

# Multi Public Cloud Services

Un rapport de recherche comparant les forces, les défis et les différenciateurs concurrentiels des fournisseurs



Introduction	3	Participation des conseillers	
À propos de l'étude		Participation des conseillers –	
Recherche sur les quadrants	4	Description du programme	21
Définition	5	Équipe consultative	21
Quadrants par régions	15	Entreprises invitées	23
Calendrier	16	À propos de notre entreprise et de la recherche	27
Commentaires des clients Nominations	17		
Méthodologie et équipe	18		
Contacts pour cette étude	19		

Cette étude évalue les fournisseurs offrant des services cloud publics, y compris le conseil et la transformation, les services gérés, l'infrastructure et les plateformes de cloud public, FinOps et les services d'IA connexes. Les prestataires dans le champ d'application utilisent des outils d'automatisation intelligente et alimentés par l'IA pour gérer, sécuriser et optimiser efficacement l'infrastructure du cloud public.

L'infrastructure du cloud public offre plusieurs avantages qui surpassent leurs équivalents traditionnels sur site, ce qui en fait le choix préféré de nombreuses organisations pour les projets de transformation de l'infrastructure et les efforts de développement d'applications. L'adoption généralisée d'outils d'automatisation intelligents rationalise davantage les processus de gestion des données et permet aux entreprises de se concentrer sur l'innovation plutôt que sur les tâches banales. L'utilisation de l'infrastructure du cloud public s'aligne également sur les objectifs de développement durable en réduisant l'empreinte carbone associée aux centres de données sur site.

Les entreprises reconnaissent la nécessité de s'adapter aux environnements cloud modernes afin d'optimiser les performances et l'évolutivité,

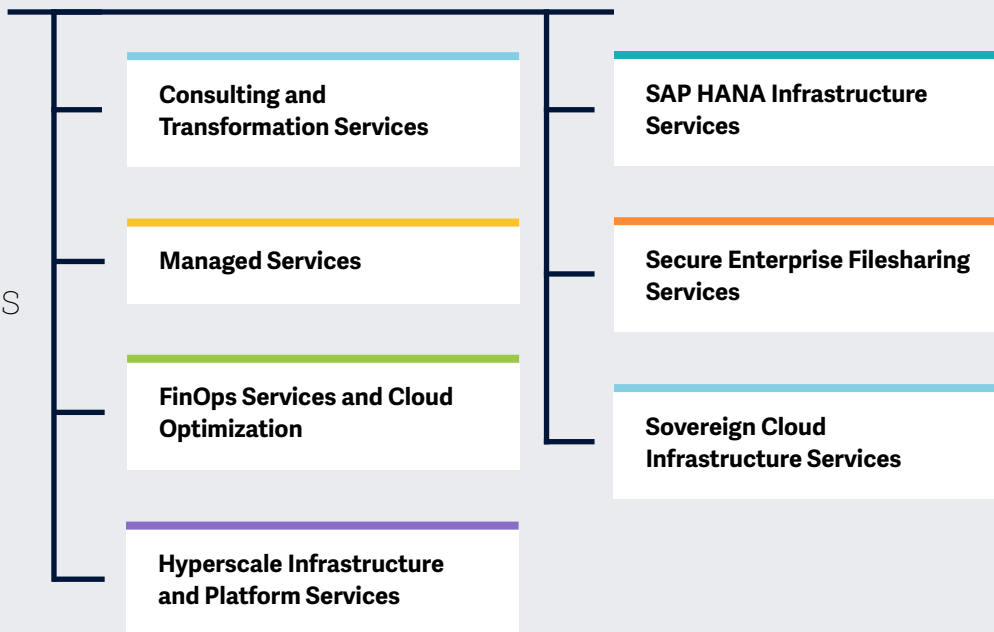
ce qui suscite une demande accrue de stratégies de réarchitecture et d'expertise en matière de solutions cloud-natives. La demande d'infrastructures cloud souveraines augmente, en particulier en Europe. Les entreprises accordent la priorité à la souveraineté des données, à la sécurité et à la flexibilité et considèrent la capacité de choisir les emplacements de stockage des données et de maintenir le contrôle sur l'accès et les clés de cryptage, garantissant ainsi la conformité avec les réglementations locales et la protection des données sensibles.

Les entreprises souhaitent tirer parti de l'IA générative (GenAI) pour améliorer la productivité, rationaliser les opérations et dégager de nouvelles possibilités d'innovation. Elles concentrent leurs efforts non seulement pour compléter mais aussi pour améliorer les fonctionnalités de l'infrastructure informatique actuelle. Les entreprises s'efforcent d'intégrer l'IA générative de manière transparente dans leurs environnements informatiques existants, et attendent des fournisseurs qu'ils soient à la pointe de cette tendance.



Cette étude se concentre sur ce que l'ISG perçoit comme étant le plus critique en 2024 pour **multi public cloud services**.

Illustration simplifiée Source: ISG 2024



**L'étude ISG Provider Lens™ Multi Public Cloud Services 2024 offre les éléments suivants aux décideurs commerciaux et informatiques :**

- Transparence sur les forces et les faiblesses des prestataires concernés
- Un positionnement différencié des fournisseurs par segments sur leurs forces concurrentielles et l'attractivité de leur portefeuille
- Focus sur différents marchés, notamment l'APAC\*\*, le Brésil, l'UE, la France, l'Allemagne, les pays nordiques, la Suisse, le Royaume-Uni, les États-Unis et le secteur public américain.

