

# Microsoft Ecosystem Partners

Eine Untersuchung der  
Information Services Group  
Germany GmbH

Customized report courtesy of:



## Executive Summary 03

Anbieterpositionierung 06

## Einleitung

Definition 08

Betrachtungsumfang der Studie 09

Anbieterklassifizierungen 09

## Anhang

Methodik & Team 29

Autoren & Editoren 31

Über ISG 33

## Managed Services for Azure 13 - 20

Wer sollte dieses Kapitel lesen? 14

Quadrant 15

Definition & Auswahlkriterien 16

Beobachtungen 17

Anbieterprofile 20

## Power Platforms Services 21 - 27

Wer sollte dieses Kapitel lesen? 22

Quadrant 23

Definition & Auswahlkriterien 24

Beobachtungen 25

Anbieterprofile 27

Report Author: Holm Landrock

### **Die Azure Cloud gewinnt an Bedeutung – eine Herausforderung für Schweizer CSPs.**

Seit Ende 2020 ist die Azure-Cloud von Microsoft mit einer dedizierten Region für die Schweiz eingerichtet worden. Seitdem hat sich das Engagement der IT-Service-Provider für die Azure Cloud so gesteigert, dass ISG entschieden hat, die diesjährige ISG Provider Lens (IPL) Studie für die Schweiz eigenständig durchzuführen.

Dabei wurden zunächst zwei Marktkategorien identifiziert: Managed Services for Azure und Power Platform Services.

### **Die Anbieter von Services rund um die Cloud-Plattform und die**

**Lösungswelten sind erfahrene Partner der schweizerischen Wirtschaft.** Damit Service-Provider für die Schweiz bewertet werden können, müssen die Anbieter ihren Hauptsitz in der Schweiz haben oder dort in erheblichem Umfang tätig sein. Auch ein länderspezifisches Management, Vertriebs- und Marketingaktivitäten, Lieferung sowie Support in den Landessprachen sind für die Aufnahme in die Studie erforderlich. Internationale Anbieter, die ihre Services weltweit und auch in der Schweiz anbieten, wurden nicht in die Studie aufgenommen, wenn keine eigenständigen Leistungen eines IT-Service-Providers erkennbar waren bzw. wenn für die Schweiz zwar eine Vertriebsorganisation existiert, die Leistungen jedoch im Ausland erbracht werden.

Anwenderunternehmen aus der Schweiz handeln, entsprechend den Recherchen zu dieser Studie, durchaus zögerlich,

Viele Anbieter berichteten vom **hohen Preisdruck, lediglich beim Thema Sicherheit** säßen die Portemonnaies noch relativ locker.



wenn es um die Transformation von Geschäftsprozessen und der zugehörigen Applikationen in die Azure Cloud geht. Bislang waren es vor allem Bedenken hinsichtlich der Datensicherheit. Die Anwenderunternehmen bevorzugten lokale Cloud Provider.

**Die schweizerische Azure-Region hat zu einer Änderung des Anwenderverhaltens geführt.** Die IT-Sicherheit ist eine der grossen Sorgen der Anwender. Neben Ransomware-Erpressungen spielt auch die Spionage eine grosse Rolle. Anwenderunternehmen sind deshalb bereit, sehr grosse Beträge in Sicherheitslösungen zu investieren. Die Anbieter müssen, um von diesen Budgets profitieren zu können, ihre Fähigkeiten durch vollständige und vor allem zertifizierte Konzepte nachweisen.

Der Markt für Managed Services für die Azure Cloud ist in der Schweiz bereits

gut aufgeteilt. Typischerweise werden sehr große Unternehmen von den größeren Dienstleistern betreut und mittelständische und kleine Unternehmen wenden sich mit ihrem Cloud-Computing-Bedarf an ihre lokalen Partner. **Provider-Wechsel finden nur selten statt.** Die Herausforderung für die Anbieter besteht darin, Kunden von der digitalen Transformation mit der Azure Cloud als Basis zu überzeugen. Viele Anbieter in dieser Betrachtung sind Multi-Cloud-Service-Provider, die je nach Präferenz des Kunden und nur gegebenenfalls nach technischen Kriterien einen bestimmten Cloud-Provider (in der Regel einen der Hyperscaler, unter anderem auch Microsoft Azure, auswählen.

Als weitere Kategorie für diese erste Ausgabe der ISG Provider Lens Microsoft-Ökosystem – Schweiz wurden Anbieter von Power Platform Services ausgewählt.

ISG ist der Überzeugung, dass es nicht mehr allein um die Einführung von Power Apps oder Power BI o.ä. geht, wenn Kunden sich für die vielfältigen Tools der Power-Plattform entscheiden. Interessant ist diese Kategorie auch deshalb, weil einerseits viele schweizerische Kunden sich mit «Citizen Developers» für die Entwicklung von Software noch zurückhalten und auch bei den Anbietern von Dienstleistern oft noch eine Zurückhaltung gegenüber der Power Plattform an den Tag gelegt wird. Umso spannender ist es, die Unternehmen zu betrachten, die sich diesem durchaus komplexen Thema bei den Kunden widmen.

Die Entwicklung von Apps durch die Mitarbeiter aus den Fachabteilungen oder anderen Abteilungen, die nicht direkt zum IT-Stab gehören, bringt gewisse Herausforderungen mit sich. Dies gilt


im Besonderen für die Governance: Obwohl das Hauptargument für Power Platform darin besteht, dass es die Programmierung für eine neue Generation von Citizen Developers demokratisiert, könnten die Benutzer potenziell Zugang zu sensiblen Daten haben. Daher müssen Unternehmen, die Power Platform einsetzen, unbedingt eine starke Data-Governance-Strategie implementieren, um die Sicherheit dieser Daten zu gewährleisten und sicherzustellen, dass diese Tools angemessen und verantwortungsvoll genutzt werden.

Die SARS-CoV-2-Pandemie spielte auch in der Schweiz eine Rolle. Im ersten Jahr der Pandemie drängten die Kundenunternehmen noch in die Cloud, um ihren Mitarbeitern die Arbeit von zu Hause aus zu ermöglichen. Das war mit großen Anstrengungen verbunden. **Im zweiten Jahr der Pandemie hatten die**




**Anbieter auch in der Schweiz mit den sinkenden IT-Budgets ihrer Kunden zu kämpfen.** Gerade aufgrund der Pandemie spielt für die Kunden neben den technischen Parametern des Projekts stets auch die Preisgestaltung eine grosse Rolle.



