

**\*ISG** Provider Lens™

# Next-Gen Private/Hybrid Cloud - Data Center Services & Solutions

Managed Services for Midmarket

Switzerland 2021

Quadrant  
Report



Eine Untersuchung der  
Information Services  
Group Germany GmbH

Customized report courtesy of:



Juli 2021

## Über diesen Bericht

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

Die in diesem Bericht vorgestellten Marktforschungs- und Analysedaten umfassen Research-Informationen aus dem ISG Provider Lens™ Programm sowie aus kontinuierlich laufenden ISG Research-Programmen, Gesprächen mit ISG-Advisors, Briefings mit Dienstleistern und Analysen von öffentlich verfügbaren Marktinformationen aus unterschiedlichen Quellen. Die in diesem Bericht zusammengestellten Daten beruhen auf zuletzt im April 2021 aktualisierten Informationen. Zwischenzeitliche Fusionen und Akquisitionen und die damit zusammenhängenden Veränderungen sind in diesem Bericht nicht berücksichtigt.

Der Lead Author für diesen Bericht ist Wolfgang Heinhaus mit Unterstützung von Heiko Henkes. Research-Analystin ist Katharina Kummer und der Daten-Analyst ist Vijaykumar Goud.

## ISG Provider Lens™

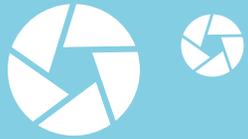
Das ISG Provider Lens™ Programm bietet marktführende, handlungsorientierte Studien, Berichte und Consulting Services, bei denen es insbesondere um die Stärken und Schwächen von Technologieanbietern und Dienstleistern sowie deren Positionierung im Wettbewerbsumfeld geht. Diese Berichte bieten maßgebliche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

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

## ISG Research™

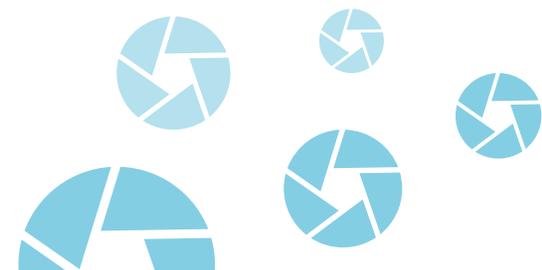
Das ISG Research™ Angebot umfasst Research-Subskriptionsservices, Beratungs-Services und Executive Event Services mit Fokus auf Markttrends und disruptive Technologien im Unternehmensumfeld. ISG Research™ zeigt Unternehmen auf, wie sie ein schnelleres Wachstum und einen höheren Mehrwert erzielen können.

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



- 1** Executive Summary
- 7** Einleitung
- 21** Managed Services for Midmarket
- 26** Methode

® 2021 Information Services Group, Inc. alle Rechte vorbehalten. Ohne vorherige Genehmigung seitens ISG ist eine Vervielfältigung dieses Berichts – auch in Teilen - in jeglicher Form strengstens untersagt. Die in diesem Bericht enthaltenen Informationen beruhen auf den besten verfügbaren und zuverlässigen Quellen. ISG übernimmt keine Haftung für mögliche Fehler oder die Vollständigkeit der Informationen. ISG Research™ und ISG-Provider Lens™ sind eingetragene Marken der Information Services Group, Inc.



## EXECUTIVE SUMMARY

Im Jahr 2020 bzw. Frühjahr 2021 ist die Nachfrage nach IT bzw. Cloud Services in der Schweiz weiterhin sehr hoch. Diejenigen aus unserer Wirtschaft, die nicht zwangsläufig vor Ort anwesend sein müssen, haben sich und ihre Arbeitsumgebung weiter digitalisiert und somit von lokalen Abhängigkeiten wie auch IT-Ressourcen abgekoppelt. Gleichzeitig sind die Gefahren hinsichtlich Cyberkriminalität und die Komplexität der zu beherrschenden Cloud-Landschaften weiter angestiegen.

Die Hybrid Cloud mit einem grossem Anteil Private Cloud ist für Schweizer-Unternehmen die präferierte Wahl. Sie bietet das Beste aus Private und Public Cloud und liefert die nötige Standardisierung, um Workloads entsprechend ihren Anforderungen zu betreiben. Vor allem bietet diese Cloud-Form mehr Flexibilität oder ggf. auch mehr Sicherheit im Vergleich zu einer reinen Private Cloud. ISG Research zeigt ausserdem auf, dass im Durchschnitt 2,5 Cloud Provider genutzt werden – Tendenz steigend. Die Hybrid Cloud erlaubt somit die Integration verschiedener Cloud-Typen und bietet, sofern dies implementiert ist, ein „Single Pane of Glass“. Nachteil: Die Komplexität in puncto Management und Integration steigt um ein Vielfaches.

Der europäische Markt für IT- und Business-Services ist in sehr guter und nach wie vor robuster Verfassung: Während sich die Stärke des Managed-Service-Segments im ersten Quartal 2021 weiter fortsetzte, verzeichnete die Nachfrage nach cloudbasierten Diensten gemäss des EMEA ISG Index sogar ein neues Allzeithoch. Im ersten Quartal lag das Volumen des Gesamtmarkts, der sowohl As-a-Service-Leistungen als auch Managed Services umfasst, bei 5,0 Milliarden Euro. Gegenüber dem gleichen Zeitraum des Vorjahres entspricht dies

einer Steigerung von 20 Prozent. Im Bereich Managed Services lag das Vertragsvolumen des ersten Quartals bei insgesamt 2,9 Milliarden Euro. Dies ist ein Anstieg von 23 Prozent gegenüber dem Vorjahr und damit das zweite starke Quartal in Folge. ISG führt den Anstieg auf ein hohes Wachstum in den Teilbereichen IT-Outsourcing (ITO) und Business Process Outsourcing (BPO) zurück. Hinzu kommen starke Ergebnisse in Grossbritannien, Frankreich und der DACH-Region (Deutschland, Österreich, Schweiz). Im ITO-Umfeld trugen insbesondere ADM-Services (Application Development & Maintenance) sowie Infrastrukturdienstleistungen dazu bei, dass das Vertragsvolumen im Jahresvergleich um 17 Prozent auf 2,5 Milliarden Euro anstieg. Im BPO-Bereich lag der Zuwachs sogar bei 66 Prozent vor allem dank der starken Nachfrage nach branchenspezifischen Dienstleistungen, Leistungen im Finanz- und Rechnungswesen sowie in den Bereichen Engineering sowie Forschung und Entwicklung (F&E). Insgesamt trägt das Business Process Outsourcing damit 437 Millionen Euro zum gesamten Managed-Service-Segment bei.

Die Corona-Pandemie und das nun vielerorts etablierte Homeoffice haben mit dazu beigetragen, dass Managed Services und Hosting wie auch Colocation Anbieter eine noch grössere Rolle für den Erhalt der Wirtschaftskraft in der Schweiz spielen. Gerade die mittelständischen Unternehmen haben Beratung bzw. Unterstützung bei der Implementierung sowie dem laufenden Betrieb gesucht und in Anspruch genommen, um ihre Existenz sicherzustellen. Die grossen Konzerne bauen Ihre Cloud-Ressourcen ebenfalls weiter aus, jedoch auf einem bereits höheren Nutzungsniveau und dabei auch schwer vergleichbaren Komplexitätsdimension.

