den

nächsten Jahren, wenn die Projekte zur Konsolidierung der Applikationen auf weniger Cloud-Anbieter anstehen.

Die Kunden und ihre Sorgen

Große Kunden setzten bei der Cloud-Transformation naturgemäß auf die globalen Anbieter, die an jedem der eigenen Standorte auch ein Delivery Center (Cloud-Rechenzentren und Mitarbeiter) in Reichweite haben. Bei den großen Microsoft-Partnern sind diese Delivery Centers inzwischen vornehmlich in Indien, für die EU aber oft auch in Osteuropa (Rumänien, Bulgarien, Slowakei werden häufig genannt) zu finden. Das wird so lange gut gehen, bis die Menschen in diesen Ländern höhere Gehälter fordern werden. Offen ist bislang, wohin die Delivery Center aus Osteuropa dann, unter Beibehaltung der strengen Auflagen der DSGVO und anderer europäischer Verordnungen, ausweichen werden.



Executive Summary

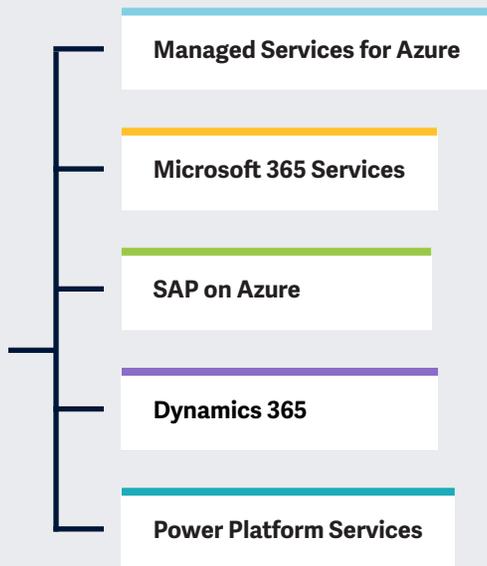
In einzelnen Marktkategorien waren „Mitnahme-Effekte“ aus dem ersten Jahr der Corona-Pandemie nicht mehr so deutlich festzustellen. Im Gegensatz zum Vorjahr hielten sich viele Anwender mit ihren IT-Ausgaben zurück, auch weil sie mit der Corona-Krise zu kämpfen hatten. Das war etwas deutlicher bei Fertigungsunternehmen und Handelsunternehmen zu beobachten, die beispielsweise auf Ware aus Fernost warten mussten und die sich mit dem teilweise Zerbröckeln von Lieferketten großen Herausforderungen gegenübergestellt sahen.

Viele Anbieter berichteten vom hohen Preisdruck, lediglich beim Thema Sicherheit säßen die Portemonnaies noch relativ locker. Beim Thema IT-Sicherheit werden die Anwender von großen Sorgen geplagt. Neben Ransomware-Erpressungen spielt auch die Spionage eine große Rolle. Anwenderunternehmen sind deshalb bereit, sehr große Beträge in die Sicherheitslösungen zu investieren. Um von diesen Budgets profitieren zu können, müssen die Anbieter ihre Fähigkeiten durch vollständige und vor allem zertifizierte Konzepte nachweisen.



Diese Studie konzentriert sich auf die Bereiche, die ISG im Jahr 2022 als besonders wichtig für Microsoft erachtet

Simplified Illustration Source: ISG 2022



Definition

Microsoft ist einer der etabliertesten Technologieanbieter der Welt und verfügt über ein Netzwerk aus Tausenden von Partnern, die die Fähigkeiten und Leistungen des Anbieter erweitern und Unternehmen bei der Übernahme der Microsoft-Technologien unterstützen. Dieses Netzwerk hat in den letzten fünf Jahren eine Reihe von tektonischen Verschiebungen durchlaufen, da 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-Produktivitäts-Suite, welche Windows 10 und Office 365 umfasst, sowie die Dynamics 365 Suite mit Geschäftsanwendungen. Die Partner werden nun nach ihrer Fähigkeit bewertet, die Nutzung der Microsoft Cloud Services, die diese Kernproduktbereiche umfassen, voranzutreiben. Um erfolgreich zu sein, müssen Dienstleister den Unternehmen ein robustes Servicepaket mit zukunftsweisenden Funktionen anbieten, das sich auf eine enge Beziehung zu Microsoft stützt, wodurch sie über künftige Entwicklungen auf dem Laufenden gehalten werden und sich ihnen wiederum neue Geschäftsmöglichkeiten eröffnen.



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

Betrachtungsumfang der Studie

Im Rahmen dieser ISG Provider Lens™-Quadrantenstudie werden die folgenden 5 Quadranten untersucht:

Managed Services for Azure

Microsoft 365 Services

SAP on Azure Services

Dynamics 365 Services

Power Platform Services

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

- Transparente Darstellung der Stärken und Schwächen relevanter Anbieter
- Eine differenzierte Positionierung der Anbieter nach Segmenten
- Fokus auf den regionalen Markt

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.

Anbieterklassifizierungen

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.

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



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).

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



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.





Managed Services for Azure – Midmarket

Wer sollte dieses Kapitel lesen?

Dieser Quadrantenbericht konzentriert sich auf die aktuelle Marktpositionierung von Dienstleistern, deren Zielgruppe der Mittelstand ist, und zeigt auf, wie sie die wichtigsten Herausforderungen im Zusammenhang mit den Managed Services für Azure angehen.

Der deutsche Markt hat insgesamt bei der Einführung von Cloud-Technologien Fortschritte gemacht, und die Kunden von Managed Services hatten im Jahr 2021 sehr spezifische Bedürfnisse. Nach wie vor müssen auch Kunden betreut werden, die innovative Multicloud- und Arbeitsplatzlösungen benötigen. Neben der Datenkonsolidierung müssen die Kunden auch an die komplexen Anforderungen hinsichtlich Governance, Compliance und Sicherheit angepasst werden. Daher ist Outsourcing zur einzigen praktikablen Option geworden;

das erfordert eine enge professionelle Partnerschaft zwischen Dienstleistern und Kunden.

Die erfolgreiche Integration von Drittanbietern ohne Beeinträchtigung der Interoperabilität ist zwingend erforderlich. Diese Herausforderung wird in der Regel durch das Aufsetzen einer neuen Architektur auf Basis eines cloud-nativen Ansatzes angegangen. Investitionen zielen darauf ab, die Kosten zu senken, ein Höchstmaß an Automatisierung zu erreichen und die Transparenz der Cloud-Kapazitätsauslastung und -kosten zu gewährleisten. Die Kunden wünschen sich starke Partner, die ganzheitliche Services mit gut ausgebildeten und zertifizierten Fachleuten anbieten.



IT-Führungskräften bietet dieser Bericht ein besseres Verständnis der relativen Positionierung und Fähigkeiten von Partnern, die ihnen helfen, Services aus der Microsoft-Cloud effektiv zu nutzen; sie erfahren zudem, wie deren technische Fähigkeiten im Vergleich zu anderen Marktangeboten dastehen.