 Anbieterpositionierung **Page 1 of 2**

	<b>Managed Services for Azure</b>	<b>Power Platform Services</b>
Ambit Gruppe	Leader	Leader
Atos	Market Challenger	Not in
Avanade	Product Challenger	Leader
Aveniq	Leader	Leader
Axians	Contender	Market Challenger
Baggenstos	Leader	Not in
Bechtle	Leader	Not in
DataONE	Contender	Rising Star ★
DIGITALL	Rising Star ★	Leader
DXC Technology	Not in	Contender
Econis	Product Challenger	Not in
EveryWare	Leader	Not in



 Anbieterpositionierung

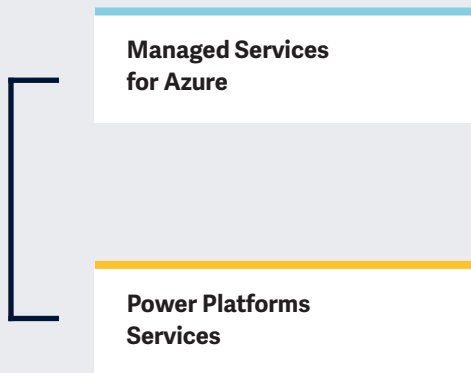
Page 2 of 2

	Managed Services for Azure	Power Platform Services
Infosys	Product Challenger	Product Challenger
SoftwareONE	Leader	Leader
Somnitech	Product Challenger	Not in
Sopra Steria	Market Challenger	Market Challenger
Swisscom	Leader	Leader
TCS	Contender	Contender
T-Systems	Leader	Market Challenger
UMB	Leader	Not in
Wipro	Contender	Not in
ELCA	Market Challenger	Not in
novaCapta	Product Challenger	Product Challenger
iSolutions	Market Challenger	Market Challenger



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

Simplified Illustration Source: ISG 2022



### Definition

Microsoft ist einer der etabliertesten Technologieanbieter der Welt und verfügt über ein Netzwerk aus Tausenden von Partnern, die die Fähigkeiten und Leistungen des Anbieter erweitern und Unternehmen bei der Übernahme der Microsoft-Technologien unterstützen. Dieses Netzwerk hat in den letzten fünf Jahren eine Reihe von tektonischen Verschiebungen durchlaufen, da Microsoft sich im Rahmen einer massiven Cloud-Transformation entsprechend verändert hat. Im gleichen Zeitraum hat sich die digitale Transformation zu einer Priorität in der Technologielandschaft von Unternehmen entwickelt; das erfordert eine neue Generation von Software und Services von Microsoft und seinen Partnern.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, hat Microsoft seinen Schwerpunkt auf drei Kernbereiche gelegt: die Azure-Cloud-Plattform, die Microsoft 365-Produktivitäts-Suite, welche Windows 10 und Office 365 umfasst, sowie die Dynamics 365 Suite mit Geschäftsanwendungen. Die Partner werden nun nach ihrer Fähigkeit bewertet, die Nutzung der Microsoft Cloud Services, die diese Kernproduktbereiche umfassen, voranzutreiben. Um erfolgreich zu sein, müssen Dienstleister den Unternehmen ein robustes Servicepaket mit zukunftsweisenden Funktionen anbieten, das sich auf eine enge Beziehung zu Microsoft stützt, wodurch sie über künftige Entwicklungen auf dem Laufenden gehalten werden und sich ihnen wiederum neue Geschäftsmöglichkeiten eröffnen.



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

### Betrachtungsumfang der Studie

Im Rahmen dieser ISG Provider Lens™-Quadrantenstudie werden die folgenden 2 Quadranten untersucht:

Managed Services for Azure

Power Platform Services

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

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

Die Studie bietet somit eine wesentliche Entscheidungsgrundlage für Positionierungs-, Beziehungs- und Go-to-Market-Überlegungen. ISG Advisors und Unternehmenskunden nutzen

Informationen aus diesen Reports auch zur Evaluierung ihrer derzeitigen sowie potenzieller neuer Anbieterbeziehungen.

### Anbieterklassifizierungen

Die Anbieterpositionierung spiegelt die Eignung des jeweiligen IT-Anbieters für ein definiertes Marktsegment (Quadrant) wider. Falls nicht anderweitig angegeben, gilt die Positionierung für alle Unternehmensgrößenklassen und Branchen. Unterscheiden sich die IT-Serviceanforderungen von Großunternehmen und Mittelständlern und ist das Spektrum der auf dem lokalen Markt tätigen IT-Anbieter ausreichend groß, erfolgt eine weitere Differenzierung der IT-Anbieter nach Leistungen entsprechend der Zielgruppe für Produkte und Dienstleistungen. Dabei werden entweder Branchenanforderungen oder die Mitarbeiterzahl sowie die Unternehmensstrukturen der

Kunden berücksichtigt und die IT-Anbieter entsprechend ihrem Schwerpunkt positioniert. Im Ergebnis wird gegebenenfalls zwischen zwei Kundengruppen unterschieden, die wie folgt definiert werden:

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

Die ISG Provider Lens™ Quadranten werden auf Basis einer Bewertungsmatrix erstellt und enthalten vier Felder, in die

*(Fortsetzung auf der nächsten Seite)*



die Anbieter eingeteilt werden: Leader, Product & Market Challenger und Contender.

Jeder Quadrant einer ISG Provider Lens™ Studie kann auch einen Anbieter beinhalten, der nach Meinung von ISG großes Potential hat, eine Leader-Position zu erreichen. Solche Anbieter können als Rising Star eingestuft werden. Anzahl Anbieter pro Quadrant: ISG bewertet und positioniert die wichtigsten Anbieter entsprechend dem Betrachtungsumfang der jeweiligen Studie; die Anzahl der pro Quadrant positionierten Anbieter ist auf 25 begrenzt (Ausnahmen sind möglich).