Managed Service Provider werden gefordert, die verschiedensten IT-Umgebungen zu organisieren und ausreichende Remote- oder auch Homeschooling Arbeitsplätze einzurichten bzw. zu betreiben. Managed Cloud Hosters sind für die Provisionierung ausreichender Serverkapazitäten zuständig und Colocation Anbieter haben professionelle und standardisierte Rechenzentren für den Betrieb sowie die nötige Carrier- und Hyperscaler-Konnektivität bzw. Bandbreite beigesteuert.

Aufgrund der Tatsache, dass sich Unternehmen zunehmend auf software- und datenzentrierte Geschäftsmodelle konzentrieren, benötigen sie entsprechend ein standardisiertes Betriebs- und Liefermodell, das dennoch die nötige Flexibilität bietet, um sich schnell an veränderte Marktbedingungen anpassen zu können. In Verbindung mit dem raschen Anstieg von On-Demand- und elastischen Cloud-Diensten bedeutet dies, dass IT-Führungskräfte nun mit dem Bedarf an Plattformen konfrontiert sind, die sowohl Altlasten als auch neue Services bewältigen müssen. Gerade diese Kombination erfordert ein breites und tiefes Fachwissen in Legacy- und Cloud-Native-Themen. Als Konsequenz sind viele Unternehmen überfordert und brauchen externe Unterstützung.

Dabei ist der Ruf nach Service-Unterstützung laut geworden, weil das Handling solcher Architekturen und Technologien komplex und in den meisten Fällen mit eigenen Mitarbeitern nicht zu stemmen ist. Anwenderunternehmen wollen immer seltener in eigene Hardware investieren und setzen vielmehr auf die Flexibilität und Skalierung auf Seiten der Cloud-Anbieter, um ihre CAPEX zu reduzieren. Die meisten Service Provider bieten sowohl Managed Services als auch Managed Hosting an, die Angebote sind daher fließend und überlappen sich. Für den Kunden ist es daher wichtig, auf den richtigen Provider zu setzen, der ihn umfassend bei der Planung, Umsetzung und dem Betrieb

unterstützen kann. Managed Hosting Provider, die bisher eigene Rechenzentren besaßen und betrieben haben, setzen verstärkt auf die Nutzung von Colocation Services. Dies hat zur Folge, dass der Bedarf an weiteren Colocation-Datacentern steigt. Die Klientel setzt sich ausserdem zusammen aus Integratoren, Unternehmen, die ihr Rechenzentrum verkleinern oder ganz schließen, und Public Cloud Providern, die zum Teil keine eigenen Datacenter mehr bauen, sondern die Flächen und Dienstleistungen von Colocation Anbietern nutzen. Die Nutzer haben alles aus einer Hand, Fläche, Sicherheit, eine moderne technische Infrastruktur und Support. Die Grenzen zwischen Private und Public Cloud verschwimmen bald vollständig; es ist nun die Rede von Distributed Clouds.

Mit Blick auf den DACH-Raum sind es über 1.000 Service Provider bzw. Hosters, die in Deutschland, Österreich oder in der Schweiz den Zugang zu nahezu 100 Millionen Einwohnern und über 5 Millionen mittelständischen Firmen und Konzernen suchen. Die Anzahl der Anwenderunternehmen, die mit einer maximalen Latenz von 35 Millisekunden oder sogar darunter versorgt werden wollen, ist stark angestiegen und wird dank anhaltender Digitalisierungsvorhaben weiter zunehmen. Neue IT-/OT-Lösungen, das in Fahrt kommende Marktsegment Edge Computing sowie das autonome Fahren oder Mixed Reality-Lösungen werden die Anforderungen an die Antwortzeiten noch weiter steigen lassen und die Datenverarbeitung und -haltung näher zum User bringen. Eine weitere Rolle für den erfolgreichen Wandel und das reibungslose Funktionieren solcher Use Cases mit einer Latenz von 5 ms bis hin zur Echtzeit wird die fünfte Mobilfunkgeneration spielen.

## Managed Services

Die Nachfrage nach Managed Cloud Services hat sich in den letzten Jahren weiter verstärkt – 2019/2020 macht hier keine Ausnahme. Durch die Umfrage bestätigt wird bis 2022 dieser Anspruch weiter ansteigen. Die exponentiell steigende Komplexität – nicht zuletzt durch die steigende Nutzung hybrider Betriebsmodelle – aufgrund sich rasant ändernder neuer Anforderungen und Techniken, sind die Haupttreiber für die Inanspruchnahme von Managed Services. Der aktuelle Fokus auf Seiten vieler Unternehmen gewinnt an Bedeutung, um Workloads entsprechend ihrer Anforderungen IT-seitig adäquat zu sourcen. Hinzu kommt der Wunsch nach erhöhter Automation durch intelligente und smarte Betriebsabläufe sowie Tools, die bspw. die Provisionierung bzw. das Ressourcen-Management beeinflussen und steuern können.

Im ersten Quartal 2021 erreichte der Markt in Deutschland, Österreich und der Schweiz (DACH) im Bereich Managed Services (Gesamtmarkt) ein Vertragsvolumen von 840 Millionen Euro, was einem Plus von 13 Prozent gegenüber dem Vorjahr entspricht. Dies war das zweite Quartal in Folge, in dem das Vertragsvolumen in den DACH-Ländern über der Marke von 1 Milliarde US-Dollar (840 Millionen Euro) lag – etwa ein Drittel höher als der historische Mittelwert. Der Anteil der DACH-Region am EMEA-Vertragsvolumen im Bereich Managed Services beträgt nun fast 30 Prozent.

Managed Services haben sich längst zum Unterstützer einer Multicloud- und somit Multi-Plattform-Landschaft weiterentwickelt, gleichgültig ob Private, Public oder Hybrid Cloud. Teilweise werden auch Mainframe Dienste wie die der IBM Z- Series eingebunden. In der Konsequenz ist das Handling sehr viel komplexer geworden.

Managed Service Provider sind auf die Herausforderungen vorbereitet und verfügen über ausreichend gut ausgebildete Experten mit entsprechenden Zertifizierungen im Service- und Produkt- sowie Partnerbereich, beispielsweise Hyperscaler. Relevante Provider unterhalten Partnerschaften zu mehreren Hyperscalern, mindestens aber zu einem wie bspw. AWS oder Azure. Grosse Unternehmen schätzen die Möglichkeit, die Services mehrerer Public Clouds in Anspruch nehmen zu können, da sie unterschiedliche Funktionen anbieten und somit nicht nur Differenzierung bieten, sondern auch als zweites Standbein gesehen werden. Services werden immer weiter verfeinert und sind besonders durch Automatisierung und Intelligenz gekennzeichnet, um die Verwaltungsqualität zu verbessern, die Produktion zu beschleunigen und sicherer zu machen sowie proaktives Management und Selbstheilung im Fehlerfall sicherzustellen. Ein wichtiger Punkt ist die umfassende Beratung von der Ist-Aufnahme über die Konzepterstellung, Bestimmung der Art der Verarbeitung für welche Cloud Umgebung geeignet ist, bis hin zu Installation und Betrieb durch den Managed Service Provider. Der „workload-gemässen“ Verarbeitung folgend, haben Cloud Computing und zugehörige Managed Services heutzutage viele Gesichter und somit Anforderungen an Themen wie bspw. den Umgang mit Containers respektive Kubernetes bzw. cloudnativen Architekturen.

Führende Anbieter für Grosskunden und Konzerne sind: Accenture, Atos, BitHawk, DXC, IBM, T-Systems, Swisscom, Trivadis, ti&m und UMB, Wipro ist als Rising Star eingestuft worden.

