

Microsoft Cloud Ecosystem

Microsoft 365 Services

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

Zusammenfassung 03

Anbieterpositionierung 06

Einleitung

Definition 11
Betrachtungsumfang der Studie 12
Anbieterklassifizierungen 13

Anhang

Methodik & Team 25
Autoren & Editoren 27
Über ISG 29

Star of Excellence 22

Customer Experience (CX) Insights 23

Microsoft 365 Services 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.



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 eine 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
Axians	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



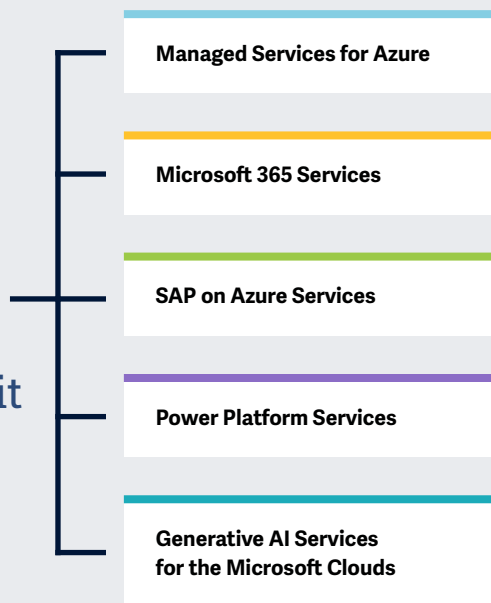


	Managed Services for Azure	Microsoft 365 Services	SAP on Azure Services	Power Platform Services	Generative AI Services for the Microsoft Clouds
Trans4mation	Contender	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
T-Systems	Leader	Product Challenger	Leader	Market Challenger	Not In
UMB	Leader	Market Challenger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

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





Anbieterklassifizierungen: Bewertungskategorien

Product Challenger:

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

Contender:

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

Leader:

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

Market Challenger:

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





Anbieterklassifizierungen: Bewertungskategorien

★ Rising Stars

Ein solches Unternehmen kann zum Zeitpunkt der Auszeichnung ein vielversprechendes Portfolio bzw. die erforderliche Markterfahrung inkl. der notwendigen Roadmap mit adäquater Ausrichtung an den wichtigen Markttrends bzw. Kundenanforderungen vorweisen. Zudem verfügt das Unternehmen über ein ausgezeichnetes Management mit Verständnis für den lokalen Markt. Dieses Prädikat erhalten daher nur Anbieter oder Dienstleister, die in den letzten zwölf Monaten extreme Fortschritte hinsichtlich der gesteckten Zielerreichung verzeichnet haben und dank ihres überdurchschnittlichen Impacts und ihrer Innovationskraft auf dem besten Weg sind, innerhalb von 12-24 Monaten zu den Top-Anbietern zu gehören.

Not in

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





Microsoft 365 Services

Wer diesen Bericht lesen sollte

Dieser Quadrant 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 Microsoft 365 Services angehen.

Viele Unternehmen in der Schweiz wollen mit diversen Funktionen und Möglichkeiten der Microsoft 365 Suite ihre Produktivität, Collaboration Tools und Sicherheit verbessern. Schweizer Unternehmen wünschen sich eine Lösung, die Herausforderungen wie die Implementierung von SaaS-basierten Arbeitsplatzumgebungen, Unified Communications, Dateispeicherung und Performance angeht. Gefragt sind Services wie Orientierungshilfe bei den Lizenzkosten, Bereitstellungsverfahren und Wartungsplänen, technischen Fragen, der Softwareeinführung sowie Beratungsdiensten oder der Einführung.

In Reaktion auf diese Herausforderungen bieten Dienstleister eine Vielzahl innovativer Fähigkeiten und Services an, um Kunden bei der Konzeption, Planung, Implementierung und laufenden Optimierung von Microsoft 365-Lösungen zu unterstützen. Durch eine breite Palette von Serviceangeboten, massgeschneiderten Governance-Modellen, Blueprints und Best-Practice-Ansätzen für die Benutzerakzeptanz (u.a. auch Schulungs- und Rollout-Konzepten) versuchen die Anbieter sicherzustellen, dass ihre Kunden die umfangreichen Möglichkeiten von Microsoft 365 voll ausschöpfen und erhebliche Synergien erzielen.



