

A collage of several skyscrapers with glass facades, viewed from a low angle looking up. The buildings are arranged in a staggered, overlapping pattern, creating a sense of depth and architectural complexity. The colors range from cool blues and greys to warmer yellows and oranges.

**\*ISG** Provider Lens™

2022

Public Cloud Solutions &  
Services

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (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.



## Table of Contents

<b>Definition .....</b>	<b>4</b>
<b>Quadrantenbasierte Marktforschung.....</b>	<b>5</b>
<b>Quadranten nach Regionen.....</b>	<b>14</b>
<b>Archetype Report.....</b>	<b>15</b>
<b>Zeitplan .....</b>	<b>16</b>
<b>Liste der zur Umfrage eingeladenen Unternehmen.....</b>	<b>18</b>
<b>Kontaktpersonen für diese Studie.....</b>	<b>22</b>
<b>Quality &amp; Consistency Review Team für diese Studie .....</b>	<b>25</b>

© 2022 Information Services Group, Inc. All rights reserved. Reproduction of this publication in any form without prior permission is strictly prohibited. Information contained in this report is based on the best available and reliable resources. Opinions expressed in this report reflect ISG's judgment at the time of this report and are subject to change without notice. ISG has no liability for omissions, errors or completeness of information in this report. ISG Research™ and ISG Provider Lens™ are trademarks of Information Services Group, Inc.

# Definition

Im Zuge der Pandemie steigen Investitionen in die digitale Transformation schnell an, und infolge nimmt auch der Nutzungsgrad der Public Cloud exponentiell zu. Weitere wichtige Gründe für diese Entwicklung sind der stärkere Fokus auf Cybersicherheit, IT-Kostenoptimierungen und betriebliche Effizienz sowie der verstärkte Einsatz von Automatisierungstools für das Datenmanagement. Der steigende Reifegrad der Public Cloud Infrastrukturanbieter hat für Unternehmen ebenso wie für IT-Dienstleister große Auswirkungen, da sich sowohl bei den Käufern als auch den Verbrauchern das Kaufverhalten stark von physischer Hardware zu digitalen Anwendungen/Plattformen verschiebt. Für Unternehmen hat dies auch Einfluss auf die Geschäftsmodelle, die digitale Initiativen erfordern und Governance-, Risiko- und Compliance-Normen adressieren. Angesichts der weit verbreiteten Nutzung des As-a-Service-Modells sollten Unternehmen weltweit kontinuierlich Cloud-Service-Anbieter evaluieren, vor allem aufgrund wachsender Sicherheitsbedenken und der dynamischen Natur der Business-Landschaft. Es sind nach wie vor Anbieter gefragt, die als strategische Partner bei der Durchführung von Cloud-Transformationsprojekten mit Umstieg auf die großen Hyperscaler AWS, Microsoft (Azure) und Google (Cloud Platform) agieren können. Diese Anbieter werden sich auch weiterhin um das fortlaufende Workload Management kümmern und Unternehmen dabei helfen, die Cloud-Ausgaben durch FinOps-Strategien zu kontrollieren, zu optimieren und zu managen.

ISG sieht eine starke Nachfrage im Bereich der digitalen Transformation und der cloudbasierten XaaS-Lösungen, ein treibender Faktor für globale Verträge über Cloud-Produkte und -Services, inkl. Infrastructure as a Service (IaaS), Software as a Service (SaaS) und Platform as a Service (PaaS). Laut Zahlen des 1Q2022 ISG Index™ ist der globale jährliche Gesamtvertragswert im Vergleich zum Vorjahr um 31 Prozent gewachsen und erreicht aktuell einen Wert von 24 Milliarden US-Dollar; im gleichen Zeitraum ist der XaaS ACV um 43 Prozent auf 15,6 Milliarden US-Dollar gestiegen. Der IaaS-Markt wuchs um 50 Prozent auf 7,211,7 Milliarden US-Dollar, der SaaS-Markt legte um 22 Prozent auf 3,9 Milliarden US-Dollar zu.

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

- Eine differenzierte Positionierung der Anbieter basierend auf Wettbewerbsstärken und Portfolio-Attraktivität
- Fokus auf verschiedene Märkte, einschließlich USA, des öffentlichen Sektors in den USA, Deutschland, Schweiz, Großbritannien, die nordischen Länder, Brasilien, Australien, Frankreich und global

ISG-Studien bieten 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.