Führende Anbieter für den Mittelstand sind: Aveniq (ex Avectris), Axians, Bechtle, ELCA, EveryWare, MTF, Netcloud und Swisscom.

## Managed Hosting

Die Ergebnisse von ISG Research zeigen, dass speziell in der DACH-Region Kriterien wie die Lokation des Rechenzentrums, der Managed Services Support und flexibel gestaltete Verträge von entscheidender Bedeutung sind; für US-basierte Unternehmen spielt eher das Feature-Portfolio eine grosse Rolle. Die einfache Integration mit dem vorhandenen Infrastruktur-Ökosystem ist ebenso wichtig. Europäische Firmen achten stärker auf Datenschutzgesetze, die z.B. die Haltung von Daten innerhalb von Landesgrenzen bedingen. In der Schweiz gibt es darüber hinaus Konstellationen aus Industrie und allgemeinen staatlichen Regulatorien, die Kunden dazu zwingen, Daten an ihrem lokalen Standort zu speichern bzw. zu verarbeiten.

Unternehmen setzen zweifelsohne immer häufiger auf die Public Cloud und die damit einhergehenden Technologien und Innovationen. Diese Innovationen und weiteren Veränderungen im Projektmanagement oder bei der Zusammenarbeit, sind wichtige Tools, um ihre geschäftlichen Herausforderungen zu meistern und technologisch up-to-date zu sein. Unternehmen können bzw. wollen allerdings selten alle Workloads bzw. IT Services in eine Public Cloud migrieren, somit setzen Kunden mehrheitlich auf eine Multi- bzw. Hybrid-Cloud-Lösung.

Das Interesse an der traditionellen Verwaltung der Infrastruktur durch einen Dienstleister hat in den letzten Jahr nachgelassen, wenngleich in der Schweiz noch viele Unternehmen diese Services nutzen und das Geschäft in den nächsten Jahren auch nicht aussterben wird. Trotzdem geht der Cloud-Trend auch am Managed Hosting nicht vorbei; der

Betrieb wird modernisiert und es werden Cloud-Szenarien eingerichtet, hauptsächlich als Private-Cloud-Lösung mit einer IT-Landschaft aus virtuellen und physischen Systemen mit vielen Vorteilen wie z.B. Flexibilität, Skalierung, Sicherheit und Beschleunigung der Workloads. Die Verwaltung wird aus eigenen sicheren Datacentern erbracht oder die Provider haben den Betrieb in sichere Colocation Datacenter ausgelagert. Die Colocation Datacenter bieten ein hohes Mass an Sicherheit, halten die Compliance Anforderungen ein und sorgen für eine robuste Konnektivität zum Kunden oder Partnern Lokal und International. Die meisten Colocation-Rechenzentren in der Schweiz sind vom Uptime Institute mit Tierklasse vier, mindestens aber drei zertifiziert und dokumentieren die höchstmöglichen Sicherheitsstufen. Die Sicherheit spielt in der Schweiz eine grosse Rolle, insbesondere wenn es sich um Finanzdienstleister oder um das Hosten von kritischen Applikationen handelt. Die Cloud-Service-Anbieter haben ihr Angebot weiterentwickelt und offerieren hybride Cloud-Lösungen, die beliebig kombinierbar sind und auf einer automatisierten zentralen Plattform verwaltet werden. Die Provider unterhalten mit mindestens einem Public Cloud Provider eine Partnerschaft, in den meisten Fällen mit Microsoft Azure; dies hat Tradition, weil der Hyperscaler seit vielen Jahren seine Zelte in der Schweiz aufgeschlagen hat und über zwei redundante Rechenzentren in Zürich und der Schweiz verfügt. Um wie von Kunden gefordert auch Funktionen von anderen Public Cloud Providern nutzen zu können, erweitern viele Provider das Angebot um die Hyperscaler Google Cloud und AWS; beide sind dabei, den Schweizer Markt zu erobern, Google betreibt ein Datacenter in Zürich, AWS wird bis Mitte 2022 drei Rechenzentren

einrichten und zur Verfügung stellen. Die Service-Experten der Provider sind entsprechend zertifiziert und übernehmen einen ganzheitlichen Ansatz für den Betrieb über alle Cloud-Umgebungen hinweg. Kunden werden teilweise umfassend auf dem Weg in die Cloud von der Transformation bis hin zur Inbetriebnahme unterstützt.

Der Cloud-Betrieb wird vorwiegend mit Produkten von VMware, Nutanix, Red Hat, Microsoft oder ServiceNow unterstützt. Die Provider entwickeln ihr Angebot kontinuierlich weiter, automatisieren und beschleunigen die Betriebsabläufe verstärkt mit KI-Unterstützung, vereinfachen die Workloads mit Container Management Lösungen wie Kubernetes. Damit wird die Verwaltung sicherer und Betriebsunterbrechungen werden verhindert. Aus Sicherheitsgründen werden die Daten in georedundanten Rechenzentren verarbeitet und abgelegt.

Führende Anbieter für Grosskunden und Konzerne sind: Atos, Aveniq (ex Avectris), EveryWare, IBM, T-Systems, Swisscom und ti&m.

Führende Anbieter für den Mittelstand sind: Bechtle, ELCA, EveryWare, MTF, Safe Swiss Cloud und Swisscom. nine wurde als Rising Star eingestuft.

## Colocation Services

Schweizer Colocation- und Konnektivitäts-Services werden ähnlich wie für den gesamten DACH-Markt sehr stark nachgefragt. Es werden auch in der durch Berge und Täler charakterisierten Region ständig neue Rechenzentren angekündigt oder eröffnet. In den letzten 12 Monaten haben allein die grossen Colocation-Anbieter in Zürich vier neue Rechenzentren errichtet oder bestehende erweitert und offerieren zusätzlich rund 20.000 m<sup>2</sup>.

In der Schweiz werden aktuell 93 Colocation-Rechenzentren mit einer Gesamtnettofläche von 154.000 m<sup>2</sup> betrieben, weitere sind geplant oder im Bau. Die grössten Standorte sind Zürich mit 63.000 m<sup>2</sup>, Aargau mit 14.000 m<sup>2</sup>, Lausanne mit 19.000 m<sup>2</sup>, Genf mit 17.000 m<sup>2</sup> und Bern mit 18.000 m<sup>2</sup>.

Die überzeugenden Argumente wie Sicherheit, Konnektivitäts-Services, die kurzfristig eingerichtet werden können, hohe Verfügbarkeit und Einhaltung von Compliance-Richtlinien sind trotz der hohen Energiekosten Garantien, die von nationalen und internationalen Unternehmen geschätzt werden. Die Energieeffizienz spielt eine immer grössere Rolle; die Schweizer Energiepreise zählen mit zu den höchsten in Europa. Die Rechenzentrumsbetreiber bemühen sich deshalb verstärkt, hocheffiziente Kühl- und USV-Systeme einzusetzen, um die Stromkosten und den CO<sub>2</sub>-Ausstoss zu minimieren