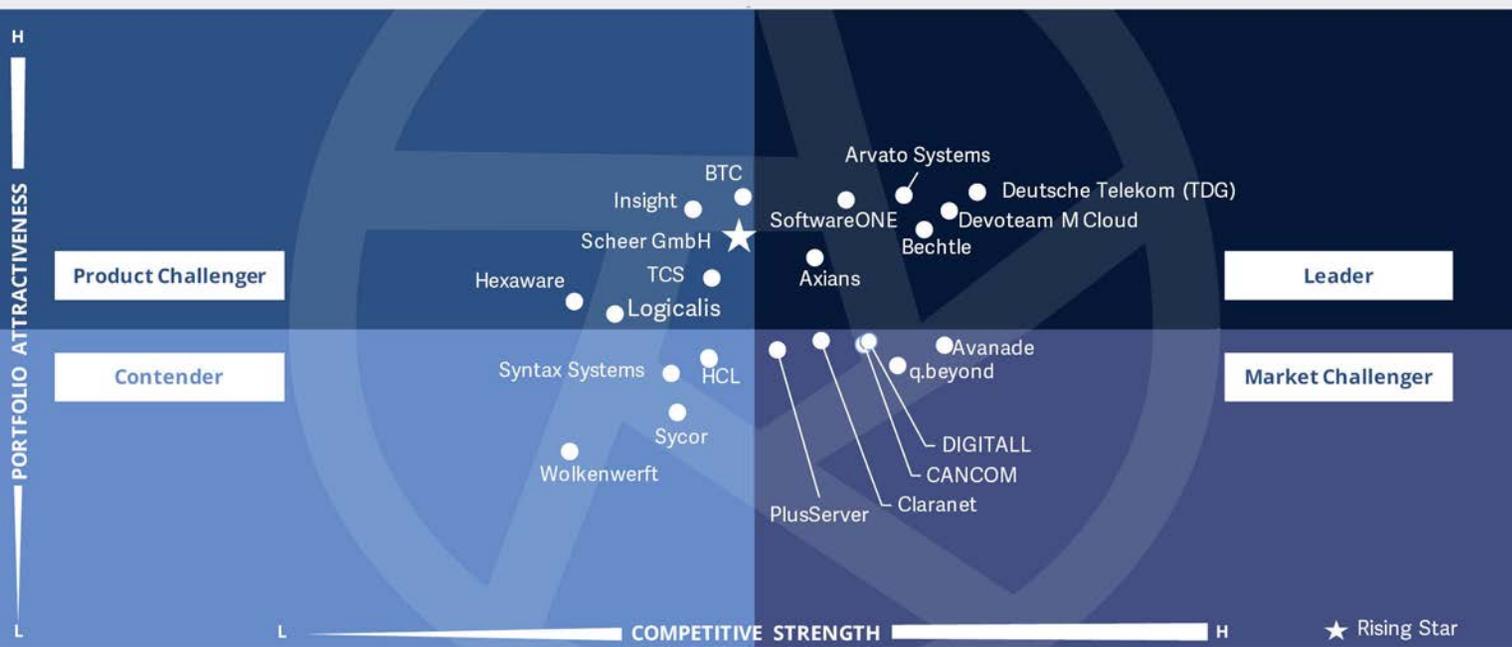


Sourcing- und Einkaufs-Experten gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis des Anbieter-Ökosystems für Microsoft Azure Managed Services in Deutschland und können sich über die Standard-Initiativen hinaus über die Serviceangebote der Anbieter informieren.



Führungskräfte aus den Bereichen Softwareentwicklung und Technologie können sich in diesem Bericht über die Positionierung von Managed Service Providern informieren und erfahren, wie deren Angebote und Strategien die Nachfrage nach ergänzenden Softwareprodukten und Services beeinflussen können.





Dieser Quadrant bewertet Anbieter von Managed Public **Cloud Services auf Basis von Microsoft Azure**. Diese Dienste beinhalten die Bereitstellung, Echtzeit- und prädiktive Analysen, Monitoring und das **operative Management** der Public-Cloud- und auch der Multi-Cloud-Umgebung des Kunden.

Holm Landrock



Definition

Dieser Quadrant bewertet Anbieter von Managed Public Cloud Services, die Professional und Managed Services offerieren, welche die integrierten Fähigkeiten und Funktionalitäten von Azure, einschließlich IaaS und PaaS, ergänzen. Diese Dienste beinhalten die Bereitstellung, Echtzeit- und prädiktive Analysen, Monitoring und das operative Management der Public-Cloud- und auch der Multi-Cloud-Umgebung des Kunden. Ziel ist es, die Leistung von Cloud-Workloads zu maximieren, die Kosten zu senken und Compliance und Sicherheit zu gewährleisten. Typischerweise werden speziell entwickelte oder lizenzierte Cloud-Management-Plattformen und -Tools genutzt, um den Kunden ein Höchstmaß an Automatisierung zu bieten und die notwendige Transparenz hinsichtlich der verwalteten Cloud-Ressourcenpool bezüglich Kapazitätsauslastung und Kosten, inklusive der eigenständigen

Verwaltung, zur Verfügung zu stellen.

Die entsprechenden Services umfassen in der Regel folgende Leistungen:

- Professional Services für die Verwaltung und das Monitoring von CPU, Datenbanken, Betriebssystemen als eigenständigen oder Microservices bzw. virtuellen Maschinen- und/oder Container-Services
- Update- und Patching-Dienste für Betriebssysteme, Middleware und Anwendungen
- Service-Portal für Kostenmanagement (Rückbelastung und Showback) und Identitätsmanagement oder IT-Service-Management
- Governance und Compliance Management
- Unterstützende Services wie Störfallmanagement, Konfiguration, Sicherheitservices und Einrichtung der Automatisierung

Auswahlkriterien

1. Erfahrung mit der Entwicklung, Erstellung und Verwaltung von Public- und Multi-Cloud-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 mit der Automatisierung von mierschnittstellen (API) und Cloud-Analytik
5. Gut entwickelte Sicherheitspraktiken und -fähigkeiten
6. Anzahl und Standort der Mitarbeiter, die Unterstützung für Microsoft Azure leisten
7. Stärke der Partnerschaft des Anbieters 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

Anbieter, die Managed Services for Azure für den Mittelstand liefern, sind erfahrene und langjährige Partner der Wirtschaft. Sie kennen die Kunden oft schon aus früheren IT-Projekten, als Systemhaus oder als Cloud-Service-Provider, verfügen in der Regel über zahlreiche Gold-Zertifizierungen und halten außerdem den Expert-Status vom Microsoft. Die hier bewerteten Service-Provider leisten harte Arbeit. Sie müssen beispielsweise mit zehntausenden Preispunkten im Kontext des Azure-Portfolios zurechtkommen und dies den Kunden gegenüber vertreten. Einige Anbieter in dieser Marktkategorie sind Multi-Cloud-Service-Provider. Ein großer Teil hat sich insbesondere der Azure-Cloud zugewandt.

Die Anwender hingegen entscheiden sich oft für mehrere Anbieter, um einem Vendor Lock-in vorzubeugen. Das kann, muss aber nicht die Einführung von Cloud-Services

erschweren. Während große Kunden naturgemäß auf globale Anbieter mit vielen weltweit verteilten Rechenzentren setzen, entscheiden sich Mittelständler öfter für einen regionalen Anbieter, der auch ein verlässlicher Anbieter in Sachen gesetzlicher Vorgaben und DSGVO ist. Doch auch in diesem Umfeld nutzen einige Anbieter bereits kostengünstigere Arbeitskräfte aus Osteuropa, die dort die Rechenzentren betreiben und den Support liefern.

Vor allem beim Thema IT-Sicherheit werden die Anwender von großen Sorgen geplagt. Neben Ransomware-Erpressungen spielt auch die Spionage eine große Rolle. Anwenderunternehmen sind deshalb bereit, sehr hohe Beträge in Sicherheitslösungen zu investieren. Die Anbieter müssen, um von diesen Budgets profitieren zu können, ihre Fähigkeiten durch vollständige und vor allem zertifizierte Konzepte nachweisen.

Bechtle ist durch die Einordnung nach Kundengröße nun in dieser Kategorie und deutlich in der Gruppe der Leader positioniert. PlusServer ist jetzt aufgrund eines erfolgreichen Jahres Market Challenger. Bright Skies ist in Rackspace Technology aufgegangen und wurde hier nicht mehr bewertet. TCS wurde bei den Large Accounts bewertet. Claranet war im Vorjahr noch Rising Star und hat sich in der Wettbewerbsstärke auch deutlich verbessert. In der diesjährigen Studie wurde der Anbieter als Market Challenger positioniert. Auch q.beyond hat sich, vor allem durch Fusionen, in die Gruppe der Market Challenger bewegt. BTC, Hexaware und HCL sind neu aufgenommen worden. Insight ist jetzt Product Challenger.

Von den 149 Unternehmen, die für diese Studie in die Beobachtung einbezogen wurden, haben sich 21 Anbieter für die Aufnahme in den Quadranten qualifiziert.

Sechs Provider erreichten die Gruppe der Leader. Als Rising Star wurde die Scheer GmbH gekürt.

Arvato Systems

Arvato Systems konnte sich in dieser Marktkategorie besonders deutlich in der Wettbewerbsstärke verbessern. Dazu beigetragen hat die Integration ergänzender Produkte aus dem Portfolio von Microsoft in das Portfolio an Dienstleistungen für Microsoft Azure. Zahlreiche Zertifizierungen durch Microsoft als Nachweis der Fähigkeiten und Erfolge. Außerdem werden die Services überwiegend aus Deutschland heraus erbracht, was die Akzeptanz des Anbieters bei den Anwendern erhöht.

Axians

Kundenorientierung steht bei Axians im Vordergrund. Axians übernimmt auf Kundenwunsch die anteilige oder



Managed Services for Azure – Midmarket

vollständige Betriebsverantwortung. Die Experten des zertifizierten Gold-Partners von Microsoft liefern das Cloud-Fachwissen für die Kundenprojekte, das komplette Cloud-Migrationsprojekte umfasst. Die Anwenderunternehmen werden durch den Full-Service-Ansatz wirksam entlastet. Bewährte Konzepte und kosteneffiziente Preismodelle stärken das Service-Portfolio.