Nos études servent de base décisionnelle importante pour le positionnement, les relations clés et les considérations de mise sur le marché. Les conseillers de l'ISG et les entreprises clientes utilisent également les informations de ces rapports pour évaluer leurs relations actuelles avec les fournisseurs et leurs engagements potentiels.

\*\* APAC (ANZ, \*ASEAN, Inde – sauf la Chine, Hong Kong, le Japon, la Corée, Taïwan)

\* ANASE = Indonésie, Malaisie, Philippines, Singapour, Thaïlande et Vietnam



### Définition

Ce quadrant évalue les fournisseurs de services qui proposent des services de conseil et de transformation en matière de cloud public qui aident les entreprises à moderniser, optimiser et transformer leurs opérations informatiques afin d'améliorer l'efficacité, l'agilité et la sécurité. Ces prestataires s'associent à de multiples fournisseurs d'infrastructures de cloud public pour proposer une stratégie multicloud et des solutions de cloud sectorielles et gérer les complexités propres à chaque client dans l'adoption et le déploiement de solutions de cloud public. Ils disposent de développeurs et d'architectes logiciels hautement qualifiés qui utilisent la pensée conceptuelle et des cycles de travail courts pour répondre aux demandes des clients. Les services des fournisseurs comprennent généralement :

- **Les services de conseil**, qui comprennent la conception d'analyses de rentabilité pour les environnements multicloud et les évaluations de la migration de la charge de travail. Les fournisseurs de services proposent des feuilles de route de transformation portant sur les outils de sécurité, le réseau et la connectivité, les services de données, l'analyse, les performances informatiques et des conseils sur la modernisation des applications en vue de la migration vers les clouds publics.
- **Les services de transformation**, qui comprennent des architectes et des ingénieurs en cloud qui conçoivent, construisent et configurent des environnements multi-clouds. Ils prennent également en charge la migration et l'intégration des charges de travail pour exploiter l'architecture cloud. Ils aident à intégrer AIOps, GenAI et FinOps pour faciliter le développement et l'exploitation d'applications cloud-natives.
- **Les services de conformité**, qui comprennent ceux qui traitent des exigences environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) et de sécurité, car ils font partie intégrante de tout engagement de transformation. Les fournisseurs utilisent les meilleures pratiques et les meilleurs cadres pour concevoir les politiques, les processus et les fonctions du cloud, garantissant des environnements sains, durables, sécurisés et conformes, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Ils intègrent également des garde-fous lors de la mise en œuvre des solutions GenAI dans les écosystèmes existants.



### Critères d'éligibilité

1. Capacité dans l'**évaluation et la conception** de stratégies de **modernisation des applications** afin d'adopter des services cloud-native et des bibliothèques d'API pour l'intégration des services, y compris l'**automatisation DevOps**, **AIOps**, GenAI et les déploiements d'infrastructure en tant que code (**IaC**), et l'intégration cross-cloud
2. **Méthodes et cadres** permettant d'analyser le paysage informatique des clients, d'optimiser les dépenses informatiques et de prévenir les dettes techniques supplémentaires
3. Expérience de la **planification** et de la **mise en œuvre de services multicloud** pour les principaux secteurs verticaux
4. Expérience de la **migration d'applications** (modèles, moteurs d'automatisation et autres techniques) et du développement d'applications cloud-natives
5. **Compétences certifiées** dans au moins deux hyperscalers tels que AWS, Microsoft Azure, Google Cloud et OCI



### Definition

Ce quadrant évalue les fournisseurs de services gérés spécialisés dans la gestion des opérations quotidiennes des environnements hyperscale (tels que AWS, Microsoft Azure et Google Cloud). Ces fournisseurs adoptent une approche centrée sur DevOps pour prendre en charge des pipelines CI/CD robustes avec de solides capacités de gestion des conteneurs. Ils offrent également une expertise en matière d'ingénierie de fiabilité des sites (SRE) et de résilience des entreprises.

Les services gérés typiques proposés par ces fournisseurs comprennent la gestion de l'ensemble du cycle de vie de l'infrastructure cloud et la surveillance multicloud en temps réel avec des analyses prédictives pour maximiser les performances, réduire les coûts et assurer la conformité et la sécurité. Les fournisseurs de services utilisent des outils AIOps et GenAI pour automatiser les processus, dimensionner et optimiser automatiquement les ressources, proposer des analyses prédictives ( ) et bien plus encore. Ils utilisent également des outils FinOps pour assurer la transparence sur les

ressources cloud, l'utilisation des capacités et les coûts. Les plateformes de services comprennent des catalogues de services, des flux d'approbation, des capacités de self-service et d'auto-réparation.

Outre les services gérés classiques, les fournisseurs de services se distinguent en proposant, sur le site, des services avancés tels que

- Contrôle automatisé de la conformité pour garantir une gouvernance et une gestion de la conformité solides dans les environnements cloud.
- Intégration des services IoT et de périphérie avec les services cloud pour rapprocher le traitement des données de la source, en améliorant la latence et l'utilisation de la bande passante.
- Services d'infrastructure cloud économes en énergie et pratiques durables pour réduire l'empreinte carbone et les objectifs de développement durable
- Services de gouvernance des données pour garantir la qualité des données, le respect de la vie privée et la sécurité dans les environnements multi-clouds
- Utiliser AI et ML pour la cybersécurité à travers des réponses automatisées, la détection des menaces et la gestion de la conformité, ainsi que des modèles de sécurité zéro confiance.
- Catalogues en libre-service qui automatisent le provisionnement, la gestion des conteneurs, la planification des services on/off, l'IaC et l'automatisation DevOps.