# Quadrantenbasierte Marktforschung

Im Rahmen dieser ISG Provider Lens™ Quadrantenstudie zum Thema Public Cloud Solutions & Services werden die folgenden Quadranten vorgestellt:

Simplified illustration

Public Cloud - Services and Solution 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 & Transformation Services

Dieser Quadrant bewertet Service-Provider oder Service-Integratoren, die Beratungs- und Transformationsdienste für Public-Cloud-Initiativen im Rahmen der digitalen Transformation anbieten. Die teilnehmenden Dienstleister unterhalten Partnerschaften mit Anbietern von Public-Cloud-Infrastrukturen, um die Konzeptionierung von Multi-Cloud-Programmen und branchenspezifischen Cloud-Lösungen anzubieten und die komplexen kundenspezifischen Herausforderungen bei der Einführung und Bereitstellung von Public-Cloud-Lösungen managen zu können. Diese Anbieter verfügen über hochqualifizierte Entwickler und Softwarearchitekten, die mit Design Thinking, SCRUM-Initiativen und kurzen Arbeitszyklen die wachsenden Kundenanforderungen adressieren. Dieser Quadrant bewertet Anbieter, die Unternehmen bei der Modernisierung, Optimierung und Transformation ihrer Geschäftsabläufe unterstützen, um die Effizienz, Flexibilität und Sicherheit zu steigern. Hyperscale-Cloud-Partner nutzen plattformspezifische Best Practices, um den Wert bestehender und neuer Investitionen zu maximieren und zu optimieren.

Die entsprechenden Services umfassen in der Regel folgende Leistungen:

- **Consulting Services:** Berater entwerfen einen Business Case für Multi-Cloud-Umgebungen und bewerten Arbeitslasten für die Migration. Darüber hinaus erstellen sie eine Transformations-Roadmap zur Bewältigung von Risiko-, Sicherheits- und Compliance-Problemen und beraten bei der Migration von Anwendungen aus der bestehenden Umgebung in eine Public Cloud.
- **Transformations-Services:** Cloud-Experten sind in die Entwicklung und dem Aufbau von Multi-Cloud-Architekturen oder -Umgebungen eingebunden.
- Sie bieten auch Unterstützung bei der Migration und Integration von Anwendungen, um von den Funktionen und Vorteilen des Cloud Computing profitieren zu können.
- **Governance, Risk & Compliance Services:** Cloud-Experten konzipieren Frameworks, Richtlinien, Prozesse und Funktionen, um sicherzustellen, dass die Cloud-Workloads des Unternehmens in einer sicheren und konformen Umgebung ausgeführt werden, unabhängig vom Standort. Da Governance, Risk & Compliance (GRC) von der Führungsetage inzwischen standardmäßig gefordert wird, werden sie als integraler Bestandteil von Transformationsprojekten vorausgesetzt.

## Auswahlkriterien:

- Methoden und Frameworks, um die IT-Landschaft eines Kunden zu analysieren und ihm zu helfen, zusätzliche „technische Schulden“ zu vermeiden und aus seinen IT-Ausgaben einen entsprechenden Nutzen herauszuholen
- Erfahrung in der Planung und Implementierung von Multicloud-Diensten für wichtige Branchen
- Erfahrung mit Anwendungsmigration (Templates, Automatisierungs-Engines und viele weitere Techniken) in Verbindung mit cloudnativer Anwendungsentwicklung für Greenfield- und Brownfield-Workloads
- Partnerprogramm-Zertifizierungen für Hyperscaler
- Kompetenzen für mindestens zwei Hyperscaler, wobei die bevorzugten Anbieter AWS, Azure und GCP sind
- API Libraries für die Integration von Anwendungen und Diensten in die Public Cloud
- Fähigkeit, Governance, Risk & Compliance für große Transformationsprogramme voranzutreiben
- Unterstützung der Kunden bei ihren klimaneutralen Strategien und Vermittlung der Vorteile einer umweltfreundlichen Strategie durch Nutzung proprietärer Plattformen
- Migration auf Basis cloud-nativer Anwendungsentwicklung für Brownfield-Workloads

## Managed Public Cloud Services

Dieser Quadrant bewertet Dienstleister und Serviceintegratoren, die verwaltete Public-Cloud-Infrastrukturen und Anwendungsdienste auf Public-Cloud-Infrastrukturen wie AWS, Microsoft Azure und Google Cloud Platform anbieten. Sie verfolgen einen DevOps- und DevSecOps-zentrierten Ansatz, um Unternehmen beim Aufbau einer robusten CI/CD-Pipeline mit starken Container-Management-Funktionen zu unterstützen. Unter dem Dach der Managed Public Cloud Services übernimmt ein Provider auch die Verantwortung für das Site Reliability Engineering und die Unternehmensresilienz.

