



**\*ISG** Provider Lens™

2021

Public Cloud – Services  
& Solutions 2021

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) ist ein weltweit führendes Technologieforschungs- und Beratungsunternehmen. Als zuverlässiger Geschäftspartner von mehr als 700 Kunden, darunter mehr als 75 der 100 größten Unternehmen, unterstützt ISG Unternehmen, öffentliche Organisationen sowie Dienstleistungs- und Technologieanbieter dabei, Operational Excellence und schnelleres Wachstum zu erzielen. Das Unternehmen ist spezialisiert auf Dienstleistungen im Bereich der digitalen Transformation, einschließlich Automatisierung, Cloud und Daten-Analyse, 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, die in mehr als 20 Ländern tätig sind. Das globale Team von ISG ist bekannt für sein innovatives Denken, seine geschätzte Stimme im Markt, tiefgehende Branchen- und Technologie-Expertise sowie weltweit führende Marktforschungs- und Analyse-Ressourcen, die auf den umfangreichsten Marktdaten der Branche basieren. Weitere Informationen finden Sie unter [www.isg-one.com](http://www.isg-one.com).



## Table of Contents

<b>Definition.....</b>	<b>4</b>
<b>Quadrantenbasierte Studie.....</b>	<b>5</b>
<b>Quadranten nach Regionen.....</b>	<b>12</b>
<b>Archetype Report.....</b>	<b>13</b>
<b>Zeitplanung.....</b>	<b>14</b>
<b>Unvollständige Liste der zur Umfrage eingeladenen Unternehmen.....</b>	<b>15</b>
<b>ISG Star of Excellence™ - Aufruf zur Nominierung.....</b>	<b>18</b>

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

# Definition

Im letzten Geschäftsjahr wurde die zunehmende Public-Cloud-Nutzung bei Unternehmen hauptsächlich durch die COVID-19-Pandemie ausgelöst; hinzu kamen weitere Faktoren wie die verstärkte digitale Transformation, die sich immer mehr durchsetzende Erkenntnis von der hohen Relevanz der Cybersicherheit und die Ausweitung von Remote-Arbeitsumgebungen. Der steigende Reifegrad der Cloud-Industrie hat sowohl für Unternehmen als auch für IT-Dienstleister große Auswirkungen, da sich sowohl bei den Käufern als auch den Verbrauchern das Kaufverhalten sehr stark vom physischen zum digitalen Einkauf verschiebt. Für Unternehmen hat dies auch Auswirkungen auf die Geschäftsmodelle. Sie müssen digitale Initiativen aufsetzen und einsehen, wie wichtig Governance-, Risiko- und Compliance-Normen sind. Angesichts der weit verbreiteten Nutzung des As-a-Service-Modells müssen Unternehmen weltweit kontinuierlich Cloud-Service-Anbieter evaluieren, vor allem aufgrund wachsender Sicherheitsbedenken und der dynamischen Natur der Business-Landschaft. Unternehmen suchen nach wie vor nach Anbietern, 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. Der betreffende Anbieter wird 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, ein treibender Faktor für globale Verträge über Cloud-Produkte und -Services, inkl. Infrastructure as a Service (IaaS) und Software as a Service (SaaS). Laut dem aktuellen 1Q21 ISG Index™ ist der globale jährliche Gesamtvertragswert um 11 Prozent gewachsen und erreicht aktuell einen Wert von 15 Milliarden US-Dollar im Jahresvergleich; im gleichen Zeitraum ist der As-a-Service ACV um 17,2 Prozent auf 9,9 Milliarden US-Dollar gestiegen. Auch der IaaS-Markt wuchs um 18 Prozent auf 7,2 Milliarden US-Dollar, der SaaS-Markt legte um 7 Prozent auf 2,7 Milliarden US-Dollar zu.

