

A collage of several skyscrapers with glass facades, viewed from a low angle looking up. The buildings are arranged in a staggered, overlapping pattern. The colors of the buildings range from blue and teal to yellow and orange.

***ISG** Provider Lens™

2022

Public Cloud - Solutions &
Services 2022

imagine your future®

L'ISG (Information Services Group) (NASDAQ : III) est une société de conseil et de recherche technologique de premier plan au niveau mondial. Partenaire commercial de confiance de plus de 800 clients, dont 75 des 100 premières entreprises mondiales, ISG s'engage à aider les entreprises, les organisations du secteur public et les fournisseurs de services et de technologies à atteindre l'excellence opérationnelle et à accélérer leur croissance. L'entreprise est spécialisée dans les services de transformation numérique, notamment l'automatisation, le cloud et l'analyse des données ; le conseil en sourcing ; les services gérés de gouvernance et de risques ; les services d'opérateur de réseau ; la stratégie technologique et la conception des 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 1 300 professionnels opérant dans plus de 20 pays – une équipe mondiale reconnue pour sa pensée innovante, son influence sur le marché, son expertise approfondie de l'industrie et de la technologie, et ses capacités de recherche et d'analyse de premier ordre basées sur les données les plus exhaustives du marché dans le secteur.



Table of Contents

Definition.....	4
Recherche en quadrants.....	5
Quadrants par région.....	12
Rapport sur les archétypes.....	13
Calendrier.....	14
ISG Star of Excellence™ – Appel à nominations.....	15
Liste partielle des entreprises invitées à participer à l'enquête.....	16
Description du programme QCRT d'ISG Provider Lens.....	21

© 2022 Information Services Group, Inc. Tous droits réservés. La reproduction de cette publication sous toute forme est strictement interdite sans autorisation préalable. Les informations contenues dans ce rapport sont basées sur les meilleures et les plus fiables des ressources disponibles. Les opinions exprimées dans ce rapport reflètent le point de vue d'ISG au moment de la publication de ce rapport et sont sujettes à modification sans avis préalable. ISG n'est pas responsable des omissions, erreurs ou du caractère exhaustif des informations contenues dans ce rapport. ISG Research™ et ISG Provider Lens™ sont des marques déposées d'Information Services Group, Inc.

Definition

Avec la transition vers le stade endémique, les entreprises accroissent rapidement leurs investissements dans les engagements de transformation numérique, conduisant à une augmentation exponentielle de l'adoption du cloud public. D'autres raisons clés de cette transition sont l'importance croissante accordée à la cybersécurité, le renforcement des efforts d'optimisation des coûts et de l'efficacité opérationnelle informatiques, et une augmentation du déploiement des outils d'automatisation de la gestion des données. La maturité croissante des fournisseurs d'infrastructure de cloud public a eu un impact majeur sur les entreprises et les fournisseurs de services informatiques, et les acheteurs et les clients assistent à un considérable changement dans les services d'approvisionnement, allant du matériel physique aux applications et plateformes numériques. Les modèles commerciaux des entreprises, qui nécessitent des initiatives numériques et doivent gérer la gouvernance, les risques et les normes de conformité ont également été affectés. En raison de l'ampleur de l'adoption du

modèle « as-a-service », les entreprises doivent en permanence évaluer les fournisseurs de services cloud au niveau mondial du fait des préoccupations croissantes concernant la sécurité, et de la nature du paysage commercial. Elles continuent de rechercher des fournisseurs qui peuvent agir en tant que partenaires stratégiques pour mener à bien des engagements de transformation du cloud sur les principaux hyperscalers (AWS, Microsoft Azure et Google Cloud Platform). Ces fournisseurs continueront également à gérer des charges de travail de manière continue et à aider les entreprises à contrôler, optimiser et gérer les dépenses liées au cloud par le biais de cadres tels que FinOps.