### Critères d'éligibilité

1. **Excellence opérationnelle** et services professionnels bien définis
2. Expérience dans la mise en place et la **gestion d'environnements publics et multiclouds**.
3. Expertise dans la gestion de la **configuration de la plateforme, de l'intégration, des systèmes** et des **conteneurs**
4. Tableaux de bord financiers et outils d'analyse des coûts pour une meilleure **visibilité des coûts variables** associés aux fournisseurs de cloud par l'intermédiaire de l'écosystème FinOps
5. Prise en charge du développement du code logiciel et de **l'intégration des systèmes cloud-native et hérités** en tirant parti de DevOps, de l'automatisation basée sur les API et des services d'analyse cloud
6. **Une posture de sécurité** robuste et des services de **gouvernance de l'informatique cloud**
7. **Partenariats avec les principaux fournisseurs de clouds publics** et certifications de fournisseurs de services gérés d'AWS, Microsoft Azure, Google Cloud et d'autres
8. **Solutions spécifiques au secteur et connaissances pratiques** pour la gestion des charges de travail sur l'infrastructure de cloud public





### Definition

Ce quadrant évalue les fournisseurs de services qui proposent des services de conseil et de gestion autour de l'architecture multicloud avec une approche best-of-breed pour l'optimisation des coûts de l'infrastructure cloud pour AWS, Microsoft Azure, Google Cloud et d'autres plateformes de cloud public. Ces fournisseurs entreprennent des projets qui comprennent des évaluations de la charge de travail afin d'analyser et de réduire les dépenses liées au cloud et de maximiser l'efficacité des coûts.

Ces fournisseurs proposent des services de conseil en matière de gouvernance cloud pour diverses activités telles que les droits des utilisateurs, les flux de travail d'approbation des services, le suivi des audits (établissement de journaux/agents/rapports) et la définition de méthodes de contrôle de la conformité, de politiques de configuration, de politiques d'accès aux données et de configurations de rapports sur les services qui comprennent le marquage, la rétrofacturation et les fonctionnalités de rétrofacturation.

Les leaders de ce quadrant démontrent leur capacité à prédire les modèles de consommation des clients et les changements de prix du cloud à l'aide d'analyses basées sur l'IA et le ML. Ils utilisent des cadres FinOps, comprenant des outils propriétaires et tiers, pour analyser et prévoir l'utilisation, la tarification et les impacts financiers. Les fournisseurs utilisent également l'analyse des données pour identifier les ressources sous-utilisées et les opportunités d'optimisation.

Les clients attendent des fournisseurs qu'ils gèrent activement les outils FinOps afin de maximiser l'utilisation des ressources cloud et d'améliorer les capacités d'automatisation et de mise à l'échelle automatique. Les conditions contractuelles permettent aux fournisseurs d'opérer au nom des clients pour faciliter des activités telles que l'achat et la vente d'instances réservées, la mise à l'échelle et la réduction des ressources, et l'activation de changements dynamiques dans la répartition des coûts. Par ailleurs, les flux d'approbation rationalisés permettent une prise de décision rapide afin d'optimiser les coûts d'infrastructure et de respecter le budget.

### Critères d'éligibilité

1. **Employés à temps plein certifiés FinOps dans au moins trois hyperscalers** parmi les plus populaires comme AWS, Microsoft Azure, Google Cloud ou OCI (le personnel certifié FinOps améliore les évaluations, mais ce n'est pas une condition préalable)
2. Capacité à proposer une **stratégie de cadre FinOps et une feuille de route de mise en œuvre** au sein de l'organisation du client , y compris les trois principaux éléments du cadre FinOps - informer, optimiser et exploiter
3. Services FinOps réglementés par des **objectifs de réduction des coûts** centrés sur des accords de niveau de service (SLA) de **contrôle budgétaire**
4. **Capacité à permettre aux clients** de développer leurs équipes FinOps internes à partir de diverses organisations au sein de l'entreprise
5. Capacité à responsabiliser les clients avec la gestion du changement organisationnel (OCM) pour des pratiques **FinOps durables**
6. **Capacité à démontrer son expertise en matière d'optimisation** à l'aide d'exemples de clients ; FinOps reporting n'est pas suffisant pour se qualifier



### Definition

Ce quadrant évalue les fournisseurs qui proposent des ressources informatiques virtuelles, des intergiciels et des logiciels dans un environnement de cloud public hautement évolutif. Les clients consomment les fonctionnalités de l'infrastructure et de la plateforme sous forme de services à la demande et centrés sur le web. Les services typiques du segment IaaS sont les services de calcul, le stockage, et les ressources réseau, tous fournis en tant qu'offres virtuelles ou conteneurisées définies par logiciel et complétées par des architectures sans serveur. Des capacités GenAI sont proposées pour automatiser le provisionnement des ressources, l'optimisation des coûts et des performances, la mise à l'échelle dynamique et plus encore.

Le segment hyperscaler PaaS offre de multiples microservices et moteurs d'exécution pour le développement d'applications prédéfinies basées sur le cloud qui répondent généralement aux besoins du cycle de vie complet des développeurs pour créer ou moderniser des applications. Les offres comprennent des logiciels intermédiaires, la gestion des

processus d'entreprise, des réseaux de collaboration, des bases de données, des capacités d'analyse et de ML. Les services internes et externes (tiers) sont accessibles via des places de marché. Les capacités GenAI sont proposées pour optimiser le déploiement des applications et l'intégration DevOps, surveiller les performances des applications, suggérer des moyens d'optimisation et plus encore.

En outre, les fournisseurs de services IaaS ou PaaS soutiennent et gèrent les éditeurs de logiciels indépendants dans leurs activités de commercialisation.