Diese Dienste beinhalten im Allgemeinen Cloud Services Lifecycle Management, Echtzeit- und prädiktive Analysen, Monitoring sowie Management der Public-Cloud- wie auch der Multi-Cloud-Umgebung des Kunden. Ziel ist es, die Performance der Arbeit in der Cloud zu maximieren, Kosten zu reduzieren und Compliance und Sicherheit zu gewährleisten. Typischerweise werden 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 Self-Service Administration, zu bieten. Zusätzlich zu den technischen Diensten werden Cloud-Optimierungsfunktionen über den FinOps-Ansatz offeriert und FinOps-Frameworks eingesetzt, um die finanziellen Auswirkungen zu analysieren und zu prognostizieren. Auch Optimierungsvorschläge für den Cloud-Ressourcenverbrauchs werden gemacht, und zwar unter Einbezug von Beteiligten aus verschiedenen Abteilungen wie Technik oder IT, Finanzen, Beschaffung, den Fachabteilungen und der Führungsetage.

Die entsprechenden Services umfassen in der Regel folgende Leistungen:

- Professional Services für die Verwaltung und das Monitoring von CPU, Speicher, Datenbanken und Betriebssystemen als eigenständige oder Microservices bzw. virtuelle Maschinen- und Container-Services
- Automatisierte Upgrade-Services für Betriebssysteme, Middleware und Anwendungen in der Public-Cloud-Infrastruktur
- Hybrid-Cloud-Infrastruktur-Management-Plattform für Cloud-Kostenmanagement (Charge Back und Show Back), Identitätsmanagement, FinOps und IT-Service-Management
- Monitoring-, Logging-, Patching- und prädiktive Analysedienste für Leistungs- und Sicherheitsverbesserungen über den gesamten Lebenszyklus eines Containers, um eine kontinuierliche Integration und Bereitstellung zu ermöglichen
- Governance- und Compliance-Management sowie ein robustes Cybersicherheits-Framework und eine Plattform zur Sicherung von Kundendaten in verschiedenen Regionen
- Unterstützende Services wie Störfallmanagement, Konfiguration, Sicherheitsservices und Einrichtung der Automatisierung

## Auswahlkriterien:

- Operational Excellence und klar definierte Professional Services
- Erfahrung mit dem Aufbau und Management von Public- und Multi-Cloud-Umgebungen
- Expertise mit dem Konfigurations- und Integrationsmanagement von Plattformen/Systemen sowie Containern
- Finanz-Dashboards und Kostenanalyse-Tools für eine transparente Darstellung der variablen Kosten im Zusammenhang mit Cloud-Anbietern durch ein FinOps-Ökosystem
- Unterstützung bei der Software-Code-Entwicklung und der Integration von cloudbasierten und Legacy-Systemen durch die Nutzung von DevOps, API-fähiger Automatisierung und Cloud-Analysediensten
- Robustes Angebot an Managed Services für Cybersicherheit
- Partnerschaften mit relevanten Anbietern von Public Clouds und entsprechende Managed Service Provider (MSP)-Zertifikate für AWS, Azure, GCP u.a.
- Branchenspezifische Lösungen und Praxiswissen hinsichtlich der Verwaltung von Arbeitslasten in Public-Cloud-Infrastrukturen

## Hyperscale Infrastructure & Platform Services

Im Rahmen dieses Quadranten werden Anbieter bewertet, die virtuelle Rechenressourcen, Middleware und Software in einer Public-Cloud-Umgebung bereitstellen. Kunden konsumieren Infrastruktur- und Plattform-Services als On-Demand- und webzentrierte Dienste. Typische Leistungen im IaaS-Segment sind Compute-Services sowie Speicher- und Netzwerkressourcen, wobei alle Services als virtuelle oder containerisierte software-definierte Angebote bereitgestellt und durch serverlose Architekturen abgerundet werden. Das Hyperscaler-PaaS-Segment bietet diverse Microservices und Runtime-Engines für die vordefinierte cloudbasierte Anwendungsentwicklung, die normalerweise die Anforderungen eines Entwicklers hinsichtlich der Erstellung und Modernisierung von Anwendungen über den gesamten Lebenszyklus abdeckt. Die Services umfassen Middleware, Geschäftsprozessmanagement, Collaboration-Netzwerke, Datenbanken, Analysen und Machine-Learning-Funktionen. Interne und externe (Dritt-)Dienste werden auch über Marktplätze zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus unterstützen und verwalten IaaS- oder PaaS-Anbieter unabhängige Softwareanbieter (ISVs) bei ihren Go-to-Market-Aktivitäten.