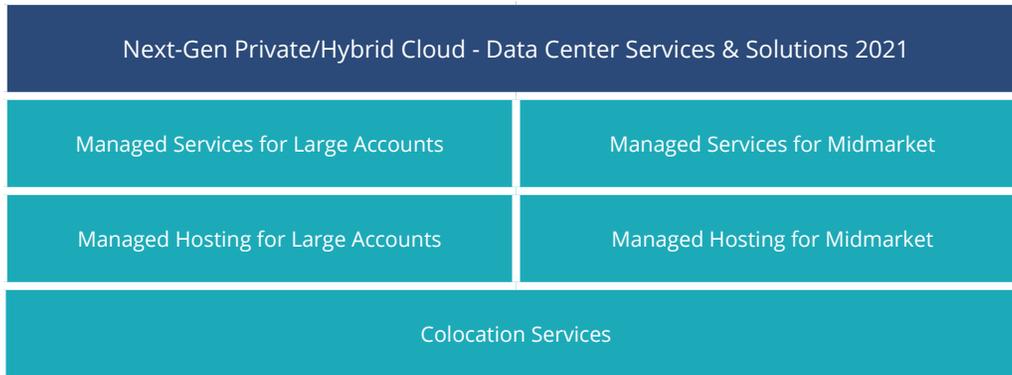
und einen PuE-Wert von 1,3 und darunter zu erreichen. Die Colocation-Service-Anbieter berücksichtigen den PuE-Wert bei der Preisfindung, was die Kosten positiv beeinflusst. Am grössten Colocation-Standort, rund um den Internet-Austauschknoten SwissIX in Zürich, hat sich der Datendurchsatz innerhalb von 12 Monaten erheblich erhöht. Dazu beigetragen hat die Corona-Pandemie; die Menschen sind stärker auf digitale Anwendungen angewiesen als je zuvor – Homeoffice statt Büro, Streaming statt Kino, verstärkte Nutzung von Videokonferenzen. Der Datenverkehr wächst, und die Bandbreite muss mit ansteigen und tut es auch. Die Nettoflächen nehmen in den neuen Rechenzentren dramatisch zu; wurden in der Vergangenheit Datacenter mit rund 2.000 m<sup>2</sup> und weniger Nettofläche gebaut, so sind es heutzutage oft 5.000 m<sup>2</sup> und mehr. Das Angebot wird verstärkt auch von den Managed Service und Cloud Providern genutzt. Die grossen Hyperscaler richten bei den Colocation-Anbietern eigene PoPs ein, um einen Mehrwert zu bieten und in Echtzeit erreichbar zu sein, oder ziehen gleich mit ihrer Infrastruktur in die Räume von Colocation-Anbietern ein und verzichten auf eigene Datacenter.

Führende Anbieter für die Schweiz sind: Equinix, EveryWare, Green, Interxion, NTS Workplace, NTT Global Datacenters Switzerland (vormals e-shelter), Safe Host und Swisscom. BrainServe wurde als Rising Star ausgezeichnet.



# Einleitung

Simplified illustration



Source: ISG 2021

## Definition

### Marktüberblick

Eine private Cloud ist eine isoliert zur Verfügung gestellte IT- bzw. Cloud-Systemlandschaft, bestehend aus virtueller Infrastruktur und Anwendungen. Wesentlich ist, dass die Cloud-Infrastruktur entweder aus physikalisch oder logisch getrennten Systemen besteht, auf denen keine anderen Kunden bedient werden. Unternehmen mit strengen Sicherheits- und Governance-Anforderungen, die grosse Datenmengen verarbeiten und eine enge Integration mit anderen Unternehmensanwendungen und Arbeitsabläufen gewährleisten müssen, geben unter Umständen einer firmeninternen bzw. privaten Cloud den Vorzug. Dienstleister bzw. Managed Service Provider können anhand von Cloud-Technologien Private Clouds mit virtuellen Maschinen respektive Containern, Netzwerk- und Speicherressourcen erstellen, die in ihren Rechenzentren oder über eine gemeinsam genutzte Infrastruktur, aber in einer entsprechend konfigurierten, isolierten Umgebung laufen.

## Definition (cont.)

Eine hybride Cloud kombiniert das Beste aus der Cloud-Infrastruktur vor Ort bei Kunden/Anwendern, einer Hosted Cloud im Rechenzentrum eines Service Providers sowie einer Public Cloud aus den Händen so genannter Hyperscaler. Ziel ist es, Dienste und Daten aus verschiedenen Cloud-Modellen zu kombinieren, um eine einheitliche, automatisierte und gut verwaltete Cloud-Infrastruktur aufzusetzen. Hybride Clouds ermöglichen es Unternehmen, die Fähigkeiten von Public-Cloud-Plattformen zu nutzen, ohne ihre gesamten Daten in ein Rechenzentrum eines Drittanbieters bzw. in geteilte Infrastruktur-Umgebungen auslagern zu müssen. Sie profitieren damit von einer höheren Flexibilität im Sourcing von Workloads, können aber gleichzeitig die wichtigen Komponenten weiterhin innerhalb der eigenen Firewall respektive einer Private Cloud betreiben.

Bei der Auslagerung von Rechenzentren wird die Verantwortung für die Bereitstellung, Überwachung und Verwaltung von Rechen- und Speicherressourcen an einen Drittanbieter übertragen. Das Rechenzentrum kann sich im Besitz des Unternehmens, des Service Providers oder eines Colocation-Anbieters befinden. Das Monitoring erfolgt normalerweise am Standort des Anbieters; solche Services werden als Remote Infrastructure Management Services (RIM) bezeichnet.

Die Colocation Services Provider stellen in ihren Rechenzentren ausreichende Flächen zum Betreiben der IT-Infrastruktur von Unternehmen zur Verfügung, die ihr eigenes Rechenzentrum ganz oder teilweise aufgeben wollen. Die Colocation Datacenter bieten eine umfassende technische Infrastruktur wie beispielsweise Strom, USV, Klimatisierung und Feuerschutz, die redundant ausgelegt ist und eine hohe Ausfallsicherheit garantiert, die nicht selten bei 99,99% liegt. Das IT Equipment wird von der Unternehmens-IT-Abteilung weiterhin administriert, es können jedoch zahlreiche Dienstleistungen wie Monitoring, Patch Services, Hardwareaustausch, Hardwareeinlagerungen und andere auf den Colocation Service Provider übertragen werden. Das Portfolio umfasst ein Angebot an Konnektivitäten, die dem Kunden kurzfristig schnelle Verbindungen zu Partnern, anderen Rechenzentren und Hyperscalern ermöglichen.

Security-Produkte für das Rechenzentrum schützen die IT Infrastruktur im kundeneigenen Datacenter, in der Private-, Hybrid- und Multi-Cloud-Umgebung vor Cyberangriffen. Die Produkte erkennen frühzeitig die Bedrohungen und stoppen die Attacken, bevor sie einen Schaden anrichten. Es werden Schwachstellenanalysen durchgeführt und automatisch gepatcht. Mit einem Reporting Tool werden die Ereignisse aufgezeichnet und dienen als Basis für weitere Massnahmen, um den Schutz zu verbessern. Mit den Security Product Tools, die auf einer physischen oder virtuellen Appliance-Plattform implementiert sind, wird die Infrastruktur vom Kunden in Eigenregie oder durch einen Managed Security Service Provider überwacht und verwaltet.

## Definition (cont.)

### Betrachtungsumfang Der Studie

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

- Transparente Darstellung der Stärken und Schwächen relevanter Anbieter
- Eine differenzierte Positionierung der Anbieter nach Segmenten
- Fokus auf Märkte, u.a. USA, Deutschland, Schweiz, UK, Skandinavien und Brasilien

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

Typische Outsourcing-Aktivitäten umfassen beispielsweise den technischen Support (Level 1, 2, 3), Server Monitoring, Application Performance Monitoring, Speicher- und Datenbankadministration, Hosting, Colocation, Disaster Recovery, Durchführung, die Definition und das Aufsetzen von Architekturen, Standards und Policies sowie Transformationsprojekte wie Virtualisierung, Konsolidierung und Cloud Enablement Services.