### Critères d'éligibilité

1. Portefeuille d'infrastructure avec **puissance de calcul**, mémoire, stockage, réseau, sauvegarde et fonctions de gestion des conteneurs ; le catalogue en libre-service comprend des **instances** de calcul de haute performance (**HPC**) et de **ML**
2. Outils (tels que du matériel spécialisé ou des modèles fondamentaux, de grands modèles de langage [LLM]) pour développer des **projets basés sur l'IA et le ML**, y compris des **services GenAI**
3. **Transparence des prix** grâce à des modèles de facturation basés sur la consommation et réservés
4. Respect des **normes de qualité** reconnues et des **certifications de service** ( ), y compris la certification des centres de données et des installations
5. Prise en charge de la **localisation des données** conformément aux réglementations locales en matière de souveraineté, de contrôle d'accès aux données, de cryptage et de respect de la vie privée ; forte concentration sur la **protection des données** et des **solutions sophistiquées de cybersécurité**
6. Prise en charge de l'IaC et de l'**informatique sans serveur** en combinaison avec le **provisionnement automatisé**, le déclenchement d'événements et le basculement
7. API pour **connecter plusieurs clouds**, SaaS et services web.
8. **Programme de partenariat** avec un vaste écosystème de partenaires



### Definition

Ce quadrant évalue les fournisseurs qui proposent les infrastructures cloud les mieux adaptées pour héberger le portefeuille de logiciels SAP, en mettant l'accent sur les charges de travail SAP S/4HANA et les bases de données HANA à grande échelle. Les fournisseurs positionnés sur proposent des services IaaS, y compris des opérations d'infrastructure, des installations, des capacités de provisionnement et de mise à l'échelle pour les charges de travail SAP.

Les principaux critères d'évaluation comprennent l'offre des fournisseurs IaaS en matière d'outils de migration des données, de support technique, d'imagerie système, de capacités de sauvegarde et de restauration, de solutions de reprise après sinistre, de surveillance de l'utilisation des ressources et de solutions de gestion des tableaux de bord. Ces outils requis peuvent faire partie des offres IaaS standard ou être fournis par des partenaires sur une place de marché.

Les fournisseurs d'infrastructure qui participent au programme RISE with SAP reçoivent une note plus élevée. Toutefois, la participation au programme RISE n'est pas obligatoire

pour figurer dans ce quadrant. Idéalement, le fournisseur d'infrastructure devrait disposer d'un large écosystème, y compris des partenaires SAP, lui permettant d'aider les clients à automatiser et à exploiter leurs instances SAP dans le cloud.

Le fournisseur d'infrastructure cloud doit également proposer une assistance commerciale avant pour aider les clients à planifier la migration, à concevoir l'architecture cloud, à dimensionner et à optimiser les performances, à prendre en compte les licences, à configurer les systèmes et les bases de données, à configurer les réseaux privés virtuels et les solutions de fournisseurs tiers (ensembles d'outils). L'analyse de l'assistance se concentre sur l'écosystème des partenaires de service du fournisseur et sur leur expertise dans la conduite de migrations et d'opérations connexes.

L'hyperscaler doit offrir des capacités GenAI pour automatiser l'allocation des ressources, la mise à l'échelle dynamique, l'optimisation des performances et des coûts, les programmes de sauvegarde et bien d'autres choses encore. Toutefois, ce n'est pas une exigence obligatoire pour figurer dans ce quadrant.

### Critères d'éligibilité

1. Offrir des **serveurs certifiés SAP** avec stockage et connectivité pour les produits SAP et assurent la disponibilité des instances SAP HANA dans plusieurs tailles de mémoire, permettant une **montée en charge à la demande** pour faire face à la croissance et aux mises à niveau des instances avec un minimum d'interruptions de service
2. Offrir des **machines virtuelles** dont la capacité de mémoire dépasse **6 TB**
3. Fournir un accès facile ; **des prix transparents** ; des modèles de facturation basés sur la consommation, l'instance réservée et l'instance dédiée
4. Respecter les **normes de qualité reconnues** et les **certifications de service**, en mettant l'accent sur la **protection des données** et la cybersécurité
5. Posséder le **stockage à faible coût** pour les sauvegardes et l'archivage
6. Disposer de **multi-capacités** de reprise après sinistre au **niveau régional**
7. Démonstration d'une **fonctionnalité de sauvegarde et de restauration** automatisée sur le site (solutions basées sur une plateforme, propriétaires ou partenaires)
8. Offrir **des cadres et des outils pour la migration des applications** et des **données**
9. Disposer d'un **écosystème de partenaires certifiés** avec une spécialisation SAP



### Definition

Ce quadrant évalue les fournisseurs qui proposent des plates-formes de partage de fichiers dans des environnements cloud. Ces plateformes, proposées dans le cadre d'un modèle SaaS, permettent aux entreprises de stocker et d'accéder aux données de manière transparente. Les principales fonctionnalités comprennent le stockage et la synchronisation des documents d'entreprise, qui sont accessibles via les navigateurs web et les applications de bureau et mobiles. Ces plateformes facilitent également la synchronisation des données entre le stockage sur site et le stockage dans le cloud et prennent en charge un marché d'intégrations tierces telles que le courrier électronique, la productivité, les médias sociaux et les outils de gestion de projet. Les clients bénéficient d'une collaboration en temps réel (au-delà des frontières de l'entreprise), de contrôles administratifs et d'une gestion des accès, d'une sécurité intégrée, d'une conformité et d'une protection des données, d'une synchronisation et d'une intégration des postes de travail, d'une compatibilité avec les plates-formes OS, de et d'une récupération des fichiers et du suivi des versions.

