

Microsoft Cloud Ecosystem

Ein Bericht, der die Leistungen der Anbieter vergleicht,
um Entscheidungsträger bei der Servicebeschaffung
zu unterstützen



Customized report courtesy of:



Zusammenfassung	04
Anbieterpositionierung	07
Einleitung	
Definition	14
Betrachtungsumfang der Studie	16
Anbieterklassifizierungen	17
Anhang	
Methodik & Team	75
Authoren & Editoren	77
Über ISG	79
Star of Excellence	72
Customer Experience (CX) Insights	73

Managed Services for Azure – Large Enterprises	19 – 24
Wer sollte diesen lesen	20
Quadrant	21
Definition & Auswahlkriterien	22
Beobachtungen	23
Managed Services for Azure – Midmarket	25 – 31
Wer sollte diesen lesen	26
Quadrant	27
Definition & Auswahlkriterien	28
Beobachtungen	29
Anbieterprofile	31

Microsoft 365 Services – Large Enterprises	32 – 37
Wer sollte diesen lesen	33
Quadrant	34
Definition & Auswahlkriterien	35
Beobachtungen	36

Microsoft 365 Services – Midmarket	38 – 44
Wer sollte diesen lesen	39
Quadrant	40
Definition & Auswahlkriterien	41
Beobachtungen	42
Anbieterprofile	44

SAP on Azure Services

45 – 50

Wer sollte diesen lesen	46
Quadrant	47
Definition & Auswahlkriterien	48
Beobachtungen	49

Power Platform Services

51 – 57

Wer sollte diesen lesen	52
Quadrant	53
Definition & Auswahlkriterien	54
Beobachtungen	55
Anbieterprofile	57

Generative AI Services for the Microsoft Clouds

58 – 64

Wer sollte diesen lesen	59
Quadrant	60
Definition & Auswahlkriterien	61
Beobachtungen	62
Anbieterprofile	64

Dynamics 365 Services

65 – 71

Wer sollte diesen lesen	66
Quadrant	67
Definition & Auswahlkriterien	68
Beobachtungen	69
Anbieterprofile	71

Bericht Autor: Axel Oppermann

Copilot und GenAI verändern die Nutzung der Microsoft Clouds von Grund auf

Das Jahr 2024 zeichnet sich als wichtiger Wendepunkt für Microsoft, seine Kunden und Partner ab. Dieses Jahr und die Zeit danach werden eine Ära der intensiven Vernetzung innerhalb des Technologie-Ökosystems einläuten; Microsofts als Vorreiter bei der Integration von künstlicher Intelligenz (KI) und Cloud-Technologien, u.a. Azure, M365 und D365, steht dabei an der Spitze. Diese Entwicklung, die durch die fortschreitende Implementierung von Generative AI (GenAI), also generativer KI, vorangetrieben wird, eröffnet neue Möglichkeiten für innovative Lösungen und verändert das Microsoft-Ökosystem von Grund auf. Die strategische Ausrichtung von Microsoft stärkt nicht nur die Innovationsführerschaft, sondern trägt auch wesentlich zu Wachstum und Produktivitätssteigerungen bei. Partner werden von dieser Entwicklung durch dedizierte GenAI-Dienste sowie Security-

und Integrations-Services im Kontext des Datenmanagements besonders profitieren.

Um Wachstumschancen zu realisieren, muss Microsoft signifikant investieren. Diese Investitionen werden teilweise durch Stellenstreichungen (Personalabbau) finanziert. Mit der Investition von 3,2 Milliarden Euro zur signifikanten Erweiterung seiner KI-Infrastruktur und Cloud-Kapazitäten in Deutschland, insbesondere durch den Ausbau der Cloud-Region in Frankfurt und neue Projekte in Nordrhein-Westfalen, positioniert sich Microsoft strategisch, um der steigenden Nachfrage nach spezialisierter Rechenleistung und Cloud-Diensten gerecht zu werden. Diese Initiative, die bis Ende 2025 mehr als 1,2 Millionen Menschen in digitalen Kompetenzen schulen soll, unterstreicht nicht nur das Engagement von Microsoft für technologische Innovation und Weiterbildung, sondern trägt auch wesentlich dazu bei, Deutschland als einen führenden Standort für digitale Technologien und KI-Entwicklung zu stärken. Die Initiative von Microsoft eröffnet Partnerunternehmen mehr Möglichkeiten, Lösungen auf Basis einer souveränen Cloud oder Branchenlösungen mit

Microsofts Wendepunkt: KI-Innovationen stärken Partnerschaften und Wachstum.



Zusammenfassung

integrierten KI-Funktionen zu entwickeln, was das Spektrum innovativer Anwendungen und Dienste deutlich erweitert. Branchenspezifische souveräne Cloud-Dienste können für viele Dienstleister neue Märkte erschließen. Im Zentrum der Marktbearbeitungsstrategie von Microsoft stehen GenAI und diverse Copilot-Dienste. Microsoft drückt das Thema Copilot derzeit massiv in den Markt. Das hat auch damit zu tun, dass es ein vertrieblicher Türöffner für andere KI-Lösungen ist. KI, Copilot & Co. erhöhen den Wettbewerbsdruck. Die Einführung der Copilots stellt einen Wendepunkt in der Geschichte von Microsoft dar, der in seiner Bedeutung mit dem „iPhone-Moment“ vergleichbar ist. Sie ist ein strategischer Schachzug, mit dem Microsoft seine Vorreiterrolle im Bereich der generativen künstlichen Intelligenz festigen und kommerzialisieren will. Ein Beispiel: Der Umsatz von GitHub stieg im Q2-GJ im Jahresvergleich um mehr als 40 Prozent, getrieben durch das Gesamtwachstum der Plattform und durch die Akzeptanz von GitHub Copilot, dem weltweit meistgenutzten KI-Entwicklungswerkzeug. Microsoft hat mehr als 1,3 Millionen zahlende

GitHub Copilot-Abonnenten, 30 Prozent mehr als im Vorquartal; über 50.000 Unternehmen nutzen GitHub Copilot, um die Produktivität ihrer Entwickler zu steigern.

Projiziert man die Zahlen auf andere Bereiche wie M365 oder, auf die Power Platform und darüber hinaus, lässt sich das Potenzial leicht abschätzen – kurzfristig sicherlich 10 Milliarden Dollar USD weltweit für Microsoft, mittelfristig ein dreistelliger Milliardenbetrag. Für Microsoft-Partner kann hier ein vergleichbarer Umsatzmultiplikator wie bei anderen Lösungen – z.B. Teams oder Sharepoint – angesetzt werden. Realistisch ist ein Multiplikator von 4 bis 5, d.h. auf jeden Euro Microsoft-Umsatz kommen 4 bis 5 Euro Partnerumsatz, zunächst sehr stark in den Bereichen Schulung, Beratung und Konzeption von Use Cases. Zunehmend kommen dann Services für Datenmanagement, Security und vor allem die Integration hinzu. Monitoring Services für KI-Dienste werden mittelfristig überdurchschnittlich nachgefragt werden. Ein weiteres starkes Wachstumsfeld für KI im Kontext von Copilot (Copilot for Security) und GenAI ist die Entwicklung von Zero-

Trust-Sicherheitsarchitekturen. Die Vision von Microsoft ist es, KI zur Prävention von Cyberangriffen einzusetzen und damit einen wesentlichen Beitrag zur Sicherheit im Cyberspace zu leisten.

Im Zeitalter zunehmender Cybersicherheitsrisiken etabliert sich GenAI als Schlüsselkomponente für Zero-Trust-Sicherheitsarchitekturen. GenAI ermöglicht eine neuartige Prävention durch die Analyse großer Datenmengen in Echtzeit, um Anomalien und potenzielle Bedrohungen frühzeitig zu erkennen. GenAI unterstützt adaptive Authentifizierungsmechanismen, die Kontextfaktoren wie Standort und Nutzerverhalten berücksichtigen, und ermöglicht maßgeschneiderte Sicherheitsrichtlinien, die exakt auf individuelle Bedürfnisse zugeschnitten sind. Darüber hinaus automatisiert und orchestriert GenAI Sicherheitsprozesse effizient, verbessert die Netzwerksicherheit durch kontinuierliches Monitoring und stärkt die Sicherheitskultur durch gezielte Mitarbeiter Schulungen. Diese Entwicklungen bieten Dienstleistern weitreichende Möglichkeiten, sich

aktiv an der Gestaltung fortschrittlicher Sicherheitslösungen zu beteiligen und so ihre Rolle im Ökosystem der Cybersicherheit zu festigen. GenAI nimmt damit eine Schlüsselrolle bei der Förderung sicherer und belastbarer digitaler Umgebungen ein.

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

Microsoft konzentriert sich voll auf das Thema KI, was die hohen Investitionen in Infrastruktur und Partnerschaften belegen. Darüber hinaus geht Microsoft mit hoher Geschwindigkeit zukunftsweisende Partnerschaften ein. Die Kooperation mit OpenAI war für Microsoft ein entscheidender Moment von großer Tragweite. Die strategische Allianz mit Mistral AI, die sich auf Supercomputing-Infrastruktur, Marktentwicklung und KI-Forschung stützt, sowie die Ankündigung umfangreicher finanzieller Investitionen in den Ausbau von KI- und Cloud-Infrastrukturen in Ländern wie Deutschland unterstreichen Microsofts Engagement für globale Innovationen und die



Zusammenfassung

Verbesserung der digitalen Kompetenzen. Diese Maßnahmen verdeutlichen das Bestreben, bei der digitalen Transformation und der ethischen Anwendung von KI-Technologien eine Vorreiterrolle einzunehmen. Microsoft-Partner können von diesen und anderen strategischen Partnerschaften profitieren. Es ist wichtig, den Überblick zu behalten und auch Kooperationen mit diesen Technologievorreitern anzustreben. Auch wenn der Fokus von Microsoft auf KI zu liegen scheint und das Thema in Deutschland auf großes Interesse stößt, bedeutet dies nicht zwangsläufig, dass alle Kunden diesen Weg mit gleicher Begeisterung beschreiten. Es bedeutet auch nicht, dass es keine anderen Kundeninteressen gibt. Gerade im deutschen Mittelstand sind die Anforderungen bemerkenswert vielfältig. Einerseits gibt es Unternehmen, die Vorreiter bei der Implementierung neuer Services sind und sich intensiv mit Themen wie der Automatisierung ihres Cloud-Betriebs und der gezielten Optimierung ihrer Ausgaben – Schlagwort FinOps – auseinandersetzen. Auch das Thema Teamtelefonie – auch im Zusammenhang mit a) der Integration von Mobilfunk und b) der

Integration der Power Platform – gewinnt an Bedeutung. Manche Kunden fragen sich, was nach E5 kommt und wie Windows 365 logisch in die Gesamtstrategie eingebunden werden kann. Auf der anderen Seite fangen viele Unternehmen gerade erst damit an, die grundlegenden Funktionen und Services von M365 und Azure so zu nutzen, dass sie erste signifikante Erfolge verzeichnen können. Diese Konstellation stellt die Service Provider vor die Aufgabe, ihr Angebot optimiert zu gestalten und sich auf die profitabelsten und nachhaltigsten Services zu fokussieren, ohne dabei ihre Umsatzmöglichkeiten einzuschränken. In diesem Zusammenhang gilt es, sich mit dem Lebenszyklus einzelner Managed Services auseinanderzusetzen, den Wertbeitrag und den Kostendeckungsgrad einzelner Services auch auf der Ebene einzelner Kunden zu ermitteln und damit das eigene Portfolio einerseits zu straffen und andererseits zukunftsfähig zu machen. Darüber hinaus ist zu validieren, wie GenAI zur Verbesserung der eigenen Leistungserbringung beitragen kann. Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die strategische Fokussierung von

Microsoft auf KI und Cloud-Technologien sowohl eine Herausforderung als auch eine große Wachstumschance für Service Provider darstellt. Die heterogene Kundenstruktur in Deutschland bietet besondere Chancen für die Etablierung von Nischenlösungen. Zudem ermöglicht es die große Anzahl von Unternehmen mit ähnlichen Bedürfnissen und Problemstellungen in Bereichen wie Betrieb, Sicherheit sowie Compliance und Governance, durch standardisierte und weitgehend automatisierte Services und Lösungskonzepte schnell eine große Anzahl von Kunden effizient zu bedienen und zu betreuen.

Das Jahr 2024 markiert einen wichtigen Umbruch für Microsoft, seine Kunden und Partner: Es läutet eine neue Ära der engen Vernetzung innerhalb des Technologie-Ökosystems ein. Diese Phase ist geprägt von Microsofts Pionierarbeit bei der Zusammenführung von künstlicher Intelligenz und Cloud-Technologie.





	Managed Services for Azure – Large Enterprises	Managed Services for Azure – Midmarket	Microsoft 365 Services – Large Enterprises	Microsoft 365 Services – Midmarket	SAP on Azure Services	Power Platform Services	Generative AI Services for the Microsoft Clouds	Dynamics 365 Services
Accenture & Avanade	Leader	Market Challenger	Leader	Not In	Market Challenger	Market Challenger	Leader	Market Challenger
ACP	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
Adesso	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In
All for One Group	Leader	Leader	Not In	Product Challenger	Leader	Leader	Contender	Not In
Allgeier	Not In	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In	Not In	Leader
Ambit Group	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Market Challenger	Not In	Not In
AppSphere	Not In	Not In	Not In	Leader	Not In	Contender	Not In	Not In
Arvato Systems	Not In	Leader	Not In	Leader	Leader	Leader	Leader	Leader
Axians	Not In	Market Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender
Bechtle	Not In	Leader	Not In	Leader	Not In	Not In	Not In	Leader





	Managed Services for Azure – Large Enterprises	Managed Services for Azure – Midmarket	Microsoft 365 Services – Large Enterprises	Microsoft 365 Services – Midmarket	SAP on Azure Services	Power Platform Services	Generative AI Services for the Microsoft Clouds	Dynamics 365 Services
Birlasoft	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender
BT	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In
BTC	Not In	Product Challenger	Not In	Market Challenger	Not In	Contender	Not In	Not In
CANCOM	Market Challenger	Market Challenger	Leader	Leader	Product Challenger	Not In	Contender	Market Challenger
Capgemini	Leader	Not In	Leader	Not In	Leader	Leader	Not In	Market Challenger
Claranet	Not In	Market Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In
Cognizant	Market Challenger	Not In	Market Challenger	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In	Contender
Communardo	Not In	Not In	Not In	Leader	Not In	Leader	Product Challenger	Not In
Computacenter	Market Challenger	Not In	Leader	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In





	Managed Services for Azure – Large Enterprises	Managed Services for Azure – Midmarket	Microsoft 365 Services – Large Enterprises	Microsoft 365 Services – Midmarket	SAP on Azure Services	Power Platform Services	Generative AI Services for the Microsoft Clouds	Dynamics 365 Services
Cosmo Consult	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender
Data One	Not In	Not In	Not In	Leader	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
Deutsche Telekom	Not In	Leader	Not In	Leader	Not In	Leader	Leader	Leader
Devoteam M Cloud	Not In	Leader	Not In	Leader	Leader	Not In	Not In	Product Challenger
DIGITALL	Not In	Leader	Not In	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Leader
DXC Technology	Leader	Not In	Leader	Not In	Leader	Market Challenger	Product Challenger	Market Challenger
Eviden (an Atos Business)	Leader	Not In	Leader	Not In	Leader	Leader	Leader	Leader
Fujitsu	Not In	Not In	Not In	Not In	Market Challenger	Market Challenger	Product Challenger	Not In
glueckkanja	Leader	Leader	Leader	Leader	Not In	Not In	Not In	Not In





	Managed Services for Azure – Large Enterprises	Managed Services for Azure – Midmarket	Microsoft 365 Services – Large Enterprises	Microsoft 365 Services – Midmarket	SAP on Azure Services	Power Platform Services	Generative AI Services for the Microsoft Clouds	Dynamics 365 Services
HCLTech	Market Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Contender	Market Challenger	Not In	Contender
Hexaware	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In
HSO	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender
Infosys	Leader	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Contender	Not In
Insight	Product Challenger	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In
intellecom	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In
IPI	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In
IT-HAUS	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
Konica Minolta	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender





	Managed Services for Azure – Large Enterprises	Managed Services for Azure – Midmarket	Microsoft 365 Services – Large Enterprises	Microsoft 365 Services – Midmarket	SAP on Azure Services	Power Platform Services	Generative AI Services for the Microsoft Clouds	Dynamics 365 Services
KUMAVISION	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Leader
Kyndryl	Rising Star ★	Not In	Leader	Not In	Market Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
Layer 2	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
Logicalis	Product Challenger	Contender	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In
LTI Mindtree	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Contender	Not In	Product Challenger
Net at Work	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In
NetPlans	Not In	Not In	Not In	Rising Star ★	Not In	Not In	Not In	Not In
novaCapta	Not In	Not In	Not In	Market Challenger	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
NTT DATA	Leader	Not In	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In	Not In





	Managed Services for Azure – Large Enterprises	Managed Services for Azure – Midmarket	Microsoft 365 Services – Large Enterprises	Microsoft 365 Services – Midmarket	SAP on Azure Services	Power Platform Services	Generative AI Services for the Microsoft Clouds	Dynamics 365 Services
Objektkultur	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Product Challenger
ORBIT IT-Solutions	Not In	Not In	Not In	Leader	Not In	Product Challenger	Contender	Leader
Phat Consulting	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In
Public Cloud Group	Not In	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Contender	Contender	Not In	Not In
PwC	Market Challenger	Not In	Leader	Not In	Contender	Not In	Leader	Leader
q.beyond	Not In	Market Challenger	Not In	Leader	Leader	Rising Star ★	Rising Star ★	Not In
Rackspace Technology	Leader	Not In	Leader	Not In	Leader	Not In	Product Challenger	Not In
Reply	Contender	Not In	Contender	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In
Scheer	Not In	Leader	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In	Not In

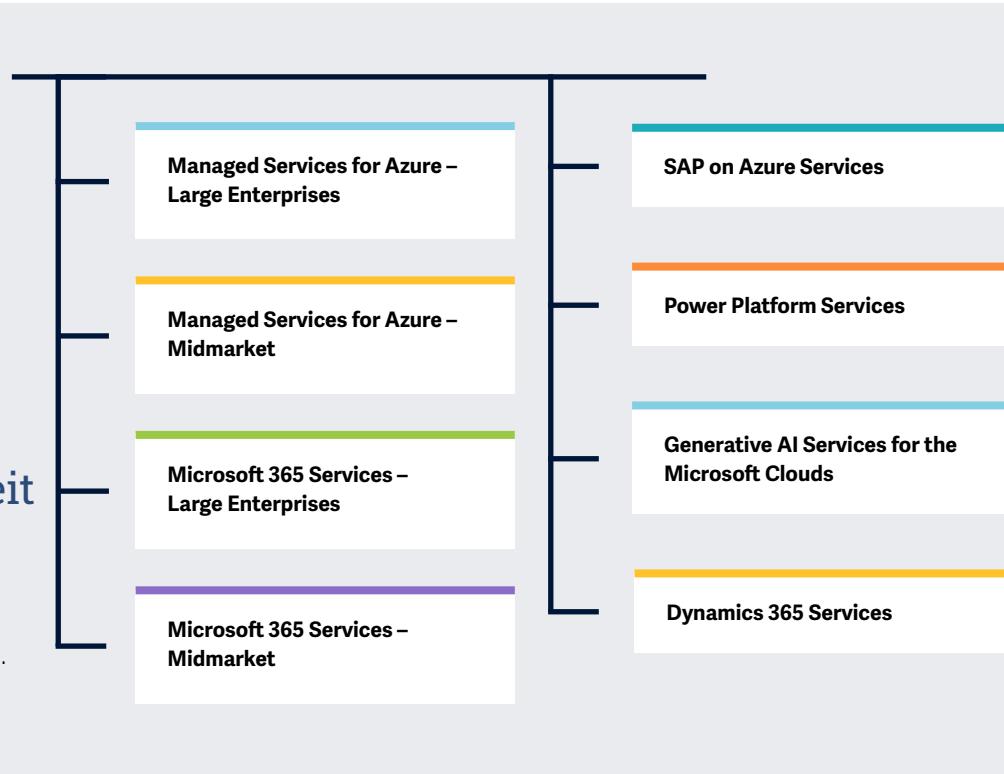




	Managed Services for Azure – Large Enterprises	Managed Services for Azure – Midmarket	Microsoft 365 Services – Large Enterprises	Microsoft 365 Services – Midmarket	SAP on Azure Services	Power Platform Services	Generative AI Services for the Microsoft Clouds	Dynamics 365 Services
Skaylink	Not In	Not In	Leader	Leader	Not In	Rising Star ★	Product Challenger	Not In
SoftwareONE	Leader	Not In	Leader	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In
Sopra Steria	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Leader
Sycor	Not In	Contender	Not In	Not In	Contender	Not In	Not In	Leader
Syntax	Not In	Contender	Not In	Not In	Contender	Product Challenger	Not In	Not In
TCS	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Leader	Not In	Product Challenger	Not In
T-Systems	Leader	Not In	Leader	Not In	Leader	Not In	Leader	Not In
Wipro	Leader	Not In	Leader	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Leader	Product Challenger
Wolkenwerft	Not In	Contender	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In



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



Vereinfachte Illustration; Quelle: ISG 2024

Definition

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

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



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

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



Betrachtungsumfang der Studie

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

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

Die Studie bietet Providern somit eine wesentliche Entscheidungsgrundlage für Positionierungs-, Beziehungs- und Go-to-Market-Überlegungen. ISG Advisors und Unternehmenskunden nutzen Informationen aus diesen Reports auch zur Evaluierung ihrer derzeitigen sowie potenzieller neuer Anbieterbeziehungen.

Klassifizierung der Anbieter

Die Anbieterpositionierung spiegelt die Eignung von IT-Dienstleistern für ein definiertes Marktsegment (Quadrant) wider. Falls nicht anderweitig angegeben, gilt die Positionierung für alle Unternehmensgrößenklassen und Branchen.

Unterscheiden sich die IT-Serviceanforderungen von Großunternehmen und Mittelständlern und ist das Spektrum der auf dem lokalen Markt tätigen IT-Anbieter ausreichend groß, erfolgt eine weitere Differenzierung der IT-Anbieter nach Leistungen entsprechend der Zielgruppe für Produkte und Dienstleistungen. Dabei werden entweder Branchenanforderungen oder die Mitarbeiterzahl sowie die Unternehmensstrukturen der Kunden berücksichtigt und die IT-Anbieter entsprechend ihrem Schwerpunkt positioniert. Im Ergebnis wird gegebenenfalls zwischen zwei Kundengruppen unterschieden, die wie folgt definiert werden:

- **Midmarket:** Unternehmen mit 100 bis 4.999 Mitarbeitern bzw. einem Umsatz zwischen 20 und 999 Millionen USD, zentraler Hauptsitz im jeweiligen Land, meistens in Privatbesitz.

- **Large Accounts:** Multinationale Unternehmen ab 5.000 Mitarbeitern oder mit Umsätzen von über einer Milliarde USD, weltweit aktiv und mit weltweit verteilten Entscheidungsstrukturen.

Die ISG Provider Lens™ Quadranten werden auf Basis einer Bewertungsmatrix erstellt und enthalten vier Felder, in die die Anbieter eingeteilt werden: Leader, Product & Market Challenger und Contender. 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 Stars eingestuft werden.

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





Anbieterklassifizierungen: Bewertungskategorien

Product Challenger:

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

Leader:

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

Contender:

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

Market Challenger:

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





Anbieterklassifizierungen: Bewertungskategorien

★ Rising Stars

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

Not in

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





Managed Services for Azure – Large Enterprises

Wer sollte diesen lesen

Im Rahmen dieses Quadranten wird insbesondere die aktuelle Marktpositionierung von Dienstleistern untersucht, deren Zielgruppe Großunternehmen sind, und aufgezeigt, wie sie die wichtigsten Herausforderungen im Zusammenhang mit den Managed Services für Azure angehen.

Unternehmen sind auf der Suche nach Dienstleistern mit einem Angebot an Managed Services zur Ergänzung der in Azure integrierten Funktionen, Cloud-Analysen sowie an Diensten für die Integration von cloudnativen und Legacy-Systemen, agilen und DevOps-Implementierungen sowie für das Management von Public- und Multicloud-Umgebungen mit Schwerpunkt auf Microsoft Azure. Die Landschaft in Deutschland wurde durch diverse wirtschaftliche und politische Krisen sowie strenge Vorschriften für Multicloud- und Hybrid-Cloud-Lösungen geprägt; das hat zu einer Verschiebung der Anforderungen an die Service Provider geführt. Auf ESG-Seite ermöglicht Azure aufgrund der optimierten Betriebseffizienz des Public-Cloud-Hyperscalers

eine Reduzierung des CO₂-Fußabdrucks von Workloads im Vergleich zu On-Premises-Umgebungen.

Manche regionale Anbieter unterstützen Unternehmen bei der Bewertung ihres Reifegrads, um deren Cloud-Strategie mit IT- und Geschäftsinitiativen in Einklang zu bringen. Sie offerieren eine breite Palette an Beratungsdiensten an, u.a. Workload-Qualifizierung für die Cloud Readiness sowie Workshops für Architektur- und Strategieverantwortliche und Entscheidungsträger als Best Practices für den Aufbau einer Cloud-First-Organisation. Sie unterstützen die Mikrosegmentierung zur Absicherung von cloudbasierten Workloads und bieten technisch orientierte Workshops zur kontrollierten und sicheren Einführung von Azure Cloud Services mit Fokus auf die Grundlagen der Azure Cloud-Reise.



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



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



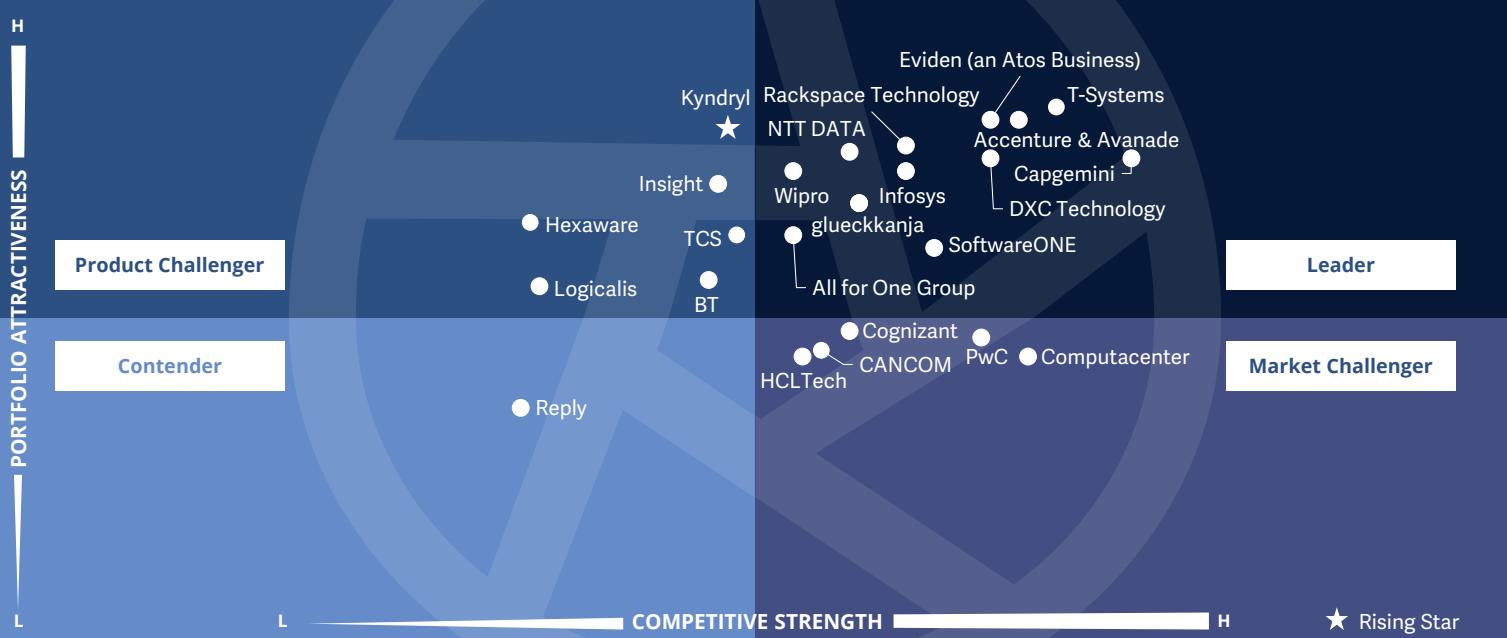
Digital-Experten erfahren aus diesem Bericht, wie sich die Azure-Angebote von MSPs auf die laufenden Transformationsinitiativen ihres Unternehmens auswirken; gleichzeitig können sie sich über die Vorteile einer Cloud-Migration informieren.



Microsoft Cloud Ecosystem Managed Services for Azure – Large Enterprises

Source: ISG RESEARCH

Deutschland 2024



In einer **dynamischen Marktphase** reagieren Service Provider auf veränderte Marktanforderungen mit **Cloud Engineering** und **Automatisierung**.

Dies dient der Kostenoptimierung und Bereitstellung **standardisierter Lösungen**, die wie maßgeschneidert wirken.

Axel Oppermann



Definition

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

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

Zu den typischen Leistungen gehören:

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

Auswahlkriterien

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



Beobachtungen

Der Markt für Managed Services für die Azure Cloud in Deutschland gilt als ausgereift, befindet sich jedoch inmitten einer intensiven Evolutionsphase. Getrieben durch Veränderungen im Hinblick auf Nutzererwartungen und -anforderungen sowie durch kontinuierliche und bedeutende Erweiterungen der Plattformfunktionen und -services, wächst der Markt nicht nur stetig, sondern passt sich auch agil an die veränderlichen Bedürfnisse der Anwender und an globale Entwicklungen an. Ohne spezielle Service Provider hervorzuheben, zeigt die allgemeine Dynamik die Flexibilität des Marktes auf.

Anwender streben primär nach der Optimierung ihrer Cloud-Ausgaben, überwiegend mit dem Ziel der Kostensenkung statt der Innovationsförderung. Service Provider reagieren mit verstärktem Einsatz von Cloud Engineering und Automatisierung, um eine effizientere und kostengünstigere Nutzung der Cloud-Ressourcen zu ermöglichen. Einige heben sich im Wettbewerb durch angepasste

Angebote und Modelle hervor und nutzen ihre Branchenkenntnisse und Blueprints für individuelle Lösungen auf Basis der Azure-Industrie-Cloud.

Wesentliche Trends sind die Stärkung der Cybersicherheit, die Implementierung von Edge-Computing und die Ausrichtung nach ESG-Kriterien, um den Anforderungen an Umweltverträglichkeit, soziale Verantwortung und gute Unternehmensführung zu entsprechen.

Die Reife des Marktes manifestiert sich in den jüngsten Bewertungen. Unternehmen wie TCS haben Verbesserungen erzielt. glueckkanja avanciert neu zum Leader, während SoftwareONE seine Position als Leader bestätigt. Kyndryl hat sich als Rising Star etabliert. IBM findet in der aktuellen Bewertungsrounde keine Berücksichtigung. Von den 65 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 25 für diesen Quadranten qualifiziert, wobei sich 12 Unternehmen in der Gruppe der Leader befinden und ein Unternehmen zum Rising Star gekürt wurde.



Accenture & Avanade bieten fundiertes Fachwissen zur Implementierung und Verwaltung sowie zum Betrieb von IT-Umgebungen in der Azure Cloud. Diese umfassende Microsoft Cloud-Lösung ermöglicht Kunden eine effektive und reibungslose digitale Transformation.



All for One überzeugt durch solide Azure-Cloud-Integration und starke Beratungskompetenz. Mit Expertise in der Cloud-Transformation, Sicherheitslösungen und Innovationsgeist wird die Marktposition gestärkt und Kundennähe geboten.



