ISG Provider Lens™

# Microsoft Ecosystem

## Germany 2020

## Quadrant Report

Eine Untersuchung der Information Services Group Germany GmbH

Customized report courtesy of:

Atos

März 2020

# Über diesen Bericht

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

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

Die in diesem Bericht vorgestellten Marktforschungs- und Analysedaten umfassen Research-Informationen aus dem ISG Provider Lens™ Programm sowie aus kontinuierlich laufenden ISG Research-Programmen, Gesprächen mit ISG-Advisors, Briefings mit Dienstleistern und Analysen von öffentlich verfügbaren Marktinformationen aus unterschiedlichen Quellen. Die in diesem Bericht zusammengestellten Daten beruhen auf zuletzt im Februar 2020 aktualisierten Informationen. Zwischenzeitliche Fusionen und Akquisitionen und die damit zusammenhängenden Veränderungen sind in diesem Bericht nicht berücksichtigt.

Die Hauptautoren für diesen Bericht sind Henning Dransfeld und Frank Heuer. Der Research-Analyst ist Srujan Akurathi und der Datenanalyst ist Kankaiah Yasareni.

ISG Provider Lens™

© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

## ISG Provider Lens™

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

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

## 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 research.isg-one.com erhältlich.

**1** Executive Summary

**3** Einleitung

**15** Managed Services Providers (MSP) for Azure - Midmarket

**20** Managed Services Providers (MSP) for Azure - Large Accounts

**28** Office 365 Integration - Midmarket

**34** Office 365 Integration - Large Accounts

**41** SharePoint Integration

**46** SAP on Azure

**51s** Methodik



® 2020 Information Services Group, Inc. alle Rechte vorbehalten. Ohne vorherige Genehmigung seitens ISG ist eine Vervielfältigung dieses Berichts – auch in Teilen - in jeglicher Form strengstens untersagt. Die in diesem Bericht enthaltenen Informationen beruhen auf den besten verfügbaren und zuverlässigen Quellen. ISG übernimmt keine Haftung für mögliche Fehler oder die Vollständigkeit der Informationen. ISG Research™ und ISG-Provider Lens™ sind eingetragene Marken der Information Services Group, Inc.

# EXECUTIVE SUMMARY

**Der Markt für die Beratung, Integration und Implementierung von Microsoft Produkten befindet sich in einer starken Wachstumsphase.** Die zunehmende Innovation der Microsoft Produkt-Suites sowie die wachsende Komplexität der Integration mit zunehmenden Einsatzfeldern führt zu einer dynamischen Marktentwicklung für Professional Services in den Bereichen Beratung, Design, Integration, Implementierung und Managed Services für Microsoft-Anwendungen und die Cloud-Umgebung. Aus der vorliegenden Studie ergeben sich folgende Beobachtungen:

- **Auch der Mittelstand wird zunehmend zu einem dynamischen Marktumfeld.** Kleinere Unternehmen entwickeln mehr technologische Kompetenz im eigenen Haus, auch ihre Endanwender erwarten einen zunehmend mobilen, universellen Arbeitsplatz.
- **Derzeit sind sehr viele Unternehmen mit der aktiven Migration auf Microsoft Teams beschäftigt.** Kommunikation und Collaboration sind nach wie vor die wichtigsten Anwendungen, um die Zusammenarbeit im Büro neu zu gestalten. Durch Teams wird auch Sharepoint von Kunden vermehrt genutzt,
- **Kunden fordern einen mitarbeiterzentrierten Ansatz für Technologie.** Die Transition ist oft so aufwendig, dass sie durch ein Change-Programm begleitet werden muss, um alle Endanwender mitzunehmen.
- **Reduktion von „Downtime“ und Störungen bei Endanwendern.** Häufig auftretende Fehlerquellen wie Passwortprobleme werden zunehmend über Self-Service Portale und durch Chatbots unterstützt und gelöst. Darüber hinaus wird zunehmende Automation bei Standardprozessen wie Onboarding oder Verteilung von neuer Software erwartet.
- **Das transparente Service-Modell WaaS wird zunehmend eingefordert.** Einige Unternehmen beschäftigen sich mit der Einführung von WaaS (Workplace as a Service) und ähnlichen Software-as-a-Service (SaaS)-Lösungen. Dabei muss die IT-Organisation so aufgestellt sein, dass sie die immer kürzer werdenden Releasezyklen umsetzen kann.
- **Die Kundenanforderungen werden zunehmend komplexer.** Große Unternehmen fordern zunehmend Automatisierung, DevOps und Containerisierung für die Einführung und Verwaltung von Clouds. Von Preismodellen wird erwartet, dass sie ergebnisorientiert werden und das Nutzerverhalten spiegeln.
- **Viele Kunden haben bereits einschlägige Erfahrungen mit der Public Cloud gemacht.** Fast ein Drittel aller Unternehmen hat bereits Workloads auf Azure eingerichtet. Einer der wichtigsten Gründe ist der Ansatz der hybriden Cloud.
- **Microsoft ist einer der gesetzten Hyperscaler und bekommt viel Traktion im Markt.** Die MS Azure Plattform ist durch eine zunehmende Marktdurchdringung und Popularität der Azure- und Azure-Stack-Dienstleistungen derzeit die Nummer zwei. Doch der Abstand zu AWS hat sich deutlich verringert und viele Programmierer bevorzugen Azure. Es gibt zudem ein zunehmendes Interesse an der Verwendung von Azure Stack als Plattform für den Betrieb von nicht verbundenen Cloud-Diensten (Azure Stack Disconnected Mode) für Hochsicherheitskunden und als Plattform für OpenShift sowie andere plattformübergreifende Lösungen und Technologien.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

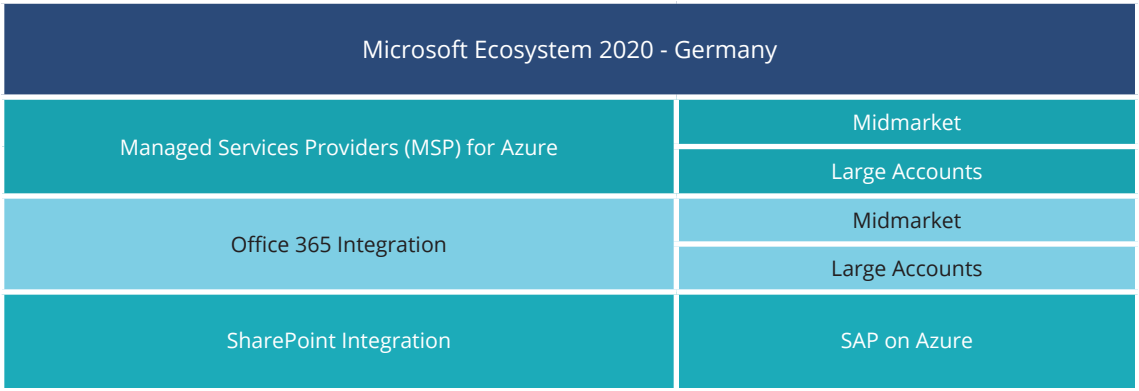
- **Azure ist eine der beliebtesten Cloud Plattformen und wird für SAP präferiert verwendet.** Dabei stellt SAP die eigenen Hosting-Lösungen mittlerweile in den Hintergrund und geht mit „Embrace“ auf die Hyperscaler zu, insbesondere auf MS Azure. SAP betreibt interne SAP-Anwendungen auf Azure und die jüngste Ankündigung einer Embrace-Partnerschaft mit SAP hilft Azure, sich gut im Markt zu positionieren.
- **Anwendungsszenarien haben sich mit der Migration auf HANA/S4HANA von Lift & Shift auf zielorientierte Architekturen gewandelt.** Mit S4HANA, das mit fünf bereits veröffentlichten Versionen gut etabliert ist, erwarten die Kunden eine bessere Investitionsrendite. Der erste Schritt ist die Flexibilisierung durch die Übernahme des SAP-Basisbetriebs in die Cloud (zur Risikominimierung auf Basis eines bewährten Ansatzes).

ISG Provider Lens™

© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Einleitung

Simplified illustration




Source: ISG 2020

## Definition

Microsoft zählt zu einem der etabliertesten IT-Provider weltweit. In Deutschland gibt es um die 100 Microsoft-Partner mit Bezug zu DAX-Konzernen. Weitere 1.000 sind im Geschäftskundenbereich erwähnenswert. Darüber hinaus gibt es im Endkundenumfeld zehntausende weiterer Partner mit weniger Relevanz für die Unternehmens-IT.

Eines der Kernsegmente ist das etablierte Workplace-Umfeld, in dem Microsoft seine dominante Position mit Office 365 zu verteidigen versucht. Ein weiteres sehr dynamisches Wachstumsfeld umfasst das Portfolio von Microsoft Azure für Public und Private Clouds. Das Unternehmen aus Redmond investiert stark in technologische Trends wie KI oder IoT, Robotics, Infrastrukturen wie Edge-Computing und HPC. Ziel ist es u.a., einen differenzierten Wert über das Cloud-Portfolio hinweg zu liefern und sich so einerseits vom Wettbewerb zu differenzieren und, relevant zu bleiben und andererseits weiterhin hohe Cross-Margen einzufahren.


© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Definition

## Betrachtungsumfang der Studie

Aus Sicht von ISG ergeben sich insbesondere sechs dedizierte Handlungsfelder im deutschen Markt für Geschäftskunden. Wie in der folgenden Abbildung dargestellt, werden in dieser Studie Anbieter für die oben genannten Dienstleistern für Managed Services on Azure, Managed Services for SAP on Azure, SharePoint und Office 365 Integration. Aufgrund der verschiedenen Bedürfnisse wurden die Kategorien Office 365 Integration sowie Managed Services for Azure für Großkunden und den Mittelstand in Deutschland separat betrachtet.

ISG hat den Markt für das Microsoft-Ökosystem in folgende sechs Marktsegmente unterteilt (fünf wurden bereits im Jahr 2019 analysiert, der Markt für Managed Services auf Azure für den Mittelstand ist neu):

**Office 365 Integrationsdienstleistungen – Large Accounts:** Office 365 kombiniert Office-Produktivitätslösungen mit Windows-Nutzungsrechten, Mobile-Management-Software und Security-Services. Das Produkt-Bundle ist somit Grundlage für Modern-Workplace-Konzepte und -Lösungen auf Basis von Microsoft-Technologien.

**Office 365 Integrationsdienstleistungen – Midmarket:** Dieses Segment befasst sich mit der Markteinführung von Office 365 im Mittelstandssegment (Kunden mit 1000 bis 5000 Arbeitsplätzen).

**Sharepoint Integration:** In dem inzwischen recht reifen Markt für SharePoint-Integration bieten Dienstleister insbesondere Integrations- und Implementierungsleistungen für On-Premise- und Hybrid-Szenarien hinsichtlich SharePoint an.

**Managed Services für Azure – Large Accounts:** Azure MSPs begleiten ihre Kunden bei der Umstellung auf Cloud-Technologien und dem Betrieb von Cloud-Lösungen in allen Aspekten. Die Aufgaben/Leistungen reichen von der Beratung über die Migration bis zum Betrieb und Management.

**Managed Services für Azure – Midmarket:** Managed Service Provider für Azure hinsichtlich des Mittelstandes begleiten ihre Kunden mit 50 bis 4.999 Mitarbeitern bei der Umstellung auf Cloud-Technologien und dem Betrieb von Cloud-Lösungen in allen Aspekten. Die Aufgaben beziehungsweise Leistungen reichen von der Beratung über die Migration bis zum Betrieb und Management.


© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Definition (cont.)

**Managed Services für SAP on Azure:** Bewertet werden Anbieter (Dienstleister), die eine Bereitstellung von SAP-Systemen auf Azure und deren zentrales Management anbieten.

**Managed Services Providers (MSP) for Azure**

Ein Cloud-MSP ist ein Dienstleister, der seinen Kunden bei der Umstellung auf Cloud-Technologien und dem Betrieb von Cloud-Lösungen in allen Aspekten begleitet. Die Aufgaben/Leistungen reichen von der Beratung über die Migration bis zum Betrieb und Management. Managed Service Provider für Azure differenzieren sich regelmäßig durch den Aufbau einer Geschäftseinheit rund um DevOps, Automatisierung und cloudnatives Anwendungsdesign. Gegenüber ihren Kunden treten sie als One-Stop Shop auf. Das Geschäftsmodell ist in der Regel als „Pay-As-You-Go" (PAYG) ausgelegt. Die MSP-Leistungen sind integraler Bestandteil weiterer Leistungsfelder wie exemplarisch Hosting, SI, Resale oder Applikationsdesign. Managed Service Provider zeichnen sich ferner durch optimierte Betriebsabläufe und Customer-Life-Cycle-Value-Management-Ansätze aus.

**SAP on Azure**

Bewertet werden Anbieter (Dienstleister), die eine Bereitstellung von SAP-Systemen auf Azure und deren zentrales Management offerieren. Leistungsfelder dieser Unternehmen sind regelmäßig Architekturberatung, Unterstützung bei der Konfiguration, Deployment, Eskalationsmanagement, Änderungs- und Störungsmanagement, Support, Optimierung sowie Reporting etc. Die Dienstleister helfen nicht nur (ausschließlich) dabei, Azure als puren Hardware-Ersatz oder Hardware-Erweiterung (IaaS) in den Kundenunternehmen zu verwirklichen, sondern optimieren und entwickeln durch eine Kombination aus eigenen Leistungen, SAP-Diensten und Microsoft Azure-Services neue Prozesse bzw. Businessabläufe.

**SharePoint Integration**

Bewertet werden Dienstleister, Integratoren, Berater etc., die Lösungen und Services rings um SharePoint anbieten; insbesondere Integrations- und Implementierungsleistungen für On-Premise- und Hybrid-Szenarien. Hierzu zählen neben der eigentlichen Integration von SharePoint auch die Integration von weitverbreiteten Unternehmenssystemen wie exemplarisch SAP, Microsoft Dynamics 365, Salesforce etc.


© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Definition (cont.)