Bechtle

Bechtle besitzt über alle Bereiche hinweg 12 Microsoft Gold Partner Status. Bechtle engagiert sich konkreten in Partnerschaften und Initiativen mit dem Ziel, Cloud-Lösungen für die Bechtle-Kunden sicher auf Microsoft Azure zu entwickeln und produktiv bereitzustellen. Als neuer Azure Expert MSP zählt Bechtle zu den weltweit stärksten Partnern von Microsoft. Einen weiteren Schwerpunkt bildet das Weiterbildungsprogramm

von Bechtle. Bechtle betreibt 22 eigene Trainingszentren, um sich im Talent War zu behaupten.

Deutsche Telekom (TDG)

Die Kombination von Cloud-Services mit Telekommunikationsdienstleistungen ergibt einen einzigartigen Projektansatz. Die Anzahl der auf Subskriptionsmodellen basierenden Azure-Projekte konnte im Beobachtungszeitraum erhöht werden. Der Provider will Kunden gerne bei Projekten helfen, die nicht mit Produkten und Lösungen „von der Stange“ bewältigt werden können. Das bestätigen durchaus beeindruckende Kundenbeispiele.

Devoteam M Cloud

Devoteam M Cloud erfüllt die höchsten Ansprüche an die Sicherheit der gemanagten Cloud-Umgebung. Devoteam M Cloud stellt risikoarme und hochwertige Cloud-Lösungen und eine eigens dafür

entwickelte Plattform bereit. Die Azure-Lösungen sind auf die Bedarfe der Anwenderunternehmen zugeschnitten sind und Devoteam M Cloud stellt die Anliegen der Kunden in den Mittelpunkt.

SoftwareONE

Strategische Planung und rasche Umsetzung sind Stärken von SoftwareONE. Außerdem haben nachweisbare Kompetenz und kontinuierliches Wachstum dazu beigetragen, dass SoftwareONE den letztjährigen Aufstieg in die Gruppe der Leader auch in dieser Studie verteidigen konnte. SoftwareONE verfügt über die Azure Expert MSP-Zertifizierung. Modernisierung von Anwendungen ist ein Schlüssel zum Erfolg bei SoftwareONE.

Scheer GmbH

Die Scheer GmbH hat ihren strategischen Wachstumskurs fortgeführt. Ein personelles Wachstum um fast 10 Prozent ist angesichts des Fachkräftemangels eine beachtliche Entwicklung ist – und es gibt weitere Ausbaupläne. Mit der Erneuerung der Verträge sorgt Scheer für Sicherheit und Stabilität – gute Aussichten für einen Rising Star.





„Als neuer Azure Expert MSP zählt Bechtle zu den weltweit stärksten Partnern von Microsoft.“

Holm Landrock

Bechtle

Overview

Bechtle, mit Sitz in Neckarsulm, ist ein europäischer Anbieter von Systemhausdienstleistungen mit rund 12.800 Mitarbeitern und ca. 5,8 Mrd. € Umsatz (2021). Bechtle bietet ein breites Spektrum an Cloud-Services und -Lösungen auf Basis der Microsoft-Technologien an und hat den Azure Expert MSP Status inne.

Strengths

Bechtle besitzt über alle Bereiche hinweg 18-mal den Microsoft Gold Partner Status: Moderne Workplace- und Azure-Produkte werden von allen 70 Bechtle-Gesellschaften bei über 80.000 Kunden vertrieben. Bei Bechtle wurden bis heute über 300 Berater inklusive Fundamental Zertifizierung – etwa ein Drittel davon auf Expert-Level – ausgebildet und über 1.700 Microsoft-Zertifizierungen abgelegt.

Bechtle engagiert sich konkret in Partnerschaften und Initiativen: Ziel des Engagements ist es, Cloud-Lösungen für die Bechtle-Kunden sicher auf Microsoft Azure zu entwickeln und produktiv bereitzustellen.

Als neuer Azure Expert MSP zählt Bechtle zu den weltweit stärksten Partnern von Microsoft:

Voraussetzung dafür ist neben dem Gold-Partnerstatus im Bereich Cloud-Plattform und der Teilnahme am Cloud Solution Provider (CSP) Programm das Absolvieren von Audits. Die technischen und organisatorischen Kompetenzen müssen in erfolgreich implementierten und betriebenen Kundenprojekten nachgewiesen werden. Bechtle bietet ein dediziertes Portfolio an Professional und Managed Services für den gesamten Lifecycle von Clouddiensten der Azure-Plattform. Einen weiteren Schwerpunkt bildet das Weiterbildungsprogramm von Bechtle. Der Anbieter betreibt rund 20 eigene Trainingszentren, um sich im

Talent War behaupten zu können.

Caution

Bechtle wandelt sich vom Distributor und Wiederverkäufer zum erfolgreichen Full-Service-Provider, wobei das Unternehmen gegenüber den Kunden jedoch sehr aufwendig kommunizieren muss, wer konkret die Services erbringt.

Die einzelnen Niederlassungen und Unternehmensteile an den zahlreichen Standorten unterscheiden sich teils sehr stark voneinander. Die konsequente Fortsetzung der Aus- und Weiterbildung muss sich auch in einem einheitlichen Auftritt der einzelnen Büros widerspiegeln.





Microsoft 365 Large Enterprises

Wer sollte dieses Kapitel lesen?

Dieser Quadrantenbericht konzentriert sich auf die aktuelle Marktpositionierung von Dienstleistern, deren Zielgruppe Großunternehmen sind, und zeigt auf, wie sie die wichtigsten Herausforderungen im Zusammenhang mit Microsoft 365 Services angehen.

Der deutsche Markt hat insgesamt bei der Einführung von Cloud-Technologien Fortschritte gemacht; derzeit befinden sich die Kunden der Dienstleister in unterschiedlichen Phasen der Cloud-Nutzung. Großunternehmen bevorzugen Service Provider mit einem großen internationalen Netz von Rechenzentren. Die wichtigsten Herausforderungen für die Dienstleister sind die Datenkonsolidierung und die Notwendigkeit der Anpassung an komplexe Governance-, Compliance- und Sicherheitsvorgaben.

Für Großunternehmen in Deutschland ist das Thema Sicherheit eine große Herausforderung; somit werden Lösungen benötigt, die hochgradig redundant sind und eine hohe Sicherheit bieten. In vielen Fällen übertreffen die eventuellen Kosten im Fall von Ausfällen die IT-Kosten, und somit sind hochwertige Services gefragt.

Angesichts dieser Herausforderungen ist Outsourcing zur einzigen praktikablen Option geworden; das erfordert eine enge Partnerschaft zwischen Dienstleistern und Kunden. Investitionen zielen darauf ab, die Kosten zu senken, ein Höchstmaß an Automatisierung zu bieten und die Transparenz der Cloud-Kapazitätsauslastung und -kosten zu gewährleisten. Die Kunden wünschen sich starke Partner, die ganzheitliche Services mit gut ausgebildeten und zertifizierten Fachleuten anbieten.



IT-Führungskräften bietet dieser Bericht ein besseres Verständnis der relativen Positionierung und Fähigkeiten von Partnern, die ihnen helfen, Services aus der Microsoft-Cloud effektiv zu nutzen; sie erfahren zudem, wie deren technische Fähigkeiten im Vergleich zu anderen Marktangeboten dastehen.



Sourcing- und Einkaufs-Experten gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis des Anbieter-Ökosystems für Microsoft 365 Services in Deutschland und können sich über die Standard-Initiativen hinaus über die Serviceangebote der Anbieter informieren.