Capgemini bietet umfassende End-to-End Services zur Unterstützung von Kunden, die nicht nur Kosten optimieren, sondern auch eine Geschäftstransformation durch die Modernisierung von Kernprozessen, die Anpassung von Betriebsabläufen und den Einsatz agiler Modelle wie DevSecOps und FinOps ermöglichen.



DXC Technology überzeugt mit maßgeschneiderter ESG-Unterstützung, ganzheitlichen Sicherheitsansätzen und durchdachten Optimierungsstrategien, flankiert von FinOps und fortschrittlicher Analytik. Die Kompetenz in der Entwicklung und Modernisierung sichert nachhaltige IT-Lösungen, die substanzielles Mehrwert bieten.



EVIDEN

Eviden kombiniert umfassende Microsoft Cloud-Lösungen mit Nachhaltigkeit, unterstützt europäische Kunden bei Net-Zero-Zielen und bietet fortschrittliche Sicherheits-, DevSecOps- und Managed Services für eine grüne Transformation.

glueckkanja

glueckkanja hebt sich als Leader im Cloud-Management durch Fokus auf Automatisierung, Standardisierung und kontinuierliche Optimierung hervor. Der Einsatz von Infrastructure as Code (IaC) für die effektive Cloud-Strategierealisierung ist besonders erwähnenswert.

Infosys[®]

Maßgeschneiderte Cloud-Lösungen, starke Partnerschaften, führende Sicherheitsstandards, branchenspezifische Innovationen, Talententwicklung und ein klares Bekenntnis zu Nachhaltigkeit und digitaler Transformation machen **Infosys** zum Leader.

NTT DATA

NTT DATA, als Azure Expert MSP und Mitglied der Microsoft Intelligent Security Association (MISA), ist ein strategischer Partner für Anwender in Deutschland. Die führende Rolle bei der Cloud-Transformation und die Expertise im Bereich Security sind Eckpfeiler für die Leader-Position.

rackspace technology

Rackspace überzeugt durch solide Azure-Cloud-Integration, gepaart mit starker Beratungskompetenz, Expertise in der Cloud-Transformation und Sicherheitslösungen. Innovation und Kundennähe stärken die Marktposition.

SoftwareONE

SoftwareONE bietet gezielte Services an, um Kunden bei der Entwicklung und Verwaltung ihrer Azure-Cloud-Initiativen zu unterstützen. Durch diese Herangehensweise hat sich SoftwareONE als führender Anbieter in Deutschland etabliert.

T Systems

T-Systems hat das Service-Angebot durch hochautomatisierte Managed Cloud Services für Azure erweitert, fokussiert auf Branchenspezifika und Compliance. U.a. wird mit Azure Arc-Integration eine verbesserte Sicherheit und Governance für hybride Umgebungen geboten.



Wipro behauptet sich als Leader durch den Ausbau zertifizierter Ressourcen in Deutschland und innovative Preiskonzepte, die das Kundenvertrauen stärken. Die Services fördern zudem die Modernisierung und Innovation mit intelligenten Cloud- und Edge-Lösungen.

kyndryl

Kyndryl hat sich durch gezielte Initiativen und einen konsequenten Marktzugang zum Rising Star entwickelt. Nun gilt es, diese Position durch verstärkte Kundenbindung und eine weitergehende Fokussierung auf den deutschen Markt noch zu festigen.





Managed Services for Azure – Midmarket

Wer sollte diesen lesen

Dieser Quadrant beleuchtet die aktuelle Marktpositionierung von Dienstleistern, deren Zielgruppe das Mittelstandssegment ist, und zeigt auf, wie sie die wichtigsten Herausforderungen im Zusammenhang mit den Managed Services für Azure angehen.

Unternehmen wollen ihre IT-Infrastruktur anpassen, um flexibler auf sich schnell ändernde Bedingungen reagieren und Innovationen einführen zu können.

Dienstleister in Deutschland betreuen nach wie vor Kunden, die innovative Multicloud- und Arbeitsplatzlösungen benötigen. Neben der Datenkonsolidierung sind Kunden auf der Suche nach Lösungen für die komplexen Anforderungen hinsichtlich Governance, Compliance und Sicherheit. Sie wünschen sich Provider mit einem Angebot an Managed Services zur Ergänzung der integrierten in Azure bereits integrierten Funktionen.

Die Service Provider verfolgen einen umfassenden Ansatz, um die Geschäftsstrategie mit der IT-Strategie in Einklang zu bringen. Angepasst an den

aktuellen Stand und die Anforderungen der jeweiligen Unternehmen, bieten sie diverse Consulting Services für die Bereiche Unternehmensarchitektur, Lösungsbewertung, Scoping-Workshops, Cloud-Architektur, IT und Cloud Readiness Assessments sowie zur Bewertung des Azure-Betriebs an. Darüber hinaus unterstützen die Anbieter Unternehmen aktiv bei der Optimierung ihrer Cloud-Ressourcen, um die Effizienz und Transparenz der Ausgaben zu erhöhen.

Manche Dienstleister stellen zudem detaillierte Migrationspläne zur Verfügung, die Unternehmen durch den gesamten Prozess von der Planung bis zur Ausführung begleiten. Diese Migrationspläne umfassen kritische Aspekte wie Datentransfer, Anwendungskompatibilität, Sicherheit und Compliance und gewährleisten einen nahtlosen und sicheren Übergang.



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



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

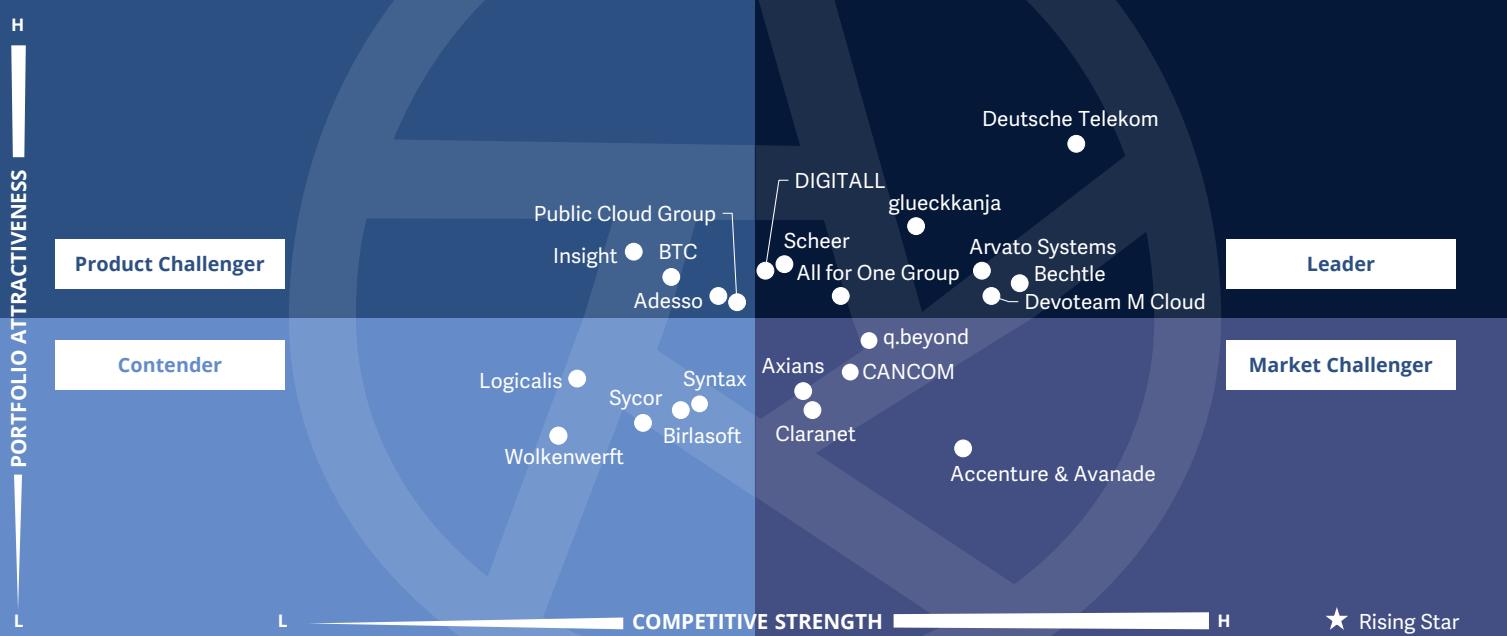


Cybersecurity-Experten erfahren aus diesem Bericht, wie sich die Azure-Angebote von MSPs auf die laufenden Transformationsinitiativen ihres Unternehmens auswirken; gleichzeitig können sie sich über die Vorteile einer Cloud-Migration informieren.

Microsoft Cloud Ecosystem Managed Services for Azure – Midmarket

Source: ISG RESEARCH

Deutschland 2024



Exogene, oftmals nicht beeinflussbare Stressoren beeinträchtigen die Allokation, hemmen die Innovation und Zukunftsfähigkeit. Führende Service Provider beruhigen die Situation und bieten flexible Lösungen, um vielfältige Szenarien abzudecken.

Axel Oppermann



Definition

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

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

Zu den typischen Leistungen gehören:

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

Auswahlkriterien

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



Beobachtungen

In den vergangenen zwei Jahren haben hohe Inflationsraten in Kombination mit globalen Herausforderungen wie geopolitischen Spannungen, Handelskonflikten und gestörten Lieferketten die Wirtschaft nachhaltig beeinflusst. Diese Dynamiken belasten mittelständische Unternehmen sowohl im nationalen als auch im internationalen Wettbewerb erheblich und beeinträchtigen ihre Kernwerte sowie ihre Fähigkeit, effektiv zu agieren und strategisch zu planen.

Insbesondere in der Unternehmens-IT, bei Entscheidungen rund um Infrastruktur, Cloud-Plattformen wie Azure und Managed Services wirken sich diese Unsicherheiten aus. Sie erschweren die Strategiefindung und Budgetierung und können zu Verzögerungen bei wichtigen Technologieinvestitionen führen, was letztlich die Wettbewerbsfähigkeit gefährdet.

Führende Service Provider stellen sich diesen Anforderungen und Rahmenbedingungen und richten ihr Portfolio so aus, dass sie die „Moving Targets“ ihrer Kunden

stets treffen. Klare Roadmaps, etablierte Blueprints, Maßnahmen und Services, die eine kontinuierliche Kostenüberwachung und -optimierung gewährleisten, sowie die Ressourcenoptimierung bestehender Infrastrukturen, die hilft, ungenutzte oder überdimensionierte Kapazitäten zu identifizieren und zu eliminieren, sind die Basis dafür.

Anbieter wie die All for One Group und die Scheer GmbH konnten ihre führende Position behaupten. Die Wettbewerbsstärke von glueckkanja wurde erneut anerkannt, und die Stärke der Deutschen Telekom konnte bestätigt werden.

Von den 65 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 22 für diesen Quadranten qualifiziert, darunter acht Leader.



All for One stärkt Unternehmen durch fortschrittliche Management Services für die nahtlose Cloud-Integration und Workload-Migration, erleichtert die IT-Modernisierung und fördert Innovationen. Dabei überzeugen etablierte Umsetzungskonzepte.



Arvato Systems bietet bewährtes und ausgewiesenes gutes Microsoft Azure Management mit innovativen und intelligenten Lösungen zur Gestaltung zukunftsweisender Cloud Services.



Bechtle positioniert sich als herausragender Partner für mittelständische Unternehmen mit effizienten Managed Services für Azure, die die Planung und Migration sowie den Betrieb von Cloud Services auf der Azure-Plattform optimieren.



Die **Deutsche Telekom** treibt die digitale Entwicklung im Mittelstand mit einem Rundum-Service aus einer Hand voran – ein Paradebeispiel für innovative Vernetzung, getragen von marktführendem Know-how.



Devoteam M Cloud

Devoteam M Cloud zeichnet sich durch die Bereitstellung herausragender Azure-Services aus, die speziell auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind.

DIGITALL[®]

DIGITALL behauptet seine Führungsposition durch ein umfangreiches, sorgfältig kuratiertes Portfolio, das von der Migration kritischer Infrastruktur-Workloads über Schulungen bis hin zum Know-how-Transfer und zu visionärer Beratung reicht.

glueckkanja

glueckkanja ist ein anerkannter und führender deutscher Anbieter von Managed Services auf der Azure-Plattform und behauptet seine Spitzenposition auch in diesem Jahr.

Scheer GmbH

Die **Scheer GmbH** steht für Expertise im Prozessmanagement mit einer ganzheitlichen Vision, tiefgreifendem Verständnis für Prozesse und einem umfangreichen Portfolio an Cloud-Beratungsdiensten – ein unverkennbarer Leader in diesem Segment.





„Die Deutsche Telekom zeichnet sich im Bereich Managed Cloud Services durch ein umfassendes Leistungsspektrum und eine tiefe Integration mit Microsoft Azure aus. Die Kombination von Expertise und innovativen macht den Anbieter zum Leader.“

Axel Oppermann

Deutsche Telekom

Übersicht

Die Deutsche Telekom ist ein Konzern mit zahlreichen Tochter- und Landesgesellschaften. Das Geschäftskundenportfolio umfasst Telekommunikationsdienste, Beratungs- und Transformationsangebote sowie Cloud Services und Plattformen. Die Deutsche Telekom mit Hauptsitz in Bonn, Deutschland, beschäftigt mehr als 204.200 Mitarbeitende in über 87 Niederlassungen in mehr als 50 Ländern. Im Geschäftsjahr 2022 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von 114,4 Mrd. Euro, wobei die USA den größten Markt darstellen.

Stärken

Umfassende Azure-Integration: Die Deutsche Telekom ermöglicht eine reibungslose Einbindung in Microsoft Azure, wodurch Firmen von einer erweiterten Palette an Cloud Services profitieren. Dies umfasst alles, von virtuellen Servern und Speicherlösungen bis hin zu Netzwerkdiensten und mehr, was eine flexible und skalierbare IT-Infrastruktur fördert.

Individuelle Betreuung durch Experten: Ein entscheidender Vorteil ist die persönliche Unterstützung durch Cloud-Experten. Diese Fachleute stehen Unternehmen zur Seite, um maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln, die genau auf die spezifischen Anforderungen und Ziele abgestimmt sind. Die Beratung erfolgt auf Augenhöhe, mit dem Ziel, die bestmöglichen Ergebnisse zu erzielen.

Sicherheit und Compliance gewährleistet:

Die Möglichkeit, Hosting in Deutschland oder weltweit zu wählen, bietet Firmen die Flexibilität, ihre Daten gemäß lokalen Datenschutzgesetzen und Compliance-Anforderungen zu verwalten. Dies wird ergänzt durch private und garantierte Netzanbindungen, die eine sichere und zuverlässige Verbindung zu Azure-Diensten sicherstellen.

Herausforderungen

Aufbauend auf dem umfassenden Leistungsspektrum und der Expertise im Bereich Managed Cloud Services mit Microsoft Azure sollte die Deutsche Telekom ihre Fähigkeiten in den Bereichen Automatisierung und Financial Operations (FinOps) Services umfassender und stärker im Markt positionieren. Diese Fokussierung trägt dazu bei, spezifische Kundenbedürfnisse noch gezielter zu bedienen und die Effizienz und Kostentransparenz der Cloud-Nutzung zu erhöhen.





Microsoft 365 Services – Large Enterprises

Wer sollte diesen lesen

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

Die Verbesserung der Sicherheit ist in Deutschland nach wie vor ein wichtiges Anliegen. Sicherheits- und Compliance-Fragen werden verstärkt auf den Prüfstand gestellt. Für Unternehmen wird es immer wichtiger, einen klareren Ansatz zur Bestimmung der wesentlichen Sicherungsgrundlagen und weiterer Sicherheitsfunktionen zu entwickeln. Dafür müssen sie ihr eigenes Risikoprofil fortlaufend auswerten und geeignete Maßnahmen ergreifen.

Darüber hinaus geht der Trend dahin, den gesamten Betrieb auf Basis von Managed-Services-Konzepten auszulagern, um die interne IT-Abteilung deutlich zu entlasten. Die problemlose Skalierbarkeit, die breite Palette an sofort verfügbaren Lösungen und IaaS-

Anwendungen tragen direkt zur Steigerung der Rentabilität des Unternehmens bei und sorgen so für zunehmendes Interesse.