### Auswahlkriterien:

- Innovatives Portfolio an Infrastruktur-Services (Rechenleistung, Memory, Netzwerk, Backup etc.) und Containermanagement-Funktionen
- Einfacher Zugang, transparente Preise, dynamische (verbrauchsbasiert) und fixe (reserviert) Abrechnungsmodelle
- Unterstützung von Sovereign-Cloud-Mandaten für Governance- und Datentransparenzanforderungen
- Anerkannte Standards und Zertifizierungen, starker Fokus auf Datenschutz und hochentwickelter Cybersecurity-Ansatz
- Unterstützung von Infrastructure as Code (IaC) und Serverless Computing, kombiniert mit hoch automatisierter Provisionierung, Event Triggering und Failover
- Test- und Entwicklungsumgebungen, einschließlich Workflows und Protokoll-/Berichtsfunktionen für Rollouts
- Spezialisierte Hardware für kundenspezifische Anforderungen und High-Performance-Computing-Anforderungen für Prozesse, die Machine Learning nutzen, um Algorithmen für KI-Dienste zu trainieren
- Offene Architektur und gut dokumentierte (Web-Service-)APIs oder Middleware-Schicht, um mehrere Clouds oder Services und Plattformen zusammenzuführen
- Spezialisiertes Partnerprogramm mit einem breiten Partner-Ökosystem zur Unterstützung lokaler Kundenanforderungen

## SAP HANA Infrastructure Services

Im Rahmen dieses Quadranten werden Cloud-Infrastrukturen bewertet, die am besten für das Hosten des SAP-Softwareportfolios geeignet sind; dabei liegt der Schwerpunkt auf SAP S/4HANA Workloads und großen HANA-Datenbanken. Die teilnehmenden Provider bieten IaaS, einschließlich Infrastrukturbetrieb, Anlagen sowie die Bereitstellung und Skalierung von Kapazitäten für SAP-Workloads. IaaS-Anbieter sollten Dienste für Datenmigration, System-Imaging, Backup, Wiederherstellung, Disaster Recovery, die Überwachung der Ressourcennutzung und Dashboard-Management anbieten. Die dafür benötigten Tools können in Standard-IaaS-Angeboten enthalten sein oder werden von Partnern auf einem Marktplatz bereitgestellt.

Die Cloud-Infrastrukturanbieter sollten auch Pre-Sales-Support offerieren, um Kunden bei der Migrationsplanung, der Cloud-Architektur, der Größen- und Leistungsoptimierung, der Lizenzierung, der System- und Datenbankkonfiguration, der Konfiguration des virtuellen privaten Netzwerks und der Lösungen von Drittanbietern (Toolset) unterstützen zu können. Die Support-Analyse konzentriert sich auf das Servicepartner-Ökosystem des Anbieters und die Fähigkeit, entsprechende Migrationen und Operationen durchzuführen.

### **Auswahlkriterien:**

- IaaS inkl. Server, Speicher und Konnektivität speziell für die SAP-Produktlinie
- Speicherkapazität von über 6 TB
- Einfacher Zugang, transparente Preise, dynamische (verbrauchsbasiert) und fixe (reserviert) Abrechnungsmodelle
- Anerkannte Standards und Zertifizierungen, starker Fokus auf Datenschutz und hochentwickelter Cybersecurity-Ansatz
- Angebot an SAP IaaS-zertifizierten Plattformen
- Test- und Entwicklungsumgebungen, einschließlich Workflows und Protokoll-/Berichtsfunktionen für Rollouts
- Direkter Betrieb oder mindestens eine autorisierte Partner- oder Kundenbeziehung und Einhaltung der lokalen Vorschriften unabhängig vom Standort des Rechenzentrums

## Secure Enterprise Filesharing Services

Dieser Quadrant bewertet Anbieter, die unternehmenstaugliche Filesharing-Plattformen in Cloud-Umgebungen anbieten. Cloud-Filesharing-Anbieter offerieren Unternehmen den Service, Daten über ein SaaS-Modell zu speichern und darauf zuzugreifen. Zu den Funktionalitäten zählt das Speichern von geschäftlichen Dokumenten mit Zugriff über Browser, Desktop-Computer oder mobile Anwendungen. Diese Plattformen helfen Unternehmen auch, Daten vor Ort und in der Cloud zu synchronisieren. Filesharing-as-a-Service-Angebote umfassen zudem einen Marktplatz für die Integration von Services von Drittanbietern, z.B. Lösungen in Bereichen wie Produktivität, Social Media und Projektmanagement.

