

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

Managed Services for Midmarket

Eine Untersuchung der Information
Services Group Germany GmbH

QUADRANT REPORT | JUNI 2022 | GERMANY

Customized report courtesy of:



Report Autor: Ulrich Meister, Wolfgang Heinhaus

Die Nachfrage nach IT bzw. Cloud Services in Deutschland steigt auf das höchste Niveau.

Der Markt für Infrastruktur-Outsourcing wächst ständig weiter; dabei sinken die Stückpreise Jahr für Jahr. Die Anbieter versuchen, durch Serviceautomatisierung diese versprochene Preissenkung und auch die höhere Mitarbeiterfluktuation und die steigenden Mitarbeiterkosten auszugleichen. Gleichzeitig sind die Gefahren hinsichtlich Cyberkriminalität und die Komplexität der zu beherrschenden Cloud-Landschaften weiter angestiegen.

Der europäische Markt für IT- und Business-Services ist in sehr guter und nach wie vor robuster Verfassung: Die Stärke des Managed-Service-Segments setzte sich im ersten Quartal 2022 weiter fort. In diesem Zeitraum stieg das Volumen des Gesamtmarkts, der sowohl As-a-Service-Leistungen als auch Managed Services beinhaltet, um 24 Prozent gegenüber dem Vorjahr. ISG führt den Anstieg auf ein hohes Wachstum in den Teilbereichen IT-Outsourcing (ITO) und Business Process Outsourcing (BPO) zurück. Hinzu kommen starke Ergebnisse in Großbritannien, Frankreich und der DACH-Region (Deutschland, Österreich, Schweiz). Im ITO-Umfeld trugen insbesondere ADM-Services (Application Development & Maintenance) sowie Infrastrukturdienstleistungen dazu bei.

Die durchstartende Digitalisierung gibt dem deutschen Managed Service und Managed Hosting Markt einen immensen Schub



Die steigende Nachfrage wird getrieben durch die immer stärker einsetzende Digitalisierung, verbunden mit dem Wunsch nach Resilienz und einer immer höheren Agilität in modernen Unternehmen. Für die gewünschte verbesserte Agilität nutzen Unternehmen Cloud-Technologien in Rechenzentren und Hosting- und Colocation-Einrichtungen, um eine schnelle Bereitstellung neuer Dienste in der am besten geeigneten Infrastruktur zu ermöglichen. Dabei ist der Ruf nach Service-Unterstützung laut geworden, weil das Handling solcher Architekturen und Technologien komplex und in den meisten Fällen mit eigenen Mitarbeitern nicht zu stemmen ist. Anwenderunternehmen wollen immer seltener in eigene Hardware investieren und setzen vielmehr auf die Flexibilität und Skalierung auf Seiten der Cloud-Anbieter, um ihre CAPEX, also Investitionsausgaben, zu reduzieren. Die meisten Service Provider bieten sowohl

Managed Services als auch Managed Hosting an, die Angebote sind somit fließend und überlappen sich. Für den Kunden ist es daher wichtig, den richtigen Provider auszuwählen, der ihn umfassend bei der Planung, Umsetzung und dem Betrieb unterstützen kann. Managed Hosting Provider, die bisher eigene Rechenzentren besaßen und betrieben haben, setzen verstärkt auf die Nutzung von Colocation Services; dadurch steigt der Bedarf an weiteren Colocation-Datacentern. Die Klientel besteht aus Integratoren, Unternehmen, die ihr Rechenzentrum verkleinern oder ganz schließen, und Public Cloud Providern, die zum Teil keine eigenen Datacenter mehr bauen, sondern die Flächen und Dienstleistungen von Colocation-Anbietern nutzen. Mit Blick auf den DACH-Raum suchen über 1.000 Service Provider bzw. Hoster in Deutschland, Österreich oder in der Schweiz den Zugang zu nahezu 100 Millionen Einwohnern und

über 5 Millionen mittelständischen Firmen und Konzernen. Cloud-native Anwendungen sind so konzipiert, dass sie APIs und Microservices verwenden, um Daten schnell auszutauschen. Legacy-Anwendungen, die sich außerhalb der Cloud-Infrastruktur befinden, sollten diese Datenübertragungen nicht verlangsamen, und benötigen daher Netzwerke mit geringer Latenz. Hosting- und Colocation-Anbieter bieten viel bessere Netzwerke als das, was Kunden vor Ort konfigurieren können. Netzwerke mit niedriger Latenz sind für qualitativ hochwertige Dienste über große Entfernungen unerlässlich.

Die Anzahl der Anwenderunternehmen, die mit einer maximalen Latenz von 35 Millisekunden oder sogar darunter versorgt werden wollen, ist stark angestiegen und wird dank anhaltender Digitalisierungsvorhaben weiter zunehmen.

Managed Services

Die Verwaltung hybrider Infrastrukturen erfordert Tools für den integrierten Infrastrukturbetrieb. In den meisten Fällen bilden VMware- und ServiceNow-Produkte die Grundlage, auf der Dienstleister maschinelles Lernen ausführen, um die Automatisierung zu entwickeln. Fortschrittliche Serviceplattformen automatisieren die Analyse von Vorfällen, um wahrscheinliche Grundursachen vorzuschlagen, mehr kontextbezogene Informationen für Support-Teams bereitzustellen und/oder die Vorfallslösung zu automatisieren, wodurch die mittlere Zeit bis zur Erkennung (MTTD) und die mittlere Zeit bis zur Reparatur (MTTR) verringert werden. Dienstleister werden weiterhin Abläufe automatisieren, um die Service Levels zu verbessern und die Kosten zu senken. Midmarket-Kunden möchten das Infrastrukturmanagement vereinfachen und ihr Betriebsrisiko



reduzieren. Große Unternehmen wollen Serviceunterbrechungen reduzieren, um ihre Servicequalität zu verbessern. Führende Dienstleister bieten eine robuste Automatisierung, um die Qualität zu verbessern und das Management zu vereinfachen.

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

Managed Service Provider sind auf die Herausforderungen vorbereitet und verfügen über ausreichend gut ausgebildete Experten mit entsprechenden Zertifizierungen im Service- und Produkt- sowie Partnerbereich, beispielsweise Hyperscaler. Relevante Provider

unterhalten Partnerschaften zu mehreren Hyperscalern, mindestens aber zu einem wie bspw. AWS oder Microsoft (Azure). Anbieter haben ihre Modelle für maschinelles Lernen erweitert, um Kunden Nutzungsanalysen und Erkenntnisse zur Optimierung der Infrastruktur durch Konsolidierung und richtige Dimensionierung bereitzustellen.

Große Unternehmen schätzen die Möglichkeit, die Services mehrerer Public Clouds in Anspruch nehmen zu können, da sie unterschiedliche Funktionen anbieten und somit nicht nur Differenzierung bieten, sondern auch als zweites Standbein gesehen werden. Services werden immer weiter verfeinert und sind besonders durch Automatisierung und Intelligenz gekennzeichnet, um die Verwaltungsqualität zu verbessern, die Produktion zu beschleunigen und sicherer zu machen sowie proaktives Management

und Selbstheilung im Fehlerfall sicherzustellen.

Die Herausforderung für alle Service Provider wird es sein, ihren Kunden industriespezifische Technologie-Stacks anzubieten, um den Kunden damit eine noch effizientere, auf sie zugeschnittene Infrastruktur zur Verfügung stellen zu können.

Führende Anbieter für Großkunden und Konzerne sind Accenture, Arvato Systems, Atos, Capgemini, Computacenter, DXC, Fujitsu, IBM, Infosys und T-Systems. Führende Anbieter für den deutschen Mittelstand sind All for One Group, Axians, CANCOM, Claranet, DATAGROUP, Deutsche Telekom (TDG), Materna, PlusServer und q.beyond.

Managed Hosting

Diese Studie fand im Jahr 2021 mehr Wettbewerber auf dem Managed-Hosting-Markt. Dieser Markt, der einst durch den Einzug von Public-Cloud-Hyperscalern bedroht war, wird jetzt mit neuen Technologien neu belebt. Hosting-Provider bieten automatisierte Self-Service-Plattformen an, die das Portfolio von Public Cloud Services nachahmen. Über Hyper-Konnektivität sind Hosting-Plattformen mit Cloud-Anbietern integriert. High-End-Infrastrukturtechnologie macht Hosting attraktiv für die Ausführung von stabilen Anwendungen, die nicht von Cloud-Diensten wie Auto-Scaling profitieren würden. Immer mehr Hosting-Anbieter offerieren Bare-Metal-Server auf Pay-per-Use-Basis, um kundenspezifische Anforderungen zu unterstützen.



Die Asset-Lastigkeit des Geschäftes führt dazu, dass die Kluft zwischen den großen etablierten Anbietern und jüngeren/kleineren Anbietern immer mehr wächst. Die Service Provider haben ihren Schwerpunkt längst auf die Cloud gelegt. Private Cloud Hosting-Ressourcen und deren Integration in hybride Betriebsmodelle stehen in dieser Studie im Vordergrund. Die Anbieter haben ihre Angebote weiterentwickelt und offerieren hybride Cloud Services, die beliebig kombinierbar sind und auf einer einzigen Plattform betrieben werden.

Viele Unternehmen finden es schwierig, Legacy-Anwendungen in Public-Cloud-Infrastrukturen zu integrieren, und ziehen es vor, sie in Colocation-Rechenzentren auszuführen oder sie zu Managed Hosting Services zu migrieren. Dienstanbieter können Colocation, Hosting und Cloud von einer einzigen AIOps-Plattform aus

verwalten und Kunden ein cloud-ähnliches Erlebnis auf jeder Infrastruktur bieten.

Die meisten Anbieter unterhalten mit mindestens einem der großen Public Cloud-Anbieter Partnerschaften, in den meisten Fällen mit Microsoft. Je nach Größe und Ausstattung des Service Providers und der Kundenanforderungen existieren weitere Public-Cloud-Partnerschaften mit AWS, Google, IBM, Oracle oder Alibaba. Die Service-Experten der Provider sind entsprechend zertifiziert und verfolgen einen ganzheitlichen Ansatz für den Betrieb über alle Cloud-Umgebungen hinweg. Kunden werden auf dem Weg in die Cloud teilweise umfassend von der Transformation bis hin zur Inbetriebnahme unterstützt. Die Colocation-Anbieter haben teilweise neben den Housing Services das Angebot erweitert und bieten zusätzlich Managed Cloud Hosting-Dienste an. Der Trend hin zu Managed Services führt auch

dazu, dass manche Hoster ihre eigenen Rechenzentren ganz oder teilweise aufgeben, und zwar aus mannigfaltigen Gründen wie dem Mangel an Platz für Rechnerressourcen oder einer veralteten technischen Infrastruktur, für die sich eine Ertüchtigung derzeit ohne weitere Investitionen in Bereichen wie IoT und Edge schwerlich lohnt. Zudem können häufig Compliance-Richtlinien nicht mehr eingehalten werden, so dass einige Hoster lieber dazu übergehen, abgegrenzte Flächen bzw. Cages in den hochsicheren, zertifizierten Gebäuden der Colocation-Anbieter anzumieten. Dies hat einen großen Vorteil für den Service Provider, weil Colocation-Betreiber ihrerseits hochgradig auf die Rechenzentrumsinfrastruktur spezialisiert sind. Deren Kerngeschäft ist es, sich um die technischen Komponenten und somit auch Netzwerk- und Server-Hardware, die physikalische Gebäudesicherung, generelle RZ-Standardisierung, Carrier-

und Public-Cloud-Anbindung und last but not least auch den Energieverbrauch bzw. die CO2-Werte zu kümmern. Der Nachteil dieser Entwicklung ist, dass sich das verbleibende Serviceportfolio deutlich reduziert und nur hocheffiziente Provider überleben.

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



Führende Anbieter für Großkunden und Konzerne sind Atos, Arvato Systems, Fujitsu, IBM, Rackspace und T-Systems.

Führende Anbieter für den deutschen Mittelstand sind Axians, CANCOM, Claranet, DATAGROUP, Deutsche Telekom (TDG), NTT DATA, PlusServer und q.beyond.

In diesem Quadranten werden Colocation Service Provider beurteilt, die mehrere große Rechenzentren national und international betreiben und mit großen Housing-Flächen und einem breiten Serviceangebot für Unternehmen und Dienstleister aufwarten, die auch global agieren.

Colocation Services

Ein Drittel der Rechenzentrumskapazität in Deutschland wird von Cloud-Computing beansprucht. Mehrere Studien gehen davon aus, dass bis 2025 Cloud-Rechenzentren die Mehrheit bilden werden. Dies begünstigt den Ausbau digitaler Netzwerke und die jetzt rasch voranschreitende Digitalisierung Deutschlands – deutlich zu erkennen im Vorjahresvergleich des Datendurchsatzes des DE-CIX-Knotens in Frankfurt, einer der größten weltweit. Mit ca. 1100 angeschlossenen Kunden konnte das zweite Jahr in Folge der Durchsatz um 1 Tbit/s erhöht werden (2020: 9,1 Tbit/s, 2021: 10 Tbit/s). Ähnliche Verbesserungen wurden auch in den Internetknoten Hamburg und München verzeichnet. Weltweit wurden von DE-CIX insgesamt 38 Exabyte bewältigt. Themen wie Integration und Sicherheit sind erfolgreich gemeistert worden und haben einen neuen Standard

erreicht. Darauf folgend wurden letztes Jahr Entwicklungen angestrebt mit dem Ziel, die Usability zu erhöhen, um einen leichteren Umgang mit den gebuchten Leistungen zu ermöglichen.

Der gestiegene Bedarf in Kombination mit einer anhaltenden Ressourcenknappheit hat bei den in den letzten Jahren gebauten Rechenzentren zu einem neuen ökonomischen Bewusstsein geführt. 2020 lag der Durchschnitt des PUE-Wertes (Power User Effectiveness) noch bei 1,63 – inzwischen sinkt der Durchschnitts-PUE-Wert von jedem neuen Rechenzentrum auf 1,3 und weniger. Dem gegenüber hat sich die Zahl der installierten Workloads pro Kilowattstunde Strom seit 2010 verfünffacht. Rechenzentren haben einen gewaltigen Energiebedarf und verbrauchen etwa 3% des in Deutschland benötigten Stroms. Um diese Effizienz zu erreichen, wurden moderne Kühl- und Passivkonzepte ins Leben gerufen, und die

technischen Innovationen beschränken sich nicht nur auf die Temperatur. Innerhalb der Racks wird auf eine optimale Interoperabilität der Hardware geachtet – dies erhöht die Leistungsdichte in der verfügbaren Fläche. Die Brandgefahr wurde deutlich reduziert, und vorhandene Hardware wird so optimal genutzt und kann länger genutzt werden.

Investitionen in Rechenzentren unter 40kW sind nicht mehr rentabel, und das Zeitalter der großen Rechenzentren mit mehr als 5 MW hat begonnen – davon gibt es in Deutschland mittlerweile 90 Stück; sie liefern die Hälfte der in Deutschland verfügbaren Kapazität. Diese dringende Notwendigkeit von mehr Kapazitäten hat für Rechenzentrumsbetreibern einen finanziellen Vorteil bezüglich der Nachhaltigkeit gebracht und sollte als Fackelträger für Investitionen in Nachhaltigkeit dienen. Jetzt ist es an der Zeit, dass die Bundesrepublik



nicht nur zuverlässig Strom liefert, sondern die eigene Nachhaltigkeits-Politik lukrativ gestaltet. Die voranschreitende Digitalisierung sollte in Genehmigungsverfahren berücksichtigt werden, denn noch immer werden von Rechenzentrumsbetreibern die komplexen Verfahren moniert; Deutschland begrenzt damit Innovationen für mehr Nachhaltigkeit. Dieses Problem wurde schon 2018 von der eco Kompetenzgruppe deutlich angesprochen.

Führende Anbieter für Großkunden, Konzerne, Service- und Cloud- Provider sind CyrusOne, Datacenter One, Equinix, Interxion, ITENOS, maincubes, noris network, NTT GDC und Telehouse, als Rising Star Atlas Edge. Führende Anbieter für den deutschen Mittelstand sind Kamp, myLoc, Pfalzkom, PlusServer, STACKIT und TelemaxX, als Rising acquinet.



This study focuses on what ISG perceives as most critical in 2022 for Private/Hybrid Cloud Datacenter Solutions & Services

Simplified Illustration Source: ISG 2022

Managed Services for Large Accounts

Managed Services for Midmarket

Managed Hosting for Large Accounts

Managed Hosting for Midmarket

Colocation Services for Large Accounts

Colocation Services for Midmarket

Definition

Unter Outsourcing von Rechenzentren versteht man die Auslagerung der Verantwortung für die Verwaltung der gesamten Rechenzentrumsanlagen an einen Drittanbieter. Das umfasst die Orchestrierung, die integrierte Überwachung und die Verwaltung von Rechen-, Speicher-, Datenbank-, und Middleware-Ressourcen sowie anderen Komponenten der Infrastruktur. Das Rechenzentrum kann sich im Besitz des Unternehmens, des Service Providers oder eines Colocation-Anbieters befinden. Integrierte Überwachungs- und Management-Services werden in der Regel vom Standort des Anbieters aus über ein Offshore/Onshore/Nearshore Shared Service Center oder ein dediziertes Delivery Center-Modell erbracht und als Remote Infrastructure Management (RIM) Services klassifiziert.

Eine Private Cloud ist eine Erweiterung der vorhandenen Computerumgebung eines Unternehmens und nutzt die bereits getätigten Investitionen in virtuelle Infrastruktur und Anwendungen. Unternehmen mit strengen Sicherheits- und Governance-Anforderungen, die große Datenmengen verarbeiten und eine enge Integration von Unternehmensanwendungen und Arbeitsabläufen gewährleisten müssen, geben unter Umständen einer firmeninternen oder privaten Cloud den Vorzug; dabei wird die Hardware vor Ort beim Kunden gehostet. IT-Dienstleister können anhand von skalierbaren, virtuellen Computing-, Netzwerk- und Speicher-Ressourcen private Clouds aufbauen, die in ihren Rechenzentren oder über eine gemeinsam genutzte Infrastruktur, aber in einer entsprechend konfigurierten, isolierten Umgebung laufen.



Eine hybride Cloud kombiniert das Beste aus der Infrastruktur vor Ort sowie Private und Public Cloud-Diensten. Sie verbindet die vorhandenen vor Ort vorgehaltenen Infrastrukturdienste mit einer Private oder Public Cloud oder auch mit beiden. Ziel ist es, Dienste und Daten aus verschiedenen Cloud-Modellen zu kombinieren und eine einheitliche, automatisierte und gut verwaltete Computerumgebung aufzusetzen. Einer der grundlegenden Vorteile der hybriden Cloud-Bereitstellung ist das hohe Maß an Kontrolle, das dem Unternehmen geboten wird. Hybride Clouds ermöglichen es Unternehmen, die Funktionen von Public-Cloud-Plattformanbietern zu nutzen, ohne ihre gesamten Daten in ein Rechenzentrum eines Drittanbieters auslagern zu müssen. Sie profitieren damit von einer höheren Flexibilität, können aber gleichzeitig die wichtigen Komponenten weiterhin innerhalb der eigenen Firewall betreiben.

Umfang des Berichts

Im Rahmen dieser ISG Provider Lens™ Quadrantenstudie werden die folgenden drei Quadranten vorgestellt:

- Managed Services
- Managed Hosting
- Colocation Services

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, unter anderem USA, US-amerikanischer Public Sector, Deutschlands, Schweiz, Großbritannien, die nordischen Länder,

Brasilien, Australien, die Benelux-Länder, Frankreichs, Malaysia und Singapur

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.

Anbieterklassifizierungen

Die Anbieterpositionierung spiegelt die Eignung der betreffenden IT-Provider für ein definiertes Marktsegment (Quadrant) wider. Falls nicht anderweitig angegeben, gilt die Positionierung für alle Unternehmensgrößenklassen und Branchen. Unterscheiden sich die IT-Serviceanforderungen von Großunternehmen und Mittelständlern und ist das Spektrum der auf dem lokalen Markt tätigen IT-Anbieter ausreichend groß, erfolgt eine weitere Differenzierung der IT-Anbieter nach Leistungen entsprechend der Zielgruppe für Produkte und Dienstleistungen. Dabei werden entweder Branchenanforderungen oder die Mitarbeiterzahl sowie die Unternehmensstrukturen der Kunden berücksichtigt und die IT-Anbieter entsprechend ihrem Schwerpunkt positioniert. Im Ergebnis



wird gegebenenfalls zwischen zwei Kundengruppen unterschieden, die wie folgt definiert werden:

Midmarket: Unternehmen mit 100 bis 4.999 Mitarbeitern bzw. einem Umsatz zwischen 20 und 999 Millionen USD, zentraler Hauptsitz im jeweiligen Land, meistens in Privatbesitz.

Large Accounts: Multinationale Unternehmen mit mehr als 5.000 Mitarbeitern bzw. einem Umsatz von über 1 Milliarde US-Dollar, mit weltweiten Aktivitäten und global verteilten Entscheidungsstrukturen.

Die ISG Provider Lens™ Quadranten werden auf Basis einer Bewertungsmatrix erstellt und enthalten vier Felder, in die die Anbieter eingeteilt werden: Leader, Product & Market Challenger und Contender. Jeder Quadrant einer ISG Provider Lens™ Studie kann auch einen Anbieter beinhalten, der nach Meinung

von ISG großes Potenzial hat, eine Leader-Position zu erreichen. Solche Anbieter können als Rising Star eingestuft werden.

Anzahl Anbieter pro Quadrant:

ISG bewertet und positioniert die wichtigsten Anbieter entsprechend dem Betrachtungsumfang der jeweiligen Studie; die Anzahl der pro Quadrant positionierten Anbieter ist auf 25 begrenzt (Ausnahmen sind möglich).





Anbieterklassifizierungen: Quadrant Key

Product Challenger:

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

Contender:

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

Leader:

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

Market Challenger:

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





Anbieterklassifizierungen: Quadrant Key

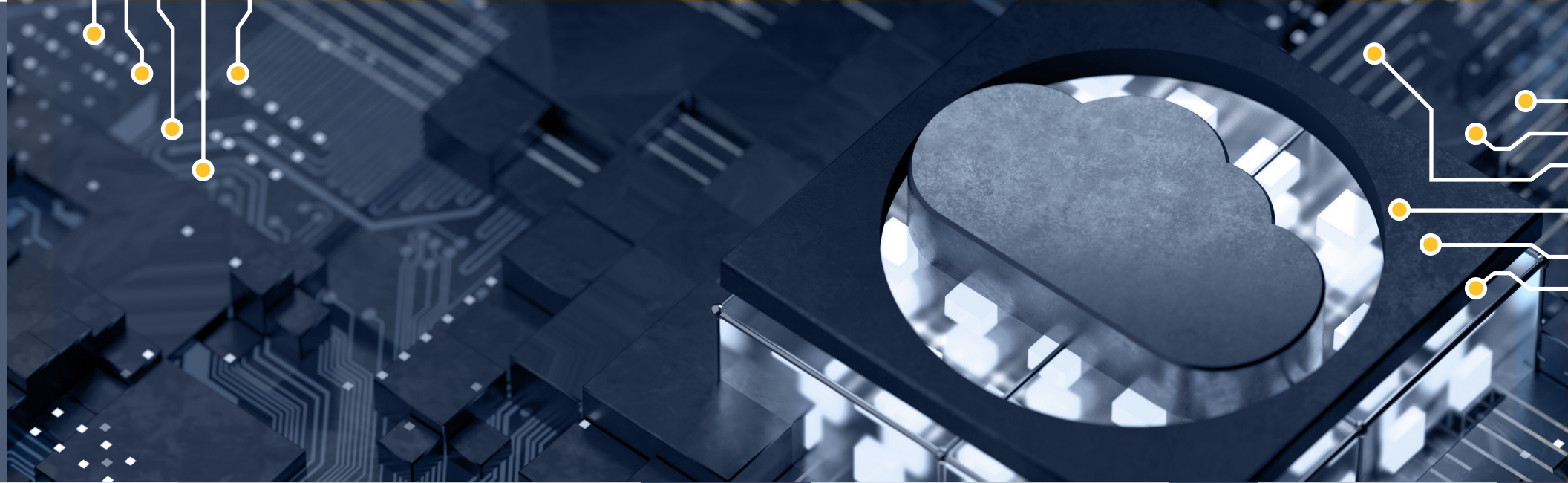
★ Rising Stars

Ein solches Unternehmen kann zum Zeitpunkt der Auszeichnung ein vielversprechendes Portfolio bzw. die erforderliche Markterfahrung inkl. der notwendigen Roadmap mit adäquater Ausrichtung an den wichtigen Markttrends bzw. Kundenanforderungen vorweisen. Zudem verfügt das Unternehmen über ein ausgezeichnetes Management mit Verständnis für den lokalen Markt. Dieses Prädikat erhalten daher nur Anbieter oder Dienstleister, die in den letzten zwölf Monaten extreme Fortschritte hinsichtlich der gesteckten Zielerreichung verzeichnet haben und dank ihres überdurchschnittlichen Impacts und ihrer Innovationskraft auf dem besten Weg sind, innerhalb von 12-24 Monaten zu den Top-Anbietern zu gehören.

Not in

Diese Anbieter konnten aus einem oder mehreren Gründen nicht in den jeweiligen Quadranten positioniert werden: ISG konnte nicht genug Informationen für eine Positionierung einholen, das Unternehmen bietet nicht die entsprechend relevanten Services bzw. Lösungen, die für die einzelnen Quadranten definiert wurden, oder das Unternehmen konnte aufgrund seines Marktanteils, der Leistungsfähigkeit, der Kundenzahl oder anderer Größenmetriken mit den anderen Mitbewerbern im jeweiligen Quadranten nicht direkt verglichen werden. Eine „Nicht-Aufnahme“ bedeutet weder, dass der Anbieter diese Leistungen oder Lösungen nicht bereitstellt noch soll damit etwas anderes ausgesagt werden.





Managed Services for Midmarket

Wer sollte diesen Quadranten lesen?

Dieser Bericht ist für Mittelstandsunternehmen aller Branchen in Deutschland relevant, um Anbieter von Hybrid Cloud Managed Services zu bewerten.

Im Rahmen dieses Quadranten definiert ISG die aktuelle Marktpositionierung dieser Managed Service Provider in Deutschland und zeigt auf, wie die wichtigsten Herausforderungen von Unternehmen im Land angegangen werden. Um die Ressourcen beim Management der Rechenzentrumsinfrastruktur optimal nutzen zu können, ist heutzutage die Inanspruchnahme von entsprechenden Services erforderlich. Zu den Vorteilen der Zusammenarbeit mit Beratungs- und Transformationsdienstleistern gehören ein fortschrittliches datenbasiertes Workload Assessment, Transformations-Roadmaps, Beratung zur Workload-Migration, die Neu-Architektur von Legacy-Anwendungen, die Integration von Automatisierungsfunktionen, die Einhaltung der neuesten Sicherheitsanforderungen und die Optimierung der Cloud-Governance.

Durch die Verlagerung hin zur Nutzung von Private-Cloud-Umgebungen sind die Anbieter von Hybrid Cloud Services gefordert, sich auf die Interoperabilität zu konzentrieren, um

sowohl der zunehmenden Public-Cloud-Nutzung als auch den Sicherheitsanforderungen für Private-Cloud-Lösungen in Bezug auf Kernanwendungen und sensible Daten gerecht zu werden. Dabei geht es nicht nur um die aktuellen Anforderungen, sondern auch um eine architekturseitige Integration, die die zukünftigen Anforderungen von IoT, KI, autonomem Fahren und Industrie 4.0 mit einbezieht. Die Rechenzentrumsarchitektur adressiert besser interoperable Hardware und effizientere Setups reagiert, bis zu dem Punkt, an dem Synergien zwischen technischen Anforderungen und Design entstehen. Verbesserungen im Design waren auch im Hinblick auf die Benutzerfreundlichkeit wertvoll und nützlich.

In Deutschland war 2021 das Jahr, in dem übereilte Ansätze zugunsten ganzheitlicher und nachhaltiger Lösungen aufgegeben wurden, die auch auf zukünftige Anforderungen ausgerichtet sind. Mittelständische Unternehmen wünschen sich einen lokalen Partner, der sich mit der deutschen Rechtsprechung in ihrem Bereich auskennt. Auch wenn Offshoring kein Ausschlussgrund ist, bevorzugen Unternehmen doch die Kommunikation mit regionalen Spezialisten.



IT- und Infrastruktur-Verantwortliche sollten diesen Bericht lesen, um die relativen Stärken und Schwächen sowie die Modernisierungs- und Service-Fähigkeiten von Managed Service Providern besser zu verstehen und um zu klären, wie sich ihre Fortschritte im Markt auf die Hybrid-Cloud-Strategien von Unternehmen auswirken können.



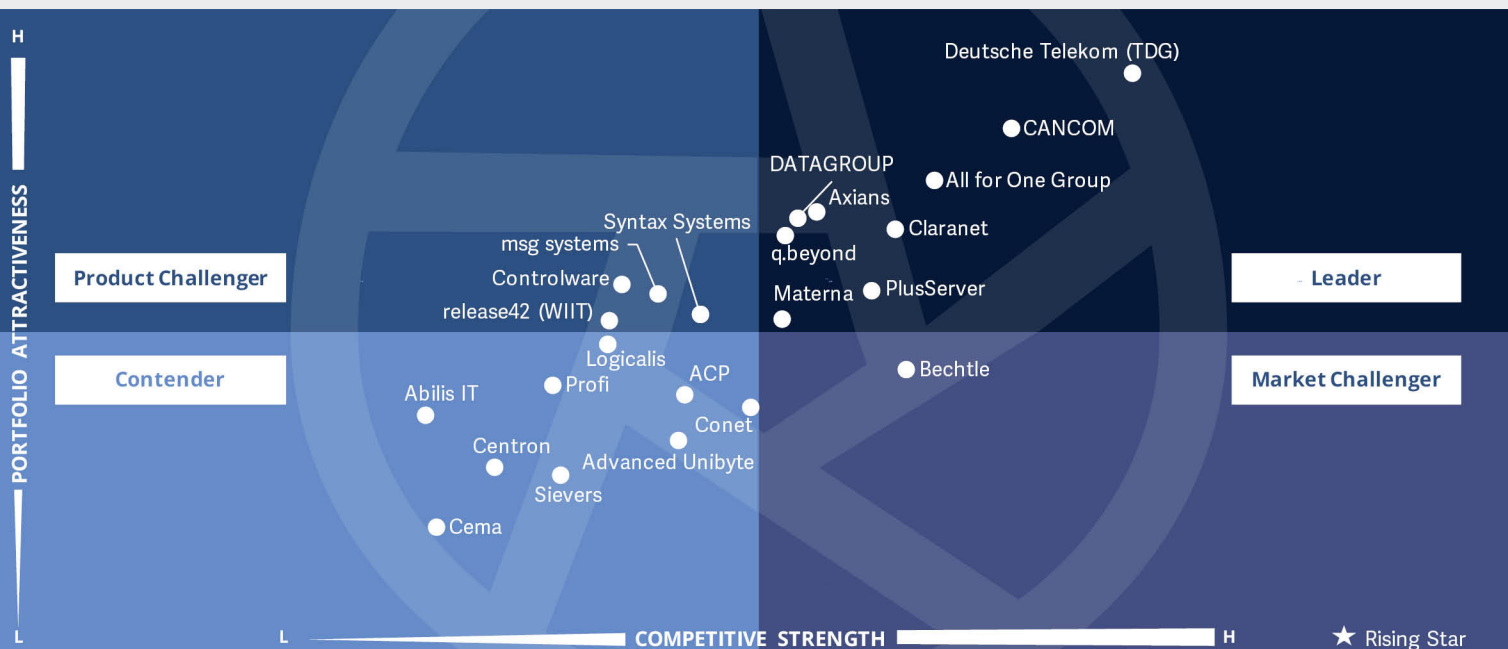
Führungskräfte aus den Bereichen Softwareentwicklung und Technologie gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis der Positionierung der Anbieter und ein klares Verständnis ihrer Angebote und

deren Auswirkungen auf die laufenden Initiativen zur Transformation der Infrastruktur sowie auf die Verfügbarkeit und Skalierbarkeit der entwickelten Anwendungen, Tools usw. innerhalb des Unternehmens.



Experten aus den Bereichen Beschaffung, Einkauf und Vendor Management gewinnen durch diesen Bericht Einblicke in die aktuelle Landschaft der Anbieter von Managed Services in Deutschland.





Dieser Quadrant bewertet Provider, die Managed Services für mittelständische Unternehmenskunden anbieten. Das Dienstangebot reicht vom Aufbau flexibler Arbeitsabläufe bis hin zur professionellen End2End-Verantwortung.

Ulrich Meister, Wolfgang Heinhaus



Definition

Dieser Quadrant bewertet die Fähigkeit der Anbieter, laufende Management-Services für private und hybride Clouds sowie traditionelle Rechenzentrumsinfrastrukturen und -plattformen zu erbringen, die physische und virtuelle Server, Middleware, Speicher, Datenbanken und Netzwerkkomponenten umfassen. Die IT-Infrastruktur befindet sich dabei entweder im Rechenzentrum des Kunden bzw. Dienstleisters oder wird als Colocation-Service von einem Dritten bereitgestellt.

Die teilnehmenden Anbieter übernehmen in der Regel die Transition Services und begleiten im Rahmen dieses Umstiegs die Kunden bei der Optimierung ihrer bestehenden IT-Landschaft. Typische Projekte sind die Konsolidierung großer Rechenzentren, Virtualisierung, Cloud Enablement und die Konfiguration/Implementierung eines software-

definierten Rechenzentrums (SDDC). Zu den Transition Services gehören auch der Ausbau der vorhandenen Anlagen, die Verlagerung neuer Workloads oder die Erstellung neuer Private Clouds. Managed Services zeichnen sich durch die Übertragung der Verantwortung an einen Dienstleister aus und werden durch Service Level Agreements (SLAs) und Pönalen im Fall der Nichteinhaltung geregelt. Auf breiter Ebene umfassen diese Dienste die Bereitstellung, Echtzeit- und vorhersagende Analysen, Monitoring und die operative Verwaltung der On-Premise-, privaten und hybriden Cloud-Umgebungen des Kunden. Ziel ist es, die Performance der Workloads in der Cloud zu maximieren, Kosten zu reduzieren und Compliance und Sicherheit zu gewährleisten. Die Teilnehmer sollten in der Lage sein, sowohl traditionelle als auch cloudnative Anwendungs-Releases zu managen, die auch kontinuierliche Integrations- und Delivery-Prozesse beinhalten.

Zulassungskriterien

1. Eigenes Angebot an Services für private und hybride Clouds und Rechenzentrumsinfrastruktur (Server, Middleware, Storage und Datenbanken), ohne auf Partner angewiesen zu sein
2. Bereitstellen von Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des Kunden bzw. aus der Ferne und nach Möglichkeit im Rahmen eines Shared Service Centers
3. Etablierte oder im Entstehen begriffene Basis-/Standardbeziehungen zu einem der großen Hyperscaler wie AWS, Microsoft, Google oder IBM
4. Erfahrung mit großen Transitionsprojekten, einschließlich Automatisierung, Konsolidierung, Virtualisierung und Cloud-Enablement
5. Möglichkeit, als „verlängerter Arm“ der Kundenorganisation zu handeln und an der Konzipierung von Blueprints, Architektur-Frameworks und Management-Ablaufplänen am Kundenstandort mitzuwirken
6. Angebot einer zentralisierten Orchestrierung/Verwaltung der hybriden IT-Infrastruktur
7. Erfahrung mit der Business-Continuity-Planung, insbesondere mit dem Remote-Management der hybriden Infrastruktur eines Kunden
8. Entsprechende Zertifizierungen zur Sicherstellung der Compliance auf lokaler Ebene



Beobachtungen

Die Nachfrage nach Managed Cloud Services Angeboten hat sich in den letzten Jahren exponentiell erhöht, mit der größten Steigerung im letzten Jahr. Dabei konnten vor allem etablierte Unternehmen von bestehenden Kundenbeziehungen und dem Vertrauen ihrer Kunden profitieren. Start-up-/Scale-up-Unternehmen hatten es dafür umso schwerer, neue Kundenbeziehungen zu etablieren und Projekte zu gewinnen.

Der Druck, die Transformation in die Cloud zu beginnen, wächst unaufhörlich; mittelständische Anwender sind darauf nicht adäquat vorbereitet und benötigen die Unterstützung von Managed Service Providern.

Die exponentiell steigende Komplexität aufgrund sich rasant ändernder neuer Anforderungen und auch Techniken sind die Haupttreiber für die Inanspruchnahme

von Managed Services für Private/Hybrid Clouds. Die Nutzung von Private-Cloud-Lösungen ist in diesem Segment nicht mehr die präferierte Wahl; infolgedessen ist die Public Cloud weiter auf dem Vormarsch und muss zusätzlich zu etablierten Systemlandschaften verwaltet werden. Das Ergebnis ist eine Hybrid- oder Multicloud Lösung, die viele Spezialkenntnisse erfordert und die für den Mittelstand aufgestellten Provider nicht selten über alle Maße fordert.

Der aktuelle Fokus auf Seiten vieler Unternehmen, Workloads entsprechend ihrer Anforderungen IT-seitig adäquat zu sourcen, gewinnt an Bedeutung. Hinzu kommt der Wunsch nach erhöhter Automatisierung durch intelligente und smarte Betriebsabläufe sowie Tools.

Aus Sorge, die Kontrolle bei dieser Transformation zu verlieren, verlangen mittelständische Kunden ein über Dashboards gesteuertes Management.

Mittelständische Anwenderunternehmen können sich so vollkommen auf die Product User Experience und alle geschäftsnahen Pflichten konzentrieren.

Von den in dieser Studie bewerteten Dienstleistern haben sich 23 Unternehmen für diesen Quadranten qualifiziert, davon neun als Leader.



All for One Group bietet ein wettbewerbsfähiges, speziell für SAP- und Microsoft-Lösungen zugeschnittenes Portfolio, das problemlos auf die individuellen Belange des Kunden angepasst werden kann.

Axians

Axians kommt aus dem Infrastrukturmodernisierungs-Bereich, verfügt über ein umfangreiches Portfolio und hat bereits erfolgreich zahlreiche Lösungen bei Kunden realisiert.

CANCOM

CANCOM ist seit Jahren einer der erfolgreichsten Serviceanbieter und Lösungsintegratoren, der kaum Wünsche offen lässt, mit einer hohen Anzahl zufriedener Kunden glänzt und nun erste Schritte in Richtung branchenspezifischer Lösungen unternimmt.

Claranet

Claranet bietet seinen Kunden ein sehr gutes Verständnis der aktuellen Kundenherausforderungen im Umfeld hybrider und Multi-Cloud- oder cloudnativer Projekte. Die Nähe zu den Hyperscalern wird dazu genutzt, sehr gute Cloud-Szenarien für die Kunden zu entwickeln.



DATAGROUP

DATAGROUP hat mit dem umfassenden Portfolio an Managed Services und dem professionellen Auftritt der Berater und Experten die Kunden überzeugt und ist weiter auf der Überholspur.

Deutsche Telekom (TDG)

Die **Deutsche Telekom (TDG)** ist nach wie vor einer der erfolgreichsten Anbieter von Managed-Service Lösungen für den Mittelstand und gestaltet aktiv die Marktnachfrage mit.

Materna

Materna ist ein Leader für Managed Private Cloud Solutions, die mit hervorragendem Verständnis für IT-Serviceanforderungen geliefert werden.

PlusServer

PlusServer ist ein Managed Cloud Service Provider und bietet effiziente Cloud-Lösungen aus eigenen Datacentern heraus an. Im Dezember 2020 wurde die erste GAIA-X-kompatible Cloud-Lösung gelauncht.

q.beyond

q.beyond überzeugt mit seiner vorhandenen Service-Expertise zahlreiche Kunden in vielen Branchen.





„Der Erfolg der All for One Group beruht auf dem soliden und innovativen Service-Portfolio, welches überwiegend auf produktbasierte Kernanwendungen wie Microsoft und SAP abgestimmt ist.“

Ulrich Meister, Wolfgang Heinhaus

All for One Group

Überblick

Die All for One Group hat ihren Hauptsitz in Filderstadt, Deutschland, und ist in sieben Ländern tätig. Das Dienstleistungsunternehmen beschäftigt 1.991 Mitarbeiter in mehr als 30 Niederlassungen weltweit. Im Geschäftsjahr 2021 erwirtschaftete das Unternehmen 431,8 Millionen US-Dollar (+4,9% im Vergleich zum Vorjahr).

Stärken

Breites Cloud-Portfolio: Das breit gefächerte Managed Service und auch Cloud Portfolio umfasst Strategie- und Managementberatung inkl. Prozessanalyse mit Technologie-Spezialwissen in den Bereichen SAP, Microsoft und IBM. Als renommierter Dienstleister bringt die All for One Group umfangreiches Wissen und Fähigkeiten mit allen system- und plattformspezifischen Facetten ein, die dem Kunden einen großen Nutzen in Bezug auf den geschäftsorientierten Betrieb ihrer IT-Landschaft und somit auch Applikationen bringen. Die Managed Cloud Services werden auf Basis sicherer und zertifizierter Partner- sowie Hyperscaler-Rechenzentren bspw. von AWS oder Microsoft (Azure) erbracht.

All for One verwaltet ungefähr 8000 virtuelle Server und ist ein ausgemachter ERP-Spezialist.

Zukunftsorientierte Beratung: Mit erfahrenen Beratern wird das Digitalisierungspotenzial identifiziert und in ein individuelles Cloud-Konzept überführt. Es werden sowohl Digital Labs Design Thinking Workshops angeboten als auch Beratungsleistungen zur IT-Strategie und Geschäftsmodellentwicklung angeboten, die im Kontext von Themen wie bspw. Big Data & Analytics oder KI und Security angesiedelt sind.

Hybride Cloud-Orchestrierung: All for One nutzt seine Konnektivitäts-Kompetenz, um homogene hybride Multicloud-Landschaften für seine Kunden erfolgreich zu managen.

Herausforderungen

Um weiterhin seine Kunden erfolgreich bedienen zu können, muss All for One seine Branchenkompetenz stärken, damit den Kunden in Zukunft auch branchenprozessorientierte Technologien angeboten werden können.



Die Marktforschungsstudie „ISG Provider Lens™ 2022 – Next-Gen Private/Hybrid Cloud– Data Center Solutions & Services“ analysiert die entsprechenden Softwareanbieter/Dienstleister im deutschen Markt auf Basis eines mehrstufigen Marktforschungs- und Analyseprozesses und positioniert diese Anbieter auf Basis der ISG Research-Methodik.

Lead Author:

Ulrich Meister, Wolfgang Heinhaus

Research Analysts:

Katharina Kummer

Data Analyst:

Vijaykumar Goud

Project Manager:

Ravi Ranjan

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

Die in diesem Bericht vorgestellten Marktforschungs- und Analysedaten umfassen Research-Informationen aus dem ISG Provider Lens™ Programm sowie aus kontinuierlich laufenden ISG Research-Programmen, Gesprächen mit ISG-Advisors, Briefings mit Dienstleistern und Analysen von öffentlich verfügbaren Marktinformationen aus unterschiedlichen Quellen. Die für diesen Bericht erhobenen Daten und Informationen, entsprechen nach Ansicht von ISG sowohl für Anbieter, die aktiv

teilgenommen haben, als auch für Anbieter, die nicht teilgenommen haben, dem aktuellen Stand vom Juni 2022. Zwischenzeitliche Fusionen und Akquisitionen und die damit zusammenhängenden Veränderungen sind in diesem Bericht nicht berücksichtigt.

Falls nicht anders angegeben, sind alle Umsätze in US-Dollar (USD) angegeben.



Dabei wurde die Studie in folgende Schritte gegliedert:

1. Definition des Marktes für Next-Gen Private/Hybrid Cloud– Data Center Solutions & Services
2. Fragebogenbasierte Studien über Dienstleister/Anbieter und zu allen Trendthemen
3. Interaktive Gespräche mit Dienstleistern/Anbietern über ihre Leistungen und Use Cases
4. Nutzung der ISG-internen Datenbanken sowie des Know-hows und der Erfahrung der ISG Advisors (soweit möglich)
5. Nutzung der Star of Excellence CX-Daten
6. Detaillierte Analyse und Evaluierung von Services und entsprechenden Dokumentationen auf Basis der von den Anbietern zur Verfügung gestellten Daten und Zahlen sowie anderer Quellen
7. Auswertung auf Basis der folgenden Kriterien:
 - * Strategie & Vision
 - * Technologische Innovationen
 - * Markenbekanntheitsgrad und Marktpräsenz
 - * Vertriebs- und Partnerlandschaft
 - * Breite und Tiefe des Service-Angebots
 - * CX und Empfehlung



Autor



Ulrich Meister
Lead Analyst

Ulrich ist maßgeblich an den ISG Provider Lens™ Quadrantenstudien beteiligt. Er schreibt hauptsächlich über digitale Technologie, IT-Services und Cloud-Technologie. Seine Forschungsagenda umfasst die Bewertung der Auswirkungen der digitalen Transformation, die Analyse der Marktdynamik, die Positionierung von Anbietern auf dem Markt, das Verfassen von POVs, die Beobachtung des Softwaremarktes und die Identifizierung von Chancen für Unternehmen.

Autor



Wolfgang Heinhaus
Partner Advisor

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





IPL Product Owner

Jan Erik Aase
Partner and Global Head – ISG Provider Lens™

Herr Aase verfügt über umfangreiche Erfahrung bezüglich Implementierung und Research im Bereich Service-Integration und Management sowohl von IT- als auch von Geschäftsprozessen mit. Mit mehr als 35 Jahren Erfahrung ist er hochqualifiziert darin, Trends und Methoden der Vendor Governance zu analysieren, Ineffizienzen in aktuellen Prozessen zu identifizieren und als Berater tätig zu sein. Jan Erik hat Erfahrung auf allen vier Seiten des Sourcing- und Vendor-Governance-Lebenszyklus – als Kunde, als

Branchenanalyst, als Dienstleister und als Berater. Als Research Director, Principal Analyst und Global Leader des ISG Provider Lens™ Programms ist er in der Lage, den aktuellen Stand der Branche zu beurteilen und darüber zu berichten sowie Empfehlungen für Unternehmen und Service-Provider-Kunden auszusprechen.



***ISG** Provider Lens™

Die ISG Provider Lens™ Quadranten-Reports bieten Bewertungen von Dienstleistern und kombinieren als einzige Studien dieser Art datengestützte Forschung und Marktanalysen mit praktischen Erfahrungen und Beobachtungen, gestützt auf das globale ISG-Beraterteam. Unternehmen erhalten eine Fülle detaillierter Daten und Marktanalysen, die ihnen bei der Auswahl geeigneter Sourcing-Partner helfen; die ISG-Berater wiederum nutzen die Berichte, um ihre Marktkenntnisse zu validieren und Empfehlungen für die Unternehmenskunden von ISG abzugeben. Die Studien decken derzeit Provider mit Angeboten in mehreren Regionen weltweit ab. Weitere Informationen über die ISG Provider Lens Studien finden Sie auf dieser [Webseite](#).

***ISG** Research™

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

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

***ISG**

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 800 Kunden, darunter über 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, Strategie- und -Betriebs-Design, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.300 mit der Digitalisierung vertraute 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. Weitere Informationen unter www.isg-one.com.