ISG constate une forte demande pour des engagements de transformation numérique et des solutions XaaS basées sur le cloud, ce qui, en contrepartie, génère des contrats mondiaux pour les produits et services cloud, comprenant les infrastructures en tant que service (IaaS), les logiciels en tant que service (SaaS) et les plateformes en tant que service (PaaS). Selon les chiffres d'ISG 1Q 2022 ISG Index™, le marché mondial a augmenté de 31 % en valeur contractuelle annuelle (VCA), pour atteindre sa valeur actuelle de 24 milliards USD par rapport à l'année précédente, alors que la VCA des solutions XaaS a augmenté de 43 % pour atteindre 15,6 milliards USD sur la même période. Par ailleurs, les dépenses en IaaS ont augmenté de plus de 50 % et atteint 11,7 milliards USD, tandis que le marché des SaaS a progressé de 22 % pour atteindre 3,9 milliards USD.

L'étude d'ISG Provider Lens™ offre aux décideurs informatiques :

- Un positionnement différencié des fournisseurs sur la base des avantages concurrentiels et de l'attractivité du portefeuille
- Une vision détaillée des différents marchés, comprenant les États-Unis, le secteur public des États-Unis, l'Allemagne, la Suisse, le Royaume-Uni, Les pays nordiques, le Brésil, l'Australie, la France et l'ensemble du monde

Les études d'ISG constituent une base importante pour la prise de décisions concernant le positionnement, les relations clés et les considérations relatives à la mise sur le marché. Les conseillers d'ISG et les entreprises clientes utilisent également les informations de ces rapports pour évaluer leurs relations actuelles avec les fournisseurs et leurs engagements potentiels.

Recherche en quadrants

Dans le cadre de cette étude de quadrants d'ISG Provider Lens™, ISG inclut les quadrants suivants dans Cloud public - Solutions et services:

Simplified Illustration

Public Cloud – Services and Solutions 2022	
Consulting and Transformation Services	Managed Public Cloud Services
Hyperscale Infrastructure and Platform Services	SAP HANA Infrastructure Services
Secure Enterprise Filesharing Services	Cloud FinOps Platforms

Source: ISG 2022

Consulting and Transformation Services

Ce quadrant évalue les fournisseurs de services ou les intégrateurs de services qui proposent des services de conseil et de transformation pour les engagements de cloud public des entreprises dans le contexte de leur transformation numérique. Les fournisseurs de services participants ont établi des partenariats avec des fournisseurs d'infrastructures de clouds publics afin de proposer des programmes multiclouds et des solutions de clouds industriels, et de gérer les complexités spécifiques aux clients dans l'adoption et le déploiement de solutions de clouds publics. Ces fournisseurs disposent de développeurs et d'architectes logiciels hautement qualifiés qui utilisent la pensée conceptuelle, des initiatives SCRUM et des cycles de travail courts pour répondre aux exigences croissantes des clients. Ce quadrant évalue les fournisseurs qui aideront les entreprises à moderniser, optimiser et transformer leurs opérations commerciales pour augmenter l'efficacité, l'agilité et la sécurité. Les partenaires de cloud hyperscale utilisent les bonnes pratiques spécifiques des plateformes pour maximiser et optimiser la valeur des investissements existants et des nouveaux investissements.

Les services offerts par les fournisseurs comprennent généralement les éléments suivants:

- **Services de conseil** : les conseillers élaborent une analyse de rentabilité pour les environnements multicloud et ils évaluent les charges de travail pour la migration. Ils établissent également une feuille de route de la transformation pour aborder les risques, les problèmes de sécurité et de conformité, et ils dispensent des conseils relatifs à la migration des applications depuis l'environnement existant vers un cloud public.
- **Services de transformation** : les experts cloud sont impliqués dans la conception et la construction d'architectures ou d'environnement multicloud. Ils offrent également une assistance pour la migration et l'intégration des applications pour exploiter les fonctionnalités et les avantages du cloud computing.
- **Services de gouvernance, de risques et de conformité** : les experts cloud conçoivent des cadres, des politiques, des processus et des fonctions pour garantir que les charges de travail cloud de l'entreprise sont exécutées dans un environnement sécurisé et conforme, quel que soit le lieu. La gouvernance, le risque et la conformité étant devenus une exigence courante du bureau du directeur général, le secteur s'attend à ce qu'ils fassent partie intégrante des engagements de transformation.