**Office 365 Integration**

Office 365 hat sich in den vergangenen Jahren zur führenden SaaS-Office-Produktivitätslösung entwickelt. Bei der Einführung von Office 365 geht es nicht nur um die integrierte Bereitstellung von Office-Client, Exchange Online, SharePoint Online, Skype for Business, im Kontext von AD und Rechtemanagement. Vielmehr geht es darum, eine schnelle, geräteunabhängige, qualitativ hochwertige Produktivitäts-Suite bereitzustellen, die ein nahtloses Arbeiten in Teams ermöglicht, ortsunabhängig und angepasst an die Rolle des Nutzers. Um dies zu ermöglichen, sind Integrations- und Implementierungsleistungen notwendig. Bewertet werden Dienstleister, die dezidierte Services für die Migration, Implementierung sowie laufende Unterstützungsleistungen (Support, Managed Services etc.) von Office 365 anbieten.

© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# ISG Provider Lens Kategorien

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

## Leader

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

## Product Challenger

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

## Market Challenger

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

## Contender

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



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# ISG Provider Lens Kategorien

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

## Rising Star

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

## Not In

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



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Bewertung nach Kategorien 1 von 4

| | Managed Services for Azure for Midmarket | Managed Services for Azure for Large Accounts | Office365 Integration for Midmarket | Office365 Integration for Large Accounts | SAP on Azure | SharePoint Integration |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Accenture | Not In | Leader | Not In | Not In | Not In | Not In |
| Accenture (Avanade) | Not In | Not In | Not In | Leader | Leader | Leader |
| ADN | Not In | Not In | Contender | Not In | Not In | Not In |
| All for One Group | Market Challenger | Product Challenger | Product Challenger | Contender | Leader | Market Challenger |
| Allgeier | Not In | Not In | Product Challenger | Product Challenger | Not In | Not In |
| AppSphere | Not In | Not In | Leader | Leader | Not In | Leader |
| Arvato Systems | Leader | Leader | Not In | Leader | Leader | Leader |
| Atos | Not In | Leader | Not In | Leader | Leader | Leader |
| Axians | Leader | Not In | Leader | Product Challenger | Not In | Leader |
| Bechtle | Not In | Not In | Leader | Product Challenger | Not In | Product Challenger |
| Bright Skies | Product Challenger | Product Challenger | Not In | Not In | Not In | Not In |
| BT | Not In | Product Challenger | Not In | Product Challenger | Product Challenger | Not In |
| Campana & Schott | Not In | Not In | Not In | Not In | Not In | Product Challenger |
| CANCOM | Leader | Market Challenger | Leader | Leader | Product Challenger | Leader |
| Capgemini | Not In | Leader | Not In | Leader | Leader | Not In |



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Bewertung nach Kategorien 2 von 4

| | Managed Services for Azure for Midmarket | Managed Services for Azure for Large Accounts | Office365 Integration for Midmarket | Office365 Integration for Large Accounts | SAP on Azure | SharePoint Integration |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Claranet | Contender | Contender | Not In | Not In | Not In | Not In |
| Cognizant | Not In | Leader | Not In | Not In | Not In | Product Challenger |
| Communardo | Not In | Not In | Not In | Not In | Not In | Market Challenger |
| Computacenter | Not In | Market Challenger | Not In | Leader | Not In | Leader |
| Data One | Not In | Not In | Leader | Not In | Not In | Not In |
| datec | Not In | Not In | Product Challenger | Not In | Not In | Not In |
| Deutsche Telekom (TDG) | Not In | Not In | Leader | Not In | Not In | Not In |
| Deutsche Telekom (TSI) | Not In | Not In | Not In | Leader | Leader | Leader |
| Devoteam\| Alegri | Leader | Not In | Leader | Product Challenger | Leader | Leader |
| DXC | Not In | Leader | Not In | Leader | Leader | Not In |
| fme | Not In | Not In | Not In | Not In | Not In | Contender |
| Fujitsu | Not In | Not In | Not In | Not In | Leader | Not In |
| GAB ExactlyIT | Product Challenger | Not In | Leader | Product Challenger | Contender | Product Challenger |
| GBS | Not In | Not In | Product Challenger | Not In | Not In | Not In |
| Glück & Kanja | Not In | Not In | Leader | Product Challenger | Not In | Not In |



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Bewertung nach Kategorien 3 von 4

| | Managed Services for Azure for Midmarket | Managed Services for Azure for Large Accounts | Office365 Integration for Midmarket | Office365 Integration for Large Accounts | SAP on Azure | SharePoint Integration |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Hexaware | Not In | Product Challenger | Not In | Market Challenger | Not In | Not In |
| IBM | Not In | Not In | Not In | Not In | Market Challenger | Product Challenger |
| Infosys | Not In | Leader | Not In | Not In | Product Challenger | Not In |
| infoWAN | Not In | Not In | Rising Star | Product Challenger | Not In | Product Challenger |
| intellecom | Not In | Not In | Contender | Not In | Not In | Not In |
| IPI | Not In | Not In | Market Challenger | Contender | Not In | Contender |
| iteracon | Not In | Not In | Contender | Not In | Not In | Not In |
| Konica Minolta | Not In | Not In | Contender | Not In | Not In | Not In |
| Layer 2 | Not In | Not In | Product Challenger | Not In | Not In | Not In |
| Logicalis (Orange Networks) | Product Challenger | Product Challenger | Market Challenger | Product Challenger | Not In | Not In |
| LTI | Not In | Not In | Not In | Product Challenger | Not In | Not In |
| Net at Work | Not In | Not In | Contender | Not In | Not In | Not In |
| Nordcloud | Product Challenger | Product Challenger | Not In | Not In | Not In | Not In |
| novaCapta | Not In | Not In | Market Challenger | Not In | Not In | Product Challenger |
| NTT DATA | Not In | Not In | Not In | Not In | Market Challenger | Not In |



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Bewertung nach Kategorien 4 von 4

| | Managed Services for Azure for Midmarket | Managed Services for Azure for Large Accounts | Office365 Integration for Midmarket | Office365 Integration for Large Accounts | SAP on Azure | SharePoint Integration |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Objektkultur | Not In | Not In | Contender | Not In | Not In | Not In |
| Orbit | Not In | Not In | Contender | Not In | Not In | Not In |
| PlusServer | Product Challenger | Product Challenger | Not In | Not In | Not In | Not In |
| ProCloud | Not In | Contender | Not In | Not In | Not In | Not In |
| QSC | Contender | Contender | Not In | Product Challenger | Market Challenger | Not In |
| Rackspace | Product Challenger | Not In | Not In | Not In | Not In | Not In |
| Reply | Not In | Not In | Product Challenger | Not In | Not In | Not In |
| Scheer | Not In | Not In | Not In | Not In | Leader | Not In |
| SoftwareONE | Market Challenger | Contender | Product Challenger | Product Challenger | Not In | Product Challenger |
| Sycor | Not In | Not In | Not In | Not In | Contender | Not In |
| Syntax Systems | Contender | Contender | Not In | Not In | Product Challenger | Not In |
| TCS | Not In | Rising Star | Not In | Product Challenger | Rising Star | Market Challenger |
| Wipro | Not In | Leader | Not In | Market Challenger | Product Challenger | Market Challenger |
| Wolkenwerft | Contender | Contender | Product Challenger | Not In | Not In | Not In |



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Microsoft Ecosystem Quadranten

# ENTERPRISE CONTEXT

## Managed Services Providers (MSP) for Azure - Midmarket

Der vorliegende Bericht ist für mittelständische Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, die Anbieter von Managed Services für Microsoft Azure evaluieren.

In diesem Quadrantenbericht informiert ISG über die aktuelle Marktpositionierung der Azure Managed Service-Anbieter in Deutschland und wie sie die wichtigsten Herausforderungen für Unternehmen in der Region angehen. Anbieter von Cloud Managed Services können Unternehmen dabei helfen, die Erfahrung mit Azure auf die Bedürfnisse bestimmter Organisationen zuzuschneiden. Während deutsche Firmen, vor allem im Mittelstand, Cloud-Plattformen wie Microsoft Azure nur zögerlich einführen, sieht ISG bei diesen Firmen ein wachsendes Interesse an Migration.

Deutsche Unternehmen entscheiden sich, wie andere weltweit auch, häufig für die Cloud, um Vorteile wie Flexibilität und Agilität bei der Bereitstellung von Computerressourcen und den einfachen Zugang zu neuen Fähigkeiten zu nutzen. Diese Unternehmen entscheiden sich speziell aufgrund ihrer langjährigen Geschäftsbeziehungen mit Microsoft, dem Unternehmensfokus der Cloud und den Möglichkeiten rund um IoT- und Analyse-Workloads für Azure.

Da Azure über so viele Möglichkeiten verfügt, nehmen Managed Services für die Cloud-Plattform viele Formen an. Ein Unternehmen kann sich zwar entschließen, für eine bestimmte Reihe von Funktionen auf Microsofts Cloud umzusteigen, doch ist die Beibehaltung der Flexibilität bei den Diensten, die es erwirbt und nutzt, wichtig, um den besten Nutzen aus der Azure-Migration zu ziehen.

Für deutsche Unternehmen ist es von entscheidender Bedeutung, Serviceanbieter als Partner auszuwählen, die die Compliance-Anforderungen der verschiedenen Branchen verstehen. Nach Ansicht von ISG hemmen schwierige Compliance-Anforderungen das allgemeine Wachstum des Cloud-Segments in Deutschland, aber sachkundige Serviceanbieter können helfen, dieses Problem zu lösen.

Deutsche Unternehmen, wie auch ihre weltweiten Kollegen, müssen sich des Sicherheitsansatzes ihrer Serviceanbieter bewusst sein und sich Gedanken darüber machen, denn der Umstieg auf die Cloud bedarf anderer Werkzeuge, Techniken und Erwartungen als in einer traditionellen Vor-Ort-Umgebung.

**IT- und Technologieführungskräfte** sollten diesen Bericht lesen, um die relative Positionierung und die Fähigkeiten der Partner zu verstehen, die ihnen helfen, Dienste aus der Cloud von Microsoft effektiv zu nutzen, und um zu verstehen, wie ihre technischen Fähigkeiten mit dem Rest des Marktes übereinstimmen.

**Experten für Beschaffung und Einkauf** sollten diesen Bericht lesen, um das Anbieter-Ökosystem für Microsoft Azure Managed Services auf dem deutschen mittelständischen Markt zu verstehen und zu erfahren, wie die Anbieter im Vergleich zueinander abschneiden.



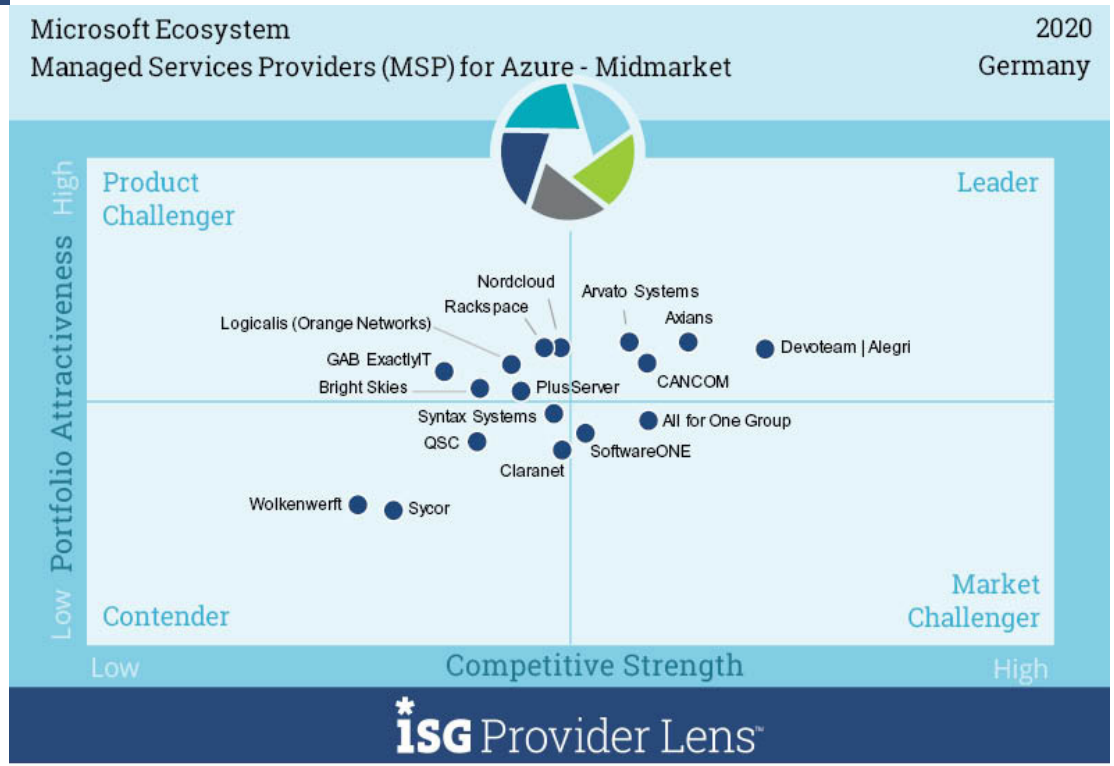
© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# MANAGED SERVICES PROVIDERS (MSP) FOR AZURE - MIDMARKET

## Definition

Ein Cloud Managed Service Provider (MSP) ist ein Dienstleister, der seinen Kunden bei der Umstellung auf Cloud-Technologien und dem Betrieb von Cloud-Lösungen in allen Aspekten begleitet.

Die Aufgaben/Leistungen reichen von der Beratung über die Migration bis zum Betrieb und Management. Managed Service Provider für Azure differenzieren sich regelmäßig durch den Aufbau einer Geschäftseinheit rund um DevOps, Automatisierung und cloudnatives Anwendungsdesign. Gegenüber ihren Kunden treten sie als One-Stop Shop auf. Das Geschäftsmodell ist in der Regel als „Pay-As-You-Go“ (PAYG) ausgelegt, beinhaltet jedoch auch traditionelle Elemente wie Fixed-Price- oder Time & Material-Bestandteile. Die MSP-Leistungen sind integraler Bestandteil weiterer Leistungsfelder wie exemplarisch Hosting, Systemintegration (SI), Reselling oder Applikationsdesign.