*(Fortsetzung auf der nächsten Seite)*



### Anbieterklassifizierungen: Bewertungskategorien

#### **Product Challenger:**

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

#### **Contender:**

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

#### **Leader:**

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

#### **Market Challenger:**

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



### Anbieterklassifizierungen: Bewertungskategorien

#### ★ Rising Stars

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

#### Not in

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





# Managed Services for Azure

### Wer sollte diesen Quadranten lesen?

Dieser Quadrant konzentriert sich auf die aktuelle Marktpositionierung von Dienstleistern, deren Zielgruppe sowohl Mittelständler als auch Grossunternehmen sind, und zeigt auf, wie sie die wichtigsten Herausforderungen im Zusammenhang mit den Managed Services für Azure angehen.

Auf dem Schweizer Markt hat die allgemeine Akzeptanz von Cloud-Technologien aufgrund der COVID-19-Pandemie und der damit verbundenen Veränderungen der IT-Budgets und Betriebsstrategien der Unternehmen zugenommen. Nach wie vor müssen von den meisten Dienstleistern auch Kunden betreut werden, die innovative Multicloud- und Arbeitsplatzlösungen benötigen. Neben der Datenkonsolidierung müssen sich die Kunden auch an die komplexen Anforderungen hinsichtlich Governance, Compliance und Sicherheit anpassen.

Diese Innovationen setzen auf neuesten cloud-nativen Technologien und einer agilen IT-Architektur auf.

Der Schweizer Markt zeichnet sich durch ein grosses Innovationspotenzial aus, bewahrt dabei aber seine spezifische Schweizer Ausprägung; Unternehmen sind bereit, Spitzentechnologien einzusetzen.; Unternehmen sind bereit, Spitzentechnologien einzusetzen. Das Nearshore-Outsourcing wurde von Schweizer Kunden nicht sehr gut angenommen; dennoch haben sich viele Dienstleister angesichts des Fachkräftemangels in der Schweiz für diese Option entschieden.



**IT-Führungskräften** bietet dieser Bericht ein besseres Verständnis der relativen Positionierung und Fähigkeiten von Partnern, die ihnen helfen, Services aus der Microsoft-Cloud effektiv zu nutzen und deren technische Fähigkeiten mit anderen Marktangeboten zu vergleichen.

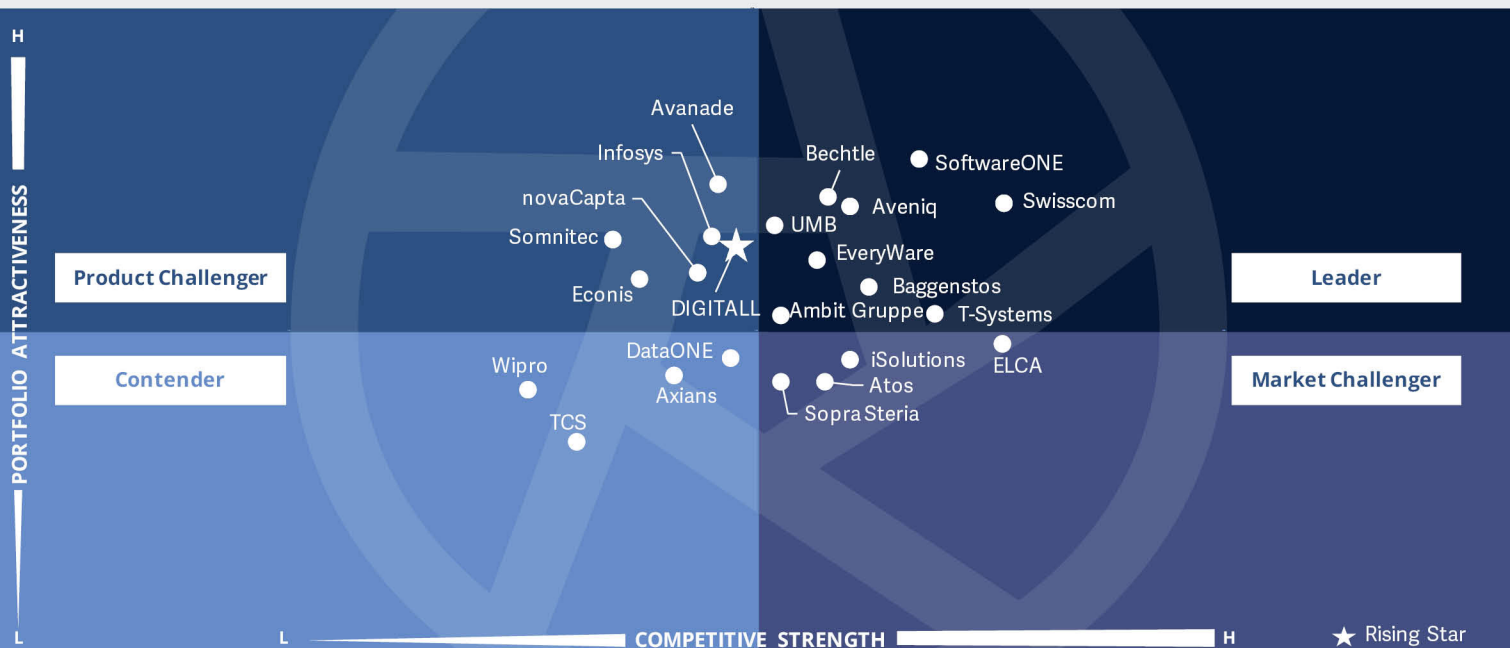


**Sourcing- und Einkaufs-Experten** gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis des Anbieter-Ökosystems für Microsoft Azure Managed Services in der Schweiz und können sich über die Standard-Initiativen hinaus über die Serviceangebote der Anbieter informieren.



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





**Schweizer Anbieter dominieren** in dieser Kategorie das Wettbewerbsfeld. Einen wichtigen Vorwärtsschub erhielt die Cloud-Transformation durch die Schaffung der **Swiss Cloud**, einer eigenen **Azure-Region** für die Schweiz.

Holm Landrock



### Definition

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

Verwaltung, zur Verfügung zu stellen.