Technologieexperten können anhand dieses Berichts Dienstleister im Microsoft-Ökosystem analysieren und gewinnen ein besseres Verständnis dahingehend, wie diese Provider die neuesten Microsoft 365-Funktionen in ihre Angebote integrieren.

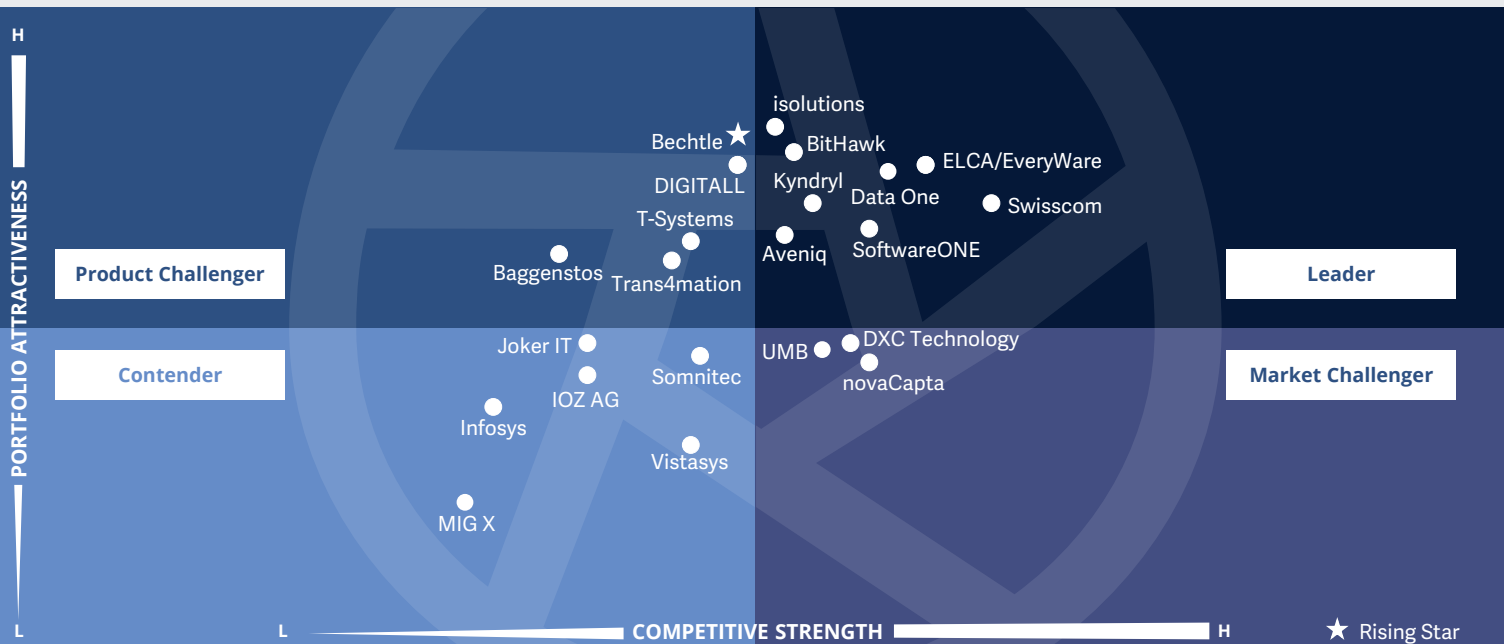


Experten für Arbeitsplatz-Technologien sollten diesen Bericht lesen, um die Herausforderungen des organisatorischen Änderungsmanagements besser verstehen und potenzielle Partner für die Implementierung und Integration von Microsoft 365 bewerten zu können.



Knowledge Management Experten erhalten mit diesem Bericht einen besseren Einblick in die Positionierung der Anbieter sowie die wichtigsten Trends im Anbieter-Ökosystem und können so potenzielle Partner besser identifizieren.





Effizienz, permanente Optimierung sowie hochsichere Systeme und KI-Innovationen prägen die Diskussionen im Markt. Das

Zusammenspiel von Copilot mit M365 und der Power Platform

wird in diesem Jahr zu einer neuen Art der Nachfrage führen.

Axel Oppermann



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 werden kann. Aus Sicht der Anwenderunternehmen geht es bei Microsoft 365 um die Förderung der Zusammenarbeit und die nahtlose Integration geografisch verteilter Teams auf globaler Ebene. 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 und Wartungsplänen, aber auch bei der Datenintegration, Prozess- und Anwendungsintegration sowie weiteren Prozessen jede Menge Herausforderungen zu bewältigen. Anbieter in diesem Bereich müssen zusätzlich zur grundlegenden Implementierung von Microsoft 365 weitere Leistungen offerieren, um die damit verbundenen Herausforderungen proaktiv angehen zu können.