Source: ISG Research 2020



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# MANAGED SERVICES PROVIDERS (MSP) FOR AZURE - MIDMARKET

## Definition

Managed Service Provider zeichnen sich ferner durch optimierte Betriebsabläufe und Customer-Life-Cycle-Value-Management-Ansätze aus. Als grundsätzliche Zertifizierung müssen MSPs Microsoft Partner für Azure Cloud Service Provider (CSP) sein und im Optimalfall bereits die neue Qualitätsstufe im Rahmen des Azure Expert MSP Partnerprogramms absolviert haben.

Hinsichtlich des Marktsegmentes „Midmarket“ werden Anbieter betrachtet, deren Kundenschwerpunkt auf Unternehmen mit 50 bis 4.999 Mitarbeitern in Deutschland liegt.

## Auswahlkriterien

Für die Bewertung der Anbieter von Managed Services für Azure im Mittelstandssegment in Deutschland wurden insbesondere die folgenden Kriterien betrachtet:

- Umfang des Dienstleistungsportfolios hinsichtlich Managed Services für Azure
- Bekanntheit und Kundenzahl des Anbieters hinsichtlich Managed Services für Azure
- Anzahl und Renommee der Referenzen hinsichtlich Managed Services für Azure
- Erfahrung sowie Anzahl der (Gold-) Zertifizierungen
- Spezialisierung auf das Mittelstandssegment


© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# MANAGED SERVICES PROVIDERS (MSP) FOR AZURE - MIDMARKET

## Beobachtungen

In diesem Jahr untersuchte ISG erstmals den deutschen Markt für Managed-Services-Anbieter für Azure speziell für den Mittelstand. Managed Service Provider für Azure sind auch mit Blick auf die Mittelstandskunden gefordert, Kompetenzen hinsichtlich der Azure Cloud auf- und kontinuierlich auszubauen und gleichzeitig ein besseres Verständnis für ihre Kunden und deren Geschäftsprozesse zu entwickeln.

Dienstleister, die sich als „Azure Expert MSP" qualifizieren konnten, zeichnen sich damit als hochentwickelte und führende IT-Dienstleister im Bereich Managed Services für die Microsoft Azure Cloud aus. Azure Expert MSP ist die neue und derzeit höchste Zertifizierung in diesem Teilbereich. Azure Expert MSPs sind technisch hoch versierte Unternehmen mit Kompetenzen in den Bereichen DevOps/SysOps, Architektur von Cloudlösungen und technischer Fachberatung.

In der aktuellen Provider-Lens-Studie für das Microsoft-Partnerökosystem hat ISG 17 Unternehmen als besonders relevante Dienstleister im deutschen Markt für Managed Service Provider für Azure für den Mittelstand identifiziert. Von diesen konnten sich vier Anbieter als Leader positionieren. Dazu gehören (alphabetisch sortiert): Arvato Systems, Axians, CANCOM und Devoteam | Alegri.

- **Arvato Systems**, ein Unternehmen der Bertelsmann-Gruppe, bietet im Zusammenhang mit Managed Services für Azure ein umfassendes Dienstleistungsportfolio für ein breites Branchenspektrum.
- **Axians IT Solutions** ist eine Axians-Gesellschaft in Deutschland. Axians ist eine Marke des französischen Unternehmens Vinci Energies. Axians IT Solutions bietet auch dem Mittelstand individuell zugeschnittene Managed Services an.
- **CANCOM** zählt zu den führenden IT-Systemhäusern in Deutschland. CANCOM ist einer der in Deutschland führenden Managed-Services-Spezialisten mit einem umfassenden Angebot für den Mittelstand.
- Alegri ist Mitglied der international tätigen Devoteam-Gruppe. **Devoteam | Alegri** offeriert dem Mittelstand durch das vorhandene Know-how auch in angrenzenden Themenbereichen Mehrwerte im Rahmen der Managed Services für Azure.


© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# ENTERPRISE CONTEXT

## Managed Services Providers (MSP) for Azure - Large Accounts

Der vorliegende Bericht ist für große Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um Anbieter von Managed Services für Microsoft Azure zu bewerten.

In diesem Quadrantenbericht informiert ISG über die aktuelle Marktpositionierung der Azure Managed Service-Anbieter in Deutschland und wie sie die wichtigsten Herausforderungen für Unternehmen in der Region angehen. Anbieter von Cloud Managed Services können Unternehmen dabei helfen, die Erfahrung mit Azure auf die Bedürfnisse bestimmter Organisationen zuzuschneiden. Obwohl deutsche Firmen Cloud-Plattformen wie Microsoft Azure nur zögerlich einführen, sieht ISG bei diesen Unternehmen ein wachsendes Interesse an Migration, insbesondere, wenn die Angebote und Ansätze der Cloud-Anbieter weiter ausreifen.

Deutsche Unternehmen entscheiden sich, wie andere weltweit auch, häufig für die Cloud, um Vorteile wie Flexibilität und Agilität bei der Bereitstellung von Computerressourcen und den einfachen Zugang zu neuen Fähigkeiten zu nutzen. Diese Unternehmen entscheiden sich speziell aufgrund ihrer langjährigen Geschäftsbeziehungen mit Microsoft, dem Unternehmensfokus der Cloud und den Möglichkeiten rund um IoT- und Analyse-Workloads für Azure. Größere Unternehmen in Deutschland und auf der ganzen Welt sind tendenziell eher daran interessiert, eine Multi-Cloud-Strategie mit Arbeitslasten in mindestens zwei großen Cloud-Umgebungen zu verfolgen als kleinere Firmen. Das bedeutet, dass sie die Fähigkeiten ihres potenziellen Partners nicht nur mit der Cloud von Microsoft, sondern auch mit anderen Umgebungen in Betracht ziehen müssen.

Da Azure über so viele Möglichkeiten verfügt, nehmen Managed Services für die Cloud-Plattform viele Formen an. Ein Unternehmen kann sich zwar entschließen, für eine bestimmte Reihe von Funktionen auf Microsofts Cloud umzusteigen, doch ist die Beibehaltung der Flexibilität bei den Diensten, die es erwirbt und nutzt, wichtig, um den besten Nutzen aus der Azure-Migration zu ziehen.

Für deutsche Unternehmen ist es von entscheidender Bedeutung, Serviceanbieter als Partner auszuwählen, die die Compliance-Anforderungen der verschiedenen Branchen verstehen. Nach Ansicht von ISG hemmen schwierige Compliance-Anforderungen das allgemeine Wachstum des Cloud-Segments in Deutschland, aber sachkundige Serviceanbieter können helfen, dieses Problem zu lösen.

Deutsche Unternehmen, wie auch ihre weltweiten Kollegen, müssen sich des Sicherheitsansatzes ihrer Serviceanbieter bewusst sein und sich Gedanken darüber machen, denn der Umstieg auf die Cloud bedarf anderer Werkzeuge, Techniken und Erwartungen als in einer traditionellen Vor-Ort-Umgebung.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

**IT- und Technologieführungskräfte** sollten diesen Bericht lesen, um die relative Positionierung und die Fähigkeiten der Partner zu verstehen, die ihnen helfen, Dienste aus der Cloud von Microsoft effektiv zu nutzen, und um zu verstehen, wie ihre technischen Fähigkeiten mit dem Rest des Marktes übereinstimmen.

**Experten für Beschaffung und Einkauf** sollten diesen Bericht lesen, um das Anbieter-Ökosystem für Microsoft Azure Managed Services auf dem deutschen Markt zu verstehen und zu erfahren, wie die Anbieter im Vergleich zueinander abschneiden.

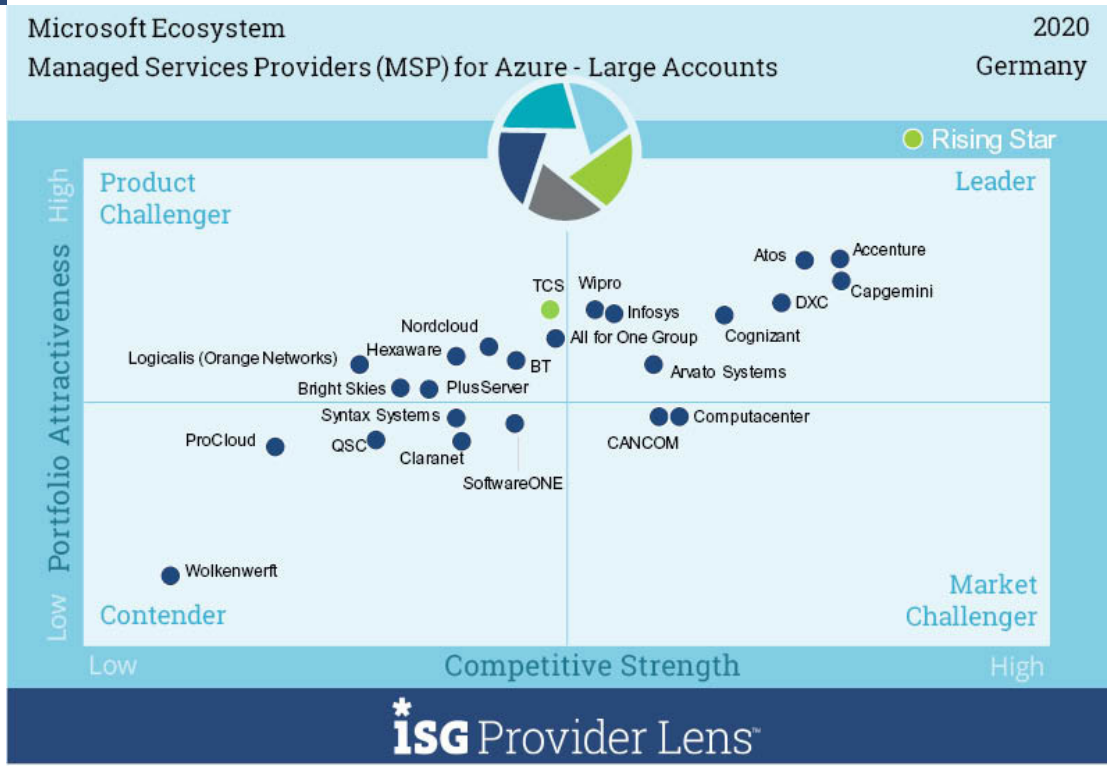
ISG Provider Lens™

© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# MANAGED SERVICES PROVIDERS (MSP) FOR AZURE - LARGE ACCOUNTS

## Definition

Cloud MSPs begleiten ihre Kunden bei der Umstellung auf Cloud-Technologien und dem Betrieb von Cloud-Lösungen in allen Aspekten. Die Aufgaben/Leistungen reichen von der Beratung über die Migration bis zum Betrieb und Management. Managed Service Provider für Azure differenzieren sich regelmäßig durch den Aufbau einer Geschäftseinheit rund um DevOps, Automatisierung und cloudnatives Anwendungsdesign. Gegenüber ihren Kunden treten sie als One-Stop Shop auf. Das Geschäftsmodell ist in der Regel als „Pay-As-You-Go“ (PAYG) ausgelegt. Die MSP-Leistungen sind integraler Bestandteil weiterer Leistungsfelder wie exemplarisch Hosting, SI, Resale oder Applikationsdesign. Managed Service Provider zeichnen sich ferner durch optimierte Betriebsabläufe und Customer-Life-Cycle-Value-Management-Ansätze aus.




Source: ISG Research 2020



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# MANAGED SERVICES PROVIDERS (MSP) FOR AZURE - LARGE ACCOUNTS

## Auswahlkriterien

Für die Bewertung der Anbieter von Managed Services für Azure im Großkundensegment in Deutschland wurden insbesondere die folgenden Kriterien betrachtet:

- Operational Excellence und klar definierte, professionelle Dienstleistungen
- Expertise im Konfigurationsmanagement sowohl von Plattformen/ Systemen als auch von Containern
- Erfahrung beim Gestalten, Bauen und Verwalten von öffentlichen und Multi-Cloud-Umgebungen
- Support bei der Entwicklung von Software-Code, bei der cloudnativen und Altsystem-Integration
- DevOps-Erfahrung
- Erfahrung in der API-Automatisierung und Cloud-Analytik
- Reife Sicherheitsprozesse
- Support für verschiedene Kunden-Rollen wie Techniker (IT) und Entwickler
- Partnerschaft mit Microsoft mit entsprechendem Managed Service Provider (MSP)-Zertifikat und weiteren Zertifizierungen. Typischerweise müssen die MSPs Kundenfälle und einen gewissen konsumgetriebenen und wiederkehrenden Umsatz aufweisen können. Zudem müssen sie an gemeinsamen Geschäftsplanungssitzungen teilnehmen und mehrere Zertifikate/Audits bestehen, um ihre Fähigkeiten und ihr Wissen für Azure sicherzustellen.


© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# MANAGED SERVICES PROVIDERS (MSP) FOR AZURE - LARGE ACCOUNTS

## Beobachtungen

Der Markt für klassisches IT-Outsourcing verändert sich; heute öffnen sich viele Unternehmen deutlich für Public-Cloud-Angebote und -Lösungen. Dies war vor einigen Jahren noch undenkbar. Ein Dienstleister steht daher vor besonderen Anforderungen sowohl für Multi- als auch für Hybrid-Cloud-Lösungen in Kombination mit klassischen Rechenzentrumsinfrastrukturen.

- **Die Kundenanforderungen werden zunehmend komplexer.** Große Unternehmen fordern zunehmend Automatisierung, DevOps und Containerisierung für die Einführung und Verwaltung von Clouds. Von Preismodellen wird erwartet, dass sie ergebnisorientiert werden und das Nutzerverhalten spiegeln.
- **Viele Kunden haben bereits einschlägige Erfahrungen mit der Public Cloud gemacht.** Fast ein Drittel aller Unternehmen hat bereits Workloads auf Azure eingerichtet. Einer der wichtigsten Gründe ist der Ansatz der hybriden Cloud.
- **Microsoft ist einer der gesetzten Hyperscaler und bekommt viel Traktion im Markt.** Die MS Azure Plattform ist durch eine zunehmende Marktdurchdringung und Popularität der Azure- und Azure-Stack-Dienstleistungen derzeit die Nummer zwei. Doch der Abstand zu AWS hat sich deutlich verringert und viele Programmierer bevorzugen Azure. Es gibt zudem ein zunehmendes Interesse an der Verwendung von Azure Stack als Plattform für den Betrieb von nicht verbundenen Cloud-Diensten (Azure Stack Disconnected Mode) für Hochsicherheitskunden und als Plattform für OpenShift und andere plattformübergreifende Lösungen und Technologien.