Bei Standalone-Services wie Colocation und Managed Hosting differiert das Service-/ Support-Niveau der Services im Rahmen eines voll gemanagten Datacenter-Outsourcing-Vertrags. Ein Colocation Provider bietet beispielsweise Anlagen und Infrastruktur für das Hosting von Equipment sowie einige grundlegende Support-Services. Für alle weiteren Infrastrukturmanagement-Aspekte ist dagegen der Kunde verantwortlich; er kann sich entweder selbst darum kümmern oder sie an einen Managed Service Provider abgeben.

ISG-Studien sollen helfen, Prognosen zu Kundenvorhaben und Kaufentscheidungen in typischen Unternehmen abzugeben. Wenn eine wichtige Strategietransformation, Infrastrukturbeschaffungs- versus Mietentscheidungen, die Implementierung von agilen Praktiken oder die Automatisierung der IT-Umgebung anstehen, profitieren Unternehmenskunden von einer Studie, die für einen bestimmten Servicebereich das gesamte Ökosystem untersucht.

Deshalb bestehen ISG-Studien aus mehreren Quadranten, die eine Palette von Services abdecken, welche von Unternehmenskunden benötigt werden, wie in der nachfolgenden Abbildung veranschaulicht.

## ISG Provider Lens™ Kategorien

Die Anbieterpositionierung spiegelt die Eignung des jeweiligen IT-Anbieters für ein definiertes Marktsegment (Quadrant) wider. Falls nicht anderweitig angegeben, gilt die Positionierung für alle Unternehmensgrößenklassen und Branchen. Unterscheiden sich die IT-Serviceanforderungen der Unternehmenskunden unterscheiden und das Spektrum der auf dem lokalen Markt tätigen IT-Anbieter ausreichend groß ist, erfolgt eine weitere Differenzierung der IT-Anbieter nach Leistung 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 ihres Schwerpunktes 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.

## ISG Provider Lens Kategorien

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

### Leader

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

### Product Challenger

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

### Market Challenger

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

### Contender

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

## ISG Provider Lens Kategorien

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

### Rising Star

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

### Not In

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

## Bewertung nach Kategorien 1 von 6

|                   | Managed Services for Large Accounts | Managed Services for Midmarket | Managed Hosting for Large Accounts | Managed Hosting for Midmarket | Colocation Services |
|-------------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| *um (Orange)      | ● Product Challenger                | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In            |
| Abraxas           | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Market Challenger                | ● Not In                      | ● Not In            |
| Accenture         | ● Leader                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In            |
| ACP               | ● Not In                            | ● Product Challenger           | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In            |
| All for One Group | ● Not In                            | ● Product Challenger           | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In            |
| alphosting        | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Contender                        | ● Not In                      | ● Not In            |
| Anexia            | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Market Challenger           | ● Not In            |
| Aspectra          | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Contender                   | ● Not In            |
| Atos              | ● Leader                            | ● Not In                       | ● Leader                           | ● Not In                      | ● Not In            |
| Aveniq (Avectris) | ● Not In                            | ● Leader                       | ● Leader                           | ● Not In                      | ● Not In            |
| Axians            | ● Not In                            | ● Leader                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In            |
| Bancadati         | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Contender         |
| Bechtle           | ● Not In                            | ● Leader                       | ● Not In                           | ● Leader                      | ● Not In            |
| Bedag Informatik  | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Market Challenger                | ● Not In                      | ● Not In            |

## Bewertung nach Kategorien 2 von 6

|                | Managed Services for Large Accounts | Managed Services for Midmarket | Managed Hosting for Large Accounts | Managed Hosting for Midmarket | Colocation Services  |
|----------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| BitHawk        | ● Leader                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In             |
| BrainServe     | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Rising Star        |
| BT             | ● Contender                         | ● Not In                       | ● Product Challenger               | ● Not In                      | ● Not In             |
| CANCOM         | ● Not In                            | ● Product Challenger           | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In             |
| Capgemini      | ● Product Challenger                | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In             |
| CGI            | ● Contender                         | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In             |
| CKW            | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Contender                   | ● Contender          |
| Cognizant      | ● Product Challenger                | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In             |
| ColoBâle       | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Contender          |
| Colt DCS       | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Product Challenger |
| Controlware    | ● Not In                            | ● Product Challenger           | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In             |
| Data11         | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Contender          |
| Datacenter Zug | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Contender          |
| Datasource     | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Contender          |

## Bewertung nach Kategorien 3 von 6

|                 | Managed Services for Large Accounts | Managed Services for Midmarket | Managed Hosting for Large Accounts | Managed Hosting for Midmarket | Colocation Services |
|-----------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| DevoteamIAlegri | ● Market Challenger                 | ● Market Challenger            | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In            |
| DXC             | ● Product Challenger                | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In            |
| Econis          | ● Not In                            | ● Contender                    | ● Product Challenger               | ● Not In                      | ● Not In            |
| ELCA            | ● Not In                            | ● Leader                       | ● Not In                           | ● Leader                      | ● Not In            |
| eqipe           | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Contender                   | ● Not In            |
| Equinix         | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Leader            |
| EveryWare       | ● Not In                            | ● Leader                       | ● Leader                           | ● Not In                      | ● Leader            |
| exaSys/WZH      | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Market Challenger |
| Fujitsu         | ● Product Challenger                | ● Not In                       | ● Product Challenger               | ● Not In                      | ● Not In            |
| Green           | ● Not In                            | ● Contender                    | ● Not In                           | ● Contender                   | ● Leader            |
| gridscale       | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Product Challenger          | ● Not In            |
| gtt             | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Contender         |
| HCL             | ● Product Challenger                | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In            |
| Hexaware        | ● Contender                         | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In            |

## Bewertung nach Kategorien 4 von 6

|                            | Managed Services for Large Accounts | Managed Services for Midmarket | Managed Hosting for Large Accounts | Managed Hosting for Midmarket | Colocation Services  |
|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Hosttech                   | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Contender                   | ● Not In             |
| IBM                        | ● Leader                            | ● Not In                       | ● Leader                           | ● Not In                      | ● Not In             |
| Infomaniak                 | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Product Challenger               | ● Not In                      | ● Product Challenger |
| Interxion (Digital Realty) | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Leader             |
| ITpoint                    | ● Not In                            | ● Contender                    | ● Not In                           | ● Product Challenger          | ● Not In             |
| Itris One                  | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Market Challenger           | ● Not In             |
| IWB                        | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Product Challenger |
| JMC                        | ● Not In                            | ● Product Challenger           | ● Not In                           | ● Market Challenger           | ● Not In             |
| Lake Solution              | ● Not In                            | ● Contender                    | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In             |
| Leuchter IT                | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Market Challenger           | ● Not In             |
| Levantis                   | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Contender          |
| MTF                        | ● Not In                            | ● Leader                       | ● Not In                           | ● Leader                      | ● Not In             |
| Netcloud                   | ● Not In                            | ● Leader                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In             |
| Netskin                    | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Contender                   | ● Contender          |