Eligibility criteria:

- Méthodes et cadres pour analyser le paysage informatique d'un client, et l'aider à éviter des dettes techniques supplémentaires et à rentabiliser ses dépenses informatiques
- Expérience dans la planification et la mise en œuvre de services multicloud pour les principaux secteurs
- Expérience dans la migration d'applications (modèles, moteurs d'automatisation et nombreuses autres techniques), associée avec le développement d'applications natives cloud pour les charges de travail nouvelles et existantes (« greenfield » et « brownfield »)
- Certifications de programmes de partenariat avec les fournisseurs hyperscale
- Compétences dans au moins deux hyperscalers (fournisseurs préférentiels – AWS, Azure et GCP)
- Offre de solides bibliothèques API pour l'intégration d'applications et de services dans le cloud public
- Capacité à gérer la gouvernance, les risques et la conformité pour les grands programmes de transformation
- Aide les clients dans leur stratégie de neutralité carbone et leur permettent de comprendre les avantages d'une stratégie verte en
 - exploitant des plateformes propriétaires
- Migration par le biais du développement d'applications natives cloud pour les charges de travail existantes

Managed Public Cloud Services

Ce quadrant évalue les fournisseurs de services et les intégrateurs de services qui offrent des services gérés d'infrastructure et d'application de cloud public tels qu'AWS, Microsoft Azure et Google Cloud Platform. Ils adoptent une approche DevOps et axée sur DevOps pour aider les entreprises à construire un pipeline CI/CD robuste avec de fortes capacités de gestion des conteneurs. Dans le cadre des services de cloud public géré, un fournisseur est responsable de l'ingénierie de la fiabilité des sites (SRE) et de la résilience de l'entreprise.

Au sens large, ces services comprennent la gestion du cycle de vie des services cloud, l'analyse en temps réel et prédictive, ainsi que la surveillance et la gestion des environnements publics et multicloud d'un client, dans le but d'optimiser les performances des charges de travail dans le cloud, de réduire les coûts et de garantir la conformité et la sécurité. En général, des plateformes et des outils de gestion du cloud sous licence sont utilisés pour servir les clients avec un maximum d'automatisation, et fournir la transparence nécessaire sur le pool de ressources cloud géré, en termes d'utilisation de la capacité et de coûts, comprenant l'administration en libre-service. Outre les services techniques, un fournisseur offre des capacités d'optimisation du cloud par l'intermédiaire de l'approche FinOps et en exploitant les cadres FinOps pour analyser et prévoir les impacts financiers, et propose également l'optimisation de la consommation des ressources du cloud en faisant intervenir différentes parties prenantes de différents services tels que l'ingénierie ou l'informatique, les finances, les achats, le secteur d'activité et la direction générale.

Les services offerts par les fournisseurs comprennent généralement les éléments suivants :

- Services professionnels pour la gestion et la surveillance des unités centrales, du stockage, de la mémoire, des bases de données et des systèmes d'exploitation sous forme de services autonomes ou de micro-services, de services de machines virtuelles et de conteneurs
- Services automatisés de mises à jour du système opératif, des intergiciels et des applications sur les infrastructures de cloud public
- Plateforme de gestion de l'infrastructure cloud hybride pour la gestion des coûts du cloud (chargeback et showback), la gestion des identités et la gestion des services informatiques
- Services de surveillance, de journalisation, de correction et d'analyse prédictive pour améliorer les performances et la sécurité tout au long du cycle de vie d'un conteneur afin de permettre l'intégration et la livraison continues
- Gestion de la gouvernance et de la conformité, ainsi qu'un cadre et une plateforme de cybersécurité solides pour sécuriser les données des clients dans de multiples zones géographiques
- Services d'assistance tels que la gestion des incidents, la configuration, les services de sécurité et la mise en place de l'automatisation

Eligibility criteria:

- Excellence opérationnelle et services professionnels bien définis
- Expérience dans la construction et la gestion d'environnements publics et multicloud
- Expertise en gestion de la configuration et de l'intégration de plateformes, de systèmes et de conteneurs
- Tableaux de bord financiers et outils d'analyse des coûts, offrant une visibilité des coûts variables associés aux fournisseurs de cloud computing par le biais de l'écosystème FinOps
- Prise en charge du développement du code logiciel et de l'intégration des systèmes cloud natifs et des anciens systèmes en exploitant DevOps, l'automatisation par API et des services d'analyse du cloud
- Offre de services de cybersécurité gérés solides
- Partenariats avec des fournisseurs de cloud public pertinents et certificats respectifs des fournisseurs de services gérés pour
- AWS, Microsoft Azure, GCP ou autres
- Solutions spécifiques du secteur et connaissance pratique de la gestion des charges de travail sur les infrastructures de cloud public

Hyperscale Infrastructure and Platform Services

Ce quadrant évalue les fournisseurs qui offrent des ressources de calcul virtuel, des intergiciels et des logiciels dans un environnement de cloud public. Les clients consomment les services d'infrastructure et de plateforme en tant que services à la demande et centrés sur le web. Les services caractéristiques du segment IaaS sont les services de calcul, le stockage et les ressources réseau, qui sont tous fournis sous forme d'offres virtuelles ou conteneurisées définies par logiciel et complétées par des architectures sans serveur. Le segment hyperscaler PaaS offre de multiples micro-services et moteurs d'exécution pour le développement d'applications prédéfinies basées sur le cloud, qui répondent généralement à l'ensemble des besoins du cycle de vie d'un développeur créant ou modernisant des applications. Les services comprennent des intergiciels, la gestion des processus d'entreprise, des réseaux de collaboration, des bases de données, des capacités d'analyse et d'apprentissage automatique. Des services internes et externes (tiers) sont également mis à disposition par le biais de places de marché. De plus, les fournisseurs IaaS ou PaaS soutiennent et gèrent les éditeurs de logiciels indépendants (ISV) dans leurs activités de mise sur le marché.

Eligibility criteria:

- Portefeuille innovant de services d'infrastructure (puissance de calcul, mémoire, réseau, sauvegarde, etc.) et fonctions de gestion des conteneurs
- Accès facile, prix transparents, modèles de facturation dynamiques (basés sur la consommation) et fixes (réservés)
- Prise en charge des missions de cloud souverain pour les exigences de gouvernance et de transparence des données
- Normes et certifications reconnues, importante orientation sur la protection des données et approche sophistiquée de la cybersécurité
- Prise en charge de l'infrastructure en tant que code (IaC) et de l'informatique sans serveur, en association avec un provisionnement, un déclenchement d'événements et un basculement hautement automatisés
- Environnements de test et de développement, notamment les flux de travail et la fonctionnalité de journal/rapport pour les déploiements
- Matériel spécialisé pour les exigences spécifiques et exigences de calcul de haute performance dans les processus exploitant l'apprentissage automatique pour entraîner des algorithmes pour les services d'IA
- Architecture ouverte et des API (services web) bien documentées ou une couche intergicielle permettant de relier plusieurs clouds ou services et plateformes
- Programme de partenariat spécialisé avec un vaste écosystème de partenaires pour répondre aux besoins des clients locaux

SAP HANA Infrastructure Services

Ce quadrant évalue les infrastructures cloud les mieux adaptées pour héberger le portefeuille de logiciels de SAP, en mettant l'accent sur les charges de travail SAP S/4HANA et les bases de données HANA à grande échelle. Les fournisseurs participants proposent l'IaaS, comprenant les opérations d'infrastructure, les installations, le provisionnement et la capacité d'évolutivité pour les charges de travail SAP. Les fournisseurs d'IaaS doivent proposer des services de migration de données, d'imagerie système, de sauvegarde, de restauration, de reprise après sinistre, de surveillance de l'utilisation des ressources et de gestion de tableaux de bord. Les outils requis peuvent faire partie des offres d'IaaS standard ou être fournis par des partenaires sur une place de marché.

Le fournisseur d'infrastructure cloud doit également fournir une assistance prévente pour aider les clients à établir le programme de migration, l'architecture cloud, le dimensionnement et l'optimisation des performances, les licences, la configuration des systèmes et des bases de données, la configuration des réseaux privés virtuels et les solutions de fournisseurs tiers (ensemble d'outils). L'analyse de l'assistance se concentre sur l'écosystème des partenaires de service du fournisseur et sur la capacité à effectuer les migrations et les opérations associées.