Cloud MSPs begleiten ihre Kunden bei der Umstellung auf Cloud-Technologien und dem Betrieb von Cloud-Lösungen in allen Aspekten. Die Aufgaben/Leistungen reichen von der Beratung über die Migration bis zum Betrieb und Management. Managed Service Provider für Azure differenzieren sich regelmäßig durch den Aufbau einer Geschäftseinheit rund um DevOps, Automatisierung und cloudnatives Anwendungsdesign. Gegenüber ihren Kunden treten sie als One-Stop Shop auf. Das Geschäftsmodell ist in der Regel als „Pay-As-You-Go“ (PAYG) ausgelegt. Die MSP-Leistungen sind integraler Bestandteil weiterer Leistungsfelder wie exemplarisch Hosting, SI, Resale oder Applikationsdesign.


© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# MANAGED SERVICES PROVIDERS (MSP) FOR AZURE - LARGE ACCOUNTS

## Beobachtungen

Als grundsätzliche Zertifizierung müssen MSPs Microsoft Partner für Azure Cloud Service Provider (CSP) sein und im Optimalfall bereits die neue Qualitätsstufe im Rahmen des Azure Expert MSP Partnerprogramms absolviert haben. In der aktuellen ISG Provider Lens Studie für das Microsoft Partner-Ökosystem konnten sich folgende Anbieter als Leader bzw. Rising Star behaupten:

- **Accenture** verfügt global über 30.0000 Infrastruktur-, DC-, und Cloud Managed Service Experten, von denen ein sehr großer Teil durch das Joint Venture Avanade auf Microsoft spezialisiert ist.
- **Atos** verfügt über 3.000 Mitarbeiter mit Cloud-Zertifizierungen, von denen ein Großteil auch für den deutschen Markt und für Azure-Implementierungen zur Verfügung steht.
- **Arvato Systems** bietet ein umfangreiches Managed Services Portfolio für Azure, von Beratung und Design über die Integration und Managed Services für Cloud-Infrastrukturen bis hin zu Applikationsoptimierung und Change Management.
- **Capgemini** ist ein visionärer, sehr global aufgestellter Anbieter von Public Cloud Transformation Services und in Deutschland einer der wesentlichen Dienstleister für Microsoft Azure Implementierungen.
- **Cognizant** ist ein weltweit agierender Integrator mit über 6.000 zertifizierten Microsoft-Experten und zunehmend im deutschen Markt aktiv. Das Unternehmen hat eine eigene Azure-Geschäftseinheit, die technologie- und vertikalübergreifende Ende zu Ende -Dienstleistungen anbietet.
- **DXC** ist einer der wichtigsten globalen Managed Services Partner für Microsoft mit einem Services & Transformation Portfolio, das auch die komplexesten Kundenszenarien adressiert und in erster Linie auf DAX-Konzerne und den öffentlichen Sektor ausgerichtet ist.


© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# MANAGED SERVICES PROVIDERS (MSP) FOR AZURE - LARGE ACCOUNTS

## Beobachtungen

- **Infosys** ist etablierter Microsoft Partner für Azure Managed Services und im deutschen Markt sehr aktiv. Das Unternehmen bietet ein sehr umfangreiches Integrations- und Platform Engineering Portfolio für Azure an und hat dafür den Microsoft Global Alliance SI Partner of the Year Award 2019 gewonnen.
- **Wipro** ist ein enger internationaler Partner für Microsoft Azure Managed Services und Integrationsdienstleistungen. Heute stehen fast 80 qualifizierte Vollzeitmitarbeiter in unterschiedlichen Rollen in Deutschland für Cloud-Migrationsprojekte mit Azure zur Verfügung.
- **TCS** war ein sehr früher Partner als MSP für Azure und hat heute knapp 200 Ressourcen für Microsoft-Projekte in Deutschland zur Verfügung. Das Azure Portfolio beinhaltet Beratung, Design, Entwicklung, Migration auf eine Public oder Hybrid Cloud Infrastruktur, DevOps und Managed Services.

© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# ATOS

## Überblick

Atos verfügt über 3.000 Mitarbeiter mit Cloud-Zertifizierungen, von denen ein Großteil auch für den deutschen Markt und für Azure-Implementierungen zur Verfügung steht. Wesentliche Komponenten des Cloud-Managed Service Angebots, inklusive Beratung, Systemintegration, Migration von IT-Infrastrukturen sowie branchenspezifischer IT-Lösungen und professioneller Betrieb, gehören zum Kerngeschäft von Atos.

## Stärken

**Atos baut sein Azure Angebot und die entsprechenden Qualifizierungen ständig aus:** Ein Meilenstein war das Erreichen der Expert MSP Zertifizierung im Spätsommer 2019. Auch hybride und Public Cloud Managed Services Szenarien gehören seit einigen Jahren zum Standard.

**Atos bietet ein sehr umfangreiches Services Portfolio für den deutschen Markt:** Das Portfolio umfasst vollständige End-to-End Services über den gesamten „Cloud Lifecycle", von Consulting und Migration Services über Transformation bis hin zur Modernisierung von Anwendungen. Es ist durch hohe Automatisierungsgrade auf einem sehr hohen technologischen Standard.

**Atos ist ein starker Partner für die internationale Verteilung von Azure-basierten Anwendungen:** Kunden mit internationalen Anforderungen profitieren von den Microsoft-Zertifizierungen von Atos als Reseller in über 20 Ländern.

## Herausforderungen

**Zunehmende Konkurrenz durch kleine fokussierte Anbieter erhöht den Druck im deutschen Markt:** Globale Anbieter mit komplexen Strukturen wie Atos geraten zunehmend durch kleinere, wachsende Marktteilnehmer unter Druck. Atos ist gefordert, einerseits Innovationen und komplexe Transformationen zu gewährleisten und auf der anderen Seite immer mehr modulare Services mit sehr transparenten Preisstrukturen anzubieten.

## 2020 ISG Provider Lens™ Leader

Atos ist durch hohe Investitionen ein technologisch hochqualifizierter Service Provider, besonders für Kunden mit hohen internationalen Anforderungen.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# ENTERPRISE CONTEXT

## Office 365 Integration - Midmarket

Der vorliegende Bericht ist für mittelständische Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, die Office 365-Integrationspartner evaluieren.

In diesem Quadrantenbericht zeigt ISG die aktuelle Marktpositionierung der Office 365-Dienstleister in Deutschland auf und wie diese die zentralen Herausforderungen für mittelständische Unternehmen in der Region angehen.

Die meisten Probleme bei der Implementierung der Microsoft Productivity Suite sind organisatorischer Natur. Es kann schwierig sein, Mitarbeiter davon zu überzeugen, ihre Arbeitsweise zu ändern. Darüber hinaus werden die Unternehmen durch die hohe Geschwindigkeit, mit der Microsoft Veränderungen vornimmt und neue Funktionen in Office 365 einführt, zunehmend belastet. Marktführer brauchen Partner, die nicht nur auf technischer, sondern auch auf kultureller Ebene bei der Umsetzung helfen können.

Neue Funktionen innerhalb der Microsoft Graph-APIs, die es Unternehmensanwendern ermöglichen, leistungsfähige Anwendungen mit Hilfe von Unternehmensdaten zu erstellen, können für deutsche Unternehmen, die gemäß der Verträge mit Gewerkschaften strenge Datenschutzanforderungen für ihre Mitarbeiter haben, zu Schwierigkeiten führen. Die Unternehmensführung muss weiterhin Innovationen ermöglichen und gleichzeitig die notwendigen Maßnahmen zur Einhaltung der Vorschriften beibehalten.

Das Ökosystem der Microsoft-Partner in Deutschland verschiebt sich. ISG sieht eine wachsende Anzahl von spezialisierten mittelständischen Anbietern, die größere Anbieter bei wichtigen Dienstleistungen wie E-Mail-Migration und Active Directory-Management herausfordern. Indische Technologiedienstleister haben auch eine ausgereiftere Herangehensweise an den deutschen Markt entwickelt und sind besser positioniert, um die traditionelle Dominanz amerikanischer und französischer Anbieter in Frage zu stellen. Wir sehen jedoch weiterhin eine Kerngruppe von Anbietern, die die Dominanz über die Bereitstellung von Technologiedienstleistungen für den Mittelstand aufrechterhalten. Unternehmen können diesen Bericht nutzen, um diese Verschiebungen besser zu verstehen und dadurch Zugang zu einer verbesserten Dienstleistungserbringung zu erhalten.

**IT- und Technologieführungskräfte** sollten diesen Bericht lesen, um die relativen Stärken und Schwächen der Serviceanbieter im Microsoft-Ökosystem besser zu verstehen und zu erfahren, wie sie die neuesten Funktionen von Office 365 in ihre Angebote integrieren.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

**Verantwortliche im Bereich Arbeitsplatztechnologie** sollten diesen Bericht lesen, um zu verstehen, wie Serviceanbieter bei der Einführung von Microsoft-Technologie helfen können, insbesondere, da Veränderungen in der Technologie zu erheblichen organisatorischen Herausforderungen im Änderungsmanagement führen. Der Bericht kann betrieblichen Leitern auch dabei helfen, das Universum potenzieller Partner, die ihnen für die Umsetzung und Integration von Office 365 zur Verfügung stehen, effektiver zu bewerten.

**Experten in den Bereichen Beschaffung, Einkauf und Lieferantenmanagement** sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Anbieterlandschaft für die Integration von Office 365 in Deutschland sowie die wichtigsten Überlegungen zur Bewertung der Leistungsfähigkeit von Dienstleistern zu entwickeln.

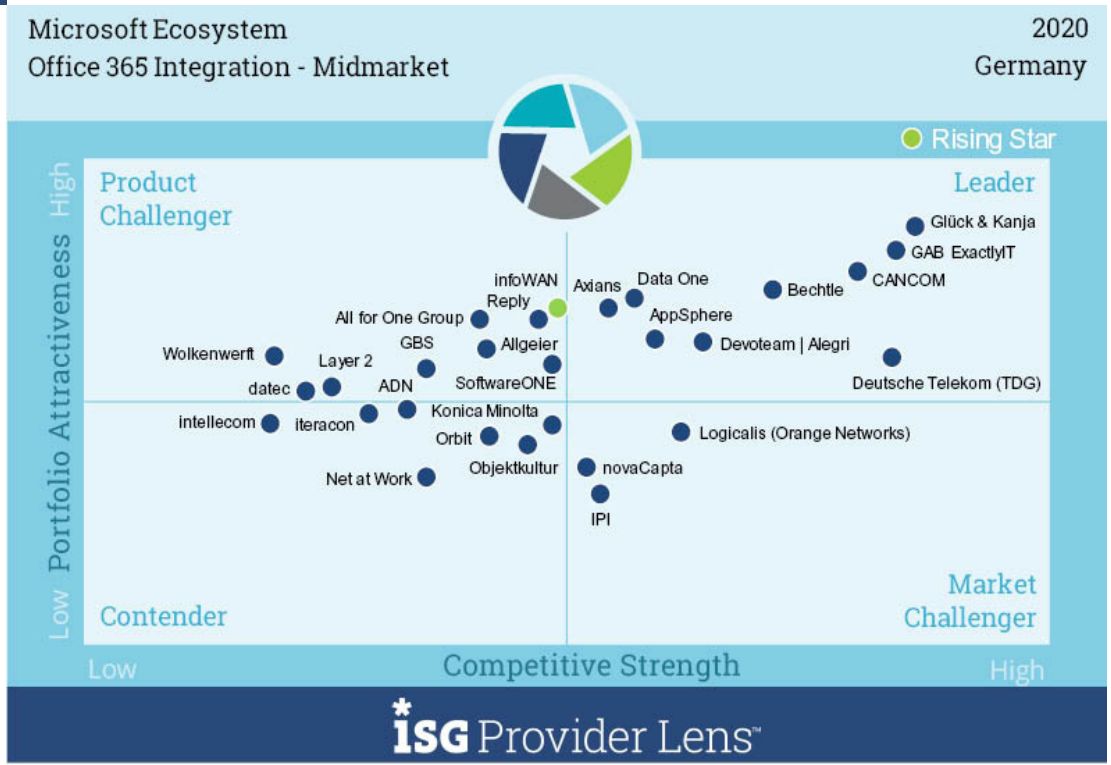
ISG Provider Lens™

© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# OFFICE 365 INTEGRATION - MIDMARKET

## Definition

Office 365 kombiniert Office-Produktivitätslösungen mit Windows-Nutzungsrechten, Mobile Management Software und Security Services. Das Produkt-Bundle ist somit Grundlage für Modern-Workplace-Konzepte und -Lösungen auf Basis von Microsoft-Technologien. Bewertet werden Dienstleister, die auf Basis von Office 365 Modern-Workplace-Lösungen beim Anwender planen, einführen und/oder betreuen. Diese Dienstleister bieten regelmäßig eine Kombination aus Microsoft-Clouddiensten und eigenen Lösungen an. Im Mittelstand werden zunehmend modulare Lösungsbausteine gefordert, die transparent bepreist sind. Diese Leistungen werden ggf. auch durch Zusatzleistungen Dritter ergänzt und durch korrespondierende Eigenleistungen veredelt.