Um den Unternehmensanforderungen gerecht werden zu können, nutzen Service Provider in der Region immer öfter die Microsoft 365-Infrastruktur als Basis für ihre maßgeschneiderten Mehrwertlösungen. Auf Grundlage ihres umfassenden Know-hows und Tool-Stacks bieten sie umfangreiche Unterstützung an. Diese Anbieter erbringen auch Services wie moderne Workspace-(Remote-)Zusammenarbeit, Produktivitätsanalysen und robuste Visualisierungsfunktionen.



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



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

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



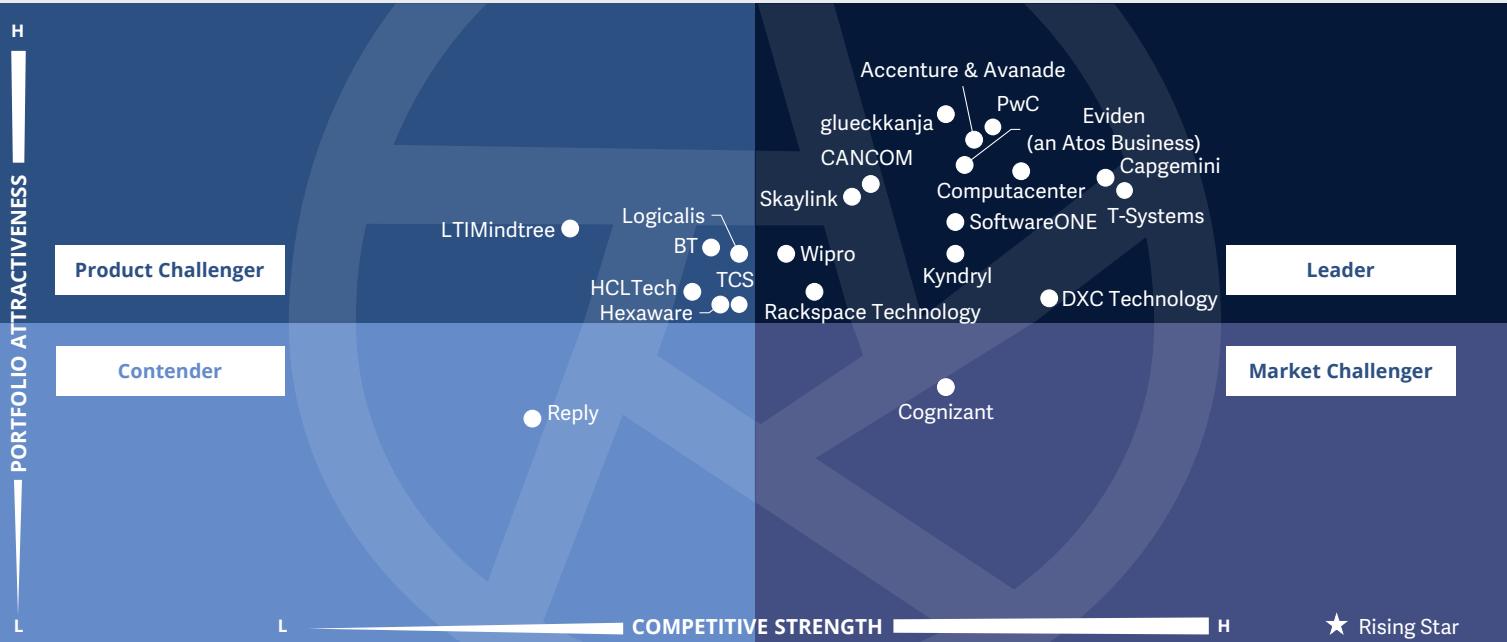
Beschaffungsexperten gewinnen aus diesem Bericht ein besseres Verständnis der aktuellen Anbieterlandschaft für die Integration von Microsoft 365 und können die Angebote der Anbieter in diesem umkämpften Markt besser miteinander vergleichen.



Microsoft Cloud Ecosystem Microsoft 365 Services – Large Enterprises

Source: ISG RESEARCH

Deutschland 2024



KI-Technologien wie Microsoft 365 Copilot und Automatisierung markieren eine Welle des **Wachstums für Service Provider** und vollkommen neue Möglichkeiten für Anwender. Entscheidend sind **Sicherheit, Compliance & Governance** und **Datenkompetenz**.

Axel Oppermann



Definition

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

Diese Dienste gehen über die Bereitstellung und Migration zu Microsoft 365 hinaus – sie sind insbesondere darauf ausgerichtet, eine schnelle, geräteunabhängige und qualitativ hochwertige Produktivitäts-Suite bereitzustellen, die eine nahtlose, standortunabhängige Teamarbeit ermöglicht und an die Rolle des jeweiligen Nutzers angepasst werden kann. Aus Sicht der Anwenderunternehmen geht es bei Microsoft 365 um die Förderung der Zusammenarbeit und die nahtlose Integration geografisch verteilter Teams auf globaler Ebene. Dazu sind Integrations- und Implementierungsdienste erforderlich. Dieser Quadrant bewertet auch den Support, den die Anbieter für Windows als Teil ihres gesamten Microsoft 365 Service Portfolios anbieten.

Die Implementierung von SaaS-basierten Arbeitsplatzumgebungen ist für jeden Unternehmenskunden eine Herausforderung. Wie ISG festgestellt hat, gibt es in den Bereichen Collaboration, Unified Communications, Dateispeicherung und Performance sowie hinsichtlich Lizenzkosten, Bereitstellungsverfahren und Wartungsplänen, aber auch bei der Datenintegration, Prozess- und Anwendungsintegration sowie weiteren Prozessen jede Menge Herausforderungen zu bewältigen. Anbieter in diesem Bereich müssen zusätzlich zur grundlegenden Implementierung von Microsoft 365 weitere Leistungen offerieren, um die damit verbundenen Herausforderungen proaktiv angehen zu können.

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

Auswahlkriterien

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



Beobachtungen

Der Markt für M365-Dienste ist durch Evolution und Revolution gekennzeichnet. Beide bieten Dienstleistern die Möglichkeit, sich weiterzuentwickeln und neue Monetarisierungsquellen zu erschließen. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Nachfrage nach M365-Diensten, im Zuge des Bedarfs an Optimierung und Innovation, stetig wächst.

Die logische Marktentwicklung, getrieben durch die Fehler der Vergangenheit und das wirtschaftliche Umfeld, führt dazu, dass die Nutzer nach Effizienzsteigerungen, Kostensenkungen und einer verbesserten Nutzererfahrung streben. Dies geht oft mit einer organischen Evolution einher (Stichwort: der nächste logische Dienst), einschließlich der Klassiker wie Flexibilität und Mobilität, Gerätemanagement und Telefonielösungen, Governance und Compliance usw.

Die dynamische Revolution umfasst die fortgeschrittene Integration von KI-Technologien wie M365 Copilot, umfassendere

Automatisierung auf allen Ebenen sowie höhere Anforderungen an Sicherheit und Compliance, Datenkompetenz und Lösungskompetenz.

In diesem dynamischen Umfeld werden jene Anbieter führend sein, die nicht nur die Standardklaviatur beherrschen, sondern den Wandel aktiv mitgestalten. Besonders geschätzt werden Anbieter, die gleichzeitig innovativ und revolutionär sind.

glueckkanja ist im Beobachtungszeitraum dieser Studie neu hinzugekommen. Kyndryl konnte seine Position als Leader festigen. DXC Technology ist vom Market Challenger zum Leader aufgestiegen. Wipro, im letzten Jahr zum Leader aufgerückt, konnte seine Position in diesem Zyklus behaupten.

Von den 65 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 22 für diesen Quadranten qualifiziert, darunter 14 Leader.

accenture

avanade

Accenture & Avanade heben mit agilen

Services wie dem Productivity Studio und gestützt auf innovative KI-Ansätze die digitale Transformation auf ein neues Level, um eine gesicherte Steigerung der Produktivität zu erreichen.

CANCOM

CANCOM brilliert in der Gestaltung des Arbeitsplatzes der Zukunft, nutzt ein Team erfahrener Berater für erstklassige Dienstleistungen und bietet effiziente Microsoft 365 Lösungen.

Capgemini

Capgemini zeichnet sich durch ausgeprägte Kompetenz und Erfahrung als führender und mehrfach prämiert Dienstleister für Microsoft 365 und als vertrauenswürdiger Begleiter aus.



Computacenter sticht durch sein umfangreiches und führendes M365-Serviceportfolio hervor und kombiniert das mit umfassender Erfahrung im Bereich Modern Workplace, was dem Anbieter eine gefestigte Spitzenposition in diesem Segment sichert.

DXC TECHNOLOGY

DXC Technology fördert Cloud-Migrationen mit/auf Teams Phone, integriert fortgeschrittene Microsoft-Sicherheitslösungen und bietet nachhaltige DaaS sowie umfassendes Gerätemanagement inklusive Surface-Hardware.



EVIDEN

Eviden zeichnet sich durch hervorragende Microsoft 365-Migrationsfähigkeiten und Security-Lösungen aus, die auf integrierten Zero-Trust-Prinzipien basieren, welche eine durchgängig sichere digitale Arbeitsumgebung gewährleisten.

glueckkanja

glueckkanja überzeugt mit effizienten und sicheren Services, die die Digitalisierung in großen Unternehmen hoch standardisiert umsetzen und dabei individuelle Anforderungen an Compliance und Governance berücksichtigen.

kyndryl

Kyndryl bleibt auf der Überholspur durch branchenführende Flexibilität, Sicherheit und Innovationen, ergänzt um tiefgreifende Branchenkenntnisse und eine fortschrittliche Support-Infrastruktur.



PwC treibt mit Microsoft 365 die Digitalisierung voran, wobei geballte Kompetenz und bewährte Expertise neue Arbeitsweisen durch operative Effizienz und agiles Vorgehen nachhaltig etablieren.



Rackspace Technology bestätigt seine Führungsrolle bei der Lösung der Herausforderungen, die mit der Bereitstellung und Verwaltung von M365 in großen Unternehmen verbunden sind. Flexible Preismodelle und dedizierte Ansprechpartner runden das Angebot ab.

skaylink

Skaylink setzt auf Cloud Security, bietet maßgeschneiderte M365-Lösungen, unterstützt die digitale Transformation mit umfassenden Dienstleistungen und fördert die sichere Produktivität in hybriden Teams.

SoftwareONE

SoftwareONE zielt mit seinen Advisory Services auf präventive Strategien durch eine Kombination aus umfassenden Workplace Services wie Sicherheit, Backup und Change Management, um für die Kunden immer einen Schritt voraus zu sein.

T Systems

T-Systems bietet Anwendern mit Collaboration 365 die Möglichkeit, Microsoft-Dienste aus verschiedenen Quellen wie On-Premise, Private/Public Cloud und Hybrid-Modellen zu nutzen, diese um maßgeschneiderte Lösungen von Drittanbietern zu ergänzen und die Lizenzkosten zu optimieren; T-Systems fungiert dabei als Integrator und Orchestrator.



Wipro zeichnet sich durch ein umfassendes Dienstleistungsangebot aus, das von der Beratung bis hin zur vollständigen digitalen Transformation des Arbeitsplatzes reicht. Durch ein flexibles Preismodell und den Einsatz von Automatisierungs- und Kollaborationstechnologien bietet Wipro maßgeschneiderte Lösungen.





Microsoft 365 Services – Midmarket

Wer sollte diesen lesen

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

Deutsche Unternehmen nutzen verstärkt Integrationsplattformen von Drittanbietern, um eine moderne Arbeitsumgebung in Teams zu schaffen. Die Mitarbeitererfahrung ist ein wichtiger Trend in diesem Bereich. Auch AI-Technologien sollen zum Einsatz kommen, insbesondere Microsoft Copilot für Microsoft 365. Sicherheit und Compliance sind für Mittelständler hierzulande von größter Bedeutung, woraus sich eine entsprechende Nachfrage nach IT- und Cybersicherheitslösungen ergibt.

Daher spielen Identitätsmanagement-Konzepte auf Basis von Zero-Trust-Prinzipien eine entscheidende Rolle bei der Aufrechterhaltung der Sicherheit in Microsoft 365. Viele Unternehmen benötigen Unterstützung, um die integrierten Funktionen und Abhängigkeiten

von Microsoft 365 sowie den Zusammenhang zwischen ihrer Lizenzstruktur und ihren Geschäftszielen zu verstehen.

In Reaktion auf die Unternehmensbedarfe bieten Service Provider umfassende Portfolios an, mit dem Ziel, die Nutzung, Produktivität und Handlungsfähigkeit zu maximieren. Sie organisieren Workshops, um Unternehmen besser zu qualifizieren, z.B. zu den Themen moderner Arbeitsplatz, digitale Transformation, technologische Updates und Business-Innovation. Darüber hinaus werden Microsoft 365-Migrationspakete offeriert, die auf das Microsoft Fast Track Programm abgestimmt sind. Manche Anbieter halten Microsoft 365 und Metaverse auf strategischer Ebene für halbwegs wichtig und führen aktiv Bewertungen durch interne Inkubationsprojekte durch.



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



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

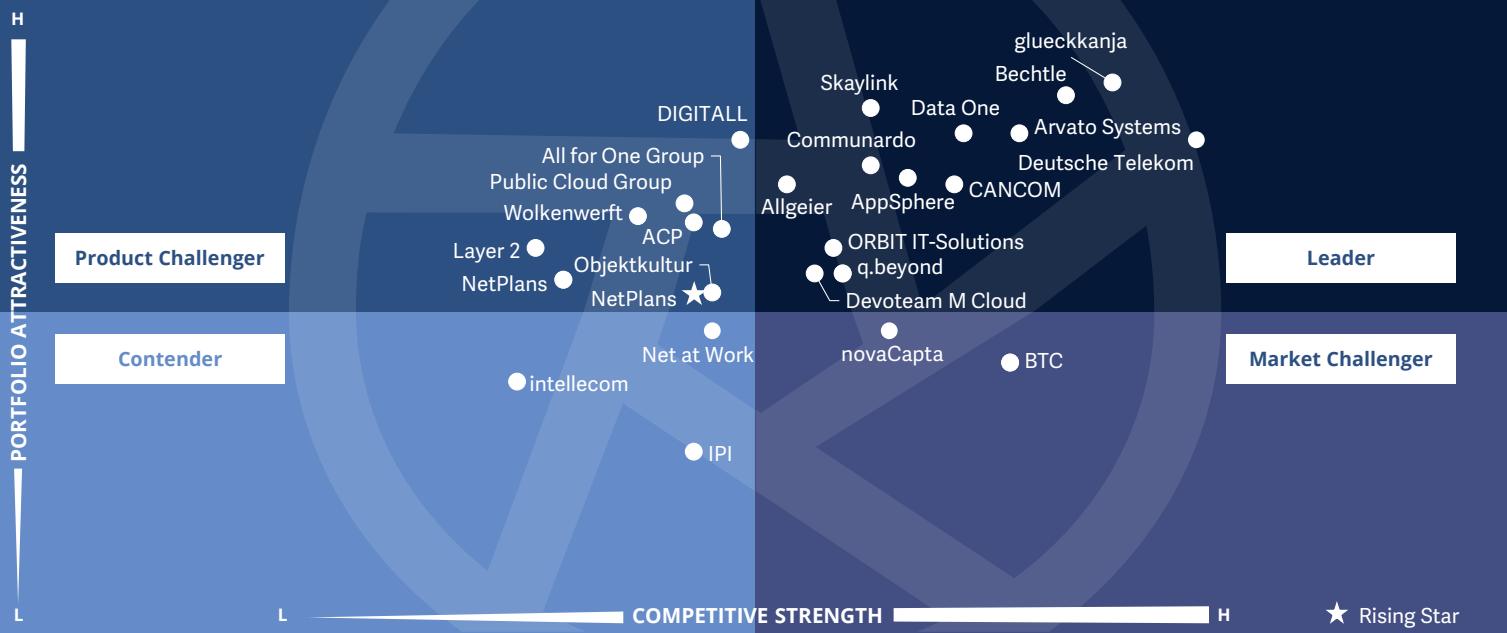


Beschaffungsexperten gewinnen aus diesem Bericht ein besseres Verständnis der aktuellen Anbieterlandschaft für die Integration von Microsoft 365 und können die Angebote der Anbieter in diesem umkämpften Markt besser miteinander vergleichen.