Eligibility criteria:

- IaaS qui comprend les serveurs, le stockage et la connectivité spécifiques à la gamme de produits SAP
- Capacité de la mémoire supérieure à 6 To
- Accès facile, prix transparents, modèles de facturation dynamiques (basés sur la consommation) et fixes (réservés)
- Normes et certifications reconnues, importante orientation sur la protection des données et approche sophistiquée de la cybersécurité
- Offrir des plateformes IaaS certifiées SAP
- Environnements de test et de développement, notamment les flux de travail et la fonctionnalité de journal/rapport pour les déploiements
- Opérations directes ou au moins une relation avec un partenaire ou un client autorisé, et respect des réglementations locales, indépendamment de l'emplacement du centre de données

Secure Enterprise Filesharing Services

Ce quadrant évalue les fournisseurs qui offrent des plateformes de partage de fichiers adaptés aux entreprises en environnement cloud. Les fournisseurs de partage cloud de fichier proposent aux entreprises un service de stockage et d'accès aux données par l'intermédiaire d'un modèle SaaS. Les fonctionnalités comprennent le stockage de documents de l'entreprise qui sont accessibles depuis un navigateur ou une application desktop ou mobile. Ces plateformes aident aussi les entreprises à synchroniser les données sur site et dans le cloud. Le partage de fichiers en tant que service couvre également une place de marchés d'intégrations tierces, comprenant des solutions de courrier électronique, de réseaux sociaux et de gestion de projets.

* Remarque : Ce quadrant se concentre principalement sur les services de partage de fichiers et analyse les fonctionnalités importantes des services de collaboration, qui sont couverts dans l'étude IPL des services sur le lieu de travail.

Eligibility criteria:

- Activité en temps réel sur les fichiers lorsque plusieurs intervenants travaillent
- Solides contrôles administratifs et capacités de gestion de l'accès sécurisé avec un tableau de bord de type unifié
- Authentification multifactorielle robuste et sécurisée pour la gestion des accès
- Remplir toutes les directives DSGVO sur la conformité de la protection des données, ainsi que le cryptage des données de bout en bout (en mouvement et au repos), et offrir une solution de gestion des clés sécurisées
- Capacités d'intégration sur desktop et fonctionnalités hors connexion, ainsi que la capacité à synchroniser des fichiers entre les appareils connectés tels que les desktops, appareils mobiles et tablettes
- Capacités d'intégration sur les systèmes tels que Windows, Android, Apple MacOS et iOS ; compatibilité avec les suites de bureautique et les fichiers systèmes les plus utilisés, tels que FAT32, NTFS et Ext (4), et intégration avec les logiciels tiers
- Capacité de récupération et de restauration des fichiers pour le suivi des versions avec une expérience utilisateur optimale

Cloud FinOps Platforms

Ce quadrant évalue les fournisseurs de logiciels indépendants (fournisseurs de plateformes et d'outils) qui offrent des solutions de gestion financière cloud pour gérer les coûts du cloud dans de multiples clouds publics. L'objectif intrinsèque est d'aider les clients au sein de différentes équipes fonctionnelles et secteurs d'activité, et d'assister les différentes parties prenantes afin de gérer la responsabilité financière de l'utilisation des services cloud. Ceci implique la définition des responsabilités pour les coûts partagés entre les différents secteurs, les équipes informatiques et le service des finances. Les experts FinOps cloud sont responsables de la gestion des coûts variables et de l'utilisation des services cloud, et nécessitent des plateformes FinOps qui leur permettent d'établir des rapports sur les coûts et l'utilisation, d'affecter les coûts aux parties prenantes et utilisateurs pertinents, d'optimiser les modèles d'utilisation et de tarification, de recommander des modifications techniques ajoutant de la valeur, et d'évaluer en permanence l'utilisation efficace des services cloud en fonction des budgets et des objectifs de l'entreprise. Dans ce quadrant, nous considérons les fournisseurs qui offrent des FinOps cloud en tant que solution autonome et les vendent sous forme de licence ou tout autre modèle standard de tarification.