Source: ISG Research 2020



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# OFFICE 365 INTEGRATION - MIDMARKET

## Auswahlkriterien

- Ein Leistungsangebot, das Professional Services, oder Managed Services, oder beides, für Beratung, Design, Architektur und Betrieb umfasst.
- Umfang der angebotenen Dienstleistungen hinsichtlich Architektur- und Strategieberatung, Migration, Verwaltung/Vertragsmanagement und Betrieb
- Office 365-Lösungsportfolio inkl. speziell eingesetzter oder entwickelter Tools
- Erfahrungen (Historie, Anzahl Mitarbeiter, Zertifizierungen) von Microsoft inclusive und besonders für Office 365 Pakete
- Marktpräsenz bei Midmarket-Kunden in Deutschland: Kundenanzahl, Partnernetzwerk, Referenzen, Bekanntheit etc.
- Innovationen und Angebots-Roadmap hinsichtlich des Office 365-Angebotes

## Beobachtungen

Für den Office 365-basierten Arbeitsplatz in der Cloud wird der Mittelstand zunehmend zu einem dynamischen Marktumfeld. Auch diese kleineren Unternehmen entwickeln mehr technologische Kompetenz im eigenen Haus, auch ihre Endanwender erwarten einen zunehmend mobilen universellen Arbeitsplatz. Die aktuell wichtigsten Aktionsfelder sind:

- **Derzeit sind sehr viele Unternehmen mit der aktiven Migration auf Microsoft Teams beschäftigt.** Kommunikation und Collaboration sind nach wie vor die wichtigsten Anwendungen, um die Zusammenarbeit im Büro neu zu gestalten. Durch Teams wird auch Sharepoint von Kunden vermehrt genutzt,
- **Kunden fordern einen mitarbeiterzentrierten Ansatz für Technologie.** Die Transition ist oft so aufwendig, dass sie durch ein Change-Programm begleitet werden muss, um alle Endanwender mitzunehmen.
- **Reduktion von „Downtime“ und Störungen bei Endanwendern.** Häufig auftretende Fehlerquellen wie Passwortprobleme werden zunehmend über Self-Service Portale und durch Chatbots unterstützt und gelöst. Darüber hinaus wird zunehmende Automation bei Standardprozessen wie Onboarding oder Verteilung von neuer Software erwartet.
- **Das transparente Servicemodell WaaS wird zunehmend eingefordert.** Einige Unternehmen beschäftigen sich mit der Einführung von WaaS (Workplace as a Service) und ähnlichen Software-as-a-Service (SaaS)-Lösungen. Dabei muss die IT-Organisation so aufgestellt sein, dass sie die immer kürzer werdenden Releasezyklen umsetzen kann.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# OFFICE 365 INTEGRATION - MIDMARKET

## Beobachtungen

Mittelständler benötigen in der agilen Welt Unterstützung, die über die reine Umsetzung von IT-Projekten hinausgeht. Sie brauchen einen Ansprechpartner auf Augenhöhe, der ihre Anforderungen versteht und sie dabei unterstützt, ihre Organisation weiterzuentwickeln. Die führenden Dienstleister in Deutschland sind die folgenden:

- **AppSphere** bietet dem Mittelstand ein sehr fokussiertes Angebot ohne Managed Services, das ein sehr breites Office 365 Portfolio für Beratung und Integration abdeckt. Der Leistungskatalog erstreckt sich von Transformationsberatung über Solution Design bis hin zur technischen Umsetzung.
- **Axians** ist der IT Provider aus dem Vinci-Konsortium und bietet dem deutschen Mittelstand ein komplettes Portfolio für die Beratung, Integration und den Betrieb von Microsoft Office 365 Lösungen an. Der Betrieb von Office 365 Strukturen ist in den letzten zwölf Monaten stetig erweitert worden und nun für Kunden online beziehbar.
- **Bechtle** ist ein im Mittelstand sehr bekannter Dienstleister für Office 365 Implementierungen. Das Unternehmen verfügt über einen vollständigen Leistungskatalog von der Beratung bis zur Abnahme von End-of Life Software und Hardware. In der Design-Phase werden umfangreiche Analyse-Tools verwendet, um das optimale Lösungsszenario zu erstellen.
- **CANCOM** ist ein gesetzter Implementierungspartner für Office 365 Lösungen im Mittelstand, mit einer sehr hohen Spezialisierung auf cloudbasierte Angebote. Der Service von CANCOM für Office 365 umfasst sämtliche Deployment Services von der Beratung bis zum Betrieb.
- **Data One** ist ein mittelständisches Beratungs- und Entwicklungsunternehmen mit den relevanten Office 365 Zertifizierungen, einer eigenen Microsoft Office Einführungslösung und zunehmendem Marktmomentum. Das Unternehmen hat es vom Rising Star 2019 in den Leader Quadranten geschafft.
- Die **Deutsche Telekom (TDG)** bietet ein umfangreiches Portfolio zur Implementierung von Office 365 für Mittelstandskunden mit starkem Fokus auf der Einhaltung von Compliance-Richtlinien wie der DSGVO. Die Leistungen umfassen die Beratung zum Lizenzmodell, die Integration in bestehende Collaboration- und Telefonielösungen und Managed Services mit deutschsprachigem Support.
- **Devoteam | Alegri** gehört zu den führenden Anbietern von Office 365 Lösungen für den deutschen Mittelstand. Das Portfolio umfasst die Planung, Integration und den Betrieb von „Modern Workplace" Lösungen auf Basis von Office 365, integriert in alle Endgeräte. Besonders im Fokus steht die Migration auf Workplace as a Service.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# OFFICE 365 INTEGRATION - MIDMARKET

## Beobachtungen

- **GAB** ist ein hochgradig fokussierter Anbieter für Microsoft Office Produkte, der sein eigenes Lösungsportfolio beständig erweitert. Office 365 Services beinhalten einen modularen Leistungskatalog für die Beratung, die Integration über alle Endgeräte hinweg und Innovationslösungen, wie die Integration mit Intune und Microsoft Teams sowie die Bereitstellung von Ressourcen zur Programmierung von Office API-Anwendungen.
- **Glück & Kanja** ist ein sehr etablierter Anbieter mit umfangreichen Lösungsangeboten für Office 365, innovativen Preismodellen und einem hohen Fokus auf Cloud Services. Das Leistungsportfolio erstreckt sich von Beratung über Integration, Migration und Training bis zum operativen Betrieb.
- **infoWAN** bietet einen Service, der sich von der IT-Strategie- und allgemeinen Organisationsentwicklungsberatung über Planung & Konzeption, Implementierung & Migration bis hin zur dauerhaften Übernahme bestimmter Dienste erstreckt. Zudem werden Professional und Managed Services zu den Workloads von Microsoft 365 angeboten.

© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# ENTERPRISE CONTEXT

## Office 365 Integration - Large Accounts

Der vorliegende Bericht ist für große Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, die Office 365-Integrationspartner evaluieren.

In diesem Quadrantenbericht legt ISG die aktuelle Marktpositionierung der Dienstleister von Office 365 in Deutschland dar und zeigt auf, wie sie die zentralen Herausforderungen für Großunternehmen in der Region angehen.

Die meisten Probleme, die ISG bei der Implementierung der Microsoft Productivity Suite in großen deutschen Firmen sieht, sind organisatorischer Natur. Es kann schwierig sein, eine große Gruppe von Mitarbeitern davon zu überzeugen, ihre Arbeitsweise zu ändern. Darüber hinaus werden Unternehmen in der Region durch die raschen Veränderungen bei Microsoft und die Bereitstellung von Funktionen in Office 365 zunehmend belastet, was sich auch in anderen Unternehmen weltweit zeigt. Marktführer brauchen Partner, die nicht nur auf technischer, sondern auch auf kultureller Ebene bei der Implementierung von Office helfen können.

Neue Funktionen innerhalb der Microsoft Graph-APIs, die es Unternehmensanwendern ermöglichen, leistungsfähige Anwendungen mit Hilfe von Unternehmensdaten zu erstellen, können für deutsche Unternehmen, die gemäß der Verträge mit Gewerkschaften strenge Datenschutzanforderungen für ihre Mitarbeiter haben, zu Schwierigkeiten führen. Die Unternehmensführung muss weiterhin Innovationen ermöglichen und gleichzeitig die notwendigen Maßnahmen zur Einhaltung der Vorschriften beibehalten.

Das Ökosystem der Microsoft-Partner in Deutschland verschiebt sich. ISG sieht eine wachsende Zahl mittelgroßer Anbieter, die hochspezialisierte Dienstleistungen wie E-Mail-Migration und Active Directory-Management anbieten. Da große Unternehmen mit der Verwaltung einer Vielzahl von Anbietern besser zurechtkommen, können diese kleineren Anbieter eine attraktive Wahl sein. Indische Technologiedienstleister haben auch eine ausgereiftere Herangehensweise an den deutschen Markt entwickelt und sind besser positioniert, um die traditionelle Dominanz amerikanischer und französischer Anbieter in Frage zu stellen. Unternehmen können diesen Bericht nutzen, um diese Verschiebungen besser zu verstehen und dadurch Zugang zu einer verbesserten Dienstleistungserbringung zu erhalten.

**IT- und Technologieführungskräfte** sollten diesen Bericht lesen, um die relativen Stärken und Schwächen der Serviceanbieter im Microsoft-Ökosystem besser zu verstehen und zu erfahren, wie sie die neuesten Funktionen von Office 365 in ihre Angebote integrieren.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

**Verantwortliche im Bereich Arbeitsplatztechnologie** sollten diesen Bericht lesen, um zu verstehen, wie Serviceanbieter bei der Einführung von Microsoft-Technologie helfen können, insbesondere, da Veränderungen in der Technologie zu erheblichen organisatorischen Herausforderungen im Änderungsmanagement führen. Der Bericht kann betrieblichen Leitern auch dabei helfen, das Universum potenzieller Partner, die ihnen für die Umsetzung und Integration von Office 365 zur Verfügung stehen, effektiver zu bewerten.

**Experten in den Bereichen Beschaffung, Einkauf und Lieferantenmanagement** sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Anbieterlandschaft für die Integration von Office 365 in Deutschland sowie die wichtigsten Überlegungen zur Bewertung der Leistungsfähigkeit von Dienstleistern zu entwickeln.

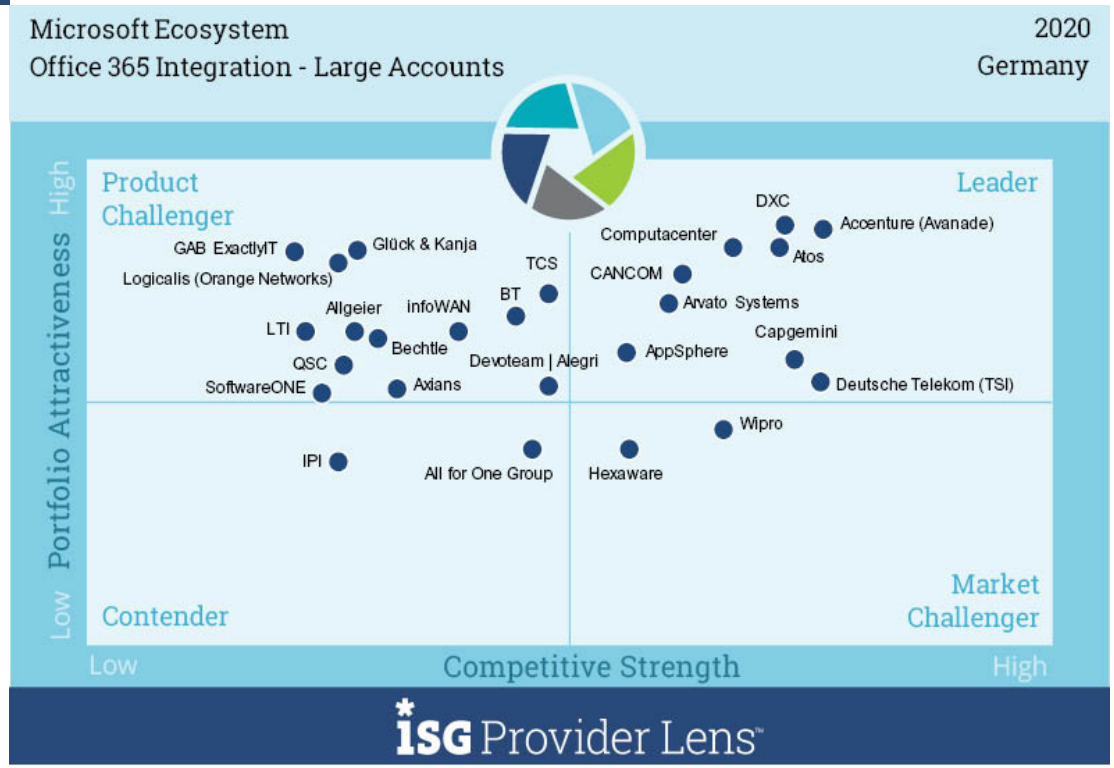
ISG Provider Lens™

© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# OFFICE 365 INTEGRATION - LARGE ACCOUNTS

## Definition

Office 365 kombiniert Office-Produktivitätslösungen mit Windows-Nutzungsrechten, Mobile Management Software und Security- Services. Das Produkt-Bundle ist somit Grundlage für Modern-Workplace-Konzepte und -Lösungen auf Basis von Microsoft-Technologien. Bewertet werden Dienstleister, die auf Basis von Office 365 Modern-Workplace-Lösungen beim Anwender planen, einführen und/oder betreuen. Diese Dienstleister bieten regelmäßig eine Kombination aus Microsoft-Clouddiensten und eigenen Lösungen an. Diese Leistungen werden ggf. auch durch Zusatzleistungen Dritter ergänzt und durch korrespondierende Eigenleistungen veredelt.