Die entsprechenden Services umfassen in der Regel folgende Leistungen:

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

### Auswahlkriterien

1. Erfahrung mit der Entwicklung, Erstellung und Verwaltung von Public- und Multi-Cloud-Umgebungen mit Schwerpunkt auf Microsoft Azure
2. Unterstützung bei der Entwicklung von Softwarecode sowie der Integration von cloudnativen und Altsystemen
3. Erfahrung mit der Implementierung von Agile und DevOps sowie der Integration in die bestehenden Prozesse von Unternehmenskunden
4. Erfahrung mit der Automatisierung von Anwendungen programmierschnittstellen (API) und Cloud-Analytik
5. Gut entwickelte Sicherheitspraktiken und -fähigkeiten
6. Anzahl und Standort der Mitarbeiter, die Unterstützung für Microsoft Azure leisten

7. Stärke der Partnerschaft des Anbieters mit Microsoft, gemessen an der Anzahl und Kategorie der relevanten Zertifizierungen, der Dauer der Beziehung zu Microsoft und dem Nachweis der strategischen Zusammenarbeit zwischen dem Anbieter und Microsoft (im Zusammenhang mit Azure)

Um in einer bestimmten Region bewertet zu werden, müssen die Anbieter entweder ihren Hauptsitz in diesem Land haben oder dort in erheblichem Umfang tätig sein. Auch ein länderspezifisches Management, Vertriebs- und Marketingaktivitäten, Lieferung sowie Unterstützung in der jeweiligen Landessprache sind für die Aufnahme erforderlich. Um in den Schweiz-Quadranten aufgenommen zu werden, muss ein Anbieter entweder seinen Hauptsitz in der Schweiz haben oder über eine signifikante, halbautonome Belegschaft in der Schweiz verfügen.



### Beobachtungen

Der Markt für Managed Services für die Azure-Cloud ist in der Schweiz sehr gut aufgeteilt. Eine Besonderheit stellt die immer noch starke Zurückhaltung der schweizerischen Anwender bei der Migration in die Cloud dar. Provider-Wechsel finden nur selten statt. Die Herausforderung für die Anbieter besteht darin, Kunden von der digitalen Transformation mit der Azure Cloud als Basis zu überzeugen. Viele Anbieter in dieser Betrachtung sind Multi-Cloud-Service-Provider, die je nach Präferenz des Kunden und nur gegebenenfalls nach technischen Kriterien einen bestimmten Cloud-Provider (in der Regel einen der Hyperscaler), unter anderem auch Microsoft Azure, auswählen.

Die Anbieter sind erfahrene und langjährige Partner der schweizerischen Wirtschaft. Sie kennen die Kunden aus früheren IT-Projekten, verfügen in der Regel

über zahlreiche Gold-Zertifizierungen und halten ausserdem den Expert-Status vom Microsoft.

Einen wichtigen Vorwärtsschub erhielt die Cloud-Transformation durch die Schaffung der Swiss Cloud, einer eigenen Azure-Region für die Schweiz.

Die in dieser Studie bewerteten Anbieter sind in der Schweiz ansässig oder haben eine eigenständige Unternehmenseinheit für die Schweiz – im Gegensatz zu internationalen Anbietern, die ihre Services ebenfalls erfolgreich anbieten, den Grossteil der Leistungen jedoch aus anderen Regionen erbringen.

Von den 149 Unternehmen, die für diese Studie in die Beobachtung einbezogen wurden, haben sich 20 Anbieter für die Aufnahme in den Quadranten qualifiziert. Neun Provider erreichten die Gruppe der Leader. Als Rising Star wurde DIGITALL gekürt.

### Aveniq

Eine vielfältige Kundenlandschaft bestätigt die Leistungsfähigkeit des Anbieters. Zahlreiche Engagements des Dienstleisters laufen nachhaltig über viele Jahre. Die Kundentreue bestätigt die Zufriedenheit der Anwender und den passenden Zuschnitt der Services. Aveniq hat zudem eine grosse Anzahl zertifizierter Mitarbeiter und konnte sich in dieser Studie in der Gruppe der Leader positionieren.

### Ambit Gruppe

Die Einsparung von Technologiekosten und die Skalierbarkeit der Lösungen bilden den Schwerpunkt in den Services von Ambit. Die Cloud-Computing-Dienste können bedarfsgesteuert und als Self-Service-Angebot bereitgestellt werden. Anwender können dann mit Mausclicks über die Nutzung von Cloud-Angeboten

entscheiden. Ein auch in allen anderen Aspekten abgerundetes Angebot positioniert Ambit unter den Leadern in dieser Studie.

### Baggenstos

Baggenstos liefert Services für den kompletten IT-Lebenszyklus, die mit 14 Gold-Zertifizierungen und eine Silber-Zertifizierung von Microsoft in ihrer Qualität bestätigt werden. Als erster Azure Expert MSP in der Schweiz liefert Baggenstos IT-Services, die zur Entlastung der Kunden von IT-Aufgaben beitragen. Der Provider berücksichtigt die spezifischen Belange der schweizerischen Kunden hinsichtlich der Nutzung regionaler Cloud-Rechenzentren, der Sicherheitsbedarfe und der Unternehmensgrösse. Eine gewisse Branchenfokussierung sorgt dafür, dass das Fachwissen für die kundenspezifischen Belange auch die notwendige Tiefe hat.



## Managed Services for Azure

### Bechtle

Als neuer Azure Expert MSP zählt Bechtle nun zu den weltweit stärksten Partnern von Microsoft. Bechtle besitzt über alle Bereiche hinweg 12 Mal einen Microsoft Gold Partner Status. Zahlreiche Berater sind auf dem Expert-Level qualifiziert. Bechtle wandelt sich in der Schweiz vom Distributor und Wiederverkäufer zum erfolgreichen Full-Service-Provider.

### EveryWare

Das Service-Portfolio für Microsoft Azure umfasst die Architekturberatung, Services für die Zugangssteuerung und die Sicherheit bis zum Arbeitsplatz sowie Services für den sicheren Betrieb der Managed Azure Server. Zu den Kunden von EveryWare gehören viele Banken und Finanzdienstleister, Fertigungsunternehmen, Unternehmen aus der Dienstleistungsbranche und auch

Medienunternehmen. Die Anwender begrüßen die örtliche Nähe der Support-Mitarbeiter von EveryWare.