### Critères d'éligibilité

Les plates-formes des fournisseurs doivent présenter les caractéristiques suivantes :

1. Activité en **temps réel** sur les dossiers pour de multiples parties prenantes
2. Contrôles administratifs rigoureux et capacités de gestion des **accès sécurisés** grâce à un **tableau de bord unifié**
3. **Authentification** robuste à **plusieurs facteurs** pour la sécurité d'accès
4. **Conformité** avec les réglementations en matière de protection des données, y compris les directives **DSGVO**, le **cryptage des données de bout en bout** (en mouvement et au repos) et une solution de gestion des clés sécurisée
5. Capacité de transmission d'e-mails cryptés et sécurisés à d'autres partenaires
6. Des capacités d'**intégration au bureau** et des fonctions **hors ligne**, avec la possibilité de **synchroniser les fichiers** sur tous les appareils connectés tels que les ordinateurs de bureau, les appareils mobiles et les tablettes
7. **Compatibilité** avec divers systèmes d'exploitation tels que Windows, Android, Apple MacOS et iOS ; compatibilité avec les suites bureautiques et les systèmes de fichiers les plus courants tels que FAT32, NTFS et Ext (4) et intégration de logiciels tiers
8. Fonctionnalités de **récupération de fichiers** et de **suivi des versions** avec une interface utilisateur enrichie



## Sovereign Cloud Infrastructure Services

### Definition

Ce quadrant évalue les fournisseurs qui proposent une infrastructure cloud sécurisée conçue pour héberger les charges de travail et les données des entreprises et du secteur public classées comme *souveraines* au sein des 20 États membres de la zone euro. Les clients consomment les fonctionnalités de l'infrastructure sous forme de services à la demande et centrés sur le web, avec un portefeuille comprenant la puissance de calcul, la mémoire, le stockage, le réseau, la sauvegarde et les fonctions de gestion des conteneurs.

Les fournisseurs doivent proposer une infrastructure cloud évolutive, agile, flexible et sécurisée qui facilite la souveraineté des données - les clients peuvent gérer et choisir le lieu de stockage des données au niveau du pays ou de la région et garder le contrôle de l'accès sécurisé aux données et des clés de cryptage, garantissant ainsi que les personnes et les données relèvent de la juridiction locale. Les fournisseurs doivent également empêcher l'accès non autorisé aux données et les protéger

contre les cyberattaques. L'architecture de l'informatique cloud souveraine doit respecter les spécifications définies par des projets tels que Gaia-X, GDPR et l'échange de données informatisées (EDI). Le cadre préconise également l'utilisation de technologies open-source telles qu'OpenStack, Kubernetes et Terraform, réduisant ainsi la dépendance à l'égard des technologies propriétaires, évitant le verrouillage des fournisseurs et permettant l'accessibilité des données. Les fournisseurs de cloud souverain doivent mettre en place des mesures pour séparer les données de leurs clients des données non souveraines au sein de leurs centres de données.



### Critères d'éligibilité

L'infrastructure du centre de données des fournisseurs doit présenter les caractéristiques suivantes :

1. Présence dans la **zone euro** et respect des réglementations **régionales**
2. Accès facile, **tarification transparente** et prise en charge des modèles de facturation basés sur la consommation, des instances réservées ( ) et des instances dédiées
3. Conformité au **GDPR** pour le stockage et le traitement des données personnelles
4. Conformité avec les **certifications** BSI-C5, PCI DSS, ISO 27001, ISO 20000, EN 50600, TÜV IT Level 4, KRITIS, HDS et HIPAA
5. Interopérabilité avec des interfaces normalisées pour éviter le verrouillage des fournisseurs
6. Des mesures de **sécurité** robustes avec des contrôles d'accès stricts
7. **Architecture** d'infrastructure conçue pour respecter les règles de **gouvernance** et de **conformité** afin de sécuriser les données et les applications
8. Intégration de composants technologiques à source **ouverte dans l'architecture et la conception de l'informatique cloud souveraine**. Composants technologiques libres dans l'**architecture** et **conception de l'informatique cloud souveraine**
9. **Mesures durables** pour un déploiement stable et durable des logiciels
10. **Cryptage** pour protéger la confidentialité et l'intégrité des données souveraines
11. Résilience avec **au moins deux centres de données interconnectés** pour la réplication des données et la reprise après sinistre



## Quadrants par région

Dans le cadre de cette étude ISG Provider Lens™ quadrant, nous présentons les sept quadrants suivants sur Multi Public Cloud Services 2024.

Quadrant	APAC**	Brésil	France	Allemagne	Pays nordiques	Suisse	ROYAUME-UNI	ÉTATS-UNIS	Secteur public américain	L'UE
Consulting and Transformation Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Managed Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
FinOps Services and Cloud Optimization	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Hyperscale Infrastructure and Platform Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
SAP HANA Infrastructure Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Secure Enterprise Filesharing Services				✓						
Sovereign Cloud Infrastructure Services										✓

\*\*APAC (ANZ, \*ASEAN, Inde - sauf la Chine, Hong Kong, le Japon, la Corée, Taïwan)

\* ANASE = Indonésie, Malaisie, Philippines, Singapour, Thaïlande et Vietnam



La phase de recherche se situe entre juin et août 2024, période au cours de laquelle l'enquête, l'évaluation, l'analyse et la validation auront lieu. Les résultats seront présentés aux médias en décembre 2024.