## Bewertung nach Kategorien 5 von 6

|                          | Managed Services for Large Accounts | Managed Services for Midmarket | Managed Hosting for Large Accounts | Managed Hosting for Midmarket | Colocation Services |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| nexellent                | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Contender                        | ● Not In                      | ● Not In            |
| nine                     | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Rising Star                 | ● Not In            |
| Novatrend                | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Contender                        | ● Not In                      | ● Not In            |
| NTS Workspace            | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Leader            |
| NTT DATA                 | ● Product Challenger                | ● Not In                       | ● Product Challenger               | ● Not In                      | ● Not In            |
| NTT Ltd.                 | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Leader            |
| Orange Business Services | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Product Challenger               | ● Not In                      | ● Not In            |
| procloud                 | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Product Challenger          | ● Not In            |
| Rackspace Technology     | ● Product Challenger                | ● Not In                       | ● Product Challenger               | ● Not In                      | ● Not In            |
| Safe Host                | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Leader            |
| Safe Swiss Cloud         | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Product Challenger          | ● Not In            |
| Servertown               | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Contender                   | ● Not In            |
| Smart IT                 | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Product Challenger          | ● Not In            |
| Sopra Steria             | ● Product Challenger                | ● Not In                       | ● Product Challenger               | ● Not In                      | ● Not In            |

## Bewertung nach Kategorien 6 von 6

|           | Managed Services for Large Accounts | Managed Services for Midmarket | Managed Hosting for Large Accounts | Managed Hosting for Midmarket | Colocation Services |
|-----------|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| Swisscom  | ● Leader                            | ● Leader                       | ● Leader                           | ● Leader                      | ● Leader            |
| TCS       | ● Product Challenger                | ● Not In                       | ● Contender                        | ● Not In                      | ● Not In            |
| ti&m      | ● Leader                            | ● Not In                       | ● Leader                           | ● Not In                      | ● Not In            |
| Trivadis  | ● Leader                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In            |
| T-Systems | ● Leader                            | ● Not In                       | ● Leader                           | ● Not In                      | ● Not In            |
| UMB       | ● Leader                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In            |
| Unisys    | ● Contender                         | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In            |
| VSHN      | ● Product Challenger                | ● Product Challenger           | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In            |
| Wipro     | ● Rising Star                       | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Not In                      | ● Not In            |
| Xelon     | ● Not In                            | ● Not In                       | ● Not In                           | ● Contender                   | ● Not In            |



Next-Gen Private/Hybrid  
Cloud - Data Center Services  
& Solutions Quadranten

## ENTERPRISE CONTEXT

### Managed Services for Midmarket

Dieser Bericht ist relevant für mittelständische Unternehmen in der Schweiz, die Hybrid/Private Cloud Managed Service Provider evaluieren.

Dieser Quadrant ist der aktuellen Marktpositionierung der Managed Service Provider in der Schweiz gewidmet. Er dient zur Darstellung der Fähigkeiten und des Serviceumfangs der Anbieter der Management Services im Umgang mit den Herausforderungen der mittelständischen Unternehmen in der Region.

Um Ressourcen im Management der Rechenzentrumsinfrastruktur ideal nutzen zu können, bedarf es heutzutage der Inanspruchnahme von Dienstleistungen. Sie bieten verlässliche Lösungsstrategien, um die digitalen Grundbedürfnisse eines Großunternehmens zu evaluieren und zu implementieren.

Zudem werden Herausforderungen bei der Beachtung von aktuellen Rechtsbestimmungen, wie zum Beispiel des Datenschutzes oder der Datenresidenz professionell mit aktuellem Rechtsstand analysiert. In Zusammenarbeit mit den Unternehmen werden Problemlösungsstrategien entwickelt, die hybride Cloud-Ansätze zur Einhaltung der regulatorischen Vorgaben benötigen. Hybrid Cloud Managed Services können somit den Unternehmen helfen ressourcenschonend eigene Rechenzentren zu betreiben und dabei sicher zu gehen, dass rechtliche Bestimmungen eingehalten werden.

Steigende Abhängigkeiten von latenzanfälligen Anwendungen erfordern physische Nähe zu den wichtigsten Kundenstandorten. Der regionale Fokus dieser Studie geeignet, um Service Provider zu identifizieren, die sowohl diese Nähe bieten und der gleichzeitig die Kontrolle über Hardware und Systeme ermöglichen. Managed Service Provider investieren stetig in die Effizienz und Zuverlässigkeit Ihrer Systeme und Prozesse, wovon Kunden direkt profitieren.

**IT-Verantwortliche** sollten diesen Bericht lesen, um die relativen Stärken und Schwächen der Managed Service Provider besser zu verstehen und um zu erfahren, wie sich die Marktansätze dieser Anbieter auf die hybriden Cloud-Strategien von Unternehmen auswirken können. Ein Wechsel des Managed Hybrid Cloud Service Providers kann erhebliche Auswirkungen auf den gesamten IT-Bestand des jeweiligen Unternehmens haben.

**Führungskräfte in den Bereichen Softwareentwicklung und Technologie** sollten diesen Bericht lesen, um die Positionierung von Managed Service Providern zu verstehen und ein besseres Verständnis dafür zu erlangen, wie sich die Angebote dieser Anbieter auf die laufende Entwicklung von Softwareprodukten innerhalb eines Unternehmens auswirken können.

**Experten aus den Bereichen Beschaffung, Einkauf und Vendor Management** sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Landschaft der Managed Service Provider in der Schweiz zu entwickeln.

## MANAGED SERVICES FOR MIDMARKET

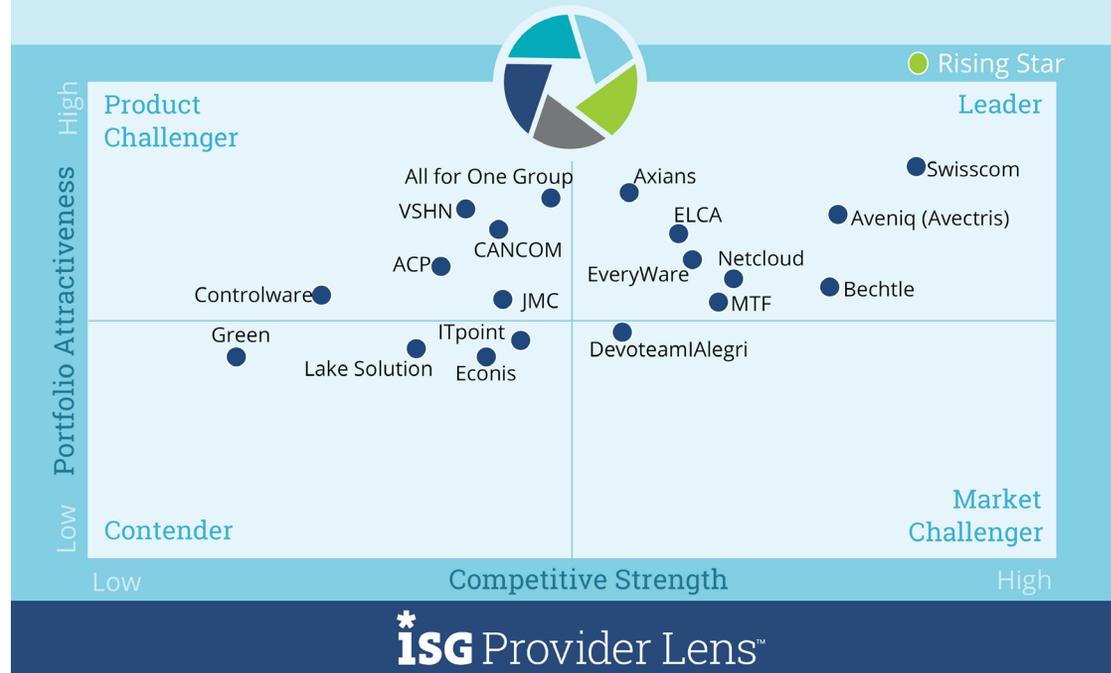
### Definition

In diese Kategorie fallen Dienstleister, die laufende Management Services für den Betrieb der Rechenzentrums-Infrastruktur von Grosskunden bereitstellen.