### SoftwareONE

Strategische Planung und rasche Umsetzung sind Stärken von SoftwareONE. SoftwareONE verfügt über die Azure Expert MSP-Zertifizierung und über das Know-how bei der angemessenen Zuordnung von Mitarbeitern in der Cloud und der Kontrolle des Einsatzes der Cloud. Eine vollständige Methodik für die Cloud-Migration sichert den Projekterfolg. SoftwareONE hat sich ausserdem die Kompetenz für die Modernisierung von Anwendungen in grossem Stil erarbeitet – ein Thema, das in dieser Studie eine grosse Rolle spielte.

### Swisscom

Swisscom ist ein langjähriger und erfahrener Partner von Microsoft in der Schweiz und ein kompetenter Partner der Wirtschaft. Kunden werden auf jedem Niveau der Cloud-Nutzung abgeholt. Die Services reichen vom Self-Assessment bis hin zur vollumfänglichen Beratung. Vordefinierte Pakete erleichtern die Migration auf Azure. Swisscom bedient mittlere, grosse schweizerische und internationale Unternehmen und begleitet sie mit einer grossen Anzahl zertifizierter Experten durch die Projekte.

### T-Systems

T-Systems ist in der Schweiz mit fast 600 Mitarbeitern präsent und unterstützt die Anwenderunternehmen bei ihrer Digitalstrategie und bei der Transformation zu einem digitalen Unternehmen. Ein Herausstellungsmerkmal von T-Systems

ist die Betreuung von Kunden in Projekten, die nicht „von der Stange“ bewältigt werden können. Eine Besonderheit im Portfolio des Anbieters sind Erweiterungen der Microsoft Azure Cloud.

### UMB

Microsoft Azure ist eine wichtige Plattform, die UMB für die Cloud-Migration der Anwenderunternehmen nutzt. UMB war ein Early Adopter für die Microsoft Azure Cloud Schweiz und hat die Anwender von Anfang an auf dem Weg in die Schweizer Cloud begleitet. Der Provider hat in den letzten Jahren verschiedene Spezialisten übernommen, wodurch die Zahl der Mitarbeiter auf über 500 gewachsen ist. Bemerkenswert sind ausserdem der Fokus auf softwaredefinierte Architekturen, der Einsatz von Bots und KI-Technologien sowie eine hohe Quality of Service.



### DIGITALL

DIGITALL erleichtert den Kunden den Einstieg in die Cloud mit der engen Partnerschaft zu Microsoft sowie mit kostengünstigen Pilotierungen. Die Services von DIGITALL beinhalten unter anderem das Management und die Governance der Cloud-Plattform und alle weiteren Aspekte eines sicheren, performanten Betriebs von Applikationen in der Cloud. ISG geht davon aus, dass DIGITALL in einer der kommenden Studien in dieser Marktkategorie in die Gruppe der Leader vordringen wird.



# Swisscom



„Swisscom pflegt langjährige Beziehungen zu Microsoft und den anderen Hyperscalern und liefert Cloud-Services, die exakt auf die Kunden zugeschnitten sind.“

*Holm Landrock*

## Overview

Die Swisscom AG ist ein Telekommunikations- und IT-Dienstleistungs-Unternehmen. 2020 wurde mit rund 19.000 Mitarbeitenden ein Konzernumsatz von 11,1 Milliarden CHF (- 3,1%) erwirtschaftet. Im Bereich der Informationsdienstleistungen (IT Services und Software) konnte das Umsatzniveau gehalten werden. In dieser Einheit sind mehr als 4.000 Mitarbeitende beschäftigt. Kunden aller Branchen und Anforderungen werden seit über 15 Jahren IT-Beratung, Outsourcing und ein Managed Cloud Services Portfolio mit End-to-End-Leistungen angeboten.

## Strengths

**Swisscom ist ein langjähriger und erfahrener Partner von Microsoft:** Als Cloud-Service-Provider, der alle Hyperscaler bestens kennt, ist Swisscom auch ein kompetenter Partner der Wirtschaft für die Azure Cloud. Mehrtägige Workshops für den umfassenden Einstieg oder eintägige Workshops für Vermittlung von Grundlagen sind zwei Beispiele für das Schulungsangebot, mit dem Kunden auf jedem Niveau der Cloud-Nutzung abgeholt werden.

**Die Services von Swisscom zur Vorbereitung auf eine Cloud-Migration reichen vom Self-Assessment bis hin zur Beratung in Assessment Workshops:** Die Azure Cloud Foundation ist ein vordefiniertes Paket an Dienstleistungen, das von der Vorbereitung bis zum Betrieb der Cloud reicht. Dabei richtet sich Swisscom vor allem an grosse

Unternehmen aus einem breiten Spektrum an Anwenderbranchen, hilft aber ebenso KMUs. Die Kunden werden mit einer sehr grossen Anzahl zertifizierter Experten durch die Projekte begleitet.

**Die Cloud-Migration auf die Azure Cloud ist der strategische Ansatz für moderne Anwendungsumgebungen:** Swisscom versteht es, Applikationslandschaften zu modernisieren. Im Vordergrund stehen digitale und automatisierte Geschäftsmodelle.

**Grösse, Leistungsfähigkeit und regionale Nähe sind die Stärken der Swisscom:** Ob die Anzahl der zertifizierten Experten, Infrastruktur-Angebote, örtliche Nähe oder Branchenwissen – Swisscom kann für alle Anwender der passende Partner sein. Langjährige Beziehungen zu den Kunden untermauern den Anspruch des Managed Services Providers für die Azure Cloud.

## Caution

In Zeiten des Talent Wars könnte auch Swisscom als einer der grössten Arbeitgeber in der ICT-Branche mit neuen Programmen die Mitarbeiterbindung stärken, beispielsweise durch eine grössere Anzahl von Tagen für die Schulung und Weiterbildung.

Die Pandemie hat einen grossen Schub bei Kundenprojekten mit einem raschen Handlungsbedarf bewirkt. Das so entstandene Momentum im Markt muss nachhaltig in neue, langanhaltende Kundenbeziehungen überführt werden.