Jalons	Début	Fin
Lancement de l'enquête	5 juin 2024	
Phase d'enquête	5 juin 2024	3 juillet 2024
Avant-première	Octobre 2024	
Communiqué de presse et publication	Décembre 2024	

La collecte de témoignages de clients par le biais du programme Star of Excellence nécessite des références de clients précoces (aucune référence officielle n'est nécessaire), car les scores CX ont une influence directe sur la position du prestataire dans le quadrant IPL et sur les récompenses.

Veillez vous référer au [lien](#) pour consulter/télécharger le programme de recherche ISG Provider Lens™ 2024.

### Accès au portail en ligne

Vous pouvez consulter/télécharger le questionnaire à partir de [ici](#) en utilisant les informations d'identification que vous avez déjà créées ou en vous référant aux instructions contenues dans l'e-mail d'invitation pour générer un nouveau mot de passe. Nous nous réjouissons de votre participation !

### Recherche Production Disclaimer:

L'EIG recueille des données dans le but d'effectuer des recherches et de créer des profils de prestataires/fournisseurs. Les profils et les données qui les accompagnent sont utilisés par les conseillers de l'EIG pour faire des recommandations et informer leurs clients de l'expérience et des qualifications de tout fournisseur applicable à l'externalisation du travail identifié par les clients. Ces données sont collectées dans le cadre du processus FutureSource™ de l'EIG et du processus de qualification des candidats-fournisseurs (CPQ). L'EIG peut choisir de n'utiliser ces données collectées relatives à certains pays ou régions que pour l'éducation et les besoins de ses conseillers et de ne pas produire de rapports ISG Provider Lens™. Ces décisions seront prises en fonction du niveau et de l'exhaustivité des informations reçues directement des fournisseurs et de la disponibilité d'analystes expérimentés pour ces pays ou régions. Les informations soumises peuvent également être utilisées pour des projets de recherche individuels ou pour des notes d'information qui seront rédigées par les analystes principaux.





### ISG Star of Excellence™ – Appel à candidatures

L'étoile d'excellence est une reconnaissance indépendante de l'excellence de la prestation de services basée sur le concept de la voix du client. L'ISG a conçu le programme Star of Excellence pour recueillir les commentaires des clients sur la réussite des prestataires de services à démontrer les plus hauts standards d'excellence du service à la clientèle et de centrage sur le client.

L'enquête globale porte sur les services associés aux études IPL. Par conséquent, tous les analystes de l'EIG reçoivent en permanence des informations sur l'expérience des clients de tous les prestataires de services concernés. Ces informations viennent s'ajouter aux commentaires de première main des conseillers que l'IPL exploite dans le cadre de son approche de conseil axée sur les praticiens.

Les prestataires sont invités à [proposer la](#) participation de leurs clients. Une fois la candidature soumise, l'EIG envoie un courrier de confirmation aux deux parties. Il va de soi que l'EIG rend anonymes toutes les données relatives aux clients et qu'elle ne les divulgue pas. les partager avec des tiers.

Notre vision de l'étoile d'excellence est d'être reconnue comme la principale reconnaissance du secteur pour l'excellence du service à la clientèle et de servir de référence pour mesurer les sentiments des clients. Pour vous assurer que les clients que vous avez sélectionnés remplissent le questionnaire relatif à votre mission, veuillez utiliser la section "Nominate (for Providers)" sur le [site web de](#) l'Étoile de l'excellence.

Nous avons mis en place une adresse électronique où vous pouvez poser vos questions ou faire part de vos commentaires. Ce courriel sera vérifié quotidiennement. Veuillez prévoir jusqu'à 24 heures pour une réponse.

Voici l'adresse électronique :  
[ISG.star@isg-one.com](mailto:ISG.star@isg-one.com)



**ISG Star of Excellence**



L'étude ISG Provider Lens 2024 – Multi Public Cloud Services analyse les fournisseurs de logiciels/fournisseurs de services pertinents en French, sur la base d'un processus de recherche et d'analyse à plusieurs phases, et positionne ces fournisseurs selon la méthodologie ISG Research.

### **Commanditaire de l'étude**

Heiko Henkes

### **Analyste Principal:**

Shashank Rajmane

### **Analystes Principaux:**

Bruce Guptill, Pedro L. Bicudo Maschio, Phil Hassey, Meenakshi Srivastava, Ulrich Meister et Wolfgang Heinhaus

### **Analystes de Recherche:**

Yatharth Bharti, Gabriel Sobanski, Manoj M et Arpita Choudhury

### **Analyste De Données:**

Sachitha Kamath et Lakshmikavya Bandaru

### **Chef De Projet:**

Manikanta Shankaran

Information Services Group Inc. est seul responsable du contenu de ce rapport. Sauf mention contraire, tout le contenu, y compris les illustrations, la recherche, les conclusions, les affirmations et les positions contenues dans ce rapport ont été développées par, et sont la propriété exclusive de Information Services Group Inc.

La recherche et l'analyse présentées dans ce rapport comprennent des recherches issues du programme ISG Provider Lens, des programmes ISG Research en cours, des entretiens avec des conseillers ISG, des réunions d'information avec des prestataires de services et l'analyse d'informations sur le marché accessibles au public et provenant de sources multiples. Les données collectées pour ce rapport représentent des informations que l'ISG estime être à jour au Juin 2024, pour les prestataires qui ont participé activement ainsi que pour les prestataires qui n'ont pas participé. L'ISG reconnaît que de nombreuses fusions et acquisitions ont eu lieu depuis lors, mais ces changements ne sont pas reflétés dans ce rapport.

Toutes les références de revenus sont en dollars américains (\$US), sauf indication contraire.