Microsoft Cloud Ecosystem Microsoft 365 Services – Midmarket

Source: ISG RESEARCH

Deutschland 2024



Effizienz und KI-Innovationen prägen die digitale Arbeitswelt, aber der Mensch und die Grundlagen moderner Zusammenarbeit dürfen nicht vernachlässigt werden. Unsere ausgewählten Anbieter bewältigen dies exzellent.

Axel Oppermann



Definition

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

Diese Dienste gehen über die Bereitstellung und Migration zu Microsoft 365 hinaus – sie sind insbesondere darauf ausgerichtet, eine schnelle, geräteunabhängige und qualitativ hochwertige Produktivitäts-Suite bereitzustellen, die eine nahtlose, standortunabhängige Teamarbeit ermöglicht und an die Rolle des jeweiligen Nutzers angepasst werden kann. Aus Sicht der Anwenderunternehmen geht es bei Microsoft 365 um die Förderung der Zusammenarbeit und die nahtlose Integration geografisch verteilter Teams auf globaler Ebene. Dazu sind Integrations- und Implementierungsdienste erforderlich. Dieser Quadrant bewertet auch den Support, den die Anbieter für Windows als Teil ihres gesamten Microsoft 365 Service Portfolios anbieten.

Die Implementierung von SaaS-basierten Arbeitsplatzumgebungen ist für jeden Unternehmenskunden eine Herausforderung. Wie ISG festgestellt hat, gibt es in den Bereichen Collaboration, Unified Communications, Dateispeicherung und Performance sowie hinsichtlich Lizenzkosten, Bereitstellungsverfahren und Wartungsplänen, aber auch bei der Datenintegration, Prozess- und Anwendungsintegration sowie weiteren Prozessen jede Menge Herausforderungen zu bewältigen. Anbieter in diesem Bereich müssen zusätzlich zur grundlegenden Implementierung von Microsoft 365 weitere Leistungen offerieren, um die damit verbundenen Herausforderungen proaktiv angehen zu können.

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

Auswahlkriterien

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



Beobachtungen

Die Optimierung des digitalen Arbeitsplatzes, die Verbesserung der User Experience, die Automatisierung und Verbesserung des Betriebs sowie die Adaption von Innovationen rund um AI, Copilot & Co – auch im Kontext von Automatisierung und User-Enablement (z.B. Citizen Development) – sind die Treiber in diesem Marktsegment. Die Frage, wie E5 optimal genutzt werden kann, steht dabei ebenso im Fokus wie die Frage, was nach E5 kommt. Diese Fragen müssen in einem schwierigen wirtschaftlichen Marktumfeld und bei steigenden Sicherheitsrisiken beantwortet werden.

Diese Anforderungen der Kunden setzen auch die Dienstleister unter Druck. So muss der Bedarf an Optimierung und Innovation gedeckt und gleichzeitig ein konkreter Kosten-Nutzen-Nachweis erbracht werden. Für „Leapfrogger“ (Unternehmen, die Technologieschritte überspringen) müssen ebenso Dienstleistungen angeboten werden wie für Unternehmen, die sich stets an der

Grenze des Machbaren bewegen. Mit anderen Worten: Der Lebenszyklus und die Dynamik der Kundensegmente ändern sich.

NetPlans, IT-HAUS und ACP wurden neu in die Analyse und den Quadranten aufgenommen. IT-HAUS und ACP positionieren sich direkt als Product Challenger, NetPlans zusätzlich als Rising Star. Bei ACP wird es spannend sein zu beobachten, wie sich der wertvolle Zugang von Werner Schwarz zur ACP-Gruppe auf das Managed-Services-Geschäft auswirken wird. novacapta konnte die Positionierung als Market Challenger deutlich verbessern und kratzt am Leader-Quadranten.

Von den 65 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 27 für diesen Quadranten qualifiziert, darunter 13 Leader.

Allgeier

Allgeier, als Leader anerkannt, überzeugt mit vielfältigen, skalierbaren IT-Lösungen speziell für den Mittelstand. Der Anbieter wartet mit umfassenden Software- und IT-Services für Microsoft 365 auf und zeichnet sich durch lokale Präsenz aus.



AppSphere brilliert mit „Modern Workplace“-Konzepten und hebt Prozesse, Menschen und Technologie auf eine höhere Ebene – ideal für mittelständische Unternehmen, die eine moderne, sichere IT-Infrastruktur wünschen.



Arvato Systems nutzt tiefe Branchenkenntnisse, um mittelständische Unternehmen mit einem breiten Spektrum an Dienstleistungen – inklusive Microsoft 365 Consulting & Adoption und Digital Workplace Transformation – bei ihrer digitalen Transformation zu unterstützen.



Bechtle, ein verlässlicher IT-Partner, bietet umfangreiche IT-Lösungen und zeichnet sich durch starke Herstellerpartnerschaften, Nachhaltigkeit und Zukunftsorientierung aus – ideal für den Mittelstand.

CANCOM

CANCOM unterstützt mittelständische Unternehmen mit Cloud- und Digitalisierungslösungen sowie einem umfangreichen Beratungs- und Managed-Service-Angebot, um Geschäftsprozesse zu transformieren.

Communardo Software

Communardo Software, erneut Leader, optimiert und sichert die moderne Arbeitswelt über alle Betriebsmodelle und Nutzergruppen hinweg.

Data One,

Data One, Experte für digitale Business-Produktivität, überzeugt als Leader neben Implementierung und Managed Services durch Innovation, Change Management und digitales Prozessmanagement.



T

Die **Deutsche Telekom** bietet mittelständischen Unternehmen umfassende Managed Services und Sicherheitslösungen, gestützt auf eine zuverlässige Infrastruktur.

Devoteam M Cloud

Devoteam M Cloud bestätigt seine Leader-Position mit Expertise in der Implementierung und Optimierung von Microsoft Cloud-Lösungen sowie innovativen Ideen für M365.

glueckkanja

Mit Spezialisierung auf moderne Arbeitsplatzlösungen und Cloud-Infrastrukturen unterstützt **glueckkanja** mittelständische Unternehmen effektiv und sicher bei ihrer digitalen Transformation.

skaylink

Skaylink fokussiert auf maßgeschneiderte Lösungen mit einem starken Augenmerk auf Cloud Security und sichere Produktivität.

q.beyond

q.beyond bietet einen klaren Blick auf Microsoft 365 Services, fördert die Entwicklung mit umfassender Betreuung und behauptet seine Leader-Position.

NetPlans

NetPlans wurde neu in die Bewertung aufgenommen, hat sich als Product Challenger positioniert und wurde zum Rising Star in dieser Kategorie gekürt.



Orbit IT-Solutions überzeugt erneut als Leader, unter anderem weil Umsetzungsstärke, Servicequalität und strategischer Weitblick die Anforderungen der Anwender in jeder Lebenszyklusphase mehr als befriedigen.





„Die Deutsche Telekom gibt dem Mittelstand neue Impulse und unterstützt ihn bei der digitalen Transformation. Die Deutsche Telekom steht für einen Digitalisierungsschub, ob für Security, Modern Work oder mit digitalen Services rund um die Konnektivität.“

Axel Oppermann

Deutsche Telekom

Übersicht

Die Deutsche Telekom ist ein Konzern mit zahlreichen Tochter- und Landesgesellschaften. Das Geschäftskundenportfolio umfasst Telekommunikationsdienste, Beratungs- und Transformationsangebote sowie Cloud Services und Plattformen. Die Deutsche Telekom mit Hauptsitz in Bonn, Deutschland, beschäftigt mehr als 204.200 Mitarbeitende in über 87 Niederlassungen in mehr als 50 Ländern. Im Geschäftsjahr 2022 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von 114,4 Mrd. Euro, wobei die USA den größten Markt darstellen.

Stärken

Fokus auf Sicherheit: Angesichts der zunehmenden Cyberbedrohungen stellt die Deutsche Telekom IT-Sicherheit und Datenschutz in den Vordergrund der M365-Services. Die Plattformsicherheit wird durch die Erweiterung der Informationsklassifizierung für die Cloud unterstützt und erweitert.

Innovative Teams-Integration: Die Deutsche Telekom differenziert sich durch die starke TK-Integration von Microsoft Teams mit einer hochintegrierten Telefonlösung und Mobiltelefonie, ein Alleinstellungsmerkmal, das insbesondere KMUs eine verbesserte Kommunikationsinfrastruktur bietet. Die Bereitstellung von „Mobile für Microsoft Teams“ unterstreicht die Fähigkeit, eine

moderne Arbeitskultur durch fortschrittliche Kommunikationstools zu fördern.

Umfassender Geräteservice: Die Deutsche Telekom stärkt ihr M365-Angebot durch einen Endgeräteservice, der die Bereitstellung und Verwaltung von Nutzergeräten innerhalb der Microsoft-365-Umgebung umfasst. Er vereinfacht nicht nur die IT-Administration, sondern optimiert auch die Effizienz und Sicherheit der digitalen Arbeitsplätze.

Herausforderungen

Technologie & Infrastruktur bereitstellen, Organisation & Prozesse anpassen und Menschen befähigen und motivieren ist der Ansatz der Deutschen Telekom. Dabei gilt es, mit visionären, aber leicht umsetzbaren Ideen zu werben und die Kunden in den Beratungsprozess einzubinden.





SAP on Azure Services

Wer sollte diesen lesen

Dieser Quadrant beschäftigt sich mit der aktuellen Marktpositionierung von Dienstleistern, deren Zielgruppe sowohl mittelständische als auch Großunternehmen sind, und zeigt auf, wie sie die wichtigsten Herausforderungen im Zusammenhang mit SAP on Azure angehen.

Deutsche Unternehmen stehen vor großen Herausforderungen in Bezug auf die hohen Sicherheitsanforderungen; u.a. müssen neue Sicherheitsrisiken adressiert werden. Hinzu kommen Herausforderungen bei der Planung und Bewertung ihrer bestehenden SAP-Landschaften für den Umstieg auf die Azure-Plattform. Infolgedessen sind zuverlässige Support-Services, eine Cloud Journey Roadmap, Schulungen und Beratung für SAP auf Azure gefragt. Unternehmen müssen evtl. auch in der Lage sein, ihre SAP-Systeme auf Azure zu skalieren, um veränderten Geschäftsanforderungen und saisonalen Nachfrageschwankungen gerecht werden zu können.

Manche Dienstleister tätigen erhebliche Investitionen in die Optimierung ihres Sicherheitsportfolios, um diesen Herausforderungen und der wachsenden Nachfrage nach Security Services zu begegnen. Um die Unsicherheit bezüglich der neuen Betriebsmodelle von SAP zu verringern, haben einige Anbieter einen Beratungsservice eingeführt, der darauf abzielt, gemeinsam mit den Kunden das am besten geeignete Betriebsmodell zu ermitteln.

Die Anbieter in der Region setzen vorrangig auf die Implementierung strukturierter Change Management Frameworks, um den Wechsel zum Cloud-Betrieb zu erleichtern. Auch die Rekrutierung in Nearshoring-Märkten und die Nutzung bewährter Praktiken für sichere, produktive Arbeit stehen im Vordergrund.



Technologieexperten können sich anhand dieses Berichts ein Bild von der Positionierung der Anbieter von SAP on Azure Services in Deutschland machen und erfahren, wie deren technische Fähigkeiten zu ihren Anforderungen hinsichtlich der SAP-Cloud-Umstellung passen.



Beschaffungsexperten sollten diesen Bericht lesen, um die relative Positionierung der Dienstleister im Microsoft-Service-Ökosystem in Deutschland und die allgemeinen Trends zu verstehen, die die Partnerauswahl beeinflussen können.

Experten aus den Fachabteilungen, u.a. Finanz-, Personal- und HCM-Verantwortliche, gewinnen aus diesem Bericht ein besseres Verständnis der Positionierung potenzieller Partner, die Einfluss auf die Softwareeinführung haben.



Microsoft Cloud Ecosystem SAP on Azure Services

Source: ISG RESEARCH

Deutschland 2024



In dieser Marktkategorie untersucht die Studie Anbieter, die Kunden dabei unterstützen, ihre häufig umfangreich angepassten SAP-Systeme in Cloud-Umgebungen wie Azure zu überführen. Dabei stellen die Kunden entsprechend hohe Ansprüche an die Qualität der Dienstleistungen.

Axel Oppermann



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Dienstleister bewertet, die Leistungen im Zusammenhang mit der Übernahme, Verwaltung und Nutzung von Microsofts dedizierter SAP on Azure Suite aus Cloud-Lösungen offerieren.

Diese Provider bieten in der Regel Leistungen in den Bereichen Architekturberatung, Analyse der Anforderungen an die Anwendungslandschaft, technisches Design, Konfiguration, Bereitstellung, Eskalationsmanagement, Änderungs- und Fehlermanagement, Support, Optimierung und Berichterstattung an. Die in diesem Quadranten bewerteten Anbieter müssen in der Lage sein, ihre Kunden bei der Migration von SAP-Workloads nach Azure zu unterstützen sowie neue Prozesse und Geschäftsabläufe zu optimieren, aufzusetzen und zu entwickeln, und zwar im Rahmen des Plattformmanagements durch eine Kombination aus eigenen Diensten des jeweiligen Anbieters, SAP-Diensten und Microsoft Azure-Diensten.

Für den Betrieb von SAP auf Azure müssen Anbieter in der Lage sein, umfassenden Support während des gesamten Prozesses zu leisten; sie müssen zudem über die notwendigen Ressourcen für eine erfolgreiche Delivery verfügen. Da SAP die Unterstützung von Lösungen bis 2040 und darüber hinaus zugesagt hat, sollten die in diesem Quadranten berücksichtigten Provider eine gut definierte Roadmap für die nächsten zwei Jahrzehnte vorlegen.

Dienstleister in dieser Kategorie benötigen sowohl Microsoft- als auch SAP-Zertifizierungen und müssen aktive und produktive Partnerschaften mit beiden Unternehmen unterhalten sowie sich mit der Entwicklung der zugrundeliegenden Technologieangebote auskennen. Folglich sollten sie in der Lage sein darzulegen, wie sich Produkt- und Plattformänderungen auf Unternehmen auswirken würden, die diese Lösung nutzen — von Überlegungen zur technischen Architektur bis hin zu geschäftlichen Auswirkungen.

Auswahlkriterien

1. Umfang und Tiefe des Serviceportfolios im Hinblick auf die **Migration von SAP-Workloads auf SAP on Azure**; Anpassung der SAP-Anwendung und Service-Implementierung, Bereitstellung und Support
2. Fähigkeit und Bereitschaft zur Unterstützung von **Hybrid-Cloud- und Hybrid-Provider-Umgebungen**
3. Starke **Partnerschaften mit SAP und Microsoft**, gemessen an der Anzahl und Kategorie der relevanten Zertifizierungen, der Dauer der Beziehung zu SAP und Microsoft und dem Nachweis **der strategischen Zusammenarbeit zwischen dem Anbieter und Microsoft im Zusammenhang mit SAP on Azure**
4. Unterstützung **mehrerer Preismodelle**, einschließlich Pay-as-you-Go
5. Robuster Prozess für die **Implementierung**, einschließlich der Verwendung von **Agile- und DevOps-Methoden** sowie der entsprechenden Automatisierung für die Bereitstellung und Qualität der Dienste



Beobachtungen

Die Verknüpfung von Geschäftsprozessen und Technologie unterstreicht die Bedeutung der Migration von SAP-Systemen auf Cloud-Plattformen, insbesondere auf Microsoft Azure. Als einer der reifsten und am weitesten entwickelten SAP-Märkte spielt Deutschland eine zentrale Rolle bei vielen SAP S/4HANA-Migrationen, die sowohl mittelständische als auch große Unternehmen betreffen. Services, die SAP mit Microsoft Teams verbinden, oder die Entwicklung von Power-Platform-Anwendungen und Automatisierungstools erleichtern den Zugriff auf SAP-Funktionalitäten durch Low-Code-Lösungen. Der Einsatz generativer KI, unterstützt durch Technologien wie OpenAI, fördert Innovationen in Bereichen wie Human Resources und Supply Chain Management und führt zur Entwicklung branchenspezifischer SAP-Lösungen.