Source: ISG Research 2020



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# OFFICE 365 INTEGRATION - LARGE ACCOUNTS

## Auswahlkriterien

- Ein Leistungsangebot, das Professional Services oder Managed Services oder beide, für Beratung, Design, Architektur und Betrieb umfasst.
- Umfang der angebotenen Dienstleistungen hinsichtlich Architektur- und Strategieberatung, Migration, Verwaltung/Vertragsmanagement und Betrieb
- Office 365-Lösungsportfolio inkl. speziell eingesetzter oder entwickelter Tools
- Erfahrungen (Historie, Anzahl Mitarbeiter, Zertifizierungen) von Microsoft inklusive und besonders für Office 365 Pakete
- Marktpräsenz bei Large Accounts in Deutschland: Kundenanzahl, Partnernetzwerk, Referenzen, Bekanntheit etc.
- Innovationen und Angebots-Roadmap hinsichtlich des Office 365-Angebotes

## Beobachtungen

Für den Office 365-basierten Arbeitsplatz wird bei Großkunden immer mehr erwartet, dass der Zugang zu Produktivitätsanwendungen und Collaboration Tools ortsunabhängig, geräteunabhängig und jederzeit zur Verfügung steht. Die reine Integration von Office 365 in die Cloud wird zunehmend vorausgesetzt. In Deutschland haben sehr viele Unternehmen Office 365 eingeführt. Mit Sharepoint über Teams oder Dynamics stehen sie aber noch relativ am Anfang. Die aktuell wichtigsten Aktionsfelder sind:

- **Derzeit sind sehr viele Unternehmen mit der aktiven Migration auf Microsoft Teams beschäftigt.** Kommunikation und Collaboration sind nach wie vor die wichtigsten Anwendungen, um die Zusammenarbeit im Büro neu zu gestalten. Durch Teams wird auch Sharepoint von Kunden vermehrt genutzt,
- **Kunden fordern einen mitarbeiterzentrierten Ansatz für Technologie.** Die Transition ist oft so aufwendig, dass sie durch ein Change-Programm begleitet werden muss, um alle Endanwender mitzunehmen.
- **Reduktion von „Downtime“ und Störungen bei Endanwendern.** Häufig auftretende Fehlerquellen wie Passwortprobleme werden zunehmend über Self-Service Portale und durch Chatbots unterstützt und gelöst. Darüber hinaus wird zunehmende Automation bei Standardprozessen wie Onboarding oder Verteilung von neuer Software erwartet.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# OFFICE 365 INTEGRATION - LARGE ACCOUNTS

## Beobachtungen

- **Das transparente Servicemodell WaaS wird zunehmend eingefordert.** Einige Unternehmen beschäftigen sich mit der Einführung von WaaS (Workplace as a Service) und ähnlichen Software-as-a-Service (SaaS)-Lösungen. Dabei muss die IT-Organisation so aufgestellt sein, dass sie die immer kürzer werdenden Releasezyklen umsetzen kann.

In Deutschland werden umfangreiche Implementierungsleistungen im Großkundensegment durch professionelle Dienstleistungen begleitet, zu denen auch immer mehr die Beratung von Entscheidern aus den Fachabteilungen und dem Bereich der Unternehmensstrategie gehört. Die führenden Dienstleister in Deutschland sind die folgenden:

- **Accenture (Avanade)** ist ein Joint-Venture zwischen Microsoft und Accenture mit Fokus auf der Integration von Microsoft-Produkten in die Unternehmenswelt. Die sehr hohe Anzahl von mehreren Millionen Arbeitsplätzen, die bereits mit Office 365 ausgestattet wurden, macht Avanade zu einem der stärksten Wettbewerber im Großkundensegment,
- **AppSphere** ist ein relativ kleiner und sehr fokussierter Anbieter ohne Managed Services Angebot, der ein sehr breites Office 365 Portfolio abdeckt. Der Leistungskatalog erstreckt sich von Transformationsberatung über Solution Design bis hin zur technischen Umsetzung. Das Unternehmen hat sich durch sein sehr gutes Marktmomentum vom Rising Star 2019 zum Leader im Jahr 2020 entwickeln können.
- **Atos** hat eine über 20-jährige Partnerschaft mit Microsoft und integriert auch im deutschen Markt Office-Produkte seit sehr vielen Jahren. Office 365 Services sind seit 2014 als strategisches Element im Portfolio verankert. Der französische Dienstleister investiert kontinuierlich in den Aufbau eines Global Delivery Center in Indien für die Themen Migration und Onboarding.
- **Arvato Systems** ist der ehemalige kaptive IT-Dienstleister der Bertelsmann SE & Co. KFaA und heute erfolgreich auf dem Drittmarkt als Dienstleister, vor allem mit Microsoft Lösungen, etabliert. Arvato Systems bietet seinen Kunden Beratung, Implementierung, Support und verschiedene weitere Leistungen rund um Office 356-Implementierungen.
- **CANCOM** ist einer der größeren Implementierungspartner für Office 365-Lösungen im deutschen Markt. Der Anbieter spezialisiert sich stark auf cloudbasierte Angebote. Der Service von CANCOM für Office 365 umfasst sämtliche Deployment Services von der Beratung bis zum Betrieb.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# OFFICE 365 INTEGRATION - LARGE ACCOUNTS

## Beobachtungen

- **Capgemini** ist einer der führenden globalen Microsoft-Dienstleistungspartner mit weltweit 25.000 Experten, der zum ersten Mal in dem Quadranten für Office 365 aufgenommen wurde. Der Anbieter geht mit einem ganzheitlichen Ansatz von Beratung bis Change Management und der Integration für alle Endgeräte ins Rennen.
- **Computacenter** gehört zu den etabliertesten Anbietern mit einem umfassenden Dienstleistungsangebot für Office 365 mit einer sehr hohen Marktpräsenz in Deutschland. Die Leistungen beinhalten den Lifecycle von der Beratung über die Migration bis zum Retirement von Windows Servern in End-of-Life-Szenarien.
- Die **Deutsche Telekom (TSI)** ist ein führender Anbieter von Microsoft-Lösungen im deutschen Markt. Office 365-Implementierungen werden von hochqualifizierten Experten, auch mit einem starken Fokus auf Compliance-Richtlinien, im deutschen Markt begleitet.
- **DXC** ist einer der größten Microsoft-Implementierungspartner weltweit und Gold Partner in 14 Kategorien sowie „Partner of the Year" 2017/18. Der amerikanische Anbieter verfügt über sehr starke Ressourcen, auch für Office 365-Integrationen. Das Portfolio umfasst die Beratung, das Design, die Implementierung und den Betrieb von Office 365-Lösungen.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# ATOS

## Überblick

Atos hat eine über 20-jährige Partnerschaft mit Microsoft und integriert auch im deutschen Markt seit sehr vielen Jahren Office-Produkte. Office 365 Services sind seit 2014 als strategisches Element im Portfolio verankert. Der französische Dienstleister investiert kontinuierlich in den Aufbau eines Global Delivery Center in Indien für die Themen Migration und Onboarding.

## Stärken

**Vollumfängliches Portfolio:** Atos bietet ein global standardisiertes Office 365 Portfolio, von Beratung über Integration bis hin zum Betrieb. Darüber hinaus können auch die zugehörigen Services für eine Gesamtlösung geliefert werden, wie z.B. Netzwerk-Design und Management, Security und Mobile Device Management, so dass der Kunde auf einen „Alles-aus-einer-Hand-Ansatz" des Anbieters zugreifen kann.

**Atos erweitert sein Portfolio durch schnelle Umsetzung von Innovationen:** Der Dienstleister bietet bereits dedizierte Module für die Programmierung oder Bereitstellung von Office 365 APIs über Graph an. Atos erreicht durch einen Wissensvorsprung (z.B. Atos Virtual Assistent) einen hohen Grad an Automatisierung in seinen Lösungen.

**Hohe Erfahrungswerte mit Microsoft Office 365 Cloud-Migrationen:** Atos gehört zu den ersten Dienstleistern, die komplexe Implementierungen in die Public Cloud bei Kunden, auch im deutschen Markt, begleitet haben.

**Globale Kapazitäten:** Atos verfügt über starke internationale Ressourcen, um hoch komplexe Migrationsprojekte für Office 365 bei Großunternehmen erfolgreich umzusetzen. Atos-Kunden profitieren von der globalen Best-Practice Erfahrung.

## Herausforderungen

**Die Preise und Projektlaufzeiten geraten unter Druck:** Atos muss sich neben der erstarkenden indischen Konkurrenz auch gegen sehr flexible kleinere Unternehmen durchsetzen, die zunehmend Mandate mit Großkunden im deutschen Markt erringen.

## 2020 ISG Provider Lens™ Leader

Atos ist einer der erfahrensten Anbieter für die Migration zu Office 365 für Großunternehmen in Deutschland.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# ENTERPRISE CONTEXT

## SharePoint Integration

Der vorliegende Bericht ist für Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, die Microsoft SharePoint-Integrationspartner evaluieren.

In diesem Quadrantenbericht zeigt ISG die aktuelle Marktpositionierung von SharePoint-Dienstleistern in Deutschland auf und erläutert, wie sie mit den wichtigsten Unternehmensherausforderungen in der Region umgehen. Für ISG stellt das Anbieter-Ökosystem eine grundlegende Schwierigkeit dar: Da alle Anbieter ihre Dienste auf einer einheitlichen, von Microsoft entwickelten Funktionalität aufbauen, kann es schwierig sein, Anbieter zu unterscheiden.

Auf dem deutschen Markt gibt es einige Unternehmen, die sich am stärksten auf die Zusammenarbeit mit mittelständischen Unternehmen eingestellt haben. Zugleich sind sie bereit und in der Lage, auch Projekte mit größeren Unternehmen zu übernehmen. Unternehmen müssen jedoch die Fähigkeiten dieser Anbieter evaluieren, um sicherzustellen, dass sie je nach Auftrag die Bedürfnisse eines größeren Unternehmens erfüllen können.

ISG hat die Fähigkeiten von Office 365-Integrationspartnern zwar separat evaluiert, aber die Entscheidung für eine Architektur von Microsoft bedeutet, dass die meisten Unternehmen in Deutschland, wie auch ihre Kollegen in den USA, bei der Integration von SharePoint und Office 365 mit einem einzigen Anbieter zusammenarbeiten.

Außerdem stellt ISG fest, dass deutsche Unternehmen durch die Einführung neuer Funktionen in SharePoint und Office 365 vor Herausforderungen beim organisatorischen Änderungsmanagement stehen. Für Unternehmen, unabhängig von ihrer Größe, ist es von entscheidender Bedeutung, Serviceanbieter zu finden, die ihnen helfen können, diese Komplexität zu bewältigen.

**IT- und Technologieführungskräfte** sollten diesen Bericht lesen, um die relativen Stärken und Schwächen der Serviceanbieter im SharePoint-Ökosystem besser zu verstehen.

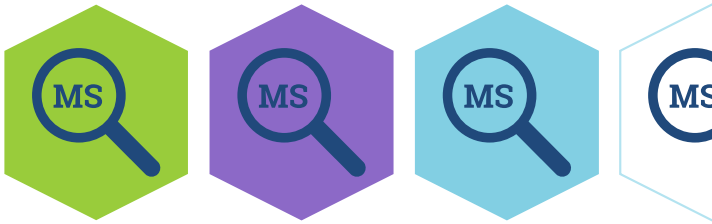
**Verantwortliche im Bereich Arbeitsplatztechnologie** sollten diesen Bericht lesen, um zu verstehen, wie Serviceanbieter bei der Einführung von Microsoft-Technologie helfen können, insbesondere, da Veränderungen in der Technologie zu erheblichen organisatorischen Herausforderungen im Änderungsmanagement führen. Der Bericht kann den Verantwortlichen im Bereich Arbeitsplatztechnologie auch dabei helfen, das Universum der potenziellen Partner, die ihnen für die SharePoint-Implementierung und -Integration zur Verfügung stehen, effektiver zu bewerten.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

**Fachleute für Beschaffung und Anbietermanagement** sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Anbieterlandschaft im Bereich der SharePoint-Integration zu entwickeln und ihnen zu helfen, die Akteure in diesem überfüllten Feld zu unterscheiden.

**Führungskräfte im Informations- und Wissensmanagement** sollten diesen Bericht lesen, um die Positionierung der Anbieter sowie die wichtigsten Trends im Anbieter-Ökosystem besser zu verstehen, damit sie ihre potenziellen Partner identifizieren können.



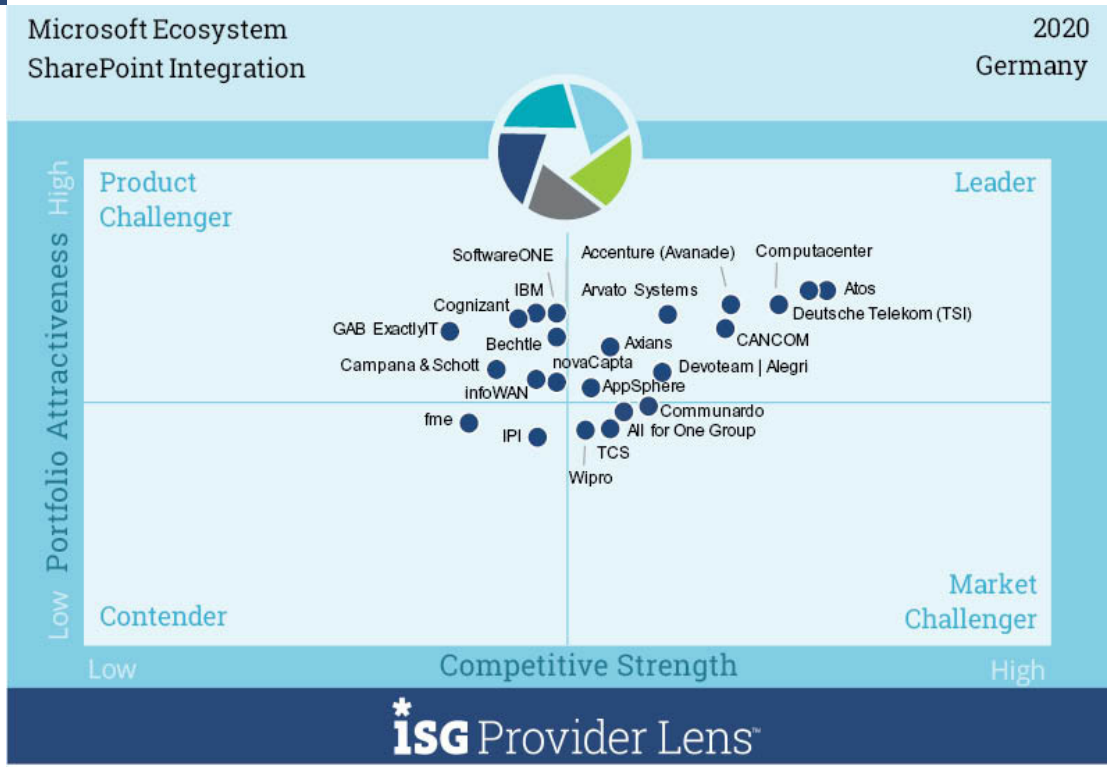

ISG Provider Lens™

© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# SHAREPOINT INTEGRATION

## Definition

Im Rahmen des Themas SharePoint-Integration bewertet ISG Dienstleister, Integratoren, Berater etc., die Lösungen und Services für SharePoint anbieten, insbesondere Integrations- und Implementierungsleistungen für On-Premise- und Hybrid-Szenarien. Hierzu zählen neben der eigentlichen Integration von SharePoint auch die gemeinsame Integration mit weitverbreiteten Unternehmenssystemen wie beispielsweise SAP, Microsoft Dynamics 365, Salesforce etc.