*\*Anmerkung: Dieser Quadrant konzentriert sich in erster Linie auf Filesharing Services und nicht typische Features von Collaboration Services; letztere werden in der IPL-Studie zum Thema Workplace Services abgedeckt.*

### Auswahlkriterien:

- Gemeinsame Bearbeitung von Dateien durch mehrere Personen in Echtzeit
- Starke Verwaltungskontrollen und sichere Zugriffsmanagement-Funktionen über ein einziges Dashboard
- Robuste und sichere Multi-Faktor-Authentifizierung für die Zugangsverwaltung
- Erfüllung aller Datenschutz-Compliance-Richtlinien der DSGVO sowie Ende-zu-Ende-Verschlüsselung von ruhenden und bewegten Daten und eine sichere Schlüsselmanagement-Lösung
- Desktop-Integrationsfunktionen und Offline-Funktionen sowie die Möglichkeit, Dateien über alle angeschlossenen Geräte wie Desktops, Mobilgeräte und Tablets zu synchronisieren
- Integrationsmöglichkeiten über Betriebssysteme wie Windows, Android, Apple MacOS und iOS hinweg und Kompatibilität mit gängigen Office-Suiten und Dateisystemen wie FAT32, NTFS und Ext (4) sowie Integration mit Software von Drittanbietern
- Dateiwiederherstellungs- und Rollback-Funktionen für die Versionsverfolgung mit reicher Benutzererfahrung

## Cloud FinOps Platforms

Dieser Quadrant bewertet unabhängige Software-Anbieter (Plattform- und Tool-Anbieter), die Cloud-Finanzmanagement-Lösungen für das Management der Cloud-Kosten über mehrere Public Clouds hinweg anbieten. Das inhärente Ziel besteht darin, Kunden über funktionale Teams und Geschäftsbereiche hinweg zu helfen und verschiedene Stakeholder dabei zu unterstützen, finanzielle Rechenschaft für die genutzten Cloud-Services ablegen zu können. Dies beinhaltet die Definition gemeinsamer Kostenverantwortlichkeiten zwischen den Geschäftsbereichen, IT-Teams und der Finanzabteilung. Cloud-FinOps-Experten sind für die Verwaltung der variablen Kosten und die Nutzung von Cloud-Diensten verantwortlich und benötigen FinOps-Plattformen, die es ihnen ermöglichen, über Kosten und Nutzung zu berichten, die Kosten den entsprechenden Beteiligten und Nutzern zuzuweisen und sowohl Nutzungs- als auch Preismodelle zu optimieren. Diese Experten empfehlen auch technische Änderungen, die einen Mehrwert bieten, und bewerten kontinuierlich die effektive Nutzung von Cloud-Diensten in Abhängigkeit von Budgets und Geschäftszielen. In diesem Quadranten werden die Anbieter berücksichtigt, die Cloud FinOps als eigenständige Lösung anbieten und als Lizenzmodell oder über ein anderes Standardpreismodell verkaufen.

### Auswahlkriterien:

- Reporting und Optimierung, die, basierend auf denselben Datenquellen und über eine einzige Konsole, auf die Bedürfnisse verschiedener Personas (Finanzen, IT und Business Unit) zugeschnitten werden können
- Schnittstelle zu Multicloud Service Providern und anderen Tools für die Zusammenarbeit und Zusammenführung von Daten über APIs
- Suche und Bestimmung von Unregelmäßigkeiten und Entfernen nicht ausgelasteter Dienste
- Zuweisung gemeinsamer Kosten für gemeinsam genutzte Ressourcen, Funktionen oder Dienste und deren Nachverfolgung zur Erstellung eines finanziell detaillierten Business Case
- Prognosen zur besseren Planung von Cloud-Ausgaben, mit der Möglichkeit, Kosten-Trend- und Benchmarking-Analysen durchzuführen
- Zentralisierter, verbindlicher Cloud-Infrastruktur-Einkaufsprozess sowie Transparenz beim Reporting und der Optimierung dieser Kosten
- FinOps-Funktionen zur Unterstützung von Multicloud-Umgebungen
- Akkreditierung durch die FinOps Foundation

# Quadranten nach Regionen

Quadrant	Global	Australien	Brasilien	Frankreich	Deutschland	Nordische Länder	Schweiz	UK	USA	USA Öffentlicher Sektor
Consulting & Transformation Services		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Public Cloud Services		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hyperscale Infrastructure & Platform Services		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SAP HANA Infrastructure Services		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cloud FinOps Platforms	✓									
Secure Enterprise Filesharing Services					✓					