Zu den Managed Services zählen Server, Middleware, Storage, Datenbanken und Netzwerke. Die IT-Infrastruktur befindet sich dabei entweder im Rechenzentrum des Kunden bzw. Dienstleisters oder wird als Colocation- oder Public Cloud Service von einem Dritten bereitgestellt. Als Transitionsservices gelten u.a. umfangreiche Konsolidierungs-, Virtualisierungs- und Cloud-Enablement-Projekte, die zunehmend auf software-definierten Architektur basieren, wie z.B. bei einem Software-Defined Datacenter (SDDC). Typischerweise werden speziell entwickelte oder lizenzierte Cloud-Management-Plattformen und -Tools genutzt, um den Kunden ein Höchstmass an Automatisierung zu bieten und die notwendige Transparenz über den verwalteten Cloud-Ressourcenpool hinsichtlich Kapazitätsauslastung und Kosten, inklusive der eigenständigen Verwaltung, zur Verfügung zu stellen.

Next-Gen Private/Hybrid Cloud - Data Center Services & Solutions  
Managed Services for Midmarket

2021  
Switzerland



Source: ISG Research 2021

## MANAGED SERVICES FOR MIDMARKET

### Definition (cont.)

Zur Verfügung gestellte Services enthalten typischerweise:

- Professional Services für die Verwaltung und das Monitoring von CPU, Speicher, Datenbanken, Betriebssysteme als eigenständige oder Microservices bzw. virtuelle Maschinen- und/oder Container-Services
- Aktualisierungs- und Patching-Services für Betriebssystem, Middleware und Anwendung
- Service-Portal für Kostenmanagement (Rückbelastung und Showback) und Identitätsmanagement oder IT-Service-Management
- Governance- und Compliance-Management
- Unterstützende Services wie Störfallmanagement, Konfiguration, Sicherheitservices und Einrichtung der Automatisierung

### Auswahlkriterien

- Fähigkeit zur Betreuung der Rechenzentrums-Infrastruktur (Server, Middleware, Storage, Datenbanken und Netzwerke) mit eigenen Ressourcen (d.h. nicht durch Partner); keine Weitervergabe von wesentlichen Data Center Services
- Bestehende Beziehungen mit Private-Cloud-Technologie-Anbietern sowie mindestens mit einem grossen Public-Cloud-Hyperscale-Anbieter
- Bereitstellen von Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des Kunden bzw. aus der Ferne und nach Möglichkeit im Rahmen eines Remote Service Centers
- Erfahrungen mit Konsolidierungs-, Virtualisierungs- oder Cloud-Enablement-Transitionsprojekten
- Fähigkeit, als Erweiterung der Kundenorganisation zu handeln und an der Konzipierung von Blueprints, Architektur-Frameworks und Management-Ablaufplänen am Kundenstandort mitzuwirken

## MANAGED SERVICES FOR MIDMARKET

### Beobachtungen

Geschäftsführer und IT-Entscheider kleinerer bzw. mittelständischer Unternehmen in der Schweiz folgen dem globalen Trend und lagern Services immer mehr in Public Clouds aus. Viele Daten verbleiben jedoch weiterhin in der Private Cloud, die beim Kunden, einem Hostler oder einem Colocation-Anbieter angesiedelt sein kann. Somit steigt die Nachfrage nach Managed Hybrid Cloud Services stetig weiter, so dass bei zahlreichen Providern zweistellige Umsatzsteigerungen erreicht wurden. Unternehmen sind gerade jetzt und unter Umständen wie der Pandemie bestrebt, die neuesten Cloud-Dienste so schnell wie möglich einzuführen, damit das Geschäft weitergehen kann. Alternativ laufen Mittelständler auch Gefahr, dass einzelne Abteilungen in die Schatten-IT abdriften, wodurch sie riskieren, Compliance zugunsten von Agilität einzubüssen. IT-Führungskräfte müssen konkurrierende Impulse ausgleichen, indem sie die Einführung neuer Dienste kontrollieren und unterstützen, um eine Ausuferung der Technologie zu vermeiden. Neue Führungsstile wie Ambidextrie fallen speziell Mittelständlern

schwer, da die IT- und Digitalisierungsexperten auch strategische Manager sind und keine Antwort auf alle dabei aufkommenden Fragen und Wagnisse haben. Dabei muss gleichzeitig den Teams die Flexibilität gegeben werden, neue und leistungsstarke Technologien nutzen zu können, was auf eine Steigerung der Customer Experience abzielt. Dieser Druck spiegelt sich ebenfalls in den IT-Budgets wider, die bei Mittelständlern im gesamten DACH-Raum ansteigen werden. In diesem Kontext etablieren sich langsam, aber sicher Container als Ablösung der virtuellen Maschinen für Kernelemente der IT-Landschaft im produktiven Systembetrieb. Diese bilden auch häufig den kleinsten gemeinsamen Nenner, damit Workloads über Clouds hinweg verschoben bzw. distribuiert werden können. Hier unterscheiden sich Mittelständler immer weniger von Grosskunden. Der grösste Unterschied liegt hier im vorhandenen Know-how und in der Skalierung.

Container-Lösungen sowie die zunehmende Automatisierung der Arbeitsabläufe mit KI- und ML-Unterstützung machen den Betrieb flexibler, verbessern die Sicherheit und beschleunigen die Workloads. Top-Provider setzen auf diese Technologien, um Kunden ein zeitgemässes Preis-/Leistungsverhältnis und die nötige Sicherheit bieten zu können. Hier finden Kunden in der Regel auch das erforderliche Container- respektive Kubernetes-Know-how. Dabei findet das Management häufig über ein Dashboard bzw. GUI statt.

## MANAGED SERVICES FOR MIDMARKET

### Beobachtungen

Der War of Talent hat sich einmal mehr verschärft. Die rar gesäten Experten sind bestens geschult, mehrfach zertifiziert und haben bereits mehrere ähnliche Projekte realisiert. Schweizer Leader zeichnen sich zudem dadurch aus, dass sie hohe Sicherheitsstandards bieten. Die Komponente Sicherheit spielt in der Schweiz im DACH-Vergleich eine höhere Rolle und ist damit weltweit auf hohem, wenn nicht sogar höchstem Niveau.

- **Aveniq (Avectris)** Avectris wurde an die GIA Informatik AG verkauft. Die beiden Unternehmen fusionieren und werden unter dem neuen Namen Aveniq die Geschäfte gemeinsam weiterführen. Der Anbieter ist ein etablierter Schweizer Provider für den Mittelstand, der mit einem äusserst umfangreichen Portfolio, vielen Partnerschaften und technologischem Verständnis aufwartet.
- **Axians** gehört zu den führenden Anbietern aufgrund des Infrastruktur-Know-hows und eines vergleichsweise hoch integrativen Managed-Cloud-Ansatzes, von dem spezielle Branchen wie Manufacturing und Retail, aber auch viele weitere profitieren.