## Contacts pour cette étude

### Sponso d'étude



Heiko  
Henkes

**Directeur général,  
Provider Lens**



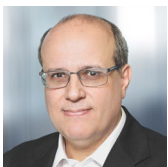
Shashank  
Rajmane

**Analyste principal –  
États-Unis**



Bruce  
Guptill

**Analyste principal –  
Secteur public américain**



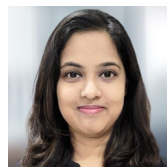
Pedro L. Bicudo  
Maschio

**Analyste principal –  
Brésil et France**



Phil  
Hassey

**Analyste principal –  
APAC**



Meenakshi Srivastava

**Analyste principal –  
Royaume-Uni et pays  
nordiques**



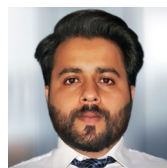
Ulrich Meister

**Analyste principal –  
Allemagne et Suisse**



Wolfgang Heinhaus

**Analyste principal –  
Allemagne et Suisse**

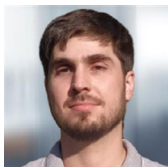


Yatharth  
Bharti

**Analyste principal de  
recherche**



Contacts pour cette étude



Gabriel  
Sobanski

**Analyste de  
recherche**



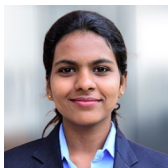
Manoj M

**Analyste de  
recherche**



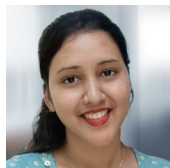
Arpita  
Choudhury

**Analyste principal de  
recherche**



Sachitha  
Kamath

**Analyste principal de  
données**



Lakshmikavya  
Bandaru

**Analyste principal de  
données**



Manikanta  
Shankaran

**Chef de projet  
mondial**



### Programme de participation des conseillers ISG Provider Lens™

L'ISG Provider Lens propose des évaluations de marché qui intègrent le praticien, des points de vue, reflétant l'orientation régionale et la recherche indépendante. L'ISG garantit l'implication des conseillers dans chaque étude pour couvrir les détails appropriés du marché en fonction des lignes de services/tendances technologiques, de la présence des fournisseurs de services et du contexte de l'entreprise.

Dans chaque région, l'ISG dispose d'experts et de conseillers respectés qui connaissent les portefeuilles et les offres des fournisseurs ainsi que les exigences des entreprises et les tendances du marché. En moyenne, trois conseillers participent au processus d'examen de la qualité et de la cohérence de chaque étude.

Les conseillers consultants veillent à ce que chaque étude reflète l'expérience des conseillers de l'EIG dans le domaine, ce qui complète les recherches primaires et secondaires menées par les analystes. Les conseillers de l'EIG participent à chaque étude en tant que membres du groupe des conseillers consultants et contribuent à différents niveaux en fonction de leur disponibilité et de leur expertise.

Les conseillers consultants:

- Aider à définir et à valider les quadrants et les questionnaires,
- Conseiller sur l'inclusion des fournisseurs de services, participer aux réunions d'information,
- Ils donnent leur point de vue sur les évaluations des prestataires de services et examinent les projets de rapport.

## Conseillers d'ISG pour cette étude



Rob  
Brindley

**Partenaire**



Alex  
Perry

**Directeur**



Pierre  
Puyraveau

**Directeur**



Anay  
Nawathe

**Directeur**



Ben  
Rossiter

**Consultant principal**



Furkan  
Yucel

**Gestionnaire-conseil**



## Conseillers d'ISG pour cette étude



Patrick  
Nielsen

**Consultant principal**



Susanta  
Dey

**Consultant principal**



Rakesh  
Parameshwara

**Directeur de comptes**



## Entreprises invitées

**Si votre entreprise figure sur cette page ou si vous pensez qu'elle devrait y figurer, veuillez contacter l'ISG pour vous assurer que nous disposons de la (des) personne(s) de contact adéquate(s) pour participer activement à cette recherche.**

2nd Watch	All for One Group	Baggenstos	BTC
3DS outscale	Amanox Solutions	BearingPoint	CANCOM
7P	Antimetal	Bechtle	Capgemini
AandT Systems Inc.	Apalia	Be-Cloud	CGI
Abraxas	Apexas	Birlasoft	CitiusTech
AC3	Aptum	BitHawk	Citrix
Accenture	ARQ	Box	Claranet
ACK Storm	Arribatec	Brainloop	Cloud Temple
Adacor	Arvato Systems	Brasoftware	CloudSigma
adesso	Atea	Brennan IT	Coforge
ADLON	Atos	BRLink	Cognizant
Advanced	Avanade	Brooksource	Compass UOL
Advania	Aveniq	BRQ	Computacenter
AIS/Applied Information Sciences	AWS	BSO	Convotix (Swisscloud Computing)
Alibaba	Axians	BT	Corexpert



## Entreprises invitées

**Si votre entreprise figure sur cette page ou si vous pensez qu'elle devrait y figurer, veuillez contacter l'ISG pour vous assurer que nous disposons de la (des) personne(s) de contact adéquate(s) pour participer activement à cette recherche.**

Crayon	DXC Technology	FCamara	HighQ
CTERA	Econis	FinOptik	Hitachi Digital Services
Data One	Ecritel	Free Pro	HPE Greenlake
Datacom	Eficode	FTAPI	Huawei
DATAGROUP	ELCA/EveryWare	Fujitsu	IBM
Dedalus	Embratel	GleSYS	idgard
Deloitte	Enfo	Global Access	Inetum
Deutsche Telekom GK	Ensono	GlobalLogic	Infomaniak
Devoteam	Essence	Globant	Infosys
DigitalOcean	Euvic	Gofore	Inmetrics
DNV (Nixu)	Eviden	Google	Innovation Process Technology
DoiT	Evotech	Grass-Merkur	IONOS
doubleSlash	Exoscale	Grid Dynamics	IT Relation
DRACoon	Extreme Group	HCLTech	Itera
Dropbox	EY	Hexaware	itesys