Eligibility criteria:

- Rapports et optimisation pouvant être adaptés sur mesure aux besoins de différents acteurs (unités des finances, informatique et opérationnelle), en se basant sur les mêmes sources de données et par l'intermédiaire d'une console simple
- Interface avec des fournisseurs de services multcloud et autres outils pour la collaboration et la combinaison de données via des API
- Rechercher et identifier des irrégularités, et supprimer les services sous-utilisés
- Allouer les coûts partagés relatifs aux ressources, aux fonctions ou aux services partagés et réaliser un suivi pour élaborer une analyse de rentabilité avec de profondes nuances financières
- Réaliser des prévisions pour mieux planifier les dépenses liées au cloud, avec la capacité de mener des analyses de tendance des coûts et des analyses comparatives
- Processus d'achat d'infrastructure cloud centralisée basée sur l'engagement, et transparence dans les rapports et l'optimisation de ces coûts
- Capacités FinOps pour prendre en charge les environnements multcloud
- Certification de la fondation FinOps

Quadrants par région

Quadrants	Global	Australia	Brazil	France	Germany	Nordics	Switzerland	U.K.	U.S.	U.S. Public Sector
Consulting and Transformation Services		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Public Cloud Services		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hyperscale Infrastructure and Platform Services		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SAP HANA Infrastructure Services		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cloud FinOps Platforms	✓									
Secure Enterprise Filesharing Services					✓					

Rapport sur les archétypes

Dans ce rapport, nous identifions et nous classons les acheteurs typiques de services de cloud public et d'externalisation (services gérés et de transformation) qui recherchent des capacités de transformation, la réduction des coûts et l'innovation. Nous avons identifié cinq principaux archétypes d'acheteurs :

- **Les « externalisateurs » traditionnels** : ces acheteurs se concentrent principalement sur la réduction des coûts et cherchent à externaliser et à augmenter les effectifs pour les activités de suivi de base
- **Les services cloud gérés de nouvelle génération** : ces acheteurs recherchent une suite plus variée de services gérés, avec des éléments de transformation et des compétences cloud natives
- **Transformationnels** : ces acheteurs ont déjà atteint un niveau élevé de virtualisation ou de standardisation et ils cherchent à transformer leur infrastructure pour augmenter davantage leur numérisation
- **Pionniers** : ces acheteurs aspirent à atteindre des niveaux élevés d'automatisation, d'orchestration et de mise en œuvre d'une infrastructure définie par logiciel, afin de stimuler la productivité et l'innovation des développeurs

Calendrier

La phase de recherche a lieu entre juillet et septembre 2022, période pendant laquelle seront menées les enquêtes, évaluations, analyses et validations. Les résultats seront présentés aux médias en décembre 2022.

Étapes	Début	Fin
Lancement	24 juin 2022	
Phase de l'enquête	24 juin 2022	22 juillet 2022
Présentation préliminaire	Octobre 2022	
Communiqué de presse	Décembre 2022	

Veillez cliquer sur ce lien pour consulter ou télécharger le programme d'études d'ISG Provider Lens™ pour 2022.

Accès au portail en ligne

Vous pouvez consulter ou télécharger le questionnaire ici en utilisant les identifiants que vous avez déjà créés, ou vous reporter aux instructions fournies dans l'e-mail d'invitation pour générer un nouveau mot de passe. Nous espérons vivement votre participation !

Avis de non-responsabilité concernant la production de recherche :

ISG collecte des données dans le but de rédiger des travaux de recherche et de créer des profils de fournisseurs et de prestataires. Les profils et les données associées sont utilisés par les conseillers d'ISG pour faire des recommandations et informer leurs clients de l'expérience et des qualifications des fournisseurs/prestataires pour l'externalisation des tâches identifiées par les clients. Ces données sont recueillies dans le cadre du processus ISG FutureSource™ et du processus Candidate Provider Qualification (CPQ). ISG peut choisir de n'utiliser ces données recueillies relatives à certains pays ou régions uniquement à des fins éducatives éducation et pour les besoins de ses conseillers et non pour produire les rapports ISG Provider Lens™. Ces décisions seront prises en fonction du niveau et de l'exhaustivité des informations reçues directement des fournisseurs/prestataires 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 nominations

Star of Excellence est une reconnaissance indépendante pour l'excellence de la prestation de services basée sur le concept de la « voix du client ». Star of Excellence est un programme conçu par ISG pour recueillir les commentaires des clients sur la capacité des fournisseurs de services à faire preuve des plus hauts standards d'excellence en matière de service à la clientèle et d'orientation sur le client.