- **Bectle** ist ein grosses Systemhaus in der Schweiz, das auch umfangreiche Managed Services für KMUs und den unteren Mittelstand anbietet.
- **ELCA** ist 2021 ein Leader und ein erfolgreicher Managed Service Anbieter aus Lausanne, der sichere Managed Hybrid Cloud-Lösungen mit professioneller Integration von Azure und AWS bietet, da frühzeitig auf Cloud Engineering und zugehörige DevOps-Disziplinen sowie entsprechende Partnerschaften gesetzt wurde.
- **EveryWare** spielt bei jeglicher Kundenanforderung mit und ist der Trusted Advisor mit viel Expertise in VMware-Umgebungen, die man in grosser Anzahl ohne Performance-Einbussen zu managen im Stande ist.
- **MTF** bietet für KMUs umfangreiche Cloud-Lösungen, die in hochsicheren Datacentern gehostet werden können.
- **Netcloud** entwickelt sich schneller als der Markt und bietet eine umfangreiche Expertenmannschaft für jegliche Aufgabenfelder im Managed-Service-Geschäft.
- **Swisscom** gehört zu den führenden und stets gesetzten Anbietern für Unternehmen aller Grössenklassen, die immer sicher und adäquat mit hunderten von Servicemitarbeitern mittels cloud-agnostischer Dienstleistungen bedient werden.

## PRODUCT CHALLENGER: JMC

### Überblick

JMC ist ein erfahrener Full-Service-Dienstleister in der Schweiz und konnte in diesem Jahr das 25-jährige Bestehen feiern. Mit seinen Consulting-Leistungen, Softwareentwicklungen, fokussiert auf den digitalen Betrieb, sowie einem breiten Angebot an Managed Services adressiert JMC kleine Unternehmen und den unteren Mittelstand. Auf den von JMC verwalteten IT-Infrastruktur-Lösungen haben JMC-Kunden 2020 einen Umsatz von über 100 Mio. CHF erzielt. JMC hat seinen Standort in Rotkreuz und beschäftigt rund 30 gut ausgebildete Mitarbeitende. Der Anbieter unterhält Partnerschaften zu den Hyperscalern Microsoft und Google.

### Stärken

**Eigene Datacenter in der Schweiz:** JMC unterhält zwei eigene hochsichere Datacenter in der Schweiz, die ideale Voraussetzungen für das Einrichten einer Private Cloud bieten und garantieren, dass die Daten die Schweiz nicht verlassen.

**Verwaltung der Infrastruktur:** JMC verwaltet mehr als 400 virtuelle Server inklusive Backup Services und 100 TB Daten. Hinzu kommen über 50 Container, die weitgehend automatisiert verwaltet werden (Container as a Service). Mehr als 50 zufriedene Kunden nehmen die Services bereits in Anspruch.

**Multicloud-Angebote:** JMC bietet auf Basis der Business-Plattform Microsoft einen sicheren und flexiblen Betrieb. Die Services können on-premise oder in der Private Cloud in einem der JMC-Datacenter betrieben werden. Verbindungen zu den Diensten der Hyperscaler Microsoft oder Google lassen sich problemlos einrichten; dies ermöglicht eine hybride bzw. Multicloud-Umgebung.

### Herausforderungen

JMC unterstützt die Virtualisierungsplattformen von Microsoft und Citrix. Eine Angebotserweiterung auf weitere Plattformen wie Red Hat und VMware würde das Angebot verbessern und weitere Kunden für die Services begeistern.

Die Automatisierung steht noch am Anfang und muss weiter ausgebaut werden, um die Sicherheit und Flexibilität zu verbessern. Es fehlt tiefgreifende KI- und ML-Unterstützung, die den Betrieb noch sicherer und automatisierter gestalten würde.

Den JMC-Datacentern fehlen noch Zertifizierungen wie EN50600 und SSAE16, welche die Kunden von deren Qualität und Compliance überzeugen würde.



## 2021 ISG Provider Lens™ Product Challenger

JMC offeriert ein umfassendes Managed-Services-Angebot mit Lösungen, die von KMUs gern in Anspruch genommen werden.



# Methodik

## METHODIK

Im Rahmen des Projektes «Next-Gen Private/Hybrid Cloud - Data Center Services & Solutions – ISG Provider Lens Switzerland 2021» wurden in einem mehrstufigen Research- und Analyseprozess die relevanten Dienstleister im Schweizer Markt untersucht und nach dem Research-Prozess der Studie positioniert. Dabei gliederte sich das Projekt in folgende Schritte:



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

# Autor



## Heiko Henkes, Autor

Director Advisor

Heiko Henkes ist Director und Principal Analyst bei ISG und in seiner Rolle als Global IP Content Lead verantwortlich für das strategische Business Management und die Leitung des ISG Research Advisor Teams. Seine Kernkompetenzen liegen in den Bereichen der Definition von Ableitungen für alle Arten von Unternehmen im Rahmen ihrer IT-basierten Geschäftsmodelltransformation. Er schlägt die Brücke zwischen IT-Trendthemen und fungiert als Keynote Speaker zu aktuellen und zukünftigen IT-Trends. Hr. Henkes verfügt über fast 15 Jahre Erfahrung in der IT-Beratung sowie in der Primär- und Sekundärmarkt-Research und mit Anbieter-GTM-Strategien.

Seine Research-Schwerpunkte sind Digital Business Transformation, Cloud und Edge Computing, Mobile Business, Change Management und Mixed Reality.



## Wolfgang Heinhaus, Autor

Distinguished Lead Analyst

Wolfgang Heinhaus verfügt über mehr als 25 Jahre Erfahrung im Bereich IT-Infrastruktur und war in leitender Funktion in einem globalen Lebensmittelkonzern tätig. Er kann auf über 8 Jahre umfangreiche Research-Erfahrung in den Bereichen Colocation Services, IT-Infrastruktur, IT-Sicherheit und Cloud Computing zurückblicken. Er hat mehrere IPL-Studien für den deutschen und Schweizer Markt verfasst und berät auch Kunden zu diesen Themen.

# Autor



## Katharina Kummer, Secondary Research Research Analyst

Katharina Kummer ist Research Analystin bei ISG und verantwortlich für die Unterstützung und Mitverfasserin von Studien des Anbieters Lens™ zu Public Cloud Transformational Services, Private Hybrid Cloud Data Centre, Datenanalyse, Microsoft Ecosystem und Cloud Native - Container Services. Ihre Fachgebiete liegen in den Bereichen Cloud, Datenzentrum, Cloud Native Services, digitale Linguistik und NLP. Katharina entwickelt Inhalte aus der Unternehmensperspektive und ist Autorin des globalen zusammenfassenden Berichts. Daneben unterstützt sie die leitenden Analysten im Forschungsprozess und bei Ad-hoc-Forschungsaufträgen und schreibt Artikel über Nischentechnologien, Markttrends und Erkenntnisse.

# ISG Provider Lens™ | Quadrant Report Juli 2021

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved



ISG (Information Services Group) (ISG), (NASDAQ: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 700 Kunden, darunter die 75 der 100 weltweit größten Unternehmen, unterstützt ISG Unternehmen, öffentliche Organisationen sowie Service- und Technologie-Anbieter dabei, Operational Excellence und schnelleres Wachstum zu erzielen. Der Fokus des Unternehmens liegt auf Services im Kontext der digitalen Transformation, inklusive Automatisierung, Cloud und Daten-Analytik, des Weiteren auf Sourcing-Beratung, Managed Governance und Risk Services, Services für den Netzwerkbetrieb, Design von Technologie-Strategie und -Betrieb, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.300 Experten 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.