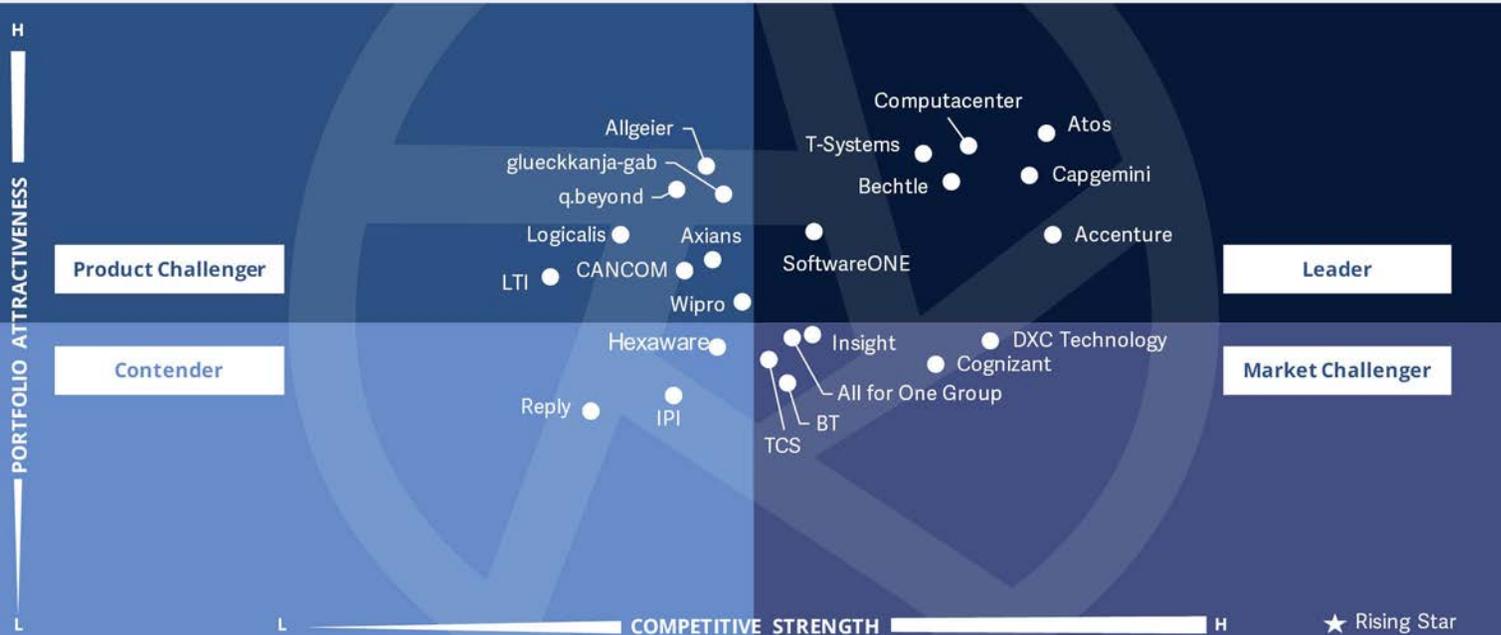
Führungskräfte aus den Bereichen Softwareentwicklung und Technologie können sich in diesem Bericht über die Positionierung von Managed Service Providern informieren und erfahren, wie deren Angebote und Strategien die Nachfrage nach ergänzenden Softwareprodukten und Services beeinflussen können.



ISG Provider Lens™
Microsoft Ecosystem
Microsoft 365 Large Enterprises

Source: ISG RESEARCH

Germany 2022



Im Rahmen dieser Marktkategorie werden **Dienstleister** bewertet, die Unternehmen bei der Einführung, der Integration und dem laufenden Betrieb von **Microsoft 365** unterstützen.

Diese Dienste gehen über die **Bereitstellung und Migration** zu Microsoft 365 hinaus und reichen bis zu **arbeitsplatzbezogenen Anwendungen**.

Holm Landrock



Microsoft 365 Large Enterprises

Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die Unternehmen bei der Einführung, der Integration und dem laufenden Betrieb von Microsoft 365 – der SaaS-basierten Produktivitäts-Suite von Microsoft – unterstützen.

Diese Dienste gehen über die Bereitstellung und Migration zu Microsoft 365 hinaus – sie sind insbesondere darauf ausgerichtet, eine schnelle, geräteunabhängige und qualitativ hochwertige Produktivitäts-Suite bereitzustellen, die eine nahtlose, standortunabhängige Teamarbeit ermöglicht und an die Rolle des jeweiligen Nutzers angepasst ist. Aus Kundensicht geht es bei Microsoft 365 um die Zusammenarbeit und die Integration global verteilter Teams; dazu sind Integrations- und Implementierungsdienste erforderlich. Dieser Quadrant bewertet auch den

Support, den die Anbieter für Windows als Teil ihres gesamten Microsoft 365 Service Portfolios anbieten.

Die Implementierung von SaaS-basierten Arbeitsplatzumgebungen ist für jeden Unternehmenskunden eine Herausforderung. Wie ISG festgestellt hat, gibt es in den Bereichen Collaboration, Unified Communications, Dateispeicherung und Performance sowie hinsichtlich Lizenzkosten, Bereitstellungsverfahren, Wartungsplänen und Datenintegrationsbestrebungen, Prozessintegration und Anwendungsintegration sowie weiterer Prozesse jede Menge Fallstricke, die es zu vermeiden gilt. Anbieter in diesem Bereich müssen in der Lage sein, mehr als nur die grundlegende Implementierung von Microsoft 365 zu leisten und die oben genannten Herausforderungen direkt anzugehen.

Auswahlkriterien

1. Das Leistungsspektrum umfasst technische Beratung, Lizenzerwerb, Integration von Microsoft 365-Modulen, Implementierung und Betrieb.
2. Zukunftsweisende Angebote, die in Microsoft 365 integriert werden, um einen modernen Arbeitsplatz für Unternehmenskunden zu schaffen (z.B. HoloLens-Entwicklung und Erstellung von Teams Bots)
3. Verwaltung von Microsoft Office-APIs zur Gewährleistung einer angemessenen Nutzung und Steigerung der Unternehmensproduktivität
4. Migration von Kundenarbeitsplätzen in moderne Cloud-Umgebungen und Workspace-as-a-Service-Modelle
5. Bereitstellung von Microsoft 365-basierten Unified Endpoint Suites durch Integration mit modernster Identitäts- und Zugriffsmanagement-Technologie und Mobile Device Management (Intune oder andere)
6. Stärke der Partnerschaft des Anbieters mit Microsoft, gemessen an der Anzahl und Kategorie der relevanten Zertifizierungen (inkl. Office 365, Intune, Windows und Azure), der Dauer der Beziehung zu Microsoft und dem Nachweis der strategischen Zusammenarbeit zwischen dem Anbieter und Microsoft im Zusammenhang mit dem modernen Arbeitsplatz



Beobachtungen

Microsoft 365 entwickelt sich immer mehr zu einer universellen digitalen Arbeitsplatzumgebung der Anwenderunternehmen. Weil immer mehr Geschäftsprozesse vom Funktionieren der zahlreichen Tools und vor allem von einer konzertierten Implementierung abhängen, sind die Dienstleistungen in diesem Bereich für die Anwender besonders wichtig. Noch immer kämpfen die Anbieter zum Beispiel mit immer wieder punktuell implementierten Versionen von Teams in den Anwenderunternehmen, wobei die Teams der Mitarbeiter Teams oft ganz unterschiedlich einsetzen. So verwenden einige Teams Teams eher als Kommunikationstool, während Teams bei anderen Teams auch schon für die Projektsteuerung oder für den Aufbau von Wikis eingesetzt wird – um nur

ein Beispiel zu nennen. Das zieht sich durch alle Bereiche der Microsoft-365-Lösungsbausteine.

Die Provider haben hier die Aufgabe, moderne Arbeitsplatzumgebungen zu schaffen, dabei die gesamte Welt von Microsoft 365 zu einem reibungslosen Funktionieren zu bringen und dafür zu sorgen, dass das Ergebnis den Richtlinien für Sicherheit und Governance entspricht.

Etliche neue Kriterien führten zu einer deutlichen Veränderung der Darstellung. Bislang spielte zum Beispiel der Reifegrad des Service-Angebots eine große Rolle. Da sich die Dienstleister über die Jahre einander immer mehr angeglichen haben, legte die Bewertung jetzt unter anderem mehr Wert auf die Umsetzungsgeschwindigkeit und den Nutzen für die Anwender. Neben diesem Merkmal wurden auch Art und Umfang der

Partnerschaft mit Microsoft neu beurteilt. Einer erweiterten Betrachtung wurden lokalisierte Angebote unterzogen.

Der Quadrant wurde hinsichtlich der Zuordnung der Anbieter zum Segment der Großkunden ab 5000 Kunden und der mittelständischen Kunden überarbeitet.

All for One Group und Insight waren im Vorjahr Contender und sind jetzt als Market Challenger positioniert. Bechtle ist in die Gruppe der Leader aufgestiegen. DXC, im Vorjahr Leader, ist jetzt Market Challenger. Wipro ist Product Challenger (im Vorjahr Market Challenger). Hexaware war im Vorjahr Market Challenger und ist jetzt Contender. BT und TCS waren Product Challenger und sind nun im Kreise der Market Challenger positioniert. Devoteam M Cloud und CANCOM sind in dieser Marktkategorie nicht mehr aufgeführt.

Von den 149 Unternehmen, die für diese Studie in die Beobachtung einbezogen wurden, haben sich 26 Anbieter für die Aufnahme in den Quadranten qualifiziert. Sieben Provider erreichten die Gruppe der Leader. Ein Rising Star konnte nicht identifiziert werden.

accenture

Accenture kann die komplexen Projekte der Kunden bewältigen, und zwar mit einer der größten Microsoft-Geschäftseinheiten im Markt und mit einer breit aufgestellten Partnerlandschaft. Der Anbieter kann mit seinem Know-how und den vielen zertifizierten Mitarbeitern insbesondere sehr großen Unternehmen bei der digitalen Transformation helfen. Accenture liegt vor den meisten Wettbewerbern.