# Power Platforms Services

### Wer sollte dieses Kapitel lesen?

Dieser Quadrant beschäftigt sich insbesondere mit der aktuellen Marktpositionierung von Dienstleistern, deren Zielgruppe sowohl mittelständische als auch Grossunternehmen sind, und zeigt auf, wie sie die wichtigsten Herausforderungen im Zusammenhang mit Power Platform Services angehen.

Der Schweizer Markt weist ein erhebliches Innovationspotenzial auf, bewahrt dabei aber seine spezifische Schweizer Ausprägung. Das Nearshore-Outsourcing wurde von Schweizer Kunden nicht sehr gut angenommen; dennoch haben sich viele Dienstleister angesichts des Fachkräftemangels in der Schweiz für diese Option entschieden.

In der Schweiz sind die Unternehmen bereit, in Spitzentechnologien zu investieren, und die Automatisierung von Prozessen kann ihnen helfen, ihr

Personal effizienter einzusetzen. Zu den Power Platform Services zählen Datenanalysen, die Erstellung von Low-Code-Anwendungen und die regelmässige Automatisierung von Geschäftsprozessen. Wenn das Potenzial voll ausgeschöpft wird, kann dies den allgemeinen Druck angesichts des Fachkräftemangels verringern. Darüber hinaus werden auch so genannte Citizen Developers als Ressource geschätzt, und die Service Provider sind bereit, in deren Schulung zu investieren. Zusätzlich zu solchen Trainings gilt es zudem, potenzielle Sicherheitsverletzungen zu überwachen und präventive Sicherheitsmassnahmen zu ergreifen. Ermöglicht wird dies durch eine enge Partnerschaft zwischen Unternehmen und Dienstleistern in der Region.



#### IT- und Technologie-Führungskräfte

gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis der relativen Stärken und Schwächen der Dienstleister für das Microsoft-Ökosystem und erfahren, wie sie die neuesten Power Platform Serviceleistungen in ihre Angebote integrieren.



#### Sourcing- und Einkaufs-Experten

gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis des Potenzials von Power Platform Services in der Schweiz und können sich über die Serviceangebote der Anbieter informieren, die über Standard-Anwendungsfälle von Power BI hinausgehen.



#### Führungskräfte aus Bereichen Softwareentwicklung und Technologie

vermittelt dieser Bericht ein besseres Verständnis der relativen Positionierung der Power Platform Service Provider in der Schweiz und der Trends im Service-Ökosystem, die Entscheidungen über die Partnerauswahl beeinflussen können.





Die Power Platform ist eine ständig wachsende Umgebung für die agile Entwicklung neuer Apps – doch die Anwender benötigen Unterstützung damit sich die Lösungen in die Unternehmens-IT einfügen lassen.

Holm Landrock



### Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter bewertet, die Dienstleistungen für eine unternehmensweite Implementierung der Microsoft Power Platform, Support-Services und entsprechende Weiterbildungsmaßnahmen offerieren. Unternehmenskunden nutzen diese Services, um neue und anspruchsvolle Softwareanwendungen für die digitale Transformation zu erstellen, neue Erkenntnisse über Geschäftsabläufe zu gewinnen und Geschäftsprozesse durchdacht zu optimieren. Die von den Anbietern offerierten Dienste nutzen nicht nur die Möglichkeiten der Power Platform, sondern schulen Unternehmen auch in den besten Entwicklungspraktiken. Anbieter in diesem Bereich zeichnen sich durch die Integration mit einer Vielzahl von Microsoft- und anderen Geschäftsanwendungen aus, z.B. Office 365, Dynamics 365 und Azure, ebenso

durch fortgeschrittene Konzepte wie DevOps, DataOps oder MLOps. Sie sind in der Lage, die Ziele eines Kunden zu verstehen, ihre Datenkompetenz und ihre Fähigkeiten unter Beweis zu stellen, um dem Kunden die nötige Anleitung zu geben, und einen ganzheitlichen Ansatz mit Blick auf die Details zu verfolgen, um die Ziele zu erreichen.

### Auswahlkriterien

1. Services zur Unterstützung der unternehmensweiten Nutzung aller Power Platform-Lösungen – Power BI, Power Apps, Power Automate und Power Virtual Assistant
2. Strukturierte Angebote und IP, die eine einfache Einführung von Power Platform-Lösungen ermöglichen und den laufenden Betrieb der Software optimieren
3. Technische Supportleistungen zur Unterstützung bei der Einführung und Verwaltung von Plattformlösungen
4. Klare geschäftliche Vorteile durch den Einsatz der Plattformlösungen

5. Anzahl und Standort der Mitarbeiter mit relevanten Zertifizierungen für die Nutzung der Power Platform

Um in einer bestimmten Region bewertet zu werden, müssen die Anbieter entweder ihren Hauptsitz in diesem Land haben oder dort in erheblichem Umfang tätig sein. Auch ein länderspezifisches Management, Vertriebs- und Marketingaktivitäten, Lieferung sowie Unterstützung in der jeweiligen Landessprache sind für die Aufnahme erforderlich. Um in den Schweiz-Quadranten aufgenommen zu werden, muss ein Anbieter entweder seinen Hauptsitz in der Schweiz haben oder über eine signifikante, halbautonome Belegschaft in der Schweiz verfügen.



### Beobachtungen

Für diese erste Ausgabe der ISG Provider Lens Microsoft Ökosystem – Schweiz wurde die Marktkategorie Power Platform ausgewählt, weil ISG der Überzeugung ist, dass es nicht mehr allein um die Einführung von Power Apps oder Power BI o.ä. geht. Interessant ist diese Kategorie, weil einerseits viele schweizerische Kunden sich mit «Citizen Developers» für die Entwicklung von Software noch zurückhalten und auch bei den Anbietern von Dienstleistern oft noch eine Zurückhaltung gegenüber der Power Platform an den Tag gelegt wird. Umso spannender ist es, die Unternehmen zu betrachten, die sich diesem durchaus komplexen Thema bei den Kunden widmen.