## Entreprises invitées

**Si votre entreprise figure sur cette page ou si vous pensez qu'elle devrait y figurer, veuillez contacter l'ISG pour vous assurer que nous disposons de la (des) personne(s) de contact adéquate(s) pour participer activement à cette recherche.**

ITpoint Systems

Jisc

Knowit

KPMG

kreuzwerker

Kyndryl

Leaseweb

leitzcloud

Lemongrass Consulting

Logicalis

Logicata

LTIMindtree

Lumen Technologies

Macquarie Telecom

Magalu Cloud

Marlabs

Materna

Matrix/Cloudzone

Maxis

Microland

Microsoft

MissionCloud

Mphasis

MSRcosmos

MTF

Navisite/Accenture

NCS

NEC

Netcloud

netgo

Nextcloud

Nextios

Nine

N-iX

noris network

NTT DATA

Ollion (2nd Watch)

Ollion (2ndWatch)

One point

OPSIO

Oracle

Orange Business

OVHcloud

ownCloud

oXya

Persistent Systems

Pfalzkom

plussserver

Proact

ProCloud

Public Cloud Group

Publicis Sapient

Pump

PwC

Pythian

q,beyond

Rackspace Technology

Randstad Digital/Randstad Digital (Ausy)

ratiokontakt

Reply



**Si votre entreprise figure sur cette page ou si vous pensez qu'elle devrait y figurer, veuillez contacter l'ISG pour vous assurer que nous disposons de la (des) personne(s) de contact adéquate(s) pour participer activement à cette recherche.**

S3NS	Somnitec	Telefonica Tech	Venha Pra Nuvem
SAP	Sonda	TelemaxX	Vericode
ScaleSquad	Sopra Steria	Telstra	Versent
Scaleway	SOU.cloud	Teltec	Version 1
SCC	ST IT Cloud	Tencent Cloud	Virtusa
Senacor	Stack Labs	ti&m	Virtustream
Sigma	STACKIT	Tietoevry	VSHN
Singtel	Stefanini	TIVIT	Wagner
Skaylink	Swisscom	TO THE NEW	Wevy (Ativy)
Skyone	Syntax	Trianz	WIIT
Slalom	SYS IT	T-Systems	Wipro
SmartIT	SysGroup	UMB	Zensar Technologies
SoftwareOne	TCS	Unisys	Zones
Solita	TeamDrive	UST	
Solteq Oy	Tech Mahindra	V8.Tech	



## \*ISG Provider Lens™

La série de recherche ISG Provider Lens™ Quadrant est la seule évaluation des prestataires de services de ce type à combiner des recherches et des analyses de marché empiriques, fondées sur des données, avec l'expérience et les observations du monde réel de l'équipe internationale des experts consultants d'ISG. Les entreprises y trouveront une mine de données détaillées et d'analyses de marché pour les aider à sélectionner les partenaires de sourcing appropriés, tandis que les conseillers d'ISG utilisent les rapports pour valider leur propre connaissance du marché et faire des recommandations aux entreprises clientes d'ISG. La recherche couvre actuellement les fournisseurs qui offrent leurs services dans plusieurs pays du monde. Pour plus d'informations sur la recherche ISG Provider Lens, veuillez consulter cette page [web](#).

## \*ISG Research™

ISG Research™ fournit des services de recherche par abonnement, de conseil et d'événements exécutifs axés sur les tendances du marché et les technologies perturbatrices qui entraînent des changements dans l'informatique d'entreprise. ISG Research fournit des conseils qui aident les entreprises à accélérer leur croissance et à créer davantage de valeur.

ISG offre des recherches portant spécifiquement sur les fournisseurs aux gouvernements d'État et locaux (y compris les comtés, les villes) ainsi qu'aux établissements d'enseignement supérieur. Visitez le site : [Secteur public](#).

Pour plus d'informations sur les abonnements à ISG Research, veuillez envoyer un courriel à [contact@isg-one.com](mailto:contact@isg-one.com), appeler le +1.203.454.3900, ou visiter le site [research.isg-one.com](http://research.isg-one.com).

## \*ISG

ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) est une société de recherche et de conseil technologique de premier plan au niveau mondial. Partenaire commercial de confiance de plus de 900 clients, dont 75 des 100 premières entreprises mondiales, ISG s'engage à aider les entreprises, les organisations du secteur public et privé, et les fournisseurs de services et de technologies à atteindre l'excellence opérationnelle et une croissance plus rapide. La société est spécialisée dans les services de transformation numérique, notamment IA et les l'automatisation, le cloud et l'analyse des données, le conseil en matière d'approvisionnement, les services de gestion de la gouvernance et des risques, les services d'opérateur réseau, la conception de stratégies et d'opérations, la gestion du changement, la veille commerciale et la recherche et

l'analyse technologiques. Fondée en 2006 et basée à Stamford, dans le Connecticut, ISG emploie plus de 1 600 professionnels du numérique opérant dans plus de 20 pays – une équipe mondiale connue pour sa pensée novatrice, son influence sur le marché, sa profonde expertise industrielle et technologique, et ses capacités de recherche et d'analyse de classe mondiale basées sur les données les plus complètes sur les marchés.

Pour plus d'inform [isg-one.com](http://isg-one.com).



**JUIN, 2024**

---

**REPORT: MULTI PUBLIC CLOUD SERVICES**