L'enquête mondiale porte sur les services qui sont associés aux études IPL. Par conséquent, tous les analystes d'ISG recevront constamment des informations sur l'expérience des clients de tous les fournisseurs de services pertinents. Ces informations viennent s'ajouter aux commentaires directs des conseillers, exploités par IPL dans le cadre de son approche de conseil dirigée par des professionnels.



Les fournisseurs sont invités à [nominate](#) leurs clients pour participer. Une fois que la candidature a été soumise, ISG envoie un e-mail de confirmation aux deux parties. Bien entendu, ISG anonymise toutes les données des clients et ne les partage pas avec des tiers.

Notre vision est que Star of Excellence soit reconnue comme la principale distinction du secteur pour l'excellence du service à la clientèle et servira de référence pour évaluer les impressions des clients.

Pour vous assurer que les clients que vous avez sélectionnés remplissent le formulaire d'évaluation de votre mission, veuillez utiliser la section Nomination de clients du [website](#) Star of Excellence.

Nous avons mis en place une adresse électronique où vous pouvez adresser vos questions ou vos commentaires. Cette adresse électronique sera consultée quotidiennement. Patientez jusqu'à 24 heures pour recevoir une réponse. Voici l'adresse électronique : Star@isg-one.com.

Liste partielle des entreprises invitées à participer à l'enquête

Êtes-vous sur la liste ou considérez-vous votre entreprise comme un fournisseur pertinent qui manque à la liste ? **Dans ce cas, n'hésitez pas à nous contacter pour assurer votre participation active à la phase de recherche.**

2nd Watch	Avectris (Aveniq)	CloudBolt
3stepIT	Axians	CloudCheckr
7P	Baggenstos	Cloudeasier
Abraxas	BearingPoint	CloudHealth (VMware)
Accenture	Bechtle	Cloudreach
Acora	Be-Cloud	CloudSigma
Adacor	Birlasoft	Cloud Target
adesso	BitHawk	Cloudwiry
ADLON Intelligent Solutions GmbH	Blueshift	Cloudwize
Aiven	BMC Software	Coforge
Alfresco	BMISX	Cognizant
Alibaba	Box	Columbus
All for One Group	Brainloop	Comline SE
AllCloud	Brasoftware	Compasso UOL
Allgeier ES	BRLink	Computacenter
Amanox Solutions	BT	Crayon
AWS	BTC	Ctera
Apalia	CANCOM	Cybercom
Apptio (Cloudability)	Capgemini	d.velop
Aquila Clouds	CenterDevice	Datadog
Arvato Systems	Centilytics	DATAGROUP
Atea	CGI	Dataone
Ativy	Citrix	Dedalus Prime
Atos	Claranet	Deloitte
Avanade	Cloud Temple	Densify

Deutsche Telekom	gridscale	Lattine
Devoteam Alegri	HCL	LINKBYNET
Devoteam Revolve	Henson Group	Logicalis
Digital Ocean	Hexaware Technologies	Logicata
direkt gruppe	HighQ	LTi
DoubleSlash	Huawei	Lumen
DRACoon	Hystax	Materna
Dropbox	IBM	Micro Focus
DXC	IBM Deutschland	Microland Limited
Econis	Infinite Computer Solutions	Microsoft
Edifixio	Infoniq	Mindtree
Eficode	Infosys	Morpheus
Embratel	Ingram Micro	Mphasis
Enfo Group	Innovations ON	msg
Ensono	INS Systems	MTF
essence IT	IONOS	Multiedro
Everyware	Iota.cloud	Navisite
Exoscale	IPNET	NetCloud
EY	IPsense	Netfiles
FCamara	IPT	Netlution
Flexera	ITCore	New Relic
Fujitsu	ITpoint Systems	Nextios
Giant Swarm	Itadel (Acquired by IT Relation)	Nine
Global Access	itera	N-iX
GlobalDots	ITESYS	Nixu
GlobalLogic	KAMP	NNIT
Globalweb	KPMG	Node4
Google	Kreuzwerker	Noris Network
GRASS-MERKUR	KubeCost	NTT DATA