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

- eine transparente Darstellung der Stärken und Schwächen relevanter Anbieter
- eine differenzierte Positionierung der Anbieter basierend auf Wettbewerbsstärken und Portfolio-Attraktivität;
- Sicht auf verschiedene Märkte: global, USA, Großbritannien, Deutschland, Schweiz, Frankreich, die nordischen Länder und Brasilien

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

# Quadrantenbasierte Studie

Im Rahmen dieser quadrantenbasierten Studie über Public Cloud Lösungen und Services betrachtet ISG die folgenden sechs Quadranten:

Simplified illustration

Public Cloud - Services and Solution 2021	
Consulting and Transformation Services	Managed Public Cloud Services
Hyperscale Infrastructure & Platform Services	SAP HANA Infrastructure Services
Secure Enterprise Filesharing Services	Cloud FinOps Platforms

Source: ISG 2021

## Consulting and Transformation Services

Dieser Quadrant bewertet Service-Provider oder Service-Integratoren, die Beratungs- und Transformationsdienste für Public-Cloud-Initiativen anbieten. Die Public Cloud ermöglicht Unternehmen Agilität und Skalierbarkeit, ohne dass sie in ihre eigene Infrastruktur investieren müssen; das macht sie zu einem wichtigen und wesentlichen Treiber der digitalen Transformation. Die teilnehmenden Dienstleister unterhalten Partnerschaften mit Anbietern von Public-Cloud-Infrastrukturen, um die Konzeptionierung von Multi-Cloud-Programmen und branchenspezifischen Cloud-Lösungen anbieten 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.

Die entsprechenden Services umfassen in der Regel folgende Leistungen:

- **Consulting Services:** Entwicklung eines Geschäftsszenarios für die Cloud, Bewertung des Arbeitsaufwands für die Migration, Erstellen eines Transformations-Plans unter Berücksichtigung von Risiken und compliance-relevanten Themen sowie Beratung hinsichtlich der Migration von Anwendungen aus der existierenden Umgebung in eine Public Cloud
- **Transformations-Services:** Cloud-Experten entwerfen und errichten Cloud-Architekturen/-Umgebungen und migrieren und integrieren Anwendungen, um die Funktionen und Vorteile von Cloud Computing nutzen zu können.
- **Governance, Risk & Compliance Services:** Design von Frameworks, Richtlinien, Prozessen 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 berücksichtigt.

### 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 Brownfield-Workloads
- Partnerprogramm-Zertifizierungen für Hyperscaler
- Robuste APIs für die Integration von Anwendungen und Diensten in die Public Cloud
- Fähigkeit, Governance, Risk & Compliance für große Transformationsprogramme voranzutreiben
- Migration auf Basis cloudnativer Anwendungsentwicklung für Brownfield-Workloads

## Managed Public Cloud Services

Im Rahmen dieses Quadranten werden Service-Provider und Service-Integratoren bewertet, die Managed Public-Cloud-Infrastruktur- und Anwendungsservices anbieten. Managed Service Provider für Public Clouds bieten Professional und Managed Services für Public Cloud IaaS-Anbieter/Hyperscaler (AWS, Microsoft Azure, Google Cloud Platform) auf Basis eines DevOps- und DevSecOps-zentrierten Ansatzes und helfen Unternehmen beim Aufbau einer robusten CI/CD-Pipeline mit starken Container-Management-Funktionen. Unter dem Dach der Managed Public Cloud Services übernimmt ein Provider auch die Verantwortung für das Site Reliability Engineering und Business Resiliency.

Im Großen und Ganzen umfassen diese Services das Lifecycle-Management von Cloud-Services, Echtzeit- und prädiktive Analysen sowie die Überwachung und Verwaltung der Public- und Multi-Cloud-Umgebung eines Kunden mit dem Ziel, die Leistung von Workloads in der Cloud zu maximieren, die Kosten zu senken und Compliance und Sicherheit zu gewährleisten. Typischerweise werden speziell entwickelte oder lizenzierte Cloud-Management-Plattformen und -Tools genutzt, um den Kunden ein Höchstmaß an Automatisierung zu bieten und die notwendige Transparenz über den verwalteten Cloud-Ressourcenpool hinsichtlich Kapazitätsauslastung und Kosten, inklusive Self-Service Administration, zur Verfügung zu stellen. Zusätzlich zu den technischen Diensten werden Dashboards angeboten, um die finanziellen Auswirkungen analysieren und prognostizieren und Vorschläge zur Optimierung der Dienste machen zu können.

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/oder Container-Services
- Upgrade Services für Betriebssystem, Middleware und Anwendung
- Cloud-Infrastruktur-Management-Plattform für Cloud-Kostenmanagement (Charge Back und Show Back), Identitätsmanagement und IT-Service-Management
- Monitoring-, Logging-, Patching- und Predictive-Analytics-Dienste zur Gewährleistung von 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 im Aufbau und Management von Public- und Multi-Cloud-Umgebungen sowie Expertise im Management von Plattform-, System- und Container-Konfigurationen
- Finanz-Dashboards und Kostenanalyse-Tools, für eine transparente Darstellung der variablen Kosten im Zusammenhang mit Cloud-Anbietern durch das FinOps-Ökosystem
- Unterstützung bei der Software-Code-Entwicklung und der Integration von cloudnativen 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.