RISE with SAP im Kontext von SAP on Azure unterstreicht den Trend zu Cloud-Lösungen, der durch die Integration in das Microsoft-Ökosystem verstärkt wird. Die Migration stellt eine Herausforderung dar, die von spezialisierten SAP-Integratoren

durch Automatisierung erleichtert wird. RISE with SAP spricht vor allem mittelständische Unternehmen an, die von geringeren Kosten und integrierten Sicherheitsfunktionen profitieren. Großunternehmen setzen eher auf Hyperscaler-Clouds.

Insgesamt zeichnet sich die SAP on Azure-Landschaft durch eine Mischung aus Innovation, der strategischen Partnerschaft zwischen SAP und Microsoft sowie dem Streben nach Effizienz aus. Dies bietet Unternehmen neue Möglichkeiten, ihre digitale Transformation voranzutreiben und Herausforderungen in den Bereichen Sicherheit und Compliance zu meistern.

Von den 65 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 26 für diesen Quadranten qualifiziert, darunter 12 Leader.



Die **All for One Group** verbindet visionäre Cloud-Lösungen und SAP-Exzellenz auf Azure mit einem Fokus auf Nachhaltigkeit, Autonomie und maßgeschneiderten 24/7-Support für zukunftssichere, flexible Infrastrukturen.



Arvato Systems vereint in SAP-Migrationen Flexibilität, Risikominderung, Optimierung und Nachhaltigkeit auf Azure, um individuelle Lösungen mit Fokus auf Effizienz und Compliance zu bieten.



Capgemini steigert mit SAP S/4HANA und Azure die Agilität von Unternehmen und fördert Innovation und Effizienz durch kundenspezifische Roadmaps und Referenzarchitekturen, um Wettbewerbsfähigkeit und Zukunftssicherheit zu gewährleisten.



Devoteam M Cloud bestärkt seine Position als Vorreiter bei SAP on Azure Projekten durch eine ganzheitliche Beratung, effiziente Integrationsprozesse und die Förderung von Innovationen, die Kunden eine durchgängige Transformation und Wettbewerbsvorteile ermöglichen.



DXC Technology bestätigt seine führende Position im Bereich der SAP-Migration durch maßgeschneiderte Planung, integrierte Sicherheitslösungen und strategische Finanzoptimierung, mit einem Schwerpunkt auf Azure-Implementierungen.



Eviden verfügt über umfangreiche Erfahrungen mit SAP-Implementierungen auf Cloud-Plattformen, wobei die meisten Implementierungen in der Azure Cloud erfolgen. Eviden konnte seine führende Position bestätigen.



NTT DATA unterstreicht seine Führungsposition im Bereich SAP on Azure durch umfassendes Cloud-Management und Lösungen im Bereich Azure ExpressRoute, mit denen Kunden von einer hochwertigen Implementierung und einem vereinfachten Hybrid-Cloud-Management profitieren.



q.beyond

q.beyond zeichnet sich durch vielseitige SAP-Expertise und einen starken Fokus auf Sicherheit und Compliance aus. q.beyond bietet umfassende technische Services für SAP-Systeme auf Azure und adressiert damit effektiv spezifische Marktbedürfnisse.



Rackspace Technology setzt Maßstäbe bei der Cloud-Migrationen und unterstützt Unternehmen mit cloudnativen Lösungen und Microservice-Architekturen bei der Modernisierung von Legacy-Systemen und der effizienten Migration zu SAP on Azure.

Scheer GmbH

Die **Scheer GmbH** vereint SAP-Zertifizierungen, enge Kundenbeziehungen und exzellenten Service, um auf Azure hochqualitative SAP-Lösungen mit Fokus auf Performance, Sicherheit und Skalierbarkeit bereitzustellen.

T Systems

T-Systems bietet mit dem SAP Management Framework für Azure maßgeschneiderte Services, fokussiert auf Nachhaltigkeit, Sicherheit und innovative Migrationsstrategien für verbesserte Leistung und Umweltverträglichkeit.



TCS fördert die digitale Transformation durch maßgeschneiderte Cloud-Migrationsbewertungen, strategische SAP-Workload-Migrationen und erweiterte Managed Services für SAP on Azure, um die operative Effizienz zu steigern und bessere geschäftliche Einsichten zu gewinnen.





Power Platform Services

Wer sollte diesen lesen

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

Deutsche Unternehmen wollen sich wiederholende Aufgaben, das Workflow-Management, die Low-Code-Anwendungsentwicklung und Geschäftsprozesse mit Power Automate automatisieren. Sie suchen nach Anbietern mit fortschrittlichen Analyse-, Reporting- und Business-Intelligence-Funktionen in der Power Platform, um Erkenntnisse aus Daten zu gewinnen und datengesteuerte Entscheidungen zu treffen. Darüber hinaus legen manche deutsche Unternehmen insbesondere hohen Wert auf eine nahtlose Integration der Power Platform in vorhandene Unternehmenssysteme und -anwendungen.

Als Reaktion auf die Bedürfnisse von Unternehmen haben einige Anbieter einen verwalteten Power Platform Service eingeführt, der sich nahtlos in bestehende Hosting-Dienste integrieren lässt, mit dem Ziel, eine kostengünstigere und leichter zugängliche Power Platform-Erfahrung für Unternehmen zu schaffen und das Problem der Lizenzierung proaktiv anzugehen. Diese Provider arbeiten eng mit Microsoft zusammen, um über die von Microsoft durchgeführten Schulungen Unternehmen das aktuellste und relevanzeste Wissen in diesem Bereich vermitteln zu können.



Technologie-Experten gewinnen durch diesen Bericht Erkenntnisse über die relativen Stärken und Schwächen der Dienstleister für das Microsoft-Ökosystem und erfahren, wie sie die neuesten Funktionen der Power Platform in ihre Angebote integrieren.



Beschaffungsexperten gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis des Ökosystems für Microsoft Power Platform Services in Deutschland und können die einzelnen Anbieter entsprechend miteinander vergleichen.

Experten für Arbeitsplatztechnologien erfahren aus diesem Bericht, wie Anbieter bei der Einführung von Low-Code/No-Code- und virtuellen Assistententechnologien von Microsoft helfen, um so potenzielle Partner für die Implementierung und Integration der Power Platform bewerten zu können.

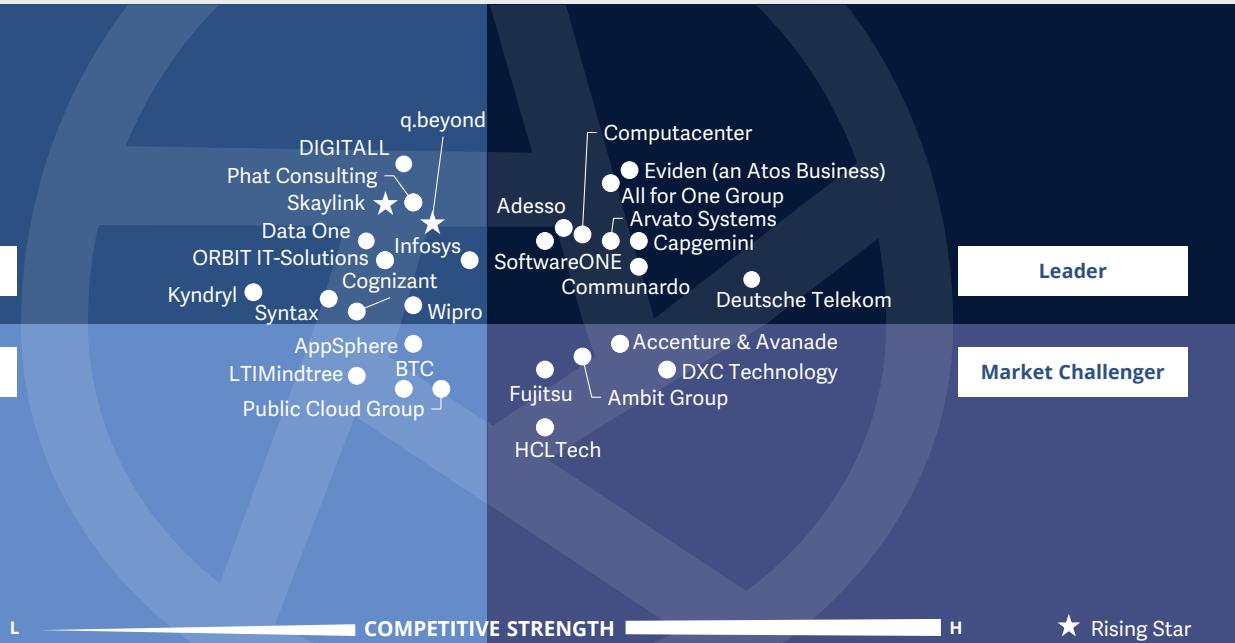


Microsoft Cloud Ecosystem Power Platform Services

Source: ISG RESEARCH

Deutschland 2024

H
— PORTFOLIO ATTRACTIVENESS —
L



Service Provider müssen über Basislösungen hinausgehen. Ziel dabei ist die **strategische Integration in bestehende Systeme**, die Verfeinerung von Geschäftsprozessen und **KI-Integration**.

Axel Oppermann



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter bewertet, die Dienstleistungen für die unternehmensweite Implementierung der Microsoft Power Platform, Unterstützungsdiene und damit verbundene Schulungen offerieren. Unternehmuskunden 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 Praktiken zur Entwicklung von Low-Code-Anwendungen und -Lösungen. Anbieter in diesem Quadranten zeichnen sich durch die Integration der Power Platform mit einer Vielzahl von Microsoft- und anderen Geschäftsanwendungen aus, z.B. Office 365, Dynamics 365 und Azure sowie hochentwickelten Konzepten wie DevOps, DataOps oder MLOps.

Der Trend hin zur so genannten Citizen-Entwicklung zieht eine hohe Nachfrage nach Service und Support zur Verwaltung und Einbettung von Anwendungen nach sich, die von Nutzern mit Low-Code- und No-Code-Entwicklungstools in bzw. auf der Power Platform erstellt werden. Wichtig ist auch die Fähigkeit, Tools von Drittanbietern zu integrieren oder zu migrieren. Die in diesem Quadranten bewerteten Anbieter sollten auch die Analyse-, Prozessmanagement-, IT-Management- und Prozessautomatisierungsfunktionen der Power Platform unterstützen.

Sie verstehen die Ziele des Kunden und können dank ihrer Datenkompetenz und -fähigkeiten die notwendige Hilfestellung leisten. Mit Blick fürs Detail verfolgen diese Provider auch einen ganzheitlichen Ansatz zur Steigerung der Unternehmensleistung ihrer Kunden.

Auswahlkriterien

1. Services zur Unterstützung der unternehmensweiten Nutzung aller Power Platform Lösungen – **Power BI, Power Apps, Power Automate und Power Virtual Agent**
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 Power Platform Lösungen
4. Klare **geschäftliche Vorteile** durch den Einsatz von Power Platform Lösungen



Beobachtungen

Die Power Platform gewinnt sowohl im Portfolio von Microsoft als auch im operativen Einsatz deutscher Unternehmen zunehmend an Bedeutung. Eine steigende Nachfrage ist unverkennbar, da Unternehmen diese Lösung immer intensiver nutzen. Insbesondere die Möglichkeit, verschiedene Tools nahtlos zu integrieren und damit schnell und flexibel auf Veränderungen reagieren zu können, wird zunehmend geschätzt – eine Weiterentwicklung gegenüber den Betrachtungen der Vorjahre (Stichwort: Hyperagilität).

Für Dienstleister ergibt sich daraus die Aufgabe, Kunden nicht nur mit Basisfunktionalitäten zu unterstützen, sondern sie in die Lage zu versetzen, das volle Potenzial der Power Platform auszuschöpfen. Dies umfasst die strategische Integration in bestehende Systeme, die Optimierung von Geschäftsprozessen und die Gewinnung tieferer Einblicke.

Die hier evaluierten Dienstleister unterstützen ihre Kunden dabei, mit den Werkzeugen der Power Platform Prozesse zu optimieren und

datenbasierte Erkenntnisse und Analysen über ihr Unternehmen zu gewinnen. Sie denken voraus und adaptieren Themen wie Copilot und verschiedene Formen von GenAI. Power Platform Service Provider verfügen über ein umfassendes Technologieverständnis, bieten eine tiefe Integration von KI sowie ein starkes Engagement für Sicherheit und Governance und nehmen eine proaktive Rolle im Change Management ein.

Kyndryl, Orbit und Phat Consulting wurden neu in die Bewertung aufgenommen und konnten sich als Product Challenger positionieren. Skaylink und q.beyond sind die Rising Stars in diesem Quadranten.

Von den 65 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 28 für diesen Quadranten qualifiziert, wobei sich sieben Unternehmen in der Gruppe der Leader befinden und zwei Unternehmen zum Rising Star gekürt wurden.

adesso

adesso hat seine Führungsrolle im Bereich der Power Platform gefestigt. Das umfangreiche Serviceangebot und die hohe Kompetenz für die erfolgreiche Planung, Entwicklung und Implementierung von Transformations- und Digitalisierungsprojekten unterstreicht diese Position.

all for one Group

Die **All for One Group** berät und begleitet ihre Kunden und unterstützt sie bei Strategie, der Implementierung und dem Betrieb mit Fokus auf Sicherheit und Compliance.

arvato BERTELSMANN Arvato Systems

Arvato Systems überzeugt mit umfassenden Power Platform Services und zukunftsorientierten Lösungen, von agiler App-Entwicklung bis hin zu AI, als Branchenführer.

Capgemini

Capgemini maximiert den Wert der Power Platform mit kundenorientierten Lösungen, modernisiert Prozesse und setzt auf Tools für Effizienz und Reproduzierbarkeit.

Communardo

Communardo fördert mit Strategie, Prozessberatung, Implementierung und Governance die effektive Nutzung der Power Platform zur Digitalisierung und Modernisierung.

Computacenter

Computacenter sticht durch sein umfangreiches und führendes Power Platform-Serviceportfolio hervor, berät Kunden zukunftsorientiert und setzt dabei Lösungen wie Power BI innovativ ein.





Die **Deutsche Telekom** mit ihrer branchenübergreifenden Marktkenntnis ist dank kundenorientierter Innovationen und eines umfassenden Serviceangebots ein Leader.

EVIDEN

Eviden überzeugt durch ein umfassendes Portfolio an Dienstleistungen für die Power Platform mit Schwerpunkt auf der Entwicklung und Automatisierung von Low-Code-Anwendungen.

SoftwareONE

Auf Basis der Power Platform optimiert **SoftwareONE** die Produktivität durch kundenspezifische Anpassungen/Lösungen. Besonderes Augenmerk wird dabei auf IT-Sicherheit und Compliance gelegt.

skaylink

Rising Star **Skaylink** überzeugt mit effektiven, branchenübergreifenden Lösungen, fördert Citizen Developers und stärkt durch spezifische Governance.

q.beyond

Rising Star **q.beyond** bietet ein umfassendes Service-Set für die Power Platform, u.a. Change Management, branchenspezifische Anwendungsfälle sowie Cloud Bootcamps, und fördert Citizen Developers durch Networking und Community Building.





Leader

„Die Deutsche Telekom demonstriert mit ihrem innovativen Factory-Modell und flexiblen Service-Modellen, wie die Power Platform effizient eingeführt und umgesetzt wird.“

Axel Oppermann

Deutsche Telekom

Übersicht

Die Deutsche Telekom ist ein Konzern mit zahlreichen Tochter- und Landesgesellschaften. Das Geschäftskundenportfolio umfasst Telekommunikationsdienste, Beratungs- und Transformationsangebote sowie Cloud Services und Plattformen. Die Deutsche Telekom mit Hauptsitz in Bonn, Deutschland, beschäftigt mehr als 204.200 Mitarbeitende in über 87 Niederlassungen in mehr als 50 Ländern. Im Geschäftsjahr 2022 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von 114,4 Mrd. Euro, wobei die USA den größten Markt darstellen.