Source: ISG Research 2020



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# SHAREPOINT INTEGRATION

## Auswahlkriterien

Für die Bewertung der Anbieter von SharePoint-Integration Services in Deutschland wurden insbesondere die folgenden Kriterien betrachtet:

- Umfang und Tiefe des Dienstleistungsportfolios hinsichtlich SharePoint-Integration
- Die Größe des Expertenteams hinsichtlich SharePoint-Integration
- Bekanntheit und Kundenzahl des Anbieters hinsichtlich SharePoint-Integration
- Anzahl und Renommee der Referenzen hinsichtlich SharePoint-Integration
- Erfahrung sowie Anzahl der (Gold-) Zertifizierungen
- Zählt der Anbieter zu den Dienstleistern in Deutschland, die von Microsoft aufgrund der Qualifikationen und Fähigkeiten hinsichtlich SharePoint unterstützt werden?

## Beobachtungen

Im Laufe der Jahre hat der Markt für SharePoint-Integration in Deutschland einen relativ hohen Reifegrad erreicht. Dies spiegelt sich im vorstehenden Quadranten in der großen Zahl der Anbieter sowie den recht hohen Ausprägungen der Wettbewerbsstärke und insbesondere der Portfolioattraktivität wider. Das Segment der Mittelstandskunden bietet dabei wiederum ein überdurchschnittliches Potenzial aufgrund der geringeren Marktdurchdringung gegenüber den Großunternehmen. Immer häufiger werden SharePoint-Integrationen zusammen mit Office365-Projekten realisiert.

23 Unternehmen wurden im Rahmen dieser Anbieteruntersuchung als besonders relevante Dienstleister im deutschen Markt für SharePoint-Integration identifiziert. Davon konnten sich neun als Leader positionieren, dies sind (in alphabetischer Reihenfolge): Accenture (Avanade), AppSphere, Arvato Systems, Atos, Axians IT Solutions, CANCOM, Computacenter, Devoteam | Alegri und Deutsche Telekom (TSI).

- **Accenture (Avanade)** nimmt angesichts der engen Kooperation mit Microsoft eine besondere Marktposition ein.
- **AppSphere** ist mit individuellen SharePoint-Lösungen im Mittelstandsmarkt erfolgreich.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# SHAREPOINT INTEGRATION

## Beobachtungen

- Die Bertelsmann-Tochter **Arvato Systems** zählt zwar im Markt für SharePoint-Integration unter den führenden Anbietern nicht zu den bekanntesten, kann sich aber mit zahlreichen standardisierten Leistungen für die SharePoint-Integration profilieren.
- **Atos,** einer der größten Dienstleister hinsichtlich SharePoint-Integration und einer der Meinungsführer im Thema Collaboration, baut seine führende Position als Anbieter für SharePoint-Services weiter aus.
- **Axians IT Solutions** versteht es, mit Public-Relations-Maßnahmen auf sein breites SharePoint-Leistungsportfolio aufmerksam zu machen.
- **CANCOM** kann sich als Collaboration-Spezialist mit dem Thema SharePoint-Projekte vor allem im Mittelstand positionieren.
- **Computacenter** ist mit seinem breitem Portfolio und seinem wachsendem Team für die Anforderungen im deutschen Markt für SharePoint-Integration gerüstet.
- Die **Deutsche Telekom (TSI)** bzw. T-Systems bietet verschiedene Bezugsmodelle für SharePoint-Lösungen für alle Arten von Anforderungen.
- Die Kunden von **Devoteam | Alegri** profitieren von der langjährigen Erfahrung des Pioniers für SharePoint-Integration in Deutschland. Devoteam | Alegri war im Jahr 2002 hierzulande der erste SharePoint-Enterprise-Partner von Microsoft.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# ATOS

## Überblick

Der französische IT-Dienstleister Atos bietet hinsichtlich SharePoint-Lösungen unter anderem auch Beratung, Integrationen mit Businesslösungen wie BI und ERP sowie einen gemanagten SharePoint-Service auf unterschiedlichen Plattformen an. Atos konnte im Bereich SharePoint-Integration im Leader-Quadranten positionieren.

## Stärken

**Atos gilt im Markt als ein Vorreiter hinsichtlich Collaboration-Themen:** Mit provokanten Thesen zu moderner Zusammenarbeit in Unternehmen hat Atos eine hohe Aufmerksamkeit für sich erzeugt.

**Atos hat sein Dienstleistungsangebot ausgebaut:** Atos bietet gegenüber dem letzten Jahr zusätzliche (auch laufende beziehungsweise Managed) Services an, die zu einem großen Anteil „out of the box" verfügbar sind.

**Atos unterhält eine Partnerschaft mit Microsoft auf hohem Niveau:** Atos hat seine Gold-Zertifizierungen für Microsoft weiter ausgebaut.

**Atos kann namhafte Referenzen für SharePoint-Projekte vorweisen:** Atos hat die Liste der Referenzenkunden zudem gegenüber dem Vorjahr deutlich erweitern können.

**Das große Expertenteam von Atos trägt zur Marktpräsenz bei:** Das ermöglicht es Atos, auch umfangreiche und komplexe Projekte zu realisieren.

## Herausforderungen

**Erweiterung des Branchenspektrums überdenken:** Atos ist in der Fertigungsindustrie in Deutschland sehr gut positioniert. In anderen Branchen besteht jedoch weiterhin Potenzial. Marketingaktivitäten auch außerhalb des angestammten Marktes sollten forciert werden.

## 2020 ISG Provider Lens™ Leader

Atos, der Meinungsführer im Bereich Collaboration, baut seine führende Position als Anbieter für SharePoint-Services weiter aus.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# ENTERPRISE CONTEXT

## SAP on Azure

Der vorliegende Bericht ist für Unternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, die Partner evaluieren, die ihnen bei der Einführung von SAP auf Microsoft Azure helfen können.

In diesem Quadrantenbericht legt ISG die aktuelle Positionierung der Anbieter von Dienstleistungen rund um SAP auf Azure dar und erläutert, wie sie die wichtigsten unternehmerischen Herausforderungen in der Region angehen.

Für deutsche Unternehmen ist es von entscheidender Bedeutung, Partner auszuwählen, die die Compliance-Anforderungen der verschiedenen Branchen verstehen. Nach Ansicht von ISG hemmen schwierige Compliance-Anforderungen das allgemeine Wachstum des Cloud-Segments in Deutschland, aber sachkundige Serviceanbieter können helfen, dieses Problem zu lösen. Die Kenntnis von Compliance-Regelungen ist besonders wichtig für Systeme wie SAP, die im Zentrum der technischen Systeme von Unternehmen stehen.

ISG beobachtet, dass Anbieter zunehmend SAP-on-Azure-Dienstleistungen für deutsche Unternehmen als Teil vertikalisierter Angebote für bestimmte Branchen wie die Fertigungs- und Automobilindustrie anbieten. Dies hat dazu geführt, dass Anbieter, die traditionell nur mit größeren Firmen zusammengearbeitet haben, ihre Dienstleistungen nun auch kleineren Unternehmen anbieten. Anstatt nur ein einziges großes Automobilunternehmen zu beliefern, arbeiten diese Anbieter in ähnlicher Weise auch mit den Zulieferern des Unternehmens zusammen.

ISG Provider Lens™

© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Viele Unternehmen, die SAP in Deutschland und auf der ganzen Welt betreiben, befinden sich derzeit mitten in einer schwierigen Migration von ihren Altsystemen der Business Suite 7 zu neuen Angeboten auf Basis von S/4HANA. Für viele von ihnen ist es sinnvoll, im Zuge des Umzugs ihre SAP-Systeme auch auf die Cloud umzustellen. Einen Dienstleister zu beauftragen, der bei Migration und Upgrade hilft, ist angesichts der Komplexität der Aufgabe sinnvoll.

**IT- und Technologieführungskräfte** sollten diesen Bericht lesen, um die relative Positionierung von SAP-on-Azure-Dienstleistern in ganz Deutschland zu verstehen und zu erfahren, wie ihre technischen Fähigkeiten mit den Anforderungen des Unternehmens übereinstimmen, die für einen erfolgreichen Cloud-Übergang für SAP erforderlich sind.

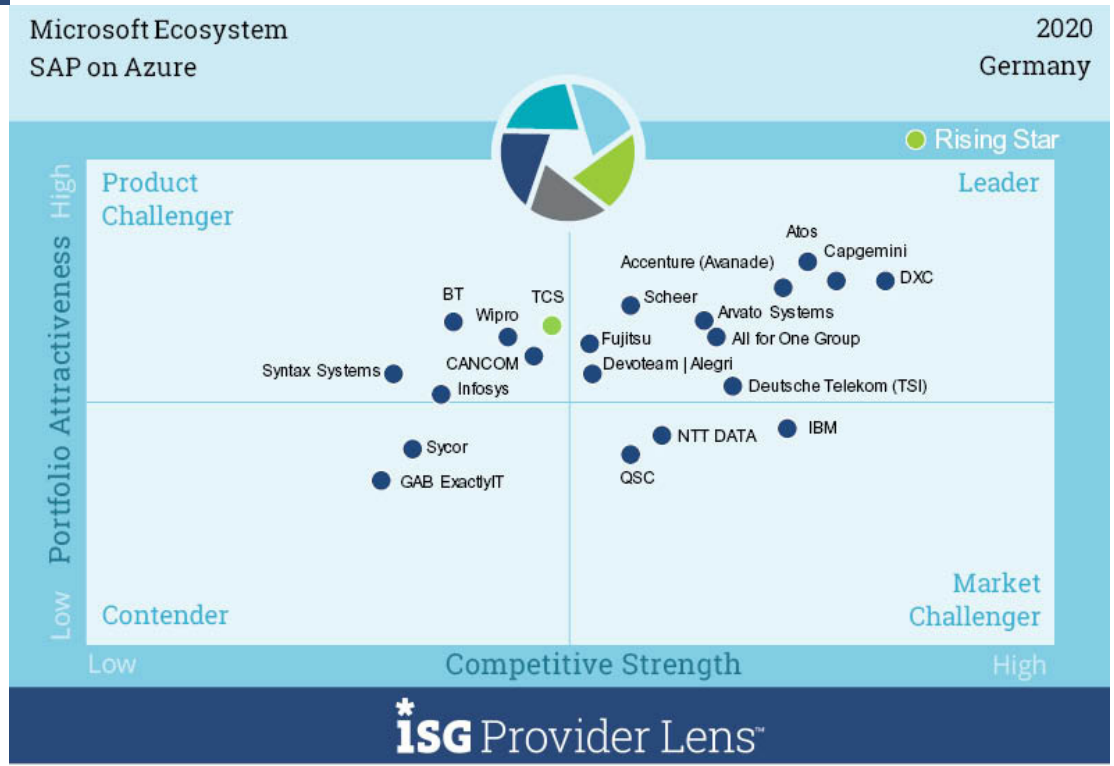
**Entwickler und Betreiber von Enterprise Resource Management-Anwendungen** sollten diesen Bericht lesen, um die Positionierung von SAP-on-Azure-Anbietern zu verstehen und zu durchblicken, wie sich ihre Stärken und Schwächen auf die Arbeit beim Aufbau und Betrieb von Enterprise Resource Management-Anwendungen auswirken können.

**Experten aus den Bereichen Beschaffung, Einkauf und Lieferantenmanagement** sollten diesen Bericht lesen, um die relative Positionierung von SAP-on-Azure-Dienstleistern in Deutschland zu verstehen und sich über die allgemeinen Trends im Dienstleistungsökosystem zu informieren, die die Entscheidungen über die Partnerauswahl beeinflussen können.

# SAP ON AZURE

## Definition

Bewertet werden Anbieter (Dienstleister), die eine Bereitstellung von SAP-Systemen auf Azure und deren zentrales Management anbieten. Leistungsfelder dieser Unternehmen sind regelmäßig Architekturberatung, Unterstützung bei der Konfiguration, Deployment, Eskalationsmanagement, Änderungs- und Störungsmanagement, Support, Optimierung sowie Reporting etc. Die Dienstleister helfen nicht nur (ausschließlich) dabei, Azure als puren Hardware-Ersatz oder Hardware-Erweiterung (IaaS) in den Kundenunternehmen zu verwirklichen, sondern optimieren und entwickeln durch eine Kombination aus eigenen Leistungen, SAP-Diensten und Microsoft-Azure-Services neue Prozesse bzw. Businessabläufe.




Source: ISG Research 2020



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# SAP ON AZURE

## Auswahlkriterien

- Umfang der unterstützten SAP-Azure-Produkte (SAP Business One, SAP Business Objects, SAP Datenbank- und mobile Lösungen, SAP Business All-In-One, SAP HANA, SAP Business Suite)
- Umfang der angebotenen Dienstleistungen hinsichtlich Architektur- und Strategieberatung, Migration, Verwaltung/Vertragsmanagement und Betrieb
- SAP-Lösungsportfolio inkl. speziell eingesetzter oder entwickelter Tools
- Erfahrungen (Historie, Anzahl Mitarbeiter, Zertifizierungen) mit SAP-Themen generell und speziell mit Azure-SAP-Produkten inkl. SAP/HANA
- Marktpräsenz in Deutschland: Kundenanzahl, Partnernetzwerk, Referenzen, Bekanntheit etc.
- Innovationen und Angebots-Roadmap hinsichtlich des Azure-SAP-Cloud-Angebotes

## Beobachtungen

Die Zahl der SAP on Azure Einführungen hat in den letzten Jahren deutlich zugenommen. SAP ist sehr daran interessiert, auf möglichst viel Computing Power für seine S/4HANA Lösung zugreifen zu können, damit Kunden möglichst bald auf S/4HANA wechseln, bevor die Enterprise-Software- und Datenbank-Konkurrenz aufgeholt hat. Die rasche Veränderung der Funktionen der Plattformen hat dazu geführt, dass Kunden Cloud-Plattformen nutzen, um mehr Agilität zu bekommen.