oneadvanced	ScaleUp Technologies	Teltec
Opsani	Senacor	Ternary
Oracle	Sentia	ti&m
Orange Business Services	Servent	ti8m
OVH	ServiceNow	TietoEVRY
ownCloud	SGA Tecnologia	TIVIT
oXya	Skaylink	TO THE NEW
Persistent	Sky.One	Trasnputec
Pileus Cloud	SoftwareONE	Trianz
Pinja	Solita	Trivadis
PlusServer	Solteq Plc	T-Systems International
Proact IT UK Limited	Somnitec	UMB AG
ProCloud	SONDA	Unisys
Protera	Sopra Steria	UST
PwC	SOU.Cloud	V8 Consulting
Pythian	Splunk	ValueLabs
QSC	Spot by NetApp	Virtusa
Rackspace	Stack Labs	Virtustream
ratiokontakt	Stefanini	Visolit
Red Hat	Strato	Vodafone
Release 42	Swisscom	VPN
Reply	Syntax	VSHN
Safe Host	TCS (Tata Consultancy Services)	Wagner
SantoDigital	TeamDrive	Wipro
SAP	Tech Mahindra	Zensar
Scale Squad	Tecracer	

Contacts pour cette étude



Shashank Rajmane
Lead Analyst - U.S., Global and
Archetype



Pedro Maschio
Lead Analyst – Brazil and France



Ulrich Meister
Lead Analyst – Germany and
Switzerland



Wolfgang Heinhaus
Lead Analyst – Germany and
Switzerland



Ian Puddy
Lead Analyst - U.K. and Nordics



Phil Hassey
Lead Analyst – Australia



Bruce Guptill
Lead Analyst – U.S. Public Sector



Chandra Shekhar Sharma
Research Analyst



Rahul Sengupta
Research Analyst



Gabriel Sobanski
Research Analyst

Contacts pour cette étude



Manikanta Shankaran
Global Project Manager



Description du programme QCRT d'ISG Provider Lens

ISG Provider Lens propose des évaluations du marché qui intègrent les points de vue des professionnels, et qui reflètent les spécificités régionales et des recherches indépendantes. ISG veille à l'implication des conseillers dans chaque étude afin de couvrir les détails appropriés du marché en fonction des lignes de services et des tendances technologiques, de la présence des fournisseurs de services et du contexte de l'entreprise. Dans chaque région, ISG dispose de leaders d'opinion 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 en tant que membre de l'équipe d'examen de la qualité et de la cohérence (QCRT) de chaque étude. Ceci permet de garantir que chaque étude reflète l'expérience des conseillers d'ISG en la matière, complétant ainsi les recherches primaires et secondaires menées par les analystes. Les conseillers d'ISG interviennent dans chaque étude en tant que membres du groupe QCRT et contribuent à différents niveaux en fonction de leur disponibilité et de leur expertise.

Les conseillers du QCRT:

- contribuent à définir et à valider les quadrants et les questionnaires ;
- conseillent sur l'inclusion des fournisseurs de services et participent aux réunions de briefing ;
- donnent leur point de vue sur les évaluations des fournisseurs de services et examinent les projets de rapports.

Le programme QCRT d'ISG Provider Lens permet de compléter le processus de recherche en appuyant des études complètes axées sur la recherche.

Quality & Consistency Review Team for this study



Bernie Hocker
Partner



Rob Brindley
Director



Anna Medkouri
Partner



Alexandra Classen
Partner



Alex Perry
Director



Anay Nawathe
Principal Consultant

Avez-vous besoin d'autres informations ?

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse isglens@isg-one.com.