Komplex wird der Einsatz von Power Apps und die Entwicklung neuer Apps auf der Power Platform, weil sich die Lösungen auch in die übrige bestehende IT-Landschaft einfügen müssen. Das

lässt sich nur erreichen, wenn sich die Entwickler an Richtlinien orientieren und ihre Lösungen auch auf die Einhaltung von unternehmensweiten Vorgaben prüfen.

Eine wichtige Aufgabe der Provider ist es deshalb, die Anwender, die aufgrund der neuartigen Softwareentwicklungskonzepte von Microsoft und Power zu solchen Citizen Developers werden, so zu steuern, dass sich die mit Low-Code- und No-Code-Tools entwickelten Apps in das Unternehmen und in die IT-Konzepte einfügen. Es gibt Service-Provider, die vor den damit verknüpften Herausforderungen durchaus zurückschrecken. Obwohl das kein Makel ist, sind die Engagements der Anbieter, die sich dieser Herausforderung annehmen, umso schwerer zu werten.

Die in dieser Studie bewerteten Anbieter sind in der Schweiz ansässig oder haben eine eigenständige Unternehmenseinheit für die Schweiz – im Gegensatz zu internationalen Anbietern, die ihre

Services ebenfalls erfolgreich anbieten, den Grossteil der Leistungen jedoch aus anderen Regionen erbringen.

Von den 149 Unternehmen, die für diese Studie in die Beobachtung einbezogen wurden, haben sich 13 Anbieter für die Aufnahme in den Quadranten qualifiziert. Sechs Provider erreichten die Gruppe der Leader. Als Rising Star wurde DataONE gekürt.

### Ambit Gruppe

Die Ambit Gruppe betrachtet die Low-Code-Entwicklung von Apps für die Digitalisierung neuer Geschäftsprozesse im Kontext von CRM-Umgebungen auf Basis von Dynamics 365 und Office 365. Der Provider verfügt über Erfahrung aus zahlreichen erfolgreichen Projekten, die in die individuellen Vorhaben der Kunden einfließen. Die Power Platform ist dabei das Mittel der Wahl für die schnelle Umsetzung von Ideen zur Verbesserung

der Geschäftsprozesse. Für den Support stehen den Anwendern regionale Teams der Ambit Gruppe – für die Schweiz in Winterthur und Wetzikon – zur Verfügung.

### Avanade

Avanade ist sich der Tatsache bewusst, dass die Low-Code- und No-Code-Entwicklung durch die Anwender sowohl Risiken als auch Chancen birgt. Daher wird eine Reihe von Governance-Tools für den Datenzugang, den Datenschutz und die Integrität angeboten. Das Center of Excellence umfasst eine Vielzahl von Schulungen, Vorlagen und Designmodellen, um die Aktivitäten auf dem richtigen Weg zu halten. Für die Projekte steht eine grosse Anzahl von Experten zur Verfügung. Seit Januar 2022, das heisst nach dem Redaktionsschluss dieser Studie, erhielt Avanade mit Stefan Smolka als General Manager für Deutschland, Österreich und die Schweiz einen neuen Geschäftsführer.



## Power Platforms Services

### Aveniq

Als anerkanntes Center of Excellence und als Microsoft Gold Partner mit einer Advanced Specialization zählt Aveniq zu den Top-IT-Dienstleistern in der Schweiz. Aveniq engagiert sich für die Low-Code-Entwicklung von Power-Apps. Entwicklungsrichtlinien sichern ein stabiles Funktionieren der Apps im Kontext der unternehmerischen Anforderungen. Die Services für die Power Platform sind in Apps und ergänzenden Services für die Applikationen in der Ninja365 Suite zusammengefasst. Bezogen auf die Power Platform setzt Aveniq einen Schwerpunkt auf Elemente, die es in den Baukästen des Herstellers noch nicht gibt.

### DIGITALL

Der Service Provider DIGITALL ist aus den Unternehmen ec4u und BULPROS

hervorgegangen. DIGITALL hilft den Anwendern, die technischen Projekte effizient und unter Einhaltung der Governance umzusetzen, und kann im Besonderen dabei helfen, den Fachkräftemangel bei den Anwendern zu überbrücken. Ein Highlight im Kontext der Power Platform sind die «App-In-a-Day»-Services. Die hohe Unternehmenskultur wirkt sich auf die Projekte bei den Kunden aus. Auch deshalb ist DIGITALL in dieser Marktkategorie in der Gruppe der Leader zu finden.

### SoftwareONE

Das Angebot von SoftwareONE umfasst Beratungsdienstleistungen, Entwicklungstools, IT-Services und Support für die Nutzung der Power Platform und der zugehörigen Lösungen und Werkzeuge. Mit den Erfahrungen und den zertifizierten Beratern hilft SoftwareONE den Kunden bei der sorgfältigen Planung

und Umsetzung der Ideen auf dem Weg der digitalen Transformation. Für die Unterstützung bei der Low-Code- und No-Code-Entwicklung gibt es Schulungsprogramme und die Angebote des SoftwareONE IT Campus. Das umfassende und vollständige Angebot rechtfertigt die Position als Leader.

### Swisscom

Mit der Swisscom und der Microsoft Power Platform können Anwenderunternehmen Potentiale heben, um Geschäftsprozesse zu modernisieren oder zu optimieren. Swisscom unterstützt die Anwender beim Einsatz der Power Platform von Microsoft, weil diese geeignet ist, Prozesse auch ohne Experten-Know-how im Software Development zu digitalisieren. Technische Experten von Swisscom beraten die Kunden kompetent und umfassend bei der Modernisierung. Ein Schwerpunkt der Services ist die Bereitstellung der

Infrastruktur für den sicheren und flexiblen Betrieb in Rechenzentren mit hoher Sicherheit.

### DataONE

DataONE sorgt im Spektrum der Microsoft-Partner durch erprobte Best Practices für Aufmerksamkeit. Der Provider ist für eine rasche Implementierung bekannt und bemüht sich um Kostentransparenz, was aufgrund der vielfältigen Preispunkte im Microsoft-Universum eine anspruchsvolle Aufgabe ist. Viele Services werden von DataONE über Paketpreise angeboten. DataONE bietet Dienstleistungen von der Beratung zur Power Platform bis zum Betrieb der Apps an.





„Swisscom hilft den Kunden, auf Basis der Power Platform das Entwickler-Potential der Mitarbeiter für neue digitale Geschäftsprozesse zu heben.“

*Holm Landrock*

# Swisscom

## Overview

Swisscom ist ein Telekommunikations- und IT-Dienstleistungs-Unternehmen. 2020 wurde mit rund 19.000 Mitarbeitenden ein Konzernumsatz von 11,1 Milliarden CHF (-3,1%) erwirtschaftet. Im Bereich der Informationsdienstleistungen (IT Services und Software) konnte das Umsatzniveau gehalten werden. In dieser Einheit sind mehr als 4.000 Mitarbeitende beschäftigt. Kunden aller Branchen und Anforderungen werden seit über 15 Jahren IT-Beratung, Outsourcing und ein Managed Cloud Services Portfolio mit End-to-End-Leistungen angeboten.

## Strengths

### **Swisscom bietet vielfältige Services für die Low-Code-Entwicklung:**

Swisscom unterstützt Kunden bei der Entwicklung von Unternehmens-Applikationen auf der Microsoft Power Platform. Anwenderunternehmen können damit neue Potentiale heben, um Geschäftsprozesse zu modernisieren oder zu optimieren. Damit bei der Automatisierung von Geschäftsprozessen die verfügbaren Mitarbeiter und technischen Ressourcen optimal eingesetzt werden, unterstützt Swisscom die Anwender beim Einsatz der Power Platform von Microsoft.

## Die Dienstleistungen sind umfassend:

Technische Experten von Swisscom beraten die Kunden kompetent bei der Modernisierung mit bewährten Methoden und Tools. Sie helfen den Anwendern, die geeignete Umgebung unter Berücksichtigung von Sicherheit, Governance, Compliance und Performance zu finden.

### **Cloud-Infrastruktur, Power Platform und Container-Technologien sichern den effizienten Einsatz neuer Applikationen:**

Swisscom hilft Anwendern mit der Bereitstellung der vom Kunden benötigten Infrastruktur für den sicheren und flexiblen Betrieb und die Entwicklung von Power Apps. Die Services können jederzeit über ein Self-Service-Portal angepasst werden.

## Caution

Die Entwicklung von Low-Code-, Pro-Code- und No-Code-Applikationen liegt voll im Trend. Dabei könnte Swisscom die vorhandenen Services für Governance rund um die von den Anwendern entwickelten Apps noch stärker in den Vordergrund rücken. Ein Schwerpunktthema könnte dabei die Integration der Power-Applikationen in die Unternehmens-IT der Anwender legen, was gerade bei der Zielgruppe der KMUs ein wichtiger Aspekt ist.





# Anhang

Die Marktforschungsstudie ISG Provider Lens™ 2022 – Microsoft Ecosystem analysiert die entsprechenden Softwareanbieter/Dienstleister im deutschen Markt auf Basis eines mehrstufigen Marktforschungs- und Analyseprozesses und positioniert diese Anbieter auf Basis der ISG Research-Methodik.

**Lead Author:**

Holm Landrock

**Editors:**

Maria Müller-de Haen

**Research Analysts:**

Katharina Kummer

**Data Analyst:**

Sarida Khatun, Pooja Rani Nayak

**Quality & Consistency Advisors:**

Mathias Schulze

**Project Manager:**

Smita Subhash

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

Die in diesem Bericht vorgestellten Marktforschungs- und Analysedaten umfassen Research-Informationen aus dem ISG Provider Lens™ Programm sowie aus kontinuierlich laufenden ISG Research-Programmen, Gesprächen mit

ISG-Advisors, Briefings mit Dienstleistern und Analysen von öffentlich verfügbaren Marktinformationen aus unterschiedlichen Quellen. Die für diesen Bericht erhobenen Daten und Informationen, entsprechen nach Ansicht von ISG sowohl für Anbieter, die aktiv

teilgenommen haben, als auch für Anbieter, die nicht teilgenommen haben, dem aktuellen Stand vom Februar 2022. Zwischenzeitliche Fusionen und Akquisitionen und die damit zusammenhängenden Veränderungen sind in diesem Bericht nicht berücksichtigt.

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



Dabei wurde die Studie in folgende Schritte gegliedert:

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





Lead Author

**Holm Landrock,**  
**Distinguished Lead Analyst & Senior Advisor**

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



Research Analyst

**Katharina Kummer**  
**Research Analyst**

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

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





*IPL Product Owner*

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

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

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



### \*ISG Provider Lens™

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

### \*ISG Research™

Das ISG Research™ Angebot umfasst Research-Subskriptionsservices, Beratungs - Services und Executive Event Services mit Fokus auf Markttrends und disruptive Technologien im Unternehmensumfeld. ISG Research™ zeigt Unternehmen auf, wie sie ein schnelleres Wachstum und einen höheren Mehrwert erzielen können.

Weitere Informationen zu den ISG Research™ Subskriptions-Services sind unter [contact@isg-one.com](mailto:contact@isg-one.com), Tel.+49 (0) 561-50697524 oder auf unserer Website unter <https://research.isg-one.com/>

### \*ISG

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 800 Kunden, darunter über 75 der 100 weltweit größten Unternehmen, unterstützt ISG Unternehmen, öffentliche Organisationen sowie Service- und Technologie-Anbieter dabei, Operational Excellence und schnelleres Wachstum zu erzielen. Der Fokus des Unternehmens liegt auf Services im Kontext der digitalen Transformation, inklusive Automatisierung, Cloud und Daten-Analytik, des Weiteren auf Sourcing-Beratung, Managed Governance und Risk Services, Services für den

Netzwerkbetrieb, Strategie- und -Betriebs-Design, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.300 mit der Digitalisierung vertraute Experten und ist in mehr als 20 Ländern tätig. Das globale Team von ISG ist bekannt für sein innovatives Denken, seine geschätzte Stimme im Markt, tiefgehende Branchen- und Technologie-Expertise sowie weltweit führende Marktforschungs- und Analyse-Ressourcen, die auf den umfangreichsten Marktdaten der Branche basieren. Weitere Informationen unter [www.isg-one.com](http://www.isg-one.com).



**MARCH 2022**

---

**REPORT : MICROSOFT PARTNER ECOSYSTEM**