# Archetype Report

Im Rahmen dieses Berichts geht es um das Identifizieren und Klassifizieren der typischen Käufer von Public Cloud und Outsourcing-Services (Managed und Transformation Services), die das Rechenzentrum transformieren, die Kosten reduzieren und Innovationen fördern wollen. ISG hat fünf wichtige Käufer-Archetypen identifiziert:

- **Traditional Outsourcers:** Käufer, denen es in erster Linie um Kostenreduzierungen geht und die für grundlegende Überwachungsaktivitäten entsprechende Unterstützung im Rahmen von Outsourcing bzw. Staff Augmentation suchen
- **Next-Generation Cloud Managed Services:** Käufer, die sich für eine breitere Palette von Managed Services mit transformativen Elementen sowie cloudnativen Fähigkeiten interessieren
- **Transformational:** Käufer, die bereits ein hohes Maß an Virtualisierung/Standardisierung erreicht haben und ihre Infrastruktur weiter transformieren wollen
- **Pioneering:** Käufer, die ein hohes Maß an Automatisierung, Orchestrierung und die Implementierung einer softwaredefinierten Infrastruktur anstreben, um die Entwicklerproduktivität und Innovationskraft zu steigern

# Zeitplan

Die Research-Phase umfasst die Befragung, Evaluierung, Analyse und Validierung und läuft von **Juli bis September 2022**. Die Ergebnisse werden den Medien im **Dezember 2022** präsentiert.

<b>Meilensteine</b>	<b>Beginn</b>	<b>Ende</b>
Start	24. Juni 2022	
Umfrage-Phase	24. Juni 2022	22. Juli 2021
Sneak Previews	Oktober 2022	
Pressemitteilung	Dezember 2022	

Mit Klick auf den folgenden Link können Sie die ISG Provider Lens™ 2022 Research-Agenda einsehen oder herunterladen:

## Zugang zum Online-Portal

[Hier](#) können Sie über Ihre bereits erstellten Zugangsdaten den Fragebogen einsehen bzw. herunterladen. Um ein neues Passwort zu erstellen, befolgen Sie bitte die Anweisungen in der Einladungs-E-Mail. Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

## ISG Star of Excellence™ – Aufruf zur Nominierung

Der „Star of Excellence“ ist eine unabhängige Auszeichnung für herausragende Serviceleistungen, die auf dem Konzept der „Stimme des Kunden“ basieren. Das Programm wurde von ISG entwickelt, um Kundenfeedback über den Erfolg von Dienstleistern zu sammeln, die die höchsten Standards für exzellenten Kundenservice und Kundenorientierung demonstrieren.

In der globalen Umfrage geht es um Dienstleistungen, die mit IPL-Studien zu tun haben. Alle ISG-Analysten werden kontinuierlich mit Informationen über die Kundenerfahrungen aller relevanten Dienstleister versorgt. Diese Informationen ergänzen das bereits vorhandene Feedback von Beratern aus erster Hand, welches für die IPL-Studien im Rahmen des praxisorientierten Beratungsansatzes genutzt wird.



Anbieter sind eingeladen, ihre Kunden unter [Nominate](#) zur Teilnahme aufzurufen. Nach Abgabe der Nominierung versendet ISG eine E-Mail-Bestätigung an beide Seiten. Selbstverständlich werden alle Kundendaten anonymisiert und nicht an Dritte weitergegeben.

Unsere Vision ist es, den Star of Excellence als die führende Auszeichnung für herausragenden Kundenservice und als Maßstab für die Messung der Kundenzufriedenheit zu etablieren.

Bitte nutzen Sie den Abschnitt „Client Nomination“ auf der Star of Excellence [Website](#), um sicherzustellen, dass Ihre ausgewählten Kunden das Feedback für Ihr nominiertes Engagement abgeben.

Wir haben eine E-Mail eingerichtet, an die Sie Fragen oder Kommentare richten können. Diese E-Mail wird täglich überprüft. Bitte berücksichtigen Sie, dass eine Antwort bis zu 24 Stunden dauern kann. Hier ist die E-Mail Adresse: [Star@isg-one.com](mailto:Star@isg-one.com).