Microsoft 365 Large Enterprises

Atos

Atos kann mit einer langen Historie heute weltweit standardisierte Methoden anbieten. Das Know-how ist in einer Decision Factory, einer Migration Factory und einem Microsoft CoE (Center of Excellence) mit spezialisierten Experten gebündelt. Das Schlüsselement bei der Umsetzung sind die in den Deployment Factory Services zusammengefassten Dienstleistungen, deren Kernbestandteil ein Expertenteam ist. Weltweit hat Atos mehrere tausend für die Azure Cloud zertifizierte Mitarbeiter.

Bechtle

Rund um das Microsoft-Produktportfolio ist Bechtle langjähriger IT-Partner von Geschäftskunden und öffentlichen Auftraggebern. Die Services reichen von Lizenzberatung und -optimierung, über die Bestandsaufnahme bis hin zur Installation und Konfiguration. Ein echtes

Highlight ist, dass die Services vollständig aus Deutschland heraus bereitgestellt werden. Ein aus Deutschland geliefertes Microsoft 365-Service-Portfolio ist vor allem für Kunden mit einem sehr hohen Schutzbedarf und für Kunden mit besonders strengen Datenschutz- und Compliance-Richtlinien von Wert.



Capgemini hat die Microsoft 365 Services in das Connected Experience Framework integriert. Dieses Framework definiert die Schritte zur Entwicklung einer „Digital Experience“, die sicherstellt, dass die Technologien so entwickelt werden, dass sie wirklich zu einer Verbesserung des Arbeitsalltags beitragen. Capgemini nutzt auch neue Konzepte wie die Gamification von Anwendungen. Kunden profitieren von den Erfahrungen Capgeminis aus weltweiten Projekten.

Computacenter

Computacenter besitzt ein umfangreiches Lösungsportfolio für Microsoft 365, vom Einstiegs-Workshop bis zum Betrieb. Um die Mitarbeiter mitzunehmen, werden neben den IT-Prozessen auch die Arbeitsgewohnheiten der Mitarbeiter untersucht. Stärken zeigt Computacenter, wenn es um die Migration nach Microsoft 365 im Zuge von Fusionen, Akquisitionen und Spin-offs bei den Anwenderunternehmen geht. Alle Umsetzungs- und Betriebsmodelle werden Ende zu Ende unterstützt.

SoftwareONE

Mit den in die Managed Services integrierten Dienstleistungen zur Einführung von Produktivitätslösungen und zum Änderungsmanagement kann SoftwareONE die Entwicklung der Benutzer verfolgen und so die Akzeptanz der Plattform und die Produktivität

steigern. Ein Highlight im umfassenden und kompletten Angebot ist die PyraCloud-Management -Plattform für einen möglichst effizienten Einsatz der Microsoft 365-Plattform.

T-Systems

T-Systems sieht sich als Integrator und Orchestrierer und optimiert die Lizenzkosten für Office-Dienste. Besonders stark wiegt in diesem Jahr die Partnerschaft mit Microsoft, die es T-Systems ermöglicht, den Kunden eine Preisstabilität bis 2027 zuzusichern. Die Roadmap zeigt in Richtung Souveränität und Open Source.



Bechtle



„Schulung, Know-how und Lieferung der Services aus Deutschland sind die strategischen Vorteile von Bechtle.“

Holm Landrock

Overview

Bechtle, mit Sitz in Neckarsulm, ist ein europäischer Anbieter von Systemhausdienstleistungen mit rund 12.800 Mitarbeitern und ca. 5,8 Mrd. € Umsatz (2021). Bechtle bietet ein breites Spektrum an Cloud-Services und -Lösungen auf der Basis der Microsoft-Technologien an und hält den Azure Expert MSP Status inne.

Strengths

Schulung und Know-how als strategischer Vorteil des Anbieters:

Die bundesweiten rund 20 Bechtle Training Center stellen eine große Auswahl an praxisnahen Schulungen für Produkte und Technologien von Microsoft bereit. Die Services reichen von Lizenzberatung und -optimierung, über die Bestandsaufnahme bis hin zur Installation und Konfiguration.

Der Service und der Support von Bechtle werden vollständig aus Deutschland heraus geliefert:

Bechtle setzt keine Offshore-Ressourcen ein. Ein aus Deutschland geliefertes Microsoft 365-Service-Portfolio ist vor allem für Kunden mit einem sehr

hohen Schutzbedarf und für Kunden mit besonders strengen Datenschutz- und Compliance-Richtlinien von Bedeutung. Bechtle unterstützt hier „Microsoft Office 365 Deutschland“, das in deutschen Rechenzentren gehostet wird. Einem unabhängigen Datentreuhänder, der unter deutschem Recht agiert, obliegt der Datenschutz. Insbesondere öffentliche Auftraggeber oder Bildungseinrichtungen profitieren von diesen hohen Standards.

Das Engagement für die Azure-Welt zeigt Erfolge: Bechtle konnte die Umsätze nicht zuletzt mit den Services rund um Microsoft 365 kontinuierlich steigern – um 17,2 Prozent gegenüber dem Vorjahr.

Caution

Der beeindruckende Wachstumskurs könnte aufrechterhalten werden. Dafür sollten die auf Unternehmenseinheiten verteilten wirtschaftlichen und technischen Ressourcen zusammengeführt werden, wie es Bechtle mit den eher zentralisierten Schulungszentren bereits durchführt. Dadurch könnten zudem die regionalen Unterschiede abgebaut werden, die auch die Rekrutierung von neuem Personal gefährden.





Microsoft 365 for Midmarket

Wer sollte dieses Kapitel lesen?

Dieser Quadrantenbericht konzentriert sich auf die aktuelle Marktpositionierung von Dienstleistern, deren Zielgruppe der Mittelstand ist, und zeigt auf, wie sie die wichtigsten Herausforderungen im Zusammenhang mit Microsoft 365 Services angehen.

Der deutsche Markt hat insgesamt bei der Einführung von Cloud-Technologien Fortschritte gemacht; derzeit befinden sich die Kunden der Dienstleister in unterschiedlichen Phasen der Cloud-Nutzung. Mittelständler bevorzugen Service Provider mit einem lokalen Netz von Rechenzentren. Die wichtigsten Herausforderungen für die Dienstleister sind die Datenkonsolidierung und die Notwendigkeit der Anpassung an komplexe Governance-, Compliance- und Sicherheitsvorgaben.

Für mittelständische Unternehmen in Deutschland ist das Thema Sicherheit eine große Herausforderung; somit werden Lösungen benötigt, die hochgradig redundant sind und eine hohe Sicherheit bieten. In vielen Fällen übertreffen die eventuellen Kosten im Fall von Ausfällen die IT-Kosten, und somit sind hochwertige Services gefragt.

Angesichts dieser Herausforderungen ist Outsourcing zur einzigen praktikablen Option geworden; das erfordert eine enge Partnerschaft zwischen Dienstleistern und Kunden. Investitionen zielen darauf ab, die Kosten zu senken, ein Höchstmaß an Automatisierung zu bieten und die Transparenz der Cloud-Kapazitätsauslastung und -kosten zu gewährleisten. Die Kunden wünschen sich starke Partner, die ganzheitliche Services mit gut ausgebildeten und zertifizierten Fachleuten anbieten.



IT-Führungskräften bietet dieser Bericht ein besseres Verständnis der relativen Positionierung und Fähigkeiten von Partnern, die ihnen helfen, Services aus der Microsoft-Cloud effektiv zu nutzen; sie erfahren zudem, wie deren technische Fähigkeiten im Vergleich zu anderen Marktangeboten dastehen.

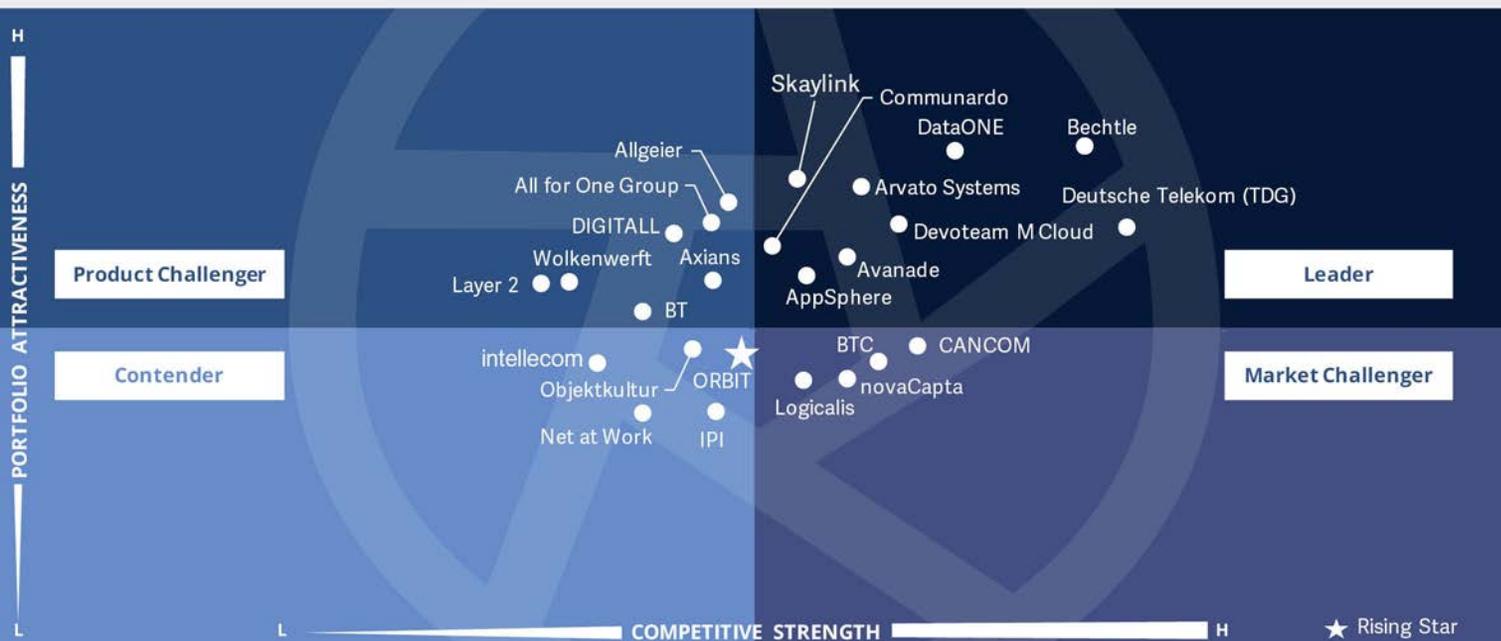


Sourcing- und Einkaufs-Experten gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis des Anbieter-Ökosystems für Microsoft 365 Services in Deutschland und können sich über die Standard-Initiativen hinaus über die Serviceangebote der Anbieter informieren.



Führungskräfte aus den Bereichen Softwareentwicklung und Technologie können sich in diesem Bericht über die Positionierung von Managed Service Providern informieren und erfahren, wie deren Angebote und Strategien die Nachfrage nach ergänzenden Softwareprodukten und Services beeinflussen können.





Im Rahmen dieser Marktkategorie werden **Dienstleister** bewertet, die Unternehmen bei der Einführung, der Integration und dem laufenden Betrieb von **Microsoft 365** unterstützen.

Diese Dienste gehen über die **Bereitstellung und Migration** zu Microsoft 365 hinaus und reichen bis zu **arbeitsplatzbezogenen Anwendungen**.

Holm Landrock



Microsoft 365 for Midmarket

Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die Unternehmen bei der Einführung, der Integration und dem laufenden Betrieb von Microsoft 365 – der SaaS-basierten Produktivitäts-Suite von Microsoft – unterstützen.

Diese Dienste gehen über die Bereitstellung und Migration zu Microsoft 365 hinaus – sie sind insbesondere darauf ausgerichtet, eine schnelle, geräteunabhängige und qualitativ hochwertige Produktivitäts-Suite bereitzustellen, die eine nahtlose, standortunabhängige Teamarbeit ermöglicht und an die Rolle des jeweiligen Nutzers angepasst ist. Aus Kundensicht geht es bei Microsoft 365 um die Zusammenarbeit und die Integration global verteilter Teams; dazu sind Integrations- und Implementierungsdienste erforderlich. Dieser Quadrant bewertet auch den

Support, den die Anbieter für Windows als Teil ihres gesamten Microsoft 365 Service Portfolios anbieten.

Die Implementierung von SaaS-basierten Arbeitsplatzumgebungen ist für jeden Unternehmenskunden eine Herausforderung. Wie ISG festgestellt hat, gibt es in den Bereichen Collaboration, Unified Communications, Dateispeicherung und Performance sowie hinsichtlich Lizenzkosten, Bereitstellungsverfahren, Wartungsplänen und Datenintegrationsbestrebungen, Prozessintegration und Anwendungsintegration sowie weiterer Prozesse jede Menge Fallstricke, die es zu vermeiden gilt. Anbieter in diesem Bereich müssen in der Lage sein, mehr als nur die grundlegende Implementierung von Microsoft 365 zu leisten und die oben genannten Herausforderungen direkt anzugehen.

Auswahlkriterien

1. Das Leistungsspektrum umfasst technische Beratung, Lizenzerwerb, Integration von Microsoft 365-Modulen, Implementierung und Betrieb.
2. Zukunftsweisende Angebote, die in Microsoft 365 integriert werden, um einen modernen Arbeitsplatz für Unternehmenskunden zu schaffen (z.B. HoloLens-Entwicklung und Erstellung von Teams Bots)
3. Verwaltung von Microsoft Office-APIs zur Gewährleistung einer angemessenen Nutzung und Steigerung der Unternehmensproduktivität
4. Migration von Kundenarbeitsplätzen in moderne Cloud-Umgebungen und Workspace-as-a-Service-Modelle
5. Bereitstellung von Microsoft 365-basierten Unified Endpoint Suites durch Integration mit modernster Identitäts- und Zugriffsmanagement-Technologie und Mobile Device Management (Intune oder andere)
6. Stärke der Partnerschaft des Anbieters mit Microsoft, gemessen an der Anzahl und Kategorie der relevanten Zertifizierungen (inkl. Office 365, Intune, Windows und Azure), der Dauer der Beziehung zu Microsoft und dem Nachweis der strategischen Zusammenarbeit zwischen dem Anbieter und Microsoft im Zusammenhang mit dem modernen Arbeitsplatz



Beobachtungen

Mittelständische Anwenderunternehmen von 250 bis 5000 Mitarbeiter können vom Lösungspaket rund um Microsoft 365 besonders profitieren. Die Lösungen sind weit verbreitet, und Alternativen wurden in den letzten 20 Jahren sukzessive vom Markt verdrängt. Umso notwendiger ist es, dass gerade in mittelständischen Unternehmen nicht ohne Plan vorgegangen wird und die Mitarbeiter von Anfang an richtig geschult werden.

In dieser Marktkategorie wurden mehrere Bewertungskriterien überarbeitet und neu gewichtet. Das führte zu sichtbaren Verschiebungen einzelner Anbieter. In der diesjährigen Bewertung spielte neben der Optimierung von Apps im Rahmen eines Umzugs in die Cloud oder auch der Einführung von Neuerungen bei bestimmten Kunden zudem die Gewinnung neuer Kunden eine stärkere Rolle. Generell spiegelt der Quadrant auch

die etwas geringere Dynamik im Markt, auch aufgrund der Corona-Pandemie, wider. Während im Vorjahr noch recht viel Schwung aufgrund der Seuche aufgenommen wurde, verlief 2021 etwas gedämpfter, weil die vielen Arbeitsplatz-Migrationen ins Home-Office und die damit entstandenen Kosten erst einmal verdaut werden mussten.

Viele Partner in dieser Kategorie haben sich den immer neuen Herausforderungen der Partner-Klassifizierung gestellt (zu den Gold-Partnerschaften haben sich seit einiger Zeit verschiedene Expert-Levels und Advanced Specializations gesellt).

Der Quadrant wurde hinsichtlich der Zuordnung der Anbieter zum Bereich der mittelständischen Anwender mit unter 5000 Mitarbeitern überarbeitet.

Devoteam M Cloud (Leader) und CANCOM (Market Challenger) sind in diesem Jahr dem Midmarket-Segment

der Marktkategorie zugeordnet worden. Communardo war im Vorjahr Product Challenger und ist jetzt Leader. Axians, im Vorjahr einer der Leader, ist jetzt als Product Challenger positioniert. ORBIT ist als Contender zum Rising Star gekürt worden. IPI war im Vorjahr Market Challenger und ist in diesem Jahr Contender. Neu sind BTC in der Gruppe der Market Challenger und DIGITALL in der Gruppe der Product Challenger. InfoWAN wurde aufgrund der Fusion und jetzt als Skylink im Segment für Large Accounts betrachtet. Ebenso ist Datac als Teil von q.beyond jetzt in der Unterkategorie für Large Accounts zu finden. ADN, GBS und KonicaMinolta wurden nicht mehr bewertet.

Von den 149 Unternehmen, die für diese Studie in die Beobachtung einbezogen wurden, haben sich 25 Anbieter für die Aufnahme in den Quadranten qualifiziert.

Neun Provider erreichten die Gruppe der Leader. Als Rising Star wurde ORBIT gekürt.





„Bechtle ist ein wichtiger Partner der Anwender für die Implementierung des modernen Arbeitsplatzes.“

Holm Landrock

Bechtle

Overview

Bechtle, mit Sitz in Neckarsulm, ist ein europäischer Anbieter von Systemhausdienstleistungen mit rund 12.800 Mitarbeitern und ca. 5,8 Mrd. € Umsatz (2021). Bechtle bietet ein breites Spektrum an Cloud-Services und -Lösungen auf der Basis der Microsoft-Technologien an und hält den Azure Expert MSP Status inne.

Strengths

Der „Smart Workplace“ für den Anwender ist die Zielstellung von Bechtle: Das Systemhaus und dessen Berater liefern den Kunden Umgebungen für die Collaboration am modernen Arbeitsplatz. Bechtle engagiert sich konkret in Partnerschaften und Initiativen. Ziel des Engagements ist es, Cloud-Lösungen für die Bechtle-Kunden sicher auf Microsoft Azure zu entwickeln und produktiv bereitzustellen.

18 Zertifizierungen als Microsoft Gold Partner: Moderne Workplace- und Azure-Produkte werden von Bechtle mit einer sehr hohen Anzahl an Zertifizierungen und Qualifizierungen mit hunderten Beratern zum Kunden gebracht.

Die eigene Bechtle-Clouds-Services für den „Modern Workplace“ kombinieren Public- und Privat-Clouds:

Über die Bechtle-Clouds können Anwender Private-Cloud-Dienste von Bechtle beziehen und für weitere Workloads Public-Clouds zur Umgebung hinzufügen. Bechtle erleichtert dabei Accounting und Billing über einen Ansprechpartner sowie mit nur einer Rechnung bzw. mit einer Firmenkreditkarte des Anwenderunternehmens. Außerdem bietet Bechtle für die Clouds ergänzende Services wie Backup- und Disaster-Recovery-as-a-Service.

Caution

Arbeitsplatzlösungen müssen heute vor allem Mobilitätslösungen sein. Die entsprechenden Angebote könnte Bechtle ausbauen, auch durch Partnerschaften mit Telekommunikationsdienstleistern.

Während das Prinzip der verteilten Standorte viele Vorteile hinsichtlich der Agilität, wird immer wieder sichtbar, dass ein zentralistischer Ansatz Vorteile haben kann. Das wurde bei Bechtle erkannt, sollte aber sensibel angepackt werden.





Dynamics 365

Wer sollte dieses Kapitel lesen?

Dieser Quadrantenbericht beschäftigt sich mit der aktuellen Marktpositionierung von Dienstleistern, deren Zielgruppe sowohl mittelständische als auch Großunternehmen sind, und zeigt auf, wie sie die wichtigsten Herausforderungen im Zusammenhang mit Dynamics 365 Services angehen.

Dabei werden insbesondere Service Provider untersucht, die ERP- und CRM-Software anbieten, nicht-digitale Prozesse analysieren und die Transformation von Prozessen mit Hilfe von Dynamics 365-Lösungen durchführen. Die Konsolidierung von verschiedenen ERP-Systemen auf Multicloud-Lösungen ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Kunden wünschen sich starke Partner für die Verwaltung, Wartung und Optimierung von Dynamics 365-Applikationen. Angesichts der benötigten spezialisierten Lösungen für die Bewältigung der oben genannten

Herausforderungen ist Outsourcing zur einzigen praktikablen Option geworden; das erfordert eine enge Partnerschaft zwischen Dienstleistern und Kunden.

In Deutschland sind robuste Agile- und DevOps-Implementierungsdienste gefragt, einschließlich Beratung, Planung und Konfiguration sowie automatisierten Berichten zur Sicherstellung der Servicebereitstellung und -qualität.



IT-Führungskräften bietet dieser Bericht ein besseres Verständnis der relativen Positionierung und Fähigkeiten von Partnern, die ihnen helfen, Services aus für Microsoft Dynamics 365 effektiv zu nutzen; sie erfahren zudem, wie deren technische Fähigkeiten im Vergleich zu anderen Marktangeboten dastehen.



Sourcing- und Einkaufs-Experten gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis des Anbieter-Ökosystems für Microsoft Dynamics 365 Services in Deutschland und können sich über die Standard-Initiativen hinaus über die Serviceangebote der Anbieter informieren.



Führungskräfte aus den Bereichen Softwareentwicklung und Technologie können sich in diesem Bericht über die Positionierung von Managed Service Providern informieren und erfahren, wie deren Angebote und Strategien die Nachfrage nach ergänzenden Softwareprodukten und Services beeinflussen können.





Dieser Quadrant bewertet Dienstleister, die Unternehmen bei der Auswahl, Integration, Anpassung und dem Betrieb von Microsofts cloudbasierter **Dynamics 365 ERP und CRM** Software unterstützen. Gefragt sind unter anderem **Know-how um Geschäftsprozesse** und **Schulungsangebote**.

Holm Landrock



Definition

Dieser Quadrant bewertet Dienstleister, die Unternehmen bei der Auswahl, Integration, Anpassung und dem Betrieb von Microsofts cloudbasierter Dynamics 365 Enterprise Resource Planning (ERP) und Customer Relationship Management (CRM) Software unterstützen. Diese Services konzentrieren sich auf die Digitalisierung von Geschäftsprozessen durch den Einsatz von ERP- und CRM-Software. In diesem Zusammenhang sollten Dienstleister und Systemintegratoren Anwenderunternehmen bei der Analyse von nicht digital abgebildeten Prozessen und der IT-Umsetzung dieser Prozesse durch Lösungen aus Dynamics 365 unterstützen.

Darüber hinaus werden in dieser Studie Themen wie die Datenintegration mit und die Übernahme von Altsystemen berücksichtigt.

Außerdem wird untersucht, wie die Anbieter den Software-Lebenszyklus und die Benutzerunterstützung handhaben. Hinzu kommen Bereiche wie Eskalationsmanagement, Änderungsmanagement, Optimierung und Reporting. Die in diesem Quadranten vertretenen Anbieter zeigen auch ein ausgeprägtes Verständnis dafür, wie sich ihre Services und die Dynamics 365-Lösung auf das Geschäft ihrer Unternehmenskunden auswirken.

Auswahlkriterien

1. Umfang und Tiefe des Dienstleistungsportfolios des Anbieters in Bezug auf die Implementierung, Anpassung, Bereitstellung und den Support von Microsoft Dynamics 365, unter besonderer Berücksichtigung branchenspezifischer Services und Leistungen
2. Anzahl und Standort der Mitarbeiter, die Dynamics 365 Services erbringen
3. Verständnis der Arbeitsbelastung des Kunden im Hinblick auf die Umstellung von ERP oder CRM
4. Stärke der Partnerschaft des Anbieters 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
5. Prozessunterstützung im Rahmen der digitalen Transformation in Anwenderunternehmen bei der Einführung von Dynamics 365
6. Vielfältige und ausgereifte Preis- und Zahlungsmodelle, die den Bedürfnissen der Unternehmen entsprechen, die Dynamics 365 einführen und nutzen
7. Robuste Prozesse des Anbieters für die Implementierung, einschließlich der Verwendung von Agile- und DevOps-Methoden sowie der entsprechenden Automatisierung für die Bereitstellung und Qualität der Dienste



Beobachtungen

ERP- und CRM-Umgebungen halten bei vielen Anwenderunternehmen die Fäden zusammen. Sie stellen die Basis für die Verwaltung der betriebswirtschaftlichen Zusammenhänge in der IT dar und sind daher besonders wichtig. Dynamics 365 bildet hier ein recht eigenständiges Universum an Lösungen, welche von den in dieser Marktkategorie beurteilten Dienstleistern bei den Anwenderunternehmen geplant, konfiguriert, implementiert und gegebenenfalls betrieben werden, sofern der Kunde dies wünscht. In der Regel werden die Kunden auch mit weiteren Services für den Betrieb ihrer Applikationen in der Cloud, meist in der Azure Cloud, bedient.

Der Aufwand ist typischerweise hoch, sobald die Anwender ihre Dynamics-365-Umgebung nicht mehr selbst beherrschen können. Dann ist zur

Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs oft rasches, effizientes und zielführendes Handeln erforderlich. Dies leisten die hier aufgeführten Anbieter. Sie bilden die Spitzengruppe des Wettbewerbsfeldes in der Region.

Angesichts des hohen Aufwands bei der Implementierung von ERP- und CRM-Lösungen haben die Dienstleister kaum Raum für Innovationen oder anders geartete Kreativität. Die wichtigste Forderung der Anwender besteht darin, die IT-Lösungen in Betrieb zu nehmen.

CANCOM hat sich in der diesjährigen Studie als Market Challenger positioniert (im Vorjahr Contender). Devoteam M Cloud war im Vorjahr in der Gruppe der Leader zu finden und ist in diesem Jahr Product Challenger. ORBIT ist neu in dieser Kategorie und konnte eine Leader-Position erringen. Atos war im Vorjahr Market Challenger und ist in diesem Jahr in der Gruppe der Leader zu finden. Hitachi

Solutions wurde neu aufgenommen und hat sich als Contender positioniert. AppSphere wurde nicht mehr bewertet.

Von den 149 Unternehmen, die für diese Studie in die Beobachtung einbezogen wurden, haben sich 23 Anbieter für die Aufnahme in den Quadranten qualifiziert. Sechs Provider erreichten die Gruppe der Leader. Ein Rising Star konnte nicht identifiziert werden.

Atos

Atos ist ein leistungsfähiger Partner für den gehobenen Mittelstand und große Konzerne und unterstützt mit Dynamics 365 Kunden, die ihr Unternehmen weiterentwickeln und die digitale Transformation vorantreiben wollen. Atos OneCloud vereint Cloud-Beratung, Expertise in der Anwendungstransformation, vorgefertigte Cloud Accelerators und innovative Talente in einer Reihe von End-to-End-Services, um

Kunden auf ihrem Weg in die Cloud sicher und schnell zu unterstützen. Atos stützt sich bei der Umsetzung auf ein starkes Team von über 160 Dynamics-Experten

Allgeier

ERP-Lösungen auf Basis von Dynamics 365 sind die Domäne von Allgeier, und bei nur wenigen der in dieser Studie untersuchten Anbieter folgen die Aktionen so umfangreich der Unternehmensvision. Die Einführung von betriebswirtschaftlicher Software beherrscht das Unternehmen aus dem Effeff. Der Provider hat ein tiefgehendes Verständnis für die CRM- und ERP-Anliegen seiner Kunden. Die Services sind umfassend und tief, um auch anspruchsvolle Anfragen bedienen zu können.



Bechtle

Bechtle bietet seinen Kunden ein umfangreiches Portfolio an Lösungen und Dienstleistungen rund um Dynamics 365 an und übernimmt die Integration mit der Azure Cloud und den anderen Lösungs-Welten des Microsoft-Toolsets. Kunden können damit auch ERP-getrieben den Weg der digitalen Transformation beschreiten.

Deutsche Telekom (TDG)

Die Geschäftskundeneinheit der Deutschen Telekom setzt die Services verfolgt den Ansatz eines ganzheitlichen „Digital Sellings“. Damit beschreibt TDG einen erkenntnisbasierenden, kollaborativen Ansatz für Prozesse in den Bereichen Vertrieb, Marketing, Kundenservice und Produktion. Schulungen und vordefinierte Lösungen erleichtern das Onboarding der Anwender.

KUMAVISION

Mit seiner Spezialisierung auf Schlüsselbranchen der deutschen Wirtschaft sichert sich der Provider einen festen Platz im Wettbewerbsumfeld. Dazu trägt auch ein vollständiges und integriertes Dienstleistungsportfolio rund um Dynamics 365 bei. Die Bekanntheit des Unternehmens im Thema Dynamics 365 ist außerordentlich hoch. Mitarbeiter schätzen zudem die Unternehmenskultur als hoch ein.

ORBIT

Anwender, die es mit ihren ERP- und CRM-Umgebungen in die Cloud drängt, erhalten von ORBIT entsprechende Unterstützung. ORBIT sieht sich als Problemlöser bei der Cloud-Migration von Workloads. Nach einer Reorganisation Ende 2020 steht die Partnerschaft mit Microsoft und die Migration auf Lösungen um Dynamics

365 im Vordergrund. ORBIT hat sich 13 einschlägige Zertifizierungen von Microsoft erworben.



Bechtle



„Dynamics 365 wird von den Bechtle-Experten mit einem konkreten Nutzen für den Anwender verknüpft.“

Holm Landrock

Overview

Bechtle, mit Sitz in Neckarsulm, ist ein europäischer Anbieter von Systemhausdienstleistungen mit rund 12.800 Mitarbeitern und ca. 5,8 Mrd. € Umsatz (2021). Bechtle bietet ein breites Spektrum an Cloud-Services und -Lösungen auf der Basis der Microsoft-Technologien an und hält den Azure Expert MSP Status inne.

Strengths

Komplettdienstleistungen kommen aus einer Hand: Bechtle bietet seinen Kunden ein umfangreiches Portfolio an Lösungen und Dienstleistungen rund um Dynamics 365 an, aus dem die Anwender ihren individuellen Ansatz für CRM und ERP wählen können. Bechtle übernimmt auch die Integration mit der Azure Cloud und den anderen Lösungs-Welten des Microsoft-Toolsets. Kunden können damit auch ERP-getrieben den Weg der digitalen Transformation beschreiten. Das Portfolio umfasst ergänzende Services und Lösungen.

Reputation als klassisches deutsches Systemhaus punktet: Bechtle kann auf seine hohe Reputation als Systemhaus

und IT-Vertriebsunternehmen verweisen. Das unterstützt Aspekte wie Kundenbindung und Neukundengewinnung.

Die Vertriebsorientierung von Prozessen stützt Ziele der Anwender:

Dynamics 365 wird von den Bechtle-Experten mit einem konkreten Nutzen für den Anwender verknüpft. Damit soll erreicht werden, dass ERP-Projekte konkrete Problemstellungen im Anwenderunternehmen adressieren und für die cloudbasierte Verwaltung und Steuerung der Vertriebsprozesse, der Außendienstmitarbeiter und schlussendlich der Sicht auf das Kundenunternehmen und die KPIs sorgen.

Caution

Bechtle darf sich nicht auf den Erfolgen der Vergangenheit ausruhen und muss die vorhandenen Aktivitäten rund um Dynamics 365 durch Referenzen mit attraktiven Neukunden immer wieder neu nach außen kommunizieren.





Anhang

Die Marktforschungsstudie „ISG Provider Lens™ 2022 – MICROSOFT ECOSYSTEM“ 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.

Lead Author:

Holm Landrock

Editors:

Maria Müller-de Haen

Research Analyst:

Katharina Kummer

Data Analyst:

Sarida Khatun, Pooja Rani Nayak

Quality & Consistency Advisors:

Mathias Schulze

Project Manager:

Smita Subhash

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 Februar 2022. 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 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





Lead Author

**Holm Landrock,
Senior Analyst**

Bei ISG hat Holm Landrock die Multi-Client-Studien und Anbieter-Benchmarks, heute IPLs, aufgebaut und namhafte Kunden - darunter international führende Mobilitäts- und Finanzdienstleister - bei der strategischen Auswahl moderner Lösungen unterstützt. Als ICT-Analyst, Fachjournalist und Autor mehrerer Bücher liegen Holm Landrocks Schwerpunkte in den Bereichen technisch-wissenschaftliches Computing, Enterprise Computing und Trendthemen wie E-Health und Quantum Computing.



Research Analyst

**Katharina Kummer
Research Analyst**

Katharina Kummer ist als Research-Analystin für ISG tätig und in dieser Funktion für die Unterstützung und Mitarbeit an Provider Lens™ Studien zu den Themen Public Cloud Transformation Services, Private Hybrid Cloud Data Centers, Data Analytics, Microsoft Ecosystem und Cloud-Native – Container Services zuständig. Zu ihren Fachgebieten zählen Cloud-Rechenzentren, cloudnative Services, digitale Linguistik und NLP. Katharina Kummer entwickelt Inhalte aus Unternehmenssicht und verfasst den Global Summary Report.

Daneben unterstützt sie die Lead-Analysten im Rahmen des Research-Prozesses sowie bei Ad-hoc Research-Aufträgen und schreibt Artikel über Nischentechnologien, Markttrends und Erkenntnisse.





IPL Product Owner

Jan Erik Aase
Partner and Global Head – ISG Provider Lens/ISG Research

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 ISG-Beraterteam. 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.

Weitere Informationen zu den ISG Research™ Subskriptions-Services sind unter contact@isg-one.com, Tel.+49 (0) 561-50697524 oder auf unserer Website unter <https://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 800 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, inklusive 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 1.300 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 www.isg-one.com.





MARCH 2022

REPORT : MICROSOFT ECOSYSTEM PARTNERS