- **Azure ist eine der beliebtesten Cloud-Plattformen und wird für SAP präferiert verwendet.** Dabei stellt SAP die eigenen Hosting-Lösungen mittlerweile in den Hintergrund und geht mit „Embrace“ auf die Hyperscaler zu, insbesondere auf MS Azure. SAP betreibt interne SAP-Anwendungen auf Azure und die jüngste Ankündigung einer Embrace-Partnerschaft mit SAP helfen Azure, sich gut im Markt zu positionieren.
- **Anwendungsszenarien haben sich mit der Migration auf HANA/S4HANA von Lift & Shift auf zielorientierte Architekturen gewandelt.** Mit S4HANA, das mit fünf bereits veröffentlichten Versionen gut etabliert ist, erwarten die Kunden eine bessere Investitionsrendite. Der erste Schritt ist die Flexibilisierung durch die Übernahme des SAP-Basisbetriebs in die Cloud (zur Risikominimierung auf Basis eines bewährten Ansatzes).



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# SAP ON AZURE

## Beobachtungen

In der aktuellen ISG Provider Lens Studie für das Microsoft Partner-Ökosystem konnten sich folgende Anbieter als Leader für das Marktsegment Managed Service Providers für Azure behaupten:

- **Accenture** ist ein weltweit führender SAP-Integrationspartner und durch das Microsoft Venture Avanade mit der Implementierung von SAP über Azure mit allen Facetten vertraut. Das Unternehmen hat weltweit zehntausende Experten jeweils für Microsoft- und SAP-Lösungen für Projekte bereitstehen. In Deutschland sind etwa 10% dieser Experten verfügbar. Damit ist Accenture auch im deutschen Markt eines der größten Integrationshäuser für SAP on Azure.
- **Atos** ist ein globaler Integrator für Microsoft Azure und SAP Solutions mit einem sehr hohen Bekanntheitsgrad im deutschen Markt. Eines der Kernelemente des Atos Lösungs-Portfolios im Umfeld SAP on Azure ist die Orchestrated Hybrid Cloud für SAP, die die Möglichkeit gibt, multiple Cloud-Strukturen zu nutzen, koordiniert durch ein konsolidiertes ServiceNow ITSM-Portal.
- **All for One Group** ist ein sehr fokussierter SAP on Azure Provider, der sich auf Mittelstandskunden in der DACH-Region konzentriert und ein komplettes Leistungsportfolio für Cloud-Transformationen und die Orchestrierung der hybriden IT-Welt anbietet. All for One Group ist schwerpunktmäßig auf SAP und Microsoft ausgerichtet und bietet Strategieberatung, Management- und Technologieberatung sowie eigenentwickelte Branchenlösungen für die DACH-Länder und zunehmend auch für internationale Kunden an.
- **Arvato Systems** ist der IT-Service Provider der Bertelsmann-Gruppe und spezialisiert auf Dienstleistungen in den Branchen Einzelhandel, Medien und Energieversorger. Das Portfolio für SAP on Azur Services umfasst die Migration von Systemen in die Cloud, den SAP- Betrieb und die kontinuierliche Optimierung sowie architektonische Anpassungen an die Cloud-Umgebung.
- **Capgemini** bringt als einer der weltweit führenden Anbieter von Beratungs-, Technologie- und Outsourcing-Dienstleistungen starke Expertise und Fähigkeiten in die Migrationa von SAP auf Azure ein. Das umfangreiche „Digital Core mit S7/4 Hana Angebot“ beinhaltet eine eigene Migrations-Methodik „Capgemini Highway to SAP S/4 Hana“.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# SAP ON AZURE

## Beobachtungen

- Die **Deutsche Telekom (TSI),** die Großkundensparte der Deutschen Telekom, ist einer der größten und erfahrensten SAP-Integrationsdienstleister im deutschen Markt. Das SAP on Azure Portfolio wird durch die strategische Partnerschaft mit Microsoft und eine sehr hohe Cloud-Kompetenz untermauert. Deutsche Telekom (TSI) bietet Kunden Managed SAP Services auf verschiedenen Plattformen an – auf eigenen Private- und Public-Cloud-Plattformen, aber auch auf den Hyperscaler-Plattformen, allen voran MS Azure.
- **Devoteam | Alegri** ist ein sehr erfahrener Anbieter von Microsoft-Dienstleistungen im deutschen Markt, der sehr früh mit Implementierungsprojekten auf Azure begonnen hat. Das Portfolio für SAP on Azure reicht vom Consulting über die Migration bis zum Betrieb.
- **DXC** bietet hoch industrialisierte SAP Services zum Transfer und Betrieb (bspw. ECC zu S/4 HANA) für die Azure Cloud an. Beratungsleistungen bis hin zu Implementierungslösungen und Managed Services werden von einer Vielzahl von ausgebildeten und zertifizierten Beratern, Ingenieuren und Systemadministratoren unterstützt. Starke Allianzen mit Microsoft (Azure Expert MSP) und SAP mit 25 Jahren Historie sowie die „Digital Cloud Managed Services for SAP“ sprechen darüber hinaus für sich.
- **Fujitsu** ist ein sehr erfahrener Anbieter für SAP- und Microsoft-Integrationsdienste im deutschen Markt. Die SAP on Azure Services beinhalten den kompletten Leistungsumfang von Beratung und Analyse bis zum Betrieb der Lösung. Dabei setzt Fujitsu eine eigenentwickelte Methodik zum Process Mining als Unterstützung der Analyse- und Designphase in den Kundenprojekten sowie zahlreiche Standardtools von SAP ein, um Fujitsu-eigene Entwicklungen zu erweitern und große bzw. komplexe Kundenprojekte zu beschleunigen.
- **Scheer** ist ein bekannter mittelständischer Anbieter für SAP on Azure im deutschen Markt. Scheer wurde von SAP als einer der ersten 3 Partner weltweit in das exklusive Global SAP S/4HANA Public Cloud Lighthouse Partner-Programm berufen. Die SAP Cloud Platform (SCP), eine leistungsstarke Laufzeit- und Entwicklungsumgebung, setzt auf offene Entwicklungsstandards wie Java und JavaScript und unterstützt eine native Anbindung der In-Memory-Datenbank SAP HANA.
- **TCS** ist ein globaler Anbieter von Services  für SAP on Azure und offeriert ein komplettes Dienstleistungspaket für Kunden, die die Transformation zu Azure anstreben. Es umfasst Strategiedefinition, Design, Migration, Ausführung, Integration und kundenspezifische Entwicklung. Die Angebote von TCS werden durch ein bewährtes Cloud Framework, Tools und Beschleuniger unterstützt. Das TCS Framework besteht aus Run-Books, einer Methodik zur Migrationsbewertung und einem katalogisierten Support. Aus der Sicht des Servicekonsums bietet TCS mehrere flexible Modelle für die Abrechnung nach Verbrauch, einschließlich eines Opex-Modells.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# ATOS

## Überblick

Atos ist ein globaler Integrator für Microsoft Azure und SAP Solutions mit einem sehr hohen Bekanntheitsgrad im deutschen Markt. Eines der Kernelemente des Atos Lösungs-Portfolios im Umfeld SAP on Azure ist die Orchestrated Hybrid Cloud für SAP, die die Möglichkeit gibt, multiple Cloud-Strukturen zu nutzen, koordiniert durch ein konsolidiertes ServiceNow ITSM-Portal.

## Stärken

**Atos hat eine starke Stellung durch hochkarätige Microsoft-Zertifizierungen für Azure Services und für SAP:** Durch die enge technologische Zusammenarbeit mit beiden Softwarehäusern ist Atos in der Lage, technologische Neuerungen für die Migration von SAP auf die Azure Cloud rasch umzusetzen.

**Atos ist einer der erfahrensten Provider in Bezug auf SAP Cloud-Migrationen im deutschen Markt:** Weltweit werden 3 Mio. SAP-Anwender über ein sehr umfangreiches Portfolio von SAP Managed Service Offerings unterstützt. Für ein standardisiertes Verfahren bietet der französische Provider Technology Transformation Services (TTS) an, namentlich die TTS-Practice Application Platforming, die Cloud Services (insbesondere Azure) und SAP Services kombiniert anbietet.

**Atos bietet ein innovatives SAP Cloud Integrations- und Betriebsportfolio:** Das Dienstleistungsangebot beinhaltet hochgradige Automation für das Deployment im Rahmen von SAP HANA, NetWeaver und der Business Suite sowie Kompetenzen für die granulare Abrechnung und Überwachung. Zudem sind Hybrid Cloud-Kompetenzen bei Atos hoch entwickelt und vor allem für SAP-Kunden ein wichtiges Entscheidungsmerkmal und somit hervorzuheben.

## Herausforderungen

**Atos muss Teile seines innovativen Portfolios, wie Businessmodell-Prozessanalysen noch stärker vermarkten:** Diese Services sind weit weniger bekannt als der Leistungskatalog für die technische Migration. Gerade im Wettbewerb mit zunehmend geschäftsorientierten Anbietern ist es wichtig, diese Fähigkeiten zu positionieren.

## 2020 ISG Provider Lens™ Leader

Atos ist als Spezialist für komplexe Hybrid-Cloud-Lösungen ein starker Partner mit hohen Kompetenzen für SAP- und Azure-Lösungen.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Methodik

# METHODIK

Im Rahmen des Projektes „Microsoft Ecosystem – ISG Provider Lens Germany 2020“ wurden in einem mehrstufigen Research- und Analyseprozess die relevanten Dienstleister im deutschen Markt untersucht und nach dem Research-Prozess der Studie positioniert. Dabei gliederte sich das Projekt in folgende Schritte:

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


© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Autor

## Dr. Henning Dransfeld, Lead Autor

Principal, Research

Herr Dransfeld publiziert regelmäßig über Trends in den Bereichen Mobile Enterprise, Digital Workspace und IoT. Er hat tiefe Einblicke als Analyst, IKT-Stratege und Go-to-Market-Experte in Bezug auf ICT-Portfolioentwicklungen und Kundenanforderungen im Wandel. Durch seine Erfahrung als Analyst und Marketing-Stratege ist er in einer starken Position, die Definition und Durchführung von Go-to-Market-Strategien zu unterstützen.

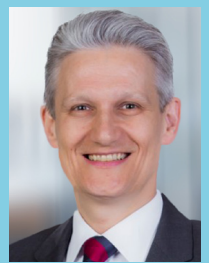
Herr Dransfeld ist ein anerkannter Experte mit über 20 Jahren Branchenerfahrung in den Bereichen Analyse von ICT-Trends, Bewertung von Anbieterstrategien und Positionierung im Wettbewerb. Er bewertet bei ISG produkt-spezifische Zielmärkte durch klassische Wettbewerbsanalysen.

Herr Dransfeld hat an der University of Wales, Swansea College im Fach Management Science zum Thema „Interaktives Fernsehen und sein Potenzial für den Einzelhandel in der Luxusfahrzeugindustrie“ promoviert. Weiterhin hält er ein Diplôme d'Études Supérieures Spécialisées für das Fach Management International der Université de Rennes und ein Diplom in Strategic Marketing des Henley Management College.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Autor



## Frank Heuer, Lead Autor

Senior Advisor

Sein Schwerpunkt liegt auf den Themen Kommunikationsdienste und -lösungen sowie Cloud Computing, insbesondere Communication as a Service. Herr Heuer ist seit 1999 in der ICT-Marktanalyse und -Beratung aktiv. Zu seinen Aufgabengebieten gehört insbesondere die Beratung von ICT-Anbietern zum strategischen und operativen Marketing sowie Vertrieb. Er führte für renommierte Anbieter Go-to-Market-Studien durch und erstellte Analysen unter anderem zu den Themen Unified Communications (as a Service), Cloud Computing, Telekommunikationsdienste, konvergente Lösungen und Next-Generation Networks. Bis zum April 2011 war Herr Heuer als Leiter des Competence Centers Communications & Cloud Services bei der techconsult GmbH tätig.

Er war Co-Autor des BITKOM-Leitfadens zu Cloud Computing und ist als Sprecher bei Konferenzen und Webcasts zu seinen Themenschwerpunkten im Einsatz.

Herr Heuer hat einen Abschluss als Diplom-Kaufmann der Universität Trier.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# Editor

## Blair Hanley Frank, Lead Editor

Principal Analyst

Blair ist als Unternehmensanalyst bei der ISG tätig und ist unter anderem für Themen wie künstliche Intelligenz, Cloud Computing und Agile/DevOps-Transformation zuständig. In diesem Jahr bietet er Unternehmenskontext für die ISG Provider Lens™-Studien zu den Dienstleister-Ökosystemen rund um Private/Hybrid Cloud, Public Cloud, Microsoft, SAP und Next-Gen ADM. Er berät IT-Entscheidungsträger in Unternehmen mit marktführenden Empfehlungen zu wichtigen Technologietrends anhand von Forschungsnotizen und persönlicher Beratung. Seit seinem Beitritt zu ISG im Jahr 2018 hat Blair seinen Kunden Einblicke darin ermöglicht, wie ihre Strategie mit den aufkommenden Technologietrends, die die Märkte weltweit prägen, in Einklang gebracht werden kann und wie neue Technologien ihnen helfen können, ihren Geschäftswert zu steigern.



© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

# ISG Provider Lens™ | Quadrant Report
# März 2020

© 2020 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) ist ein weltweit führendes Technologieforschungs- und Beratungsunternehmen. Als zuverlässiger Geschäftspartner von mehr als 700 Kunden, darunter mehr als 75 der 100 größten Unternehmen weltweit, unterstützt ISG Unternehmen, öffentliche Organisationen sowie Dienstleistungs- und Technologieanbieter dabei, Operational Excellence und schnelleres Wachstum zu erzielen. Das Unternehmen ist spezialisiert auf Dienstleistungen im Bereich der digitalen Transformation, einschließlich Automatisierung, Cloud und Daten-Analyse, des weiteren auf Sourcing-Beratung, Managed Governance und Risk Services, Services für den Netzwerkbetrieb, Design von Technologie-Strategie und -Betrieb, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.300 Experten, die in mehr als 20 Ländern tätig sind. 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 finden Sie unter www.isg-one.com.