## 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-(Micro-)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, persistente Ressourcen, Geschäftsprozessmanagement, Collaboration-Netzwerke, Datenbanken, Analysen und ML-Funktionen. Interne und externe (Dritt-)Dienste werden auch über Marktplätze zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus unterstützen und verwalten IaaS- oder PaaS-Anbieter unabhängige Softwareanbieter 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
- 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 ML 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 von Partnern auf einem Marktplatz bereitgestellt werden.

Die teilnehmenden Anbieter sollten auch Pre-Sales-Support anbieten, 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-File-Sharing-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 die wesentlichen Merkmale von Collaboration Services; letztere werden in unserer 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 umfangreicher 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 das Management der variablen Kosten und die Nutzung von Cloud Services verantwortlich und benötigen FinOps-Plattformen, die es ihnen ermöglichen, Berichte über Kosten und Nutzung zu erstellen, die Kosten den entsprechenden Stakeholdern/Benutzern zuzuordnen, sowohl Nutzungs- als auch Preismodelle zu optimieren, technische Änderungen zu empfehlen, die einen Mehrwert bieten, und die effektive Nutzung von Cloud Services in Abhängigkeit von Budgets und Geschäftszielen kontinuierlich zu bewerten. In diesem Quadranten wurden die Anbieter berücksichtigt, die Cloud FinOps als eigenständige Lösung anbieten und als Lizenzmodell oder 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 nuancierten 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

Quadrants	Global	USA	Deutsch-land	CH	UK	Nordische Länder	Frankreich	Brasilien
Consulting and Transformation Services	Überblick	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Public Cloud Services	Überblick	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hyperscale Infrastructure and Platform Services	Überblick	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SAP HANA Infrastructure Services	Überblick	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Secure Enterprise Filesharing Services	Überblick		✓					
Cloud FinOps Platforms	✓							

# 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/Staff Augmentation suchen
- **Next-Gen 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
- **Highly Regulated:** Käufer mit erheblichen Compliance- und Sicherheitsanforderungen

# Zeitplanung

Die Research-Phase umfasst die Befragung, Evaluierung, Analyse und Validierung und läuft von **Juni bis September 2021**.

Die Ergebnisse werden den Medien im **Oktober 2021** präsentiert.

<b>Meilensteine</b>	<b>Beginn</b>	<b>Ende</b>
Start	14. Juni 2021	
Umfrage-Phase	14. Juni 2021	9. Juli 2021
Sneak-Preview	Oktober 2021	
Pressemitteilung	Dezember 2021	

Mit Klick auf diesen [Link](#) können Sie die ISG Provider Lens™ 2021 Research-Agenda einsehen bzw. herunterladen:

## Haftungsausschluss für die Forschungsproduktion:

ISG sammelt Daten zum Zwecke der Recherche und Erstellung von Dienstleister-/Anbieterprofilen. Die Profile und unterstützenden Daten werden von den ISG-Beratern verwendet, um Empfehlungen auszusprechen und ihre Kunden über die Erfahrungen und Qualifikationen der von den Kunden identifizierten geeigneten Dienstleistern/Anbietern für Outsourcing-Arbeiten zu informieren. Diese Daten werden im Rahmen des ISG FutureSource-Prozesses und des Candidate Provider Qualification (CPQ)-Prozesses erhoben. ISG kann sich dafür entscheiden, diese gesammelten Daten, die sich auf bestimmte Länder oder Regionen beziehen, nur für die Ausbildung und die Zwecke ihrer Berater zu verwenden und keine ISG Providers Lens™-Berichte zu erstellen. Diese Entscheidungen werden auf der Grundlage des Umfangs und der Vollständigkeit der direkt von den Dienstleistern/Anbietern erhaltenen Informationen und der Verfügbarkeit von erfahrenen Analysten für diese Länder oder Regionen getroffen. Die eingereichten Informationen können auch für einzelne Forschungsprojekte oder für Briefing-Notizen verwendet werden, die von den leitenden Analysten verfasst werden.

# Unvollständige 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	Baggenstos	CloudSigma
3stepIT	Basefarm (Orange Business Services)	Cloudwize
7P	BearingPoint	Coforge
Abraxas	Bechtle	Cognizant
Accenture	beck et al.	Columbus
Acora	Be-Cloud	Comline SE
Adacor	Birlasoft	Compasso UOL
adesso	BitHawk	Computacenter
adlon	BMSIX	Crayon
Alfresco	Box	Ctera
Alibaba	Brainloop	Cybercom
All for One Group	Brasoftware	d.velop
AllCloud	BRLink	Datadog
Allgeier ES	BT	Datagroup
Amanox Solutions (S&T)	BTC	DataOne
Apalia	CANCOM	Dedalus
Apptio	Capgemini	Deloitte
Arvato Systems	CenterDevice	Densify
ATEA	CGI	Deutsche Telekom
Ativy	Citrix	Devoteam Alegri
Atos	Claranet	Devoteam Revolve
Avanade	Cloud Temple	Digital Ocean
Avectris	Cloudcheckr	direkt gruppe
AWS	Cloudreach	doubleSlash
Axians		DRACoon

Dropbox	INS Systems	MTF
DXC	IONOScloud	Netcloud
Econis	IPNET	Netfiles
Edifixio	IPsense	netlution
Eficode	IPT	Neurones IT
Embratel	IT Point Systems	Nextcloud
Enfo Group	Itadel	Nextios
Ensono	itera	Nine
essence IT	ITESYS	Nixu
EveryWare	kamp	NNIT
Exoscale	KPMG	Node4
Fujitsu	Kreuzwerker	Noris Technologies
Giant Swarm	KubeCost	NTT
Global Access	LINKBYNET	NTT DATA
Globalweb	Logicalis	NTT Group
Google	Logicalis (Orange Networks)	oneadvanced
Grass-Merkur	Logicata	Opsani
HCL	LTI	Oracle
Henson Group	Lumen (CenturyLink)	Orange Business Services
Hexaware	Materna	OVHcloud
HighQ	Microfocus	ownCloud
Huawei	Microland	oXya
IBM	Microsoft	Pileus Cloud
Infinite	Mindtree	PlusServer
Infoniqa	Mphasis	Proact
Infosys	msg	procloud

Protera  
PwC  
Pythian  
QSC  
Rackspace Technology  
ratiokontakt  
Red Hat  
Release42  
Reply  
root360  
SantoDigital  
SAP  
ScaleUp Technologies  
Senacor  
Sentia  
SGA Tecnologia  
Sky.One  
Slalom  
Smart IT  
Software One (Comparex)

SoftwareOne  
Solita  
Solteq oy  
Somnitec  
Sonda  
Sopra Steria  
Splunk  
Stack Labs  
Stefanini  
Strato  
Swisscom  
Syntax (FIT)  
TCS  
TeamDrive  
Tech Mahindra  
tecRacer  
Ternary  
ti&m  
TietoEVRY  
TIVIT

TO THE NEW  
Trasnputec  
Trianz  
Trivadis  
T-Systems  
UMB  
Unisys  
UST Global  
V8 Consulting  
Venha Pra Nuvem  
Virtusa  
Virtustream  
Visolit  
Vodafone  
VSHN  
Wagner  
Wipro  
Zensar

# 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 Star of Excellence 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. Infolgedessen werden alle ISG-Analysten 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 Kunden-Nominierung 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 es unter Umständen 24 Stunden dauern kann, bis Sie eine Antwort erhalten. Hier ist die E-Mail Adresse: [ISG.star@isg-one.com](mailto:ISG.star@isg-one.com)

# Kontaktperson für diese Studie



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



**Wolfgang Heinhaus**  
Lead Analyst, Germany and  
Switzerland



**Manoj Chandra Jha**  
Lead Analyst, U.K. and Nordics



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



**Pedro Maschio**  
Lead Analyst, Brazil and France



**Prakash N**  
Enterprise Context and Global  
Overview Analyst



**Katharina Kummer**  
Enterprise Context and Research  
Analyst



**Richard Chang**  
Director Advisor



**Ravi Ranjan**  
Global Project Manager



**Rajib Datta**  
Partner Advisor

## Do you need any further information?

If you have any questions, please do not hesitate to contact us at [ISG.ProviderLens@isg-one.com](mailto:ISG.ProviderLens@isg-one.com).