Von in diesem Quadranten berücksichtigten Providern werden Bewertungen, Beratung sowie Services und Lösungen erwartet, die Kunden auf ihrer digitalen Reise unterstützen. Dies erfordert eine klare und transparente Kommunikation in der jeweiligen Region und Alleinstellungsmerkmale, die über die Bereitstellung von Arbeitsplatzumgebungen auf Basis von Microsofts Desktop- und Collaboration-Lösungen hinausgehen.

Auswahlkriterien

1. Serviceportfolio für **technische Beratung, Lizenzen und Integration, Implementierung und Betrieb von Microsoft 365-Modulen**
2. Innovative Angebote, die mit Microsoft 365 integriert werden können, um moderne Arbeitsplätze zu schaffen, wie **HoloLens** und **Teams**
3. Microsoft Office **API Management** zur Gewährleistung einer angemessenen Nutzung und Steigerung der Unternehmensproduktivität
4. **Migration** von Arbeitsplätzen in moderne Cloud-Umgebungen und **Workspace-as-a-Service-Modelle**
5. Bereitstellung von Microsoft 365-basierten **Unified Endpoint Suites**, die mit modernster Identitäts- und Zugriffsmanagement-Technologie und Mobile Device Management (Intune oder andere) integriert sind
6. **Starke Partnerschaft** mit Microsoft, gemessen an der Anzahl und Kategorie der **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

Auf dem dynamischen Schweizer Markt für M365 und damit verbundene Dienstleistungen zeichnet sich ein Trend zur kontinuierlichen Weiterentwicklung in den Bereichen Sicherheit, Compliance und Governance ab. Diese Entwicklung steht im Einklang mit dem Streben nach höherer Arbeitsproduktivität und besserer Qualität der operativen Prozesse; Schlüsselemente sind hier die Automatisierung und die Einführung neuer Arbeitsabläufe. Unterstützt wird diese Entwicklung durch die zunehmende Integration von Daten aus verschiedenen Plattformen in M365-Anwendungen, was die Nutzer dazu bringt, traditionelle Arbeitsweisen zu überdenken und die Mitarbeiter zu schulen. Dies fördert eine offene Unternehmenskultur, die Innovationen und kontinuierliche Verbesserungen begrüsst.

Die Dienstleister stehen vor der Aufgabe, technologische Innovationen nachhaltig in die Unternehmenslandschaft ihrer Kunden zu integrieren und zu managen. Im Vordergrund steht dabei die Schaffung eines spürbaren Mehrwerts durch eine hohe Servicequalität,

die sich positiv auf die User Experience auswirkt und damit die Akzeptanz und Effizienz der neuen Lösungen im Unternehmensalltag steigert. Die in diesem Quadranten als Leader identifizierten Anbieter erfüllen diese Anforderungen regelmässig; sie verschieben die Grenzen des Machbaren und ebnen den Weg für zukunftsorientierte Arbeitswelten.

Von den 46 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 22 für diesen Quadranten qualifiziert, wobei sich acht Unternehmen in der Gruppe der Leader befinden und ein Unternehmen zum Rising Star gekürt wurde.

AVENIQ

Aveniq bietet umfassende Betreuung für Microsoft 365, von der Planung bis zur Optimierung, mit Fokus auf Sicherheit, Compliance und innovative Plattform-Lösungen zur Steigerung der Prozesseffizienz und digitalen Transformation.

BitHawk

BitHawk fördert mit Schulungen und Technologie die Arbeitsplatzmodernisierung, unterstützt mit M365 Copilot und Azure AI die Innovation und verbessert mit regelmässigen Assessments die Sicherheit und Effizienz im Rahmen der digitalen Transformation.

Data One

Data One integriert Microsoft 365 in flexible Arbeitsumgebungen, stärkt die digitale Sicherheit und bietet umfassenden IT-Support, um produktive Communities zu fördern und Unternehmen für zukünftige Herausforderungen zu rüsten.