### Haftungsausschluss für die Produktion von Research-Unterlagen

ISG erhebt Daten zum Zwecke der Recherche und Erstellung von Anbieterprofilen. Die Profile und die unterstützenden Daten werden von den ISG-Advisors verwendet, um Empfehlungen auszusprechen und ihre Kunden über die Erfahrungen und Qualifikationen von geeigneten Anbietern für die von den Kunden identifizierten Outsourcing-Leistungen zu informieren. Diese Daten werden im Rahmen des ISG FutureSource Prozesses und des Candidate Provider Qualification (CPQ) Prozesses erhoben. ISG behält sich vor, die erhobenen Daten in Bezug auf bestimmte Länder oder Regionen nur für die Weiterbildung der Advisors und deren Arbeit und nicht zur Erstellung von ISG Provider Lens™ Berichte zu verwenden. Diese Entscheidungen werden auf der Grundlage der Qualität und der Vollständigkeit der direkt von den Anbietern erhaltenen Daten und der Verfügbarkeit von erfahrenen Analysten für die jeweiligen Länder oder Regionen getroffen. Die eingereichten Informationen können auch für einzelne Research-Projekte oder für Briefing Notes verwendet werden, die von den leitenden Analysten verfasst werden.

# Liste der zur Umfrage eingeladenen Unternehmen

**Steht Ihr Unternehmen auf der Liste bzw. sind Sie der Meinung, dass Ihr Unternehmen als relevanter Anbieter hier nicht vertreten ist?** Dann bitten wir Sie um Kontaktaufnahme, um Ihre aktive Teilnahme in der Research-Phase zu gewährleisten.

2nd Watch	Aquila Clouds	Brasoftware
3stepIT	Arvato Systems	BRLink
7P	Atea	BT
Abraxas	Ativy	BTC
Accenture	Atos	CANCOM
Acora	Avanade	Capgemini
Adacor	Aveniq	CenterDevice
adesso	Axians	Centilytics
ADLON Intelligent Solutions GmbH	Baggenstos	CGI
Aiven	BearingPoint	Citrix
Alfresco	Bechtle	Claranet
Alibaba	Be-Cloud	Cloud Temple
All for One Group	Birlasoft	CloudBolt
AllCloud	BitHawk	CloudCheckr
Allgeier ES	Blueshift	Cloudeasier
Amanox Solutions	BMC Software	CloudHealth (VMware)
AWS	BMISX	Cloudreach
Apalia	Box	CloudSigma
Apptio (Cloudability)	Brainloop	Cloud Target

# Liste der zur Umfrage eingeladenen Unternehmen

**Steht Ihr Unternehmen auf der Liste bzw. sind Sie der Meinung, dass Ihr Unternehmen als relevanter Anbieter hier nicht vertreten ist?** Dann bitten wir Sie um Kontaktaufnahme, um Ihre aktive Teilnahme in der Research-Phase zu gewährleisten.

Cloudwiry	Digital Ocean	Global Access
Cloudwize	direkt gruppe	GlobalDots
Coforge	DoubleSlash	GlobalLogic
Cognizant	DRACoon	Globalweb
Columbus	Dropbox	Google
Comline SE	DXC	gridscale
Compasso UOL	Econis	HCL
Computacenter	Edifixio	Henson Group
Crayon	Eficode	Hexaware Technologies
Ctera	Embratel	HighQ
Cybercom	Enfo Group	Huawei
Datadog	Ensono	Hystax
DATAGROUP	essence IT	IBM
Data One	EveryWare	IBM Deutschland
Dedalus Prime	Exoscale	Infinite Computer Solutions
Deloitte	EY	Infoniq
Densify	FCamara	Infosys
Deutsche Telekom	Flexera	Ingram Micro
Devoteam Alegri	Fujitsu	Innovations ON
Devoteam Revolve	Giant Swarm	INS Systems

# Liste der zur Umfrage eingeladenen Unternehmen

**Steht Ihr Unternehmen auf der Liste bzw. sind Sie der Meinung, dass Ihr Unternehmen als relevanter Anbieter hier nicht vertreten ist?** Dann bitten wir Sie um Kontaktaufnahme, um Ihre aktive Teilnahme in der Research-Phase zu gewährleisten.

IONOS	Lumen	NNIT
Iota.cloud	Materna	Node4
IPNET	Micro Focus	Noris Network
IPsense	Microland Limited	NTT DATA
IPT	Microsoft	oneadvanced
ITCore	Mindtree	Opsani
ITpoint Systems	Morpheus	Oracle
Itadel (Acquired by IT Relation)	Mphasis	Orange Business Services
itera	msg	OVH
ITESYS	MTF	ownCloud
KAMP	Multiedro	oXya
KPMG	Navisite	Persistent
Kreuzwerker	NetCloud	Pileus Cloud
KubeCost	Netfiles	Pinja
Lattine	Netlution	PlusServer
LINKBYNET	New Relic	Proact IT UK Limited
Logicalis	Nextios	ProCloud
Logicata	Nine	Protera
LTI	N-iX	PwC
	Nixu	Pythian

# Liste der zur Umfrage eingeladenen Unternehmen

**Steht Ihr Unternehmen auf der Liste bzw. sind Sie der Meinung, dass Ihr Unternehmen als relevanter Anbieter hier nicht vertreten ist?** Dann bitten wir Sie um Kontaktaufnahme, um Ihre aktive Teilnahme in der Research-Phase zu gewährleisten.

q.beyond	Somnitec	TO THE NEW
Rackspace	SONDA	Transputec
ratiokontakt	Sopra Steria	Trianz
Red Hat	SOU.Cloud	Trivadis
Release 42	Splunk	T-Systems International
Reply	Spot by NetApp	UMB AG
SantoDigital	Stack Labs	Unisys
SAP	Stefanini	UST
Scale Squad	Strato	V8 Consulting
ScaleUp Technologies	Swisscom	ValueLabs
Senacor	Syntax	Virtusa
Sentia	TCS (Tata Consultancy Services)	Virtustream
Servent	TeamDrive	Visolit
ServiceNow	Tech Mahindra	Vodafone
SGA Tecnologia	Tecracer	VPN
Skaylink	Teltec	VSHN
Sky.One	Ternary	Wagner
SoftwareONE	ti&m	Wipro
Solita	TietoEVRY	Zensar
Solteq Plc	TIVIT	

# Kontaktpersonen für diese Studie



**Shashank Rajmane**  
Lead Analyst – U.S., Global & Archetype



**Phil Hassey**  
Lead Analyst – Australia



**Pedro Maschio**  
Lead Analyst – Brazil & France



**Bruce Guptill**  
Lead Analyst – U.S. Public Sector



**Ulrich Meister**  
Lead Analyst – Germany and Switzerland



**Chandra Shekhar Sharma**  
Research Analyst



**Wolfgang Heinhaus**  
Lead Analyst – Germany & Switzerland



**Rahul Sengupta**  
Research Analyst



**Ian Puddy**  
Lead Analyst – U.K. & Nordics



**Gabriel Sobanski**  
Research Analyst

# Kontaktpersonen für diese Studie



Manikanta Shankaran  
Global Project Manager

# ISG Provider Lens QCRT Programmbeschreibung

Das ISG Provider Lens™ Programm bietet Marktbewertungen von praxiserfahrenen Experten; sie haben einen regionalen Fokus und beruhen auf unabhängiger Research. ISG stellt sicher, dass in jede Studie Advisors einbezogen werden, um die entsprechenden Marktgegebenheiten in Bezug auf die jeweiligen Servicebereiche/ Technologietrends, die Präsenz der Serviceanbieter und den Unternehmenskontext abzudecken. ISG verfügt in jeder Region über fachkundige Vordenker und angesehene Advisors, die sich sowohl mit den Portfolios und Angeboten der Provider als auch den Anforderungen der Unternehmen und den Markttrends auskennen. Im Durchschnitt nehmen drei Advisors als Mitglieder des Quality & Consistency Review Teams (QCRT) für jede Studie teil. Das QCRT stellt sicher, dass in jede Studie ergänzend zur Primär- und Sekundärrecherche der Analysten auch die Erfahrungen der ISG Advisors im jeweiligen Bereich einfließen. Advisors nehmen an jeder Studie als QCRT-Mitglieder teil und leisten entsprechend ihrer Verfügbarkeit und ihres Fachwissen auf verschiedenen Ebenen Beiträge.

Die QCRT Advisors ...

- helfen, Quadranten und Fragebögen zu definieren und zu validieren
- beraten bei der Einbeziehung von Dienstleistern, nehmen an Briefing-Gesprächen teil
- stellen ihre Sicht der Bewertungen von Dienstleistern dar und überprüfen Berichtsentwürfe

Das ISG Provider Lens QCRT Programm vervollständigt den Research-Prozess und leistet Unterstützung zur Durchführung umfassender research-orientierter Studien.

# Quality & Consistency Review Team für diese Studie



Bernie Hocker  
Partner



Alexandra Classen  
Partner



Rob Brindley  
Director



Alex Perry  
Director



Anna Medkouri  
Partner



Anay Nawathe  
Principal Consultant

## Benötigen Sie weitere Informationen?

Bei Fragen können Sie uns gerne unter [isglens@isg-one.com](mailto:isglens@isg-one.com) kontaktieren.