

Microsoft Ecosystem Partners

Dynamics 365

Eine Untersuchung der
Information Services Group
Germany GmbH

QUADRANT REPORT | MARCH 2022 | GERMANY

Customized report courtesy of:



Executive Summary 03

Anbieterpositionierung 07

Einleitung

Definition 13

Betrachtungsumfang der Studie 14

Anbieterklassifizierungen 14

Anhang

Methodik & Team 26

Autoren & Editoren 28

Über ISG 30

Dynamics 365 18 - 24

Wer sollte dieses Kapitel lesen? 19

Quadrant 20

Definition & Auswahlkriterien 21

Beobachtungen 22

Anbieterprofile 24



Report Author: Holm Landrock

Im Gegensatz zum Vorjahr hielten sich viele Anwender mit ihren IT-Ausgaben zurück, auch weil sie mit der Corona-Krise zu kämpfen hatten.

Die Luft wird dünn in der Partnerlandschaft und die Anbieter buhlen um die Gunst der Kunden – und Microsofts.

Zertifizierungen stellen gerade bei erfolgreichen Partnern einen immer größeren finanziellen und personellen Aufwand dar.

„Mitnahme-Effekte“ aus dem ersten Jahr Corona-Pandemie sind nicht mehr so deutlich festzustellen.

Viele Anbieter berichteten vom hohen Preisdruck, lediglich beim Thema

Sicherheit säßen die Portemonnaies noch relativ locker.

Die Dienstleistungen der Service-Provider unterstützen die Anwender bei der Einführung von Azure und cloud-nativer IT-Infrastrukturen sowie bei der Transformation der Workload in die Cloud. Dabei kommen immer mehr jene Werkzeuge zum Einsatz, mit denen die Anwender ihre IT-Infrastruktur agil an die schnell wechselnden Wettbewerbsbedingungen anpassen und Innovationen umsetzen können.

Die diesjährige Ausgabe der IPL-Studie zum Microsoft-Ökosystem, die die Partnerlandschaft des US-amerikanischen Softwareherstellers Microsoft untersucht, wurde in manchen Aspekten der Bewertung erneuert. So wurde das Bewertungsschema in einigen Merkmalen überarbeitet. Eine stärkere Berücksichtigung fanden neue Kriterien, die die Fähigkeit der Partner beurteilen,

Die Luft wird dünn in der **Partnerlandschaft und die Anbieter** buhlen um die Gunst der Kunden – und Microsofts.



die Kunden bei der Modernisierung der Apps und bei der Transformation von Apps in die Cloud zu unterstützen. Das ist ein immer wichtiger werdendes Thema, denn die Kunden beginnen, nach dem Umzug einiger grundlegender, meist betriebswirtschaftlicher Anwendungen – im Fachjargon Workloads – nun auch mit der Transformation von Fachanwendungen in die Cloud.

Die Anbieterlandschaft

Ein immer noch großer Teil der Service-Provider erledigt dies per Lift-and-Shift, also anhand des Übertragens der Applikation und der Daten aus der On-Premises-Umgebung auf die, in diesem Kontext, Azure Cloud. Viele der Provider kümmern sich darum, dass dies für den Kunden reibungslos abläuft. Dazu werden umfangreiche Bestandsaufnahmen geleistet. Einzelne Anbieter bemühen sich inzwischen auch um die Funktion

der Applikationen, ziehen verschiedene Applikationen zusammen oder stellen die Obsoleszenz einiger Applikationen fest.

Etliche neue Kriterien führten zu einer deutlichen Veränderung der Darstellung. Bislang spielte zum Beispiel der Reifegrad des Service-Angebots eine große Rolle. Da sich die Dienstleister über die Jahre einander immer mehr angeglichen haben, legte die Bewertung jetzt unter anderem mehr Wert auf die Umsetzungsgeschwindigkeit und den Nutzen für die Anwender. Neben diesem Merkmal wurden auch Art und Umfang der Partnerschaft mit Microsoft neu beurteilt. Lokalisierte Angebote wurden einer erweiterten Betrachtung unterzogen.