Stärken

Integratives Factory-Modell: Das Herzstück des Angebots ist das Factory-Modell, welches eine nahtlose Übergabe entwickelter Lösungen an den Betriebssupport sicherstellt. Das gewährleistet eine kontinuierliche Unterstützung und Wartung der implementierten Lösungen, wobei SLAs individuell auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmt werden können.

Förderung digitaler Innovation: Ein zentraler Aspekt des Angebots ist die Befähigung der Anwender, digitale Prozesse mittels der Power Platform effektiv zu nutzen. Die Deutsche Telekom unterstützt Unternehmen nicht nur bei der Analyse und Konzeption digitaler Prozesse, sondern auch bei der praktischen Umsetzung und Einführung. Durch die Bereitstellung von Schulungen

für Administratoren und Nutzer fördert die Deutsche Telekom aktiv den Know-how-Aufbau und den Wissenstransfer bezüglich Microsoft 365 und der Microsoft Power Platform.

Durchdachte Service-Modelle: Die Deutsche Telekom bietet flexible Service-Modelle an, die sich an die spezifischen Anforderungen der Kunden anpassen lassen. Diese Flexibilität stellt sicher, dass Unternehmen die für sie passende Unterstützung erhalten und ihre digitalen Prozesse optimal managen und überwachen können.

Herausforderungen

Eine rasche Erweiterung um standardisierte Datendienste und plattformübergreifende Integrationslösungen, kombiniert mit Compliance- und Governance-Komponenten, wäre für die Deutsche Telekom ein Umsatztreiber im Jahr 2024.





Generative AI Services for the
Microsoft Clouds

Wer sollte diesen lesen

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

Deutsche Unternehmen legen großen Wert auf Datenqualität und die Einhaltung strenger Datenschutzbestimmungen, insbesondere bei der Verarbeitung vertraulicher Daten. Einige deutsche Anbieter haben deshalb Compliance Checks in ihr Dienstleistungsangebot aufgenommen. Andere wiederum stärken mit Hilfe der Microsoft 365 Compliance- und Governance-Lösung die Data-Governance-Funktionen von Unternehmen. Diese umfassende Lösung stattet Unternehmen mit Tools und Funktionen zur effizienten Verwaltung und Sicherung von Daten aus und gewährleistet die Einhaltung von Compliance-Anforderungen.

In Deutschland stellt der Mangel an qualifiziertem Personal mit Kenntnissen in generativer KI und Cloud Computing eine Herausforderung für Unternehmen dar, die KI-Lösungen einführen wollen. Daher werden Investitionen in die Aus- und Weiterbildung von Fachkräften getätigt, um das entsprechend erforderliche Fachwissen aufzubauen.

Manche deutsche Anbieter führen ein Copilot Readiness Assessment durch, um die Bereitschaft des Kundenunternehmens für die Einführung von generativen KI-Diensten zu bewerten. Mit einer solchen Bewertung lassen sich potenzielle Lücken oder Herausforderungen ermitteln und die Services auf die spezifischen Bedürfnisse zuschneiden.



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



Beschaffungsexperten gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis des Ökosystems für Microsoft Gen AI Services in Deutschland und können die einzelnen Anbieter entsprechend miteinander vergleichen.



Cybersecurity-Experten erfahren aus diesem Bericht, wie Gen AI Services die großen Compliance- und Security-Herausforderungen adressieren und gleichzeitig auch weiterhin eine nahtlose Erfahrung für Unternehmen gewährleisten.

Microsoft Cloud Ecosystem Generative AI Services for the Microsoft Clouds

Source: ISG RESEARCH

Deutschland 2024



Erfahrene Anbieter nutzen in einem von Hype geprägten Markt ihre Expertise, um kurz- und langfristige Ziele zu verbinden, und entwickeln ihr Portfolio von einzelnen, use-case-orientierten Projekten hin zu prozessübergreifenden Value-Added Services.

Axel Oppermann



Definition

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter bewertet, die Services und Lösungen für die unternehmensweite Entwicklung und Anwendung von generativer KI in den drei Microsoft-Clouds (Azure, Microsoft 365 und Dynamics 365) offerieren. Sie entwickeln bzw. bieten Services, die die bereits über die Microsoft Clouds angebotenen generativen KI-Funktionen wie Microsoft 365 Copilot, Sales Copilot und Microsoft Security Copilot erweitern. Es werden auch Provider berücksichtigt, die mit ihren Services Unternehmen bei der Erstellung generativer KI-Modelle und -Anwendungen unter Verwendung der von Microsoft angebotenen nativen Funktionen und Plattformen helfen, wie Azure OpenAI Service, Azure AI Services, Azure Machine Learning und Azure AI Infrastructure. Die bewerteten Dienstleister bieten auch verwandte generative KI Services an, z.B. Azure-Datenarchitekturen für KI, Sicherheit, Governance, Änderungsmanagement, verantwortungsvolle KI-Frameworks, Schulungen und Citizen Enablement.

Generative KI ist etwas relativ Neues, und so werden die Anbieter in diesem Quadranten vor allem anhand ihrer strategischen Vision, ihrer Investitionen und ihrer Entwicklungspipelines für Microsoft- und OpenAI-bezogene Dienste und Lösungen bewertet, u.a. Lösungen und Services, die sich noch im Beta- oder Preview-Stadium befinden. Sie sollten in der Lage sein, überzeugend darzulegen, wie generative KI in den Microsoft Clouds Innovationen in den Bereichen Mitarbeiter-, Verbraucher- und Benutzererfahrung vorantreiben und letztendlich zu echten Verbesserungen der Geschäftsergebnisse führen kann.

Auswahlkriterien

1. Services und Lösungen, die Unternehmen bei der **Einführung, Integration und Nutzung der Copiloten mit generativen KI-Fähigkeiten** von Microsoft unterstützen – Microsoft 365 Copilot, Microsoft Sales Copilot, Microsoft Security Copilot und GitHub Copilot
2. Dienste und Lösungen, die das **Erstellen, Testen, Bereitstellen und Optimieren** von generativen KI-Modellen und -Anwendungen unter Verwendung der Microsoft Clouds und verwandter KI-Plattformen unterstützen
3. Kenntnisse der LLM-Modelle (einschließlich OpenAI GPT-4/5) und Erfahrung
4. Verständnis der **regionalen Unterschiede** bei der **Einhaltung von Vorschriften und Richtlinien** hinsichtlich der Nutzung von Daten und generativen KI-Modellen
5. **Zertifizierungen und Schulungsprogramme** in KI und generativer KI, einschließlich neu entstehender Disziplinen wie Prompt Engineering
6. **Starke Partnerschaft mit Microsoft und OpenAI** sowie mit relevanten ISVs und Dienstleistern



Beobachtungen

Der Markt für generative künstliche Intelligenz (GenAI) sowie der Markt für GenAI Services für Microsoft Clouds in Deutschland kann derzeit als Hype-Markt mit schnell wachsendem Interesse/Nachfrage sowie Angebot charakterisiert werden. Anwenderunternehmen tendieren dazu, impulsiv zu handeln und GenAI Services schnell zu übernehmen.

Die Service Provider versuchen, den Markt zu adressieren, indem sie entweder neu in den Markt eintreten oder ihre bestehenden Angebote anpassen und erweitern. In dieser dynamischen Landschaft ist es für Anbieter und Nutzer wichtig, flexibel zu bleiben und ihre Rolle zu definieren. Langjährig etablierte Dienstleister mit Expertise in KI, ML, Datenbereitstellung und Datensicherheit verfügen bereits über eine solide Basis für die Integration von GenAI-Diensten. Andere (neue) Marktteilnehmer stehen jedoch vor der Herausforderung, schnell die notwendigen Fähigkeiten zu entwickeln. Diese Anpassungsfähigkeit ist besonders

wichtig, um den Kundenanforderungen gerecht werden und in einem wettbewerbsintensiven Markt bestehen zu können.

In dieser ersten Generation des Quadranten für Generative AI Services für Microsoft Clouds wurden Accenture/Avanade, Arvato Systems, die Deutsche Telekom, Eviden, PwC und T-Systems als Leader eingestuft. q.beyond wurde als Rising Star positioniert.

Von den 65 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 21 diesen Quadranten qualifiziert, wobei sich sieben Unternehmen in der Gruppe der Leader befinden und ein Unternehmen zum Rising Star gekürt wurde.



Accenture & Avanade zeichnen sich bereits in der frühen Marktphase durch eine breite Palette an Dienstleistungen und Kompetenzen sowie durch eine klare Sicht auf Ethik und Governance aus.



Arvato Systems bietet in der aktuellen Marktphase ein breites Spektrum an GenAI-Lösungen sowie den Betrieb von GenAI-Lösungen und LLM-Hosting an. Es werden sowohl standardisierte als auch maßgeschneiderte Lösungen offeriert.



Die **Deutsche Telekom** investiert in Ressourcen, verfügt über Methodenkompetenz und Branchenexpertise, konzipiert Lösungen und bietet dem Mittelstand in Deutschland eine zentrale Anlaufstelle für Copilot-Lösungen, GenAI, LLM und mehr.

EVIDEN

Eviden wird unter anderem wegen seines Generative AI Acceleration Programms als Leader eingestuft. Das Beratungsmodell umfasst unter anderem die Definition von KI-Zielen bis hin zur Optimierung der Dateninfrastruktur.



PwC beweist mit seiner GenAI Expertise auf Azure und seinem strategischen Verständnis von KI-Ethik und -Governance Führungsstärke bei der Unterstützung von Unternehmen hinsichtlich der Skalierung und dem verantwortungsvollen Einsatzes von KI.

T Systems

T-Systems entwickelt sichere und ethische GenAI-Konzepte, kombiniert diese mit der erstklassigen Expertise in Cloud-Technologien sowie dem tiefen Verständnis für KI und stellt so leistungsstarke, skalierbare und sichere Lösungen bereit.





Wipro vereint KI, Datenressourcen und Talente, investiert Milliarden in Technologie und Mitarbeiterressourcen und entwickelt spezifische Anwendungen mit OpenAI. Fokus und Umsetzungskraft machen Wipro zum Leader.

q.beyond

q.beyond (Rising Star) stärkt durch strategische Akquisitionen im Bereich Daten/Analytics die Qualität und Kompetenz, gestützt auf eine stringente Portfoliostrategie mit Augenmerk auf Compliance und Datenschutz.





Leader

„Die Deutsche Telekom vereint ein breites Service-Portfolio, strenge Sicherheitsstandards und branchenspezifische Expertise und steht damit an der Spitze der Innovation. Sie bietet KI-Lösungen, die sowohl fortschrittlich als auch sicher sind.“

Axel Oppermann

Deutsche Telekom

Übersicht

Die Deutsche Telekom ist ein Konzern mit zahlreichen Tochter- und Landesgesellschaften. Das Geschäftskundenportfolio umfasst Telekommunikationsdienste, Beratungs- und Transformationsangebote sowie Cloud Services und Plattformen. Die Deutsche Telekom mit Hauptsitz in Bonn, Deutschland, beschäftigt mehr als 204.200 Mitarbeitende in über 87 Niederlassungen in mehr als 50 Ländern. Im Geschäftsjahr 2022 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von 114,4 Mrd. Euro, wobei die USA den größten Markt darstellen.

Stärken

Breites Service-Portfolio: Das umfangreiche Angebot der Deutschen Telekom deckt sämtliche Phasen der KI-Projektentwicklung ab. Von der initialen Ideation über die Implementierung bis hin zum operativen Betrieb werden maßgeschneiderte Lösungen geboten. Die Services beinhalten nicht nur die Entwicklung und Anpassung von KI-Anwendungen, sondern auch spezifische Trainingsmaßnahmen. Dies gewährleistet, dass Kunden nicht nur Zugang zu fortschrittlichen Technologien erhalten, sondern auch das Know-how, um diese effektiv nutzen zu können.

Strenge Sicherheitsstandards: Die Deutsche Telekom hebt sich durch ihre fortgeschrittenen IT-Sicherheitsmaßnahmen und ihr tiefgreifendes Verständnis

deutschlandspezifischer und branchenspezifischer Vorschriften hervor. Dies stellt sicher, dass KI-Lösungen nicht nur innovativ, sondern auch konform und sicher sind und Projekte im Einklang mit den geltenden Gesetzen und Standards realisiert werden.

Innovationskraft und Expertise: Ein besonderes Merkmal der Deutschen Telekom ist ihre Fähigkeit, innovative KI-Lösungen mit branchenspezifischem Know-how zu kombinieren. Ein Team von Experten mit tiefgreifenden Kenntnissen in den Bereichen KI, Datenanalyse und kognitive Technologien erstellt kundenindividuelle Lösungen, die auf die individuellen Anforderungen und Herausforderungen jeder Branche zugeschnitten sind.

Herausforderungen

Durch eine noch stärkere Fokussierung auf Compliance, Governance und Sicherheit und deren enge Verknüpfung mit Datenmanagement und plattformübergreifenden Integrationsleistungen könnten schnell weitere Kunden gewonnen werden.





Dynamics 365 Services

Wer sollte diesen lesen

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

In deutschen Unternehmen werden Dynamics 365 Services häufig dazu eingesetzt, die Geschäftsprozesse zu optimieren, die Kundenbindung zu verbessern, durch Datenanalysen wertvolle Erkenntnisse zu gewinnen und die betriebliche Effizienz insgesamt zu steigern. Möglicherweise werden Integrations-, Schulungs- und Supportservices benötigt, damit das Potenzial von Dynamics 365 für ihre individuellen Geschäftsanforderungen ausgeschöpft werden kann. In Deutschland stellt die individuelle Anpassung von Dynamics 365 an spezifische Geschäftsprozesse und -anforderungen bei gleichzeitiger Gewährleistung einer nahtlosen Konfiguration und Anpassung eine vielschichtige Herausforderung dar. Kunden sind aktiv auf der

Suche nach starken Partnern für die effektive Verwaltung, Wartung und Optimierung von Dynamics 365-Applikationen.

Angesichts der Nachfrage hat sich das Outsourcing als die praktischste Option erwiesen; das erfordert eine enge Partnerschaft zwischen Dienstleistern und Kunden. Manche Provider offerieren maßgeschneiderte Anpassungs- und Konfigurationsleistungen sowie umfassende Schulungsprogramme; damit soll gewährleistet werden, dass Unternehmen im Einsatz von Dynamics 365 versiert sind und die Lösung an ihre individuellen Geschäftsanforderungen anpassen können. Die Anbieter offerieren auf das Dynamics 365 Framework ausgerichtete Services, u.a. auch digitale Signaturen, Template-Generatoren, Text- und Datenanalysen sowie Geschäftsprozessberatung.



Technologieexperten erfahren aus diesem Bericht, wie die Dienstleister bei der Einführung von Microsoft-Technologien helfen können, denn sie gewinnen Einblicke in neue Entwicklungen für ERP- und CRM-Lösungen und verstehen, wie sie sich in andere Geschäftssysteme integrieren lassen.



Strategieexperten, u.a. Personalleiter und Supply-Chain-Manager, gewinnen aus diesem Bericht ein besseres Verständnis dahingehend, wie die Provider die Einführung der Microsoft-Technologie und den Einsatz der ERP-Funktionen von 365 unterstützen.



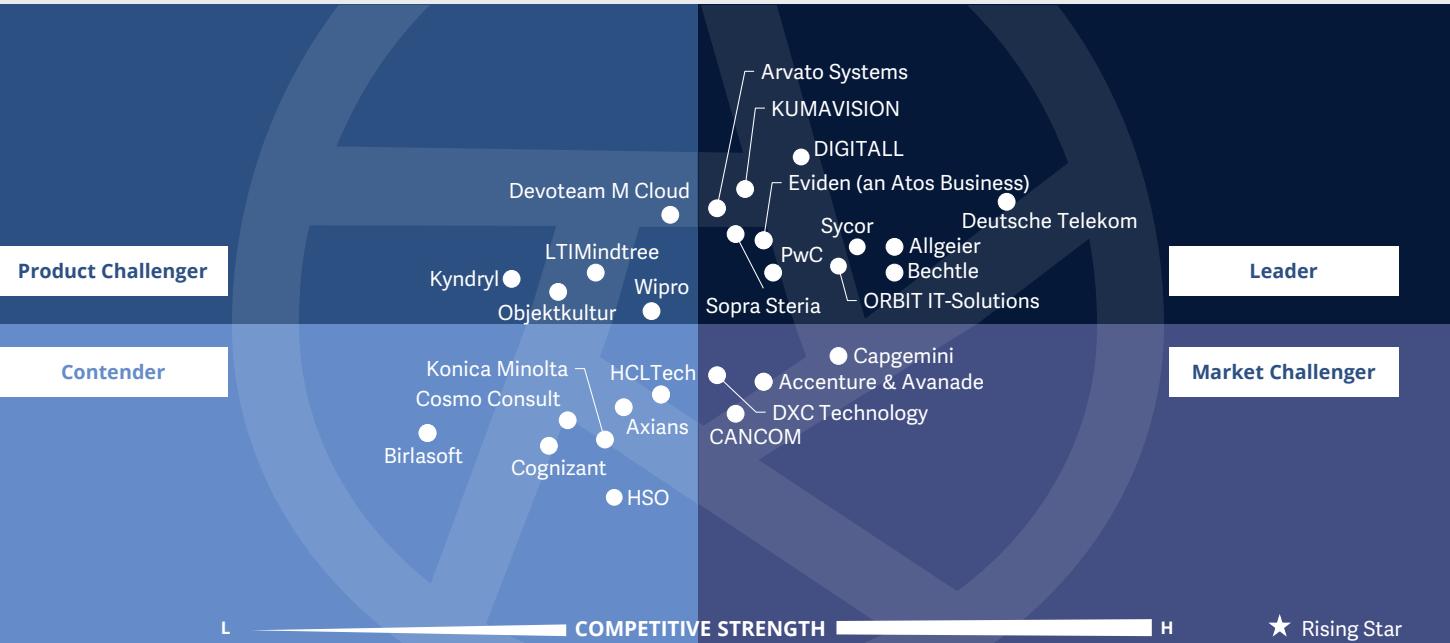
Marketing- und Vertriebsexperten sollten diesen Bericht lesen, um zu verstehen, wie Anbieter die Einführung von Microsoft-Technologie unterstützen können. Marketing- und Vertriebsleiter nutzen die CRM-Funktionen von Dynamics 365 direkt und nehmen so Einfluss auf die Arbeitsweise ihrer Teams.

Microsoft Cloud Ecosystem Dynamic 365 Services

H
— PORTFOLIO ATTRACTIVENESS —
L

Source: ISG RESEARCH

Deutschland 2024



Die Services der Anbieter in diesem Quadranten werden für die Anwender immer unverzichtbarer. **Automatisierung, Integration und plattformübergreifende Prozesse** machen Managed Services für D365 zu einem geschäftskritischen Faktor.

Axel Oppermann



Definition

Dieser Quadrant bewertet Dienstleister, die Unternehmen bei der Auswahl, Integration, Anpassung und dem Betrieb von Microsofts cloudbasierter Dynamics 365 Lösung unterstützen, einer Enterprise Resource Planning (ERP) und Customer Relationship Management (CRM) Software.

Diese Services konzentrieren sich auf die Digitalisierung von Geschäftsprozessen durch den Einsatz von ERP- und CRM-Software. In diesem Zusammenhang sollten Dienstleister und Systemintegratoren Anwenderunternehmen bei der Analyse von nicht digital abgebildeten Prozessen und der IT-Umsetzung dieser Prozesse durch Lösungen aus Dynamics 365 unterstützen.

Neben der Bereitstellung von Infrastruktur und Cloud-Diensten sollten Anbieter, die in diesem Quadranten berücksichtigt werden, langjährige Branchen- und Fachkenntnisse vorweisen – von der Fertigung bis zur Lagerhaltung, von der Herstellung bis zur Auslieferung und von der Beschaffung bis zur Bereitstellung von Konsumgütern,

Werkzeugen, Halbfertigprodukten, Maschinen, Rohstoffen, Lebensmitteln, Energie und Versorgungsleistungen. Branchenspezifische Ansätze werden aufgrund der Spezialisierung der Märkte und neuer Trends an Bedeutung gewinnen.

Darüber hinaus werden in dieser Studie Themen wie die Datenintegration mit und die Datenübernahme von Altsystemen berücksichtigt. Außerdem wird untersucht, wie die Anbieter den Software-Lebenszyklus und die Benutzerunterstützung handhaben. Hinzu kommen Bereiche wie Eskalationsmanagement, Änderungsmanagement, Optimierung und Reporting. Die in diesem Quadranten vertretenen Anbieter zeigen auch ein ausgeprägtes Verständnis dafür, wie sich ihre Services und die Dynamics 365-Lösung auf die Geschäftsergebnisse ihrer Unternehmenskunden auswirken.

Auswahlkriterien

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



Beobachtungen

Die Bedeutung und Relevanz von Dynamics 365 (D365) auf dem deutschen Markt ist erheblich und nimmt weiter zu. Holistisch betrachtet stellt D365 eine Innovation dar, die durch den Einsatz modernster KI und plattformübergreifender Konnektivität herkömmliche CRM-Systeme übertrifft. Die Lösung ermöglicht eine nahtlose Interaktion mit Kunden über verschiedene Kanäle und Geräte hinweg. Die steigende Nachfrage nach Sales Force Automation (SFA)-Systemen unterstreicht die Relevanz dieser Technologie, da sie eine ganzheitliche Sicht auf die Customer Journey bietet und die Zusammenarbeit in Echtzeit fördert. Service Provider können mit Managed Services für D365 nicht nur die Geschäftsprozesse ihrer Kunden optimieren, sondern diese auch langfristig an sich binden.

Die Dienstleister positionieren sich nicht nur durch ihre technologische Expertise in D365 und verwandten Technologien, sondern auch durch ihr tiefes Verständnis branchenspezifischer Herausforderungen und Kundenbedürfnisse. Ein zunehmender

Fokus liegt auf der Implementierung von KI-basierten Lösungen und der Automatisierung im Kontext der Bereitstellung sicherer, skalierbarer und flexibler cloudbasierter Systeme. Sie ermöglichen eine nahtlose Integration in bestehende IT-Landschaften und erfüllen gleichzeitig die Anforderungen an Datensicherheit und Compliance.

Arvato wurde als Leader in den Quadranten aufgenommen. Sopra Steria, im letzten Jahr als Product Challenger bewertet, ist in diesem Jahr zum Leader aufgestiegen. Kyndryl, im letzten Jahr erstmals als Product Challenger klassifiziert, konnte seine Position festigen.

Von den 65 Unternehmen, die für diese Studie bewertet wurden, haben sich 27 für diesen Quadranten qualifiziert, darunter 11 Leader.

Allgeier

Allgeier zeichnet sich durch maßgeschneiderte Beratung sowie technologische Exzellenz aus und gewährleistet dabei die Abdeckung aller Unternehmensprozesse.



Arvato Systems bietet ein umfassendes und kohärentes Leistungsspektrum, das Beratung, Anpassung, Implementierung, Bereitstellung, Support und Eigenentwicklungen umfasst, und konnte sich damit unter den Leadern positionieren.

EVIDEN

Eviden besticht durch umfassende Unterstützung bei der Migration, Implementierung und Wartung, ein breites Spektrum an zusätzlichen Dienstleistungen sowie branchenspezifische Angebote und Services.



Bechtle steht für Beraten und Umsetzen, Standards und Individualisierung, immer intelligent und kundennah miteinander verknüpft.



Die **Deutsche Telekom** steht für hochqualifizierte Unterstützung und professionelle Umsetzung mit einem passgenauen, individuellen Lösungsansatz, der von A bis Z von Experten begleitet wird.

DIGITALL

DIGITALL hat sich als Leader etabliert und überzeugt durch einzigartige Ideen und herausragende Umsetzungskompetenz.

KUMAVISION

KUMAVISION bedient die gesamte Klaviatur von Dynamics 365 mit umfassendem Consulting, Lösungen und Services, die von Spezialisten mit Branchenwissen und Erfahrung erbracht werden.





ORBIT behauptet erneut seine Spitzenposition in dieser Analyse durch die kontinuierliche Weiterentwicklung seines Produkt- und Serviceangebots, das genau auf die Kundenanforderungen und technologischen Entwicklungen zugeschnitten ist.



PwC harmonisiert Unternehmensprozesse und Systemfunktionalitäten und begleitet Kunden mit einem bewährten End-to-End-Implementierungsansatz durch ihre digitale Transformation.

Sopra Steria

Sopra Steria unterstützt Kunden bei der Identifizierung ihrer Bedürfnisse und der schnellen Nutzung der Plattformvorteile. Dank Kompetenzen in Datenanalyse und Geschäftsprozessanalyse sowie -automatisierung ist Sopra Steria jetzt ein Leader in diesem Segment.

Sycor

Sycor konnte dank seiner umfassenden Kundenorientierung, branchenspezifischen Softwarelösungen und herausragenden Services seine Position als Leader behaupten.





„Die Deutsche Telekom erweist sich als weit mehr als nur ein Anbieter für D365. Sie glänzt als Dienstleister nicht nur mit Beratung und maßgeschneiderten Lösungsangeboten, sondern stellt auch umfassende Supportleistungen bereit.“

Axel Oppermann

Deutsche Telekom

Übersicht

Die Deutsche Telekom ist ein Konzern mit zahlreichen Tochter- und Landesgesellschaften. Das Geschäftskundenportfolio umfasst Telekommunikationsdienste, Beratungs- und Transformationsangebote sowie Cloud Services und Plattformen. Die Deutsche Telekom mit Hauptsitz in Bonn, Deutschland, beschäftigt mehr als 204.200 Mitarbeitende in über 87 Niederlassungen in mehr als 50 Ländern. Im Geschäftsjahr 2022 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von 114,4 Mrd. Euro, wobei die USA den größten Markt darstellen.

Stärken

Individuelle Beratung: Die Deutsche Telekom ermöglicht durch Workshops und Expertenunterstützung eine maßgeschneiderte Evaluierung von Dynamics 365, um den spezifischen Anforderungen und Zielen von Unternehmen gerecht zu werden.

Flexible Lösungen: Mit attraktiven Einrichtungsservice-Paketen, die sich an der Komplexität der Implementierung orientieren, bietet die Deutsche Telekom transparente und budgetgerechte Optionen für Unternehmen jeder Größe.

Premium-Support: Durch deutschen, zertifizierten Profi-Support gewährleistet die Deutsche Telekom einen störungsfreien Betrieb und steht als verlässlicher Ansprechpartner für alle Fragen rund um Dynamics 365 zur Verfügung.

Herausforderungen

Um weiteres Geschäft aus dem D365-Engagement zu generieren, ist der Deutschen Telekom zu empfehlen, noch stärker und umfassender Beratungs- und Consultingleistungen, auch im Umfeld der Power Platform mit D365, sichtbar im Markt zu positionieren. Darüber hinaus werden plattformübergreifende Integrationsleistungen empfohlen.





Star of Excellence

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

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

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

Industry Average CX Score



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

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

Most Important CX Pillar

Execution and Delivery

Client Business Roles

Information Technology

Least satisfied

Procurement / Vendor Management

Region

Most satisfied

Asi

Least satisfied

Middle East

Industry

Public sector

▼ Least satisfied

Chemicals





Anhang

Die Marktforschungsstudie „ISG Provider Lens 2024 – Microsoft Cloud Ecosystem“ berichtet analysiert die entsprechenden Softwareanbieter/Dienstleister im deutschen Markt auf Basis eines mehrstufigen Marktforschungs- und Analyseprozesses und positioniert diese Anbieter auf Basis der ISG Research-Methodik.

Sponsor der Studie:

Aman Munglani

Federführender Autor:

Axel Oppermann

Editorin:

Maria Mueller

Forschungsanalysten:

Khyati Tomar

Datenanalysten:

PoojaRani Nayak und Kruthika Sulghur

Berater Beraterin:

Susanta Dey

Projektleiter:

Abhishek Rammurthy

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

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

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

die nicht teilgenommen haben, dem aktuellen Stand vom Februar 2024. Zwischenzeitliche Fusionen und Akquisitionen und die damit zusammenhängenden Veränderungen sind in diesem Bericht nicht berücksichtigt.

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



Dabei wurde die Studie in folgende Schritte gegliedert:

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





Federführender Autor

Axel Oppermann
Leitender Analyst

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

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



Forschungs Analyst

Khyati Tomar
Leitender Analyst

Khyati Tomar ist Forschungs analyst bei ISG und verantwortlich für die Unterstützung und Mitverfasserin der Provider Lens™-Studien über das Microsoft Partner Ecosystem, die Zukunft der Arbeit und OCM. Sie unterstützt die leitenden Analysten im Forschung und verfasst die Berichte "Enterprise Context" und "Global Summary". Davor hatte sie über 2,5 Jahre

Erfahrung in der Technologieforschungsbranche und führte verschiedene Beratungs- und kundenspezifische Projekte durch und war Mitautorin von CIS-Berichten, die sich hauptsächlich auf den öffentlichen Sektor konzentrierten.





Sponsor der Studie:

Aman Munglani
Direktor & leitender Analyst

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

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



IPL-Produktverantwortlicher

Jan Erik Aase
Partner und globaler Leiter – ISG Provider Lens™

Herr Aase verfügt über umfangreiche Erfahrungen bei der Implementierung und Erforschung der Dienstleistungsintegration und des Managements von IT- und Geschäftsprozessen. Mit mehr als 35 Jahren Erfahrung ist er hochqualifiziert in der Analyse von Trends und Methoden der Vendor Governance, der Identifizierung von Ineffizienzen in aktuellen Prozessen und der Beratung der Branche. Jan Erik hat Erfahrungen auf allen vier Seiten des Sourcing- und Vendor-Governance-Lebenszyklus - als Kunde, Branchenanalyst, Dienstleister und Berater.

Als Partner und globaler Leiter von ISG Provider Lens™ ist er nun sehr gut positioniert, um den Zustand der Branche zu bewerten, darüber zu berichten und Empfehlungen sowohl für Unternehmen als auch für Kunden von Dienstleistern auszusprechen.



*ISG Provider Lens™

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

*ISG Research™

Das ISG Research™ Angebot umfasst Research- Subskriptionsservices, Beratungs - Services und Executive Event Services mit Fokus auf Markttrends und disruptive Technologien im Unternehmensumfeld. ISG Research™ zeigt Unternehmen auf, wie sie ein schnelleres Wachstum und einen höheren Mehrwert erzielen können. ISG bietet Recherchen speziell über Anbieter für Bundes-, Landes- und kommunale Behörden (einschließlich Landkreise und Städte) sowie für Hochschuleinrichtungen an. Besuchen Sie : [Öffentlicher Sektor](#). Weitere Informationen zu den ISG Research™ Subskriptions-Services sind unter contact@isg-one.com, Tel.+49 (0) 561 509697524 oder auf unserer Website unter research.isg-one.com.

*ISG

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 900 Kunden, darunter über 75 der 100 weltweit größten Unternehmen, unterstützt ISG Unternehmen, öffentliche Organisationen sowie Service- und Technologie-Anbieter dabei, Operational Excellence und schnelleres Wachstum zu erzielen. Der Fokus des Unternehmens liegt auf Services im Kontext der digitalen Transformation, inclusive AI und Automatisierung, Cloud und Daten- Analytik, des Weiteren auf Sourcing- Beratung, Managed Governance und Risk Services, Services für den Netzwerkbetrieb, Strategie- und - Betriebs-Design, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer

Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.600 mit der Digitalisierung vertraute Experten und ist in mehr als 20 Ländern tätig. Das globale Team von ISG ist bekannt für sein innovatives Denken, seine geschätzte Stimme im Markt, tiefgehende Branchen und Technologie-Expertise sowie weltweit führende Marktforschungs und Analyse-Ressourcen, die auf den umfangreichsten Marktdaten der Branche basieren.

Weitere Informationen unter isg-one.com.





APRIL, 2024

BERICHT: MICROSOFT CLOUD ECOSYSTEM