ELCA/EveryWare

ELCA/EveryWare bietet ein umfassendes M365-Managed-Angebot, verstärkt durch fortschrittliche Sicherheitsdienste und zukunftsorientierte Cloud Governance, um die Zusammenarbeit zu optimieren und eine sichere IT-Umgebung zu gewährleisten.

isolutions

isolutions entwickelt den Arbeitsplatz mit einem ganzheitlichen M365 Framework, konzipiert individuelle Einführungsstrategien und fördert durch gezielte Weiterbildung das Know-how im Umgang mit Microsoft 365.

kyndryl

Kyndryl hebt IT-Support mit Omnichannel-Ansätzen und Automatisierung auf ein neues Niveau und bietet massgeschneiderte Desktop-Virtualisierung sowie umfassendes Gerätemanagement für sichere und effiziente IT-Lösungen.

SoftwareONE

SoftwareONE fördert hybride Arbeitsmodelle und Kostenkontrolle für Microsoft 365, bietet umfassende Beratung und Dienstleistungen wie Backup und Recovery und treibt mit M365 die Innovationsfähigkeit und optimierte Kommunikation voran.



Microsoft 365 Services



Die **Swisscom** bietet Microsoft 365-Lösungen mit umfassendem Know-how, unübertroffenem lokalen Support in der Schweiz und massgeschneiderten Cloud-Lösungen für eine effiziente Ressourcennutzung und erhöhte Produktivität.



Bechtle (Rising Star) adressiert mit branchenspezifischen Cloud-Lösungen, z.B. für den Gesundheits- und Finanzsektor, regulatorische Herausforderungen, setzt höchste Sicherheitsstandards und bietet strategische Beratung für massgeschneiderte Cloud-Strategien.



Bechtle



„Bechtle ist in diesem Jahr als Rising Star positioniert, da das kontinuierlich optimierte und erweiterte Portfolio die Kundenbedürfnisse umfassender abdeckt. Insbesondere die langjährige und umfassende Expertise helfen dabei, dynamisch am Markt aufzutreten.“

Axel Oppermann

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

Branchenspezifische Cloud-Lösungen: Mit spezialisierten Cloud-Lösungen für Branchen wie Healthcare und Financial Services adressiert Bechtle branchenspezifische Herausforderungen. Die angebotenen Lösungen berücksichtigen regulatorische Anforderungen und ermöglichen eine nahtlose Integration in bestehende Prozesse. Insbesondere im Gesundheitswesen zeigt Bechtle mit Azure Managed Services for IoT, wie innovative Technologien effizient eingesetzt werden können.

Höchste Sicherheitsstandards: Sicherheit und Compliance werden bei Bechtle grossgeschrieben. Die Sicherheitsarchitektur basiert auf Azure Sentinel und Microsoft Defender, ergänzt um Multi-Faktor-Authentifizierung. Diese Massnahmen

schützen sensible Daten und helfen Unternehmen, hohe Sicherheitsstandards zu erfüllen. Damit gewährleistet Bechtle einen umfassenden Schutz und unterstützt Kunden bei der Einhaltung von Compliance-Anforderungen.

Strategische Beratung und Umsetzung: Bechtle bietet auf Basis langjähriger Erfahrung und der engen Partnerschaft mit Microsoft erstklassige IT-Lösungen an. Zertifizierte Azure-Experten bringen ihr Wissen ein, um massgeschneiderte Cloud-Strategien zu entwickeln, die exakt auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind. Auf diese Weise lässt sich die Cloud-Nutzung effektiv optimieren und die Wettbewerbsfähigkeit steigern.

Vorsicht

Für Bechtle könnte es sinnvoll sein, die Weiterentwicklung und Integration fortgeschrittener Automatisierungstools in das Portfolio zu intensivieren, um die Prozesseffizienz und Kundenzufriedenheit zu steigern. Zudem sollten die FinOps-Dienstleistungen stärker in den Fokus gerückt werden, um neue Kunden zu gewinnen.





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.



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, Tel.+49 (0) 561 50697524 oder auf unserer Website unter research.isg-one.com.

ISG

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 900 Kunden, darunter über 75 der 100 weltweit größten Unternehmen, unterstützt ISG Unternehmen, öffentliche Organisationen sowie Service- und Technologie-Anbieter dabei, Operational Excellence und schnelleres Wachstum zu erzielen. Der Fokus des Unternehmens liegt auf Services im Kontext der digitalen Transformation, inklusive 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.



APRIL, 2024

BERICHT: MICROSOFT CLOUD ECOSYSTEM