Inzwischen wurde das hier beleuchtete Partnersystem von den gleichen Entwicklungen erreicht, die auch schon die Partnersysteme anderer Hersteller in den letzten Jahrzehnten durchmachen mussten. Der langjährige

Erfolg der Partner hat dazu geführt, dass umsatzstarke Kunden zunehmend von Microsoft direkt betreut werden sollen. Gleichzeitig werden vom Hersteller immer neue Zertifizierungen ausgegeben. Da hier nach Bronze, Silber und Gold nicht mit Platin und anderen Edelmetallen abgestuft wird, wurden die Advanced Specializations eingeführt. Die Partner sehen das sehr kritisch, weil die Zertifizierungen gerade bei erfolgreichen Partnern einen immer größeren finanziellen und personellen Aufwand darstellen. Umso schärfer ist der Wettbewerb um die Kunden. Fast alle großen Unternehmen und auch viele mittelständische Anwenderunternehmen haben Verträge mit mehreren der hier aufgelisteten Anbieter. Damit wollen die Anwender vor allem dem Vendor-Lock-in vorbeugen. Doch oft ist das auch die Folge historischer Entwicklungen, weil zunächst nur einzelne Workloads in die Cloud gehoben wurden.

Vor allem die sehr großen Anbieter kostet es sehr viel Aufwand, auf Kurs zu bleiben. So wie sehr große Containerfrachtschiffe und Kreuzfahrtschiffe durch ihre Größe anfällig für Seitenwind, Eisberge und andere große Schiffe werden, ist das auch in der IT-Services-Branche der Fall. Sehr große Organisationen mussten in der Corona-Krise zunächst das Problem lösen, teils tausende Mitarbeiter aus den Kundenunternehmen abzuziehen, die dort für die Gestaltung und Entwicklung von Applikationen eingesetzt waren. Dienstleister mit einem sehr hohen Anteil an Body Leasing haben damit seit über zwei Jahren zu kämpfen; kleinere Anbieter waren hier mitunter im Vorteil.

Während international noch einige Übernahmen und Zusammenschlüsse von Anbietern zu beobachten waren, hielten sich die Aktivitäten in Deutschland in Grenzen. Anscheinend fehlt, nicht zuletzt durch die Corona-Seuche, das Geld



für Fusionen und Übernahmen. Einen Sonderfall stellt T-Systems dar; Gerüchten zufolge gibt es Pläne, die gesamte Organisation mit rund 28.000 Menschen aus dem Telekom-Konzern auszugliedern. Ob sich nun die Deutsche Telekom hier die Kassen füllen möchte oder welche Ursachen das sonst hat, darüber kann man nur spekulieren.

Die hier bewerteten Service-Provider leisten harte Arbeit. Sie müssen beispielsweise mit über einhunderttausend Preispunkten im Kontext des Azure-Portfolios zurechtkommen und dies den Kunden gegenüber vertreten. Gleichzeitig stehen sie in der Pflicht, den Kunden die Stabilität und Kontinuität ihrer IT-Umgebungen zuzusichern. Gerade aufgrund der Corona-Pandemie spielt für die Kunden neben den technischen Parametern des Projekts stets auch die Preisgestaltung eine große Rolle.

Die meisten Dienstleister folgen in der Außendarstellung ihrer Services dem Narrativ von der „Digital Journey“ bzw. der „EX“ (Employee Experience, der Erlebniswert für den Anwender). Diese Floskeln werden in Varianten verwendet. Das wäre nicht weiter schlimm, würde dann nicht zum Beispiel genau diese Digital Journey als Alleinstellungsmerkmal aufgeführt. Garniert wird dies mit einer bildlichen Darstellung der Entwicklung im Stile eines U-Bahn-Plans oder eines sich schlängelnden Pfades oder einer attraktiv verwundenen Schleife. Dabei sind die Anbieter sehr kreativ, sind aber in der Kernaussage zu ihren Alleinstellungsmerkmalen einheitlich: Es geht um das Überzeugen der Kunden zu einem möglichst ganzheitlichen Ansatz bei der digitalen Transformation. Ebenso wurden von mehreren Anbietern die „Landing Zones“ (also Landungszonen) als Alleinstellungsmerkmal genannt, insbesondere Self-Service Landing Zones.

Zudem sind sehr viele Anbieter in dieser Betrachtung Multi-Cloud-Service-Provider, die nach Präferenz des Kunden und nach technischen Kriterien die für den Kunden passende Cloud vorschlagen. Die Anbieter, die sich besonders oft für Azure entscheiden, können oft das Quäntchen mehr leisten, das die Kunden sich wünschen. Das spiegelt sich auch in dieser Studie wider.

Andererseits halten sich diese Sorgen um die Zukunft in Grenzen, solange die alteingesessene deutsche Anwenderlandschaft gut unter den großen und nicht ganz so großen Anbietern aufgeteilt ist. Dramatische Provider-Wechsel finden im Grunde nicht statt. Es handelt sich eher um Anpassungen. Wie sich die Lösung konkret gestalten könnte, wäre allerdings Spekulation.

In gewisser Hinsicht gibt all dies Hoffnung auf einen sehr lebhaften Markt in den

nächsten Jahren, wenn die Projekte zur Konsolidierung der Applikationen auf weniger Cloud-Anbieter anstehen.

Die Kunden und ihre Sorgen

Große Kunden setzten bei der Cloud-Transformation naturgemäß auf die globalen Anbieter, die an jedem der eigenen Standorte auch ein Delivery Center (Cloud-Rechenzentren und Mitarbeiter) in Reichweite haben. Bei den großen Microsoft-Partnern sind diese Delivery Centers inzwischen vornehmlich in Indien, für die EU aber oft auch in Osteuropa (Rumänien, Bulgarien, Slowakei werden häufig genannt) zu finden. Das wird so lange gut gehen, bis die Menschen in diesen Ländern höhere Gehälter fordern werden. Offen ist bislang, wohin die Delivery Center aus Osteuropa dann, unter Beibehaltung der strengen Auflagen der DSGVO und anderer europäischer Verordnungen, ausweichen werden.




Executive Summary

In einzelnen Marktkategorien waren „Mitnahme-Effekte“ aus dem ersten Jahr der Corona-Pandemie nicht mehr so deutlich festzustellen. Im Gegensatz zum Vorjahr hielten sich viele Anwender mit ihren IT-Ausgaben zurück, auch weil sie mit der Corona-Krise zu kämpfen hatten. Das war etwas deutlicher bei Fertigungsunternehmen und Handelsunternehmen zu beobachten, die beispielsweise auf Ware aus Fernost warten mussten und die sich mit dem teilweise Zerbröckeln von Lieferketten großen Herausforderungen gegenübergestellt sahen.


Viele Anbieter berichteten vom hohen Preisdruck, lediglich beim Thema Sicherheit säßen die Portemonnaies noch relativ locker. Beim Thema IT-Sicherheit werden die Anwender von großen Sorgen geplagt. Neben Ransomware-Erpressungen spielt auch die Spionage eine große Rolle. Anwenderunternehmen sind deshalb bereit, sehr große Beträge in die Sicherheitslösungen zu investieren. Um von diesen Budgets profitieren zu können, müssen die Anbieter ihre Fähigkeiten durch vollständige und vor allem zertifizierte Konzepte nachweisen.




 Anbieterpositionierung Page 1 of 6


	Managed Services for Azure Large Enterprises	Managed Services for Azure Midmarket	Microsoft 365 Large Enterprises	Microsoft 365 for Midmarket	Dynamics 365	SAP on Azure	Power Platform Services
Accenture	Leader	Not In	Leader	Not In	Not In	Not In	Not In
All for One Group	Leader	Not In	Market Challenger	Product Challenger	Not In	Leader	Product Challenger
Allgeier	Not In	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Leader	Not In	Not In
AppSphere	Not In	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In	Contender
Arvato Systems	Not In	Leader	Not In	Leader	Not In	Leader	Leader
Atos	Leader	Not In	Leader	Not In	Leader	Leader	Leader
Avanade	Not In	Market Challenger	Not In	Leader	Market Challenger	Market Challenger	Leader
Axians	Market Challenger	Leader	Product Challenger	Product Challenger	Contender	Not In	Not In
Bechtle	Not In	Leader	Leader	Leader	Leader	Not In	Not In
BT	Product Challenger	Not In	Market Challenger	Product Challenger	Not In	Not In	Not In




 Anbieterpositionierung Page 2 of 6


	Managed Services for Azure Large Enterprises	Managed Services for Azure Midmarket	Microsoft 365 Large Enterprises	Microsoft 365 for Midmarket	Dynamics 365	SAP on Azure	Power Platform Services
BTC	Not In	Product Challenger	Not In	Market Challenger	Not In	Product Challenger	Contender
CANCOM	Contender	Market Challenger	Product Challenger	Market Challenger	Market Challenger	Product Challenger	Not In
Capgemini	Leader	Not In	Leader	Not In	Market Challenger	Leader	Market Challenger
Claranet	Not In	Market Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In
Cognizant	Contender	Not In	Market Challenger	Not In	Contender	Product Challenger	Product Challenger
Communardo	Not In	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In	Leader
Computacenter	Market Challenger	Not In	Leader	Not In	Not In	Not In	Not In
COSMO Consult	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
DataONE	Not In	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In	Product Challenger
Deutsche Telekom (TDG)	Not In	Leader	Not In	Leader	Leader	Not In	Not In




 Anbieterpositionierung Page 3 of 6


	Managed Services for Azure Large Enterprises	Managed Services for Azure Midmarket	Microsoft 365 Large Enterprises	Microsoft 365 for Midmarket	Dynamics 365	SAP on Azure	Power Platform Services
Devoteam M Cloud	Not In	Leader	Not In	Leader	Product Challenger	Leader	Not In
DIGITALL	Not In	Market Challenger	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In	Not In
DXC Technology	Leader	Not In	Market Challenger	Not In	Market Challenger	Leader	Market Challenger
Fujitsu	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender	Contender	Market Challenger
glueckkanja-gab	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Leader	Not In	Market Challenger	Not In
HCL	Contender	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In
Hexaware	Product Challenger	Product Challenger	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In
Hitachi Solutions	Contender	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In	Not In
HSO	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
IBM	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Market Challenger	Not In




 Anbieterpositionierung Page 4 of 6


	Managed Services for Azure Large Enterprises	Managed Services for Azure Midmarket	Microsoft 365 Large Enterprises	Microsoft 365 for Midmarket	Dynamics 365	SAP on Azure	Power Platform Services
Infosys	Leader	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Market Challenger
Insight	Product Challenger	Product Challenger	Market Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
intellecom	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In
IPI	Not In	Not In	Contender	Contender	Not In	Not In	Not In
KUMAVISION	Not In	Not In	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In
Layer 2	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
Logicalis	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Market Challenger	Not In	Not In	Contender
LTI	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Contender	Not In	Not In
Mindtree	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
Net at Work	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In




 Anbieterpositionierung Page 5 of 6

	Managed Services for Azure Large Enterprises	Managed Services for Azure Midmarket	Microsoft 365 Large Enterprises	Microsoft 365 for Midmarket	Dynamics 365	SAP on Azure	Power Platform Services
novaCapta	Not In	Not In	Not In	Market Challenger	Not In	Not In	Not In
NTT DATA	Leader	Not In	Not In	Not In	Not In	Leader	Not In
Objektkultur	Not In	Not In	Not In	Contender	Product Challenger	Not In	Not In
ORBIT	Not In	Not In	Not In	Rising Star ★	Leader	Not In	Not In
PlusServer	Not In	Market Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In
ProCloud	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In
q.beyond	Market Challenger	Market Challenger	Product Challenger	Not In	Not In	Rising Star ★	Not In
Rackspace Technology	Leader	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
Reply	Contender	Not In	Contender	Not In	Not In	Contender	Not In
Scheer GmbH	Not In	Rising Star ★	Not In	Not In	Not In	Leader	Not In



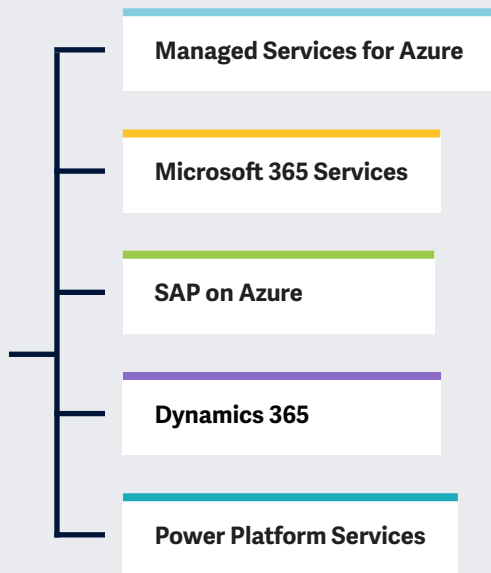
 Anbieterpositionierung Page 6 of 6

	Managed Services for Azure Large Enterprises	Managed Services for Azure Midmarket	Microsoft 365 Large Enterprises	Microsoft 365 for Midmarket	Dynamics 365	SAP on Azure	Power Platform Services
Skylink	Not In	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In	Not In
SoftwareONE	Rising Star ★	Leader	Leader	Not In	Not In	Market Challenger	Leader
Sopra Steria	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
Sycor	Not In	Contender	Not In	Not In	Product Challenger	Market Challenger	Not In
Syntax Systems	Contender	Contender	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In
TCS	Product Challenger	Product Challenger	Market Challenger	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
Tech Mahindra	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender	Contender	Not In
T-systems	Leader	Not In	Leader	Not In	Not In	Leader	Market Challenger
Wipro	Leader	Not In	Product Challenger	Not In	Contender	Product Challenger	Product Challenger
Wolkenwerft	Not In	Contender	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In



Diese Studie konzentriert sich auf die Bereiche, die ISG im Jahr 2022 als besonders wichtig für Microsoft erachtet

Simplified Illustration Source: ISG 2022



Definition

Microsoft ist einer der etabliertesten Technologieanbieter der Welt und verfügt über ein Netzwerk aus Tausenden von Partnern, die die Fähigkeiten und Leistungen des Anbieter erweitern und Unternehmen bei der Übernahme der Microsoft-Technologien unterstützen. Dieses Netzwerk hat in den letzten fünf Jahren eine Reihe von tektonischen Verschiebungen durchlaufen, da Microsoft sich im Rahmen einer massiven Cloud-Transformation entsprechend verändert hat. Im gleichen Zeitraum hat sich die digitale Transformation zu einer Priorität in der Technologielandschaft von Unternehmen entwickelt; das erfordert eine neue Generation von Software und Services von Microsoft und seinen Partnern.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, hat Microsoft seinen Schwerpunkt auf drei Kernbereiche gelegt: die Azure-Cloud-Plattform, die Microsoft 365-Produktivitäts-Suite, welche Windows 10 und Office 365 umfasst, sowie die Dynamics 365 Suite mit Geschäftsanwendungen. Die Partner werden nun nach ihrer Fähigkeit bewertet, die Nutzung der Microsoft Cloud Services, die diese Kernproduktbereiche umfassen, voranzutreiben. Um erfolgreich zu sein, müssen Dienstleister den Unternehmen ein robustes Servicepaket mit zukunftsweisenden Funktionen anbieten, das sich auf eine enge Beziehung zu Microsoft stützt, wodurch sie über künftige Entwicklungen auf dem Laufenden gehalten werden und sich ihnen wiederum neue Geschäftsmöglichkeiten eröffnen.



Die ISG-Analyse wird sich darauf konzentrieren, wie die Anbieter in Australien, Brasilien, Deutschland, Malaysia, Singapur, der Schweiz, Großbritannien und den USA positioniert sind, und zwar basierend auf der Stärke ihres jeweiligen Portfolios und ihrer Wettbewerbsfähigkeit im Markt. Obwohl es in jeder dieser Regionen Tausende von Anbietern gibt, die Dienstleistungen für Microsoft-Produkte erbringen, konzentriert sich dieser Bericht für jeden der untersuchten Quadranten und je Region nur auf die wichtigsten Wettbewerber, darunter sowohl global tätige Unternehmen als auch lokale Anbieter.

Betrachtungsumfang der Studie

Im Rahmen dieser ISG Provider Lens™-Quadrantenstudie werden die folgenden 5 Quadranten untersucht:

Managed Services for Azure

Microsoft 365 Services

SAP on Azure Services

Dynamics 365 Services

Power Platform Services

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

- Transparente Darstellung der Stärken und Schwächen relevanter Anbieter
- Eine differenzierte Positionierung der Anbieter nach Segmenten
- Fokus auf den regionalen Markt

Die 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.

Anbieterklassifizierungen

Die Anbieterpositionierung spiegelt die Eignung des jeweiligen IT-Anbieters 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 ab 5.000 Mitarbeitern oder mit Umsätzen von über einer Milliarde USD, weltweit aktiv und mit weltweit 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.

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



Jeder Quadrant einer ISG Provider Lens™ Studie kann auch einen Anbieter beinhalten, der nach Meinung von ISG großes Potential 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).

(Fortsetzung auf der nächsten Seite)



Anbieterklassifizierungen: Bewertungskategorien

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: Bewertungskategorien

★ 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.





Dynamics 365

Wer sollte dieses Kapitel lesen?

Dieser Quadrantenbericht beschäftigt sich mit der aktuellen Marktpositionierung von Dienstleistern, deren Zielgruppe sowohl mittelständische als auch Großunternehmen sind, und zeigt auf, wie sie die wichtigsten Herausforderungen im Zusammenhang mit Dynamics 365 Services angehen.

Dabei werden insbesondere Service Provider untersucht, die ERP- und CRM-Software anbieten, nicht-digitale Prozesse analysieren und die Transformation von Prozessen mit Hilfe von Dynamics 365-Lösungen durchführen. Die Konsolidierung von verschiedenen ERP-Systemen auf Multicloud-Lösungen ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Kunden wünschen sich starke Partner für die Verwaltung, Wartung und Optimierung von Dynamics 365-Applikationen. Angesichts der benötigten spezialisierten Lösungen für die Bewältigung der oben genannten

Herausforderungen ist Outsourcing zur einzigen praktikablen Option geworden; das erfordert eine enge Partnerschaft zwischen Dienstleistern und Kunden.

In Deutschland sind robuste Agile- und DevOps-Implementierungsdienste gefragt, einschließlich Beratung, Planung und Konfiguration sowie automatisierten Berichten zur Sicherstellung der Servicebereitstellung und -qualität.



IT-Führungskräften bietet dieser Bericht ein besseres Verständnis der relativen Positionierung und Fähigkeiten von Partnern, die ihnen helfen, Services aus für Microsoft Dynamics 365 effektiv zu nutzen; sie erfahren zudem, wie deren technische Fähigkeiten im Vergleich zu anderen Marktangeboten dastehen.

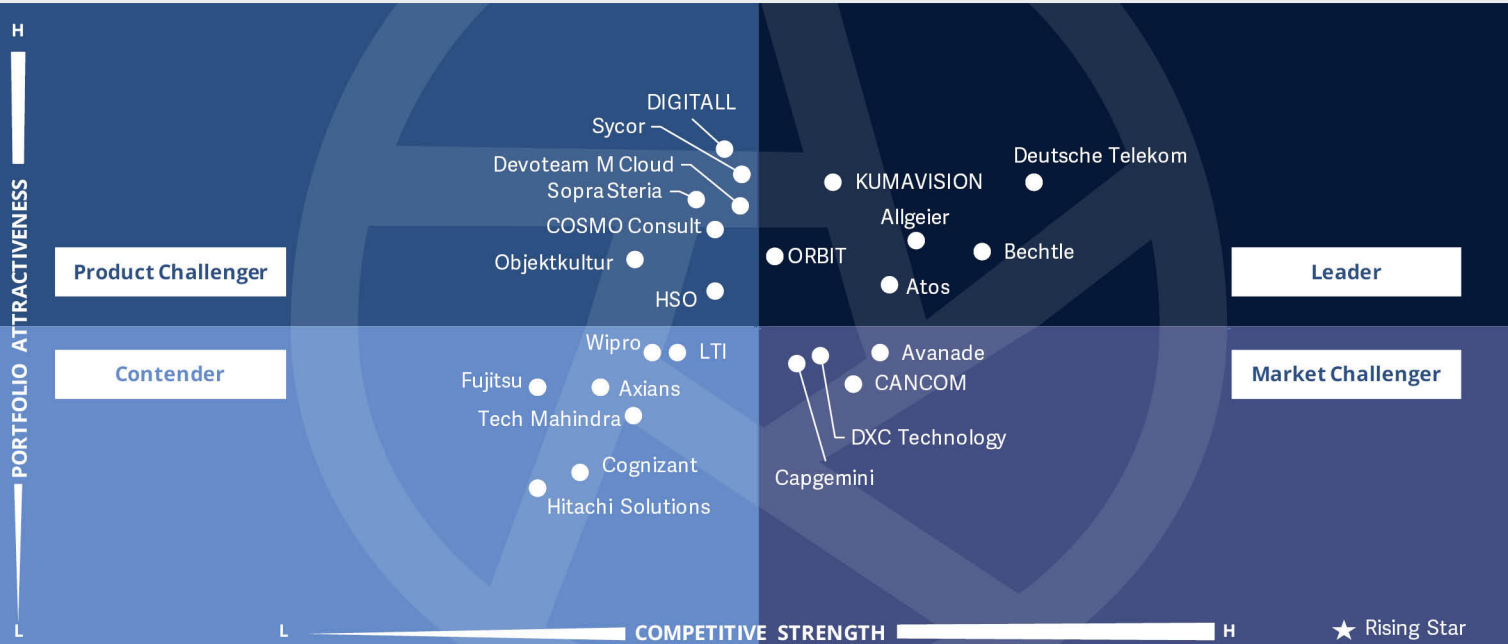


Sourcing- und Einkaufs-Experten gewinnen durch diesen Bericht ein besseres Verständnis des Anbieter-Ökosystems für Microsoft Dynamics 365 Services in Deutschland und können sich über die Standard-Initiativen hinaus über die Serviceangebote der Anbieter informieren.



Führungskräfte aus den Bereichen Softwareentwicklung und Technologie können sich in diesem Bericht über die Positionierung von Managed Service Providern informieren und erfahren, wie deren Angebote und Strategien die Nachfrage nach ergänzenden Softwareprodukten und Services beeinflussen können.





Dieser Quadrant bewertet Dienstleister, die Unternehmen bei der Auswahl, Integration, Anpassung und dem Betrieb von Microsofts cloudbasierter **Dynamics 365 ERP und CRM** Software unterstützen. Gefragt sind unter anderem **Know-how um Geschäftsprozesse** und **Schulungsangebote**.

Holm Landrock



Definition

Dieser Quadrant bewertet Dienstleister, die Unternehmen bei der Auswahl, Integration, Anpassung und dem Betrieb von Microsofts cloudbasierter Dynamics 365 Enterprise Resource Planning (ERP) und Customer Relationship Management (CRM) Software unterstützen. Diese Services konzentrieren sich auf die Digitalisierung von Geschäftsprozessen durch den Einsatz von ERP- und CRM-Software. In diesem Zusammenhang sollten Dienstleister und Systemintegratoren Anwenderunternehmen bei der Analyse von nicht digital abgebildeten Prozessen und der IT-Umsetzung dieser Prozesse durch Lösungen aus Dynamics 365 unterstützen.

Darüber hinaus werden in dieser Studie Themen wie die Datenintegration mit und die Übernahme von Altsystemen berücksichtigt.

Außerdem wird untersucht, wie die Anbieter den Software-Lebenszyklus und die Benutzerunterstützung handhaben. Hinzu kommen Bereiche wie Eskalationsmanagement, Änderungsmanagement, Optimierung und Reporting. Die in diesem Quadranten vertretenen Anbieter zeigen auch ein ausgeprägtes Verständnis dafür, wie sich ihre Services und die Dynamics 365-Lösung auf das Geschäft ihrer Unternehmenskunden auswirken.

Auswahlkriterien

1. Umfang und Tiefe des Dienstleistungsportfolios des Anbieters in Bezug auf die Implementierung, Anpassung, Bereitstellung und den Support von Microsoft Dynamics 365, unter besonderer Berücksichtigung branchenspezifischer Services und Leistungen
2. Anzahl und Standort der Mitarbeiter, die Dynamics 365 Services erbringen
3. Verständnis der Arbeitsbelastung des Kunden im Hinblick auf die Umstellung von ERP oder CRM
4. Stärke der Partnerschaft des Anbieters mit Microsoft, gemessen an der Anzahl und Kategorie der relevanten Zertifizierungen, der Dauer der Beziehung zu Microsoft und dem Nachweis der strategischen Zusammenarbeit zwischen dem Anbieter und Microsoft
5. Prozessunterstützung im Rahmen der digitalen Transformation in Anwenderunternehmen bei der Einführung von Dynamics 365
6. Vielfältige und ausgereifte Preis- und Zahlungsmodelle, die den Bedürfnissen der Unternehmen entsprechen, die Dynamics 365 einführen und nutzen
7. Robuste Prozesse des Anbieters für die Implementierung, einschließlich der Verwendung von Agile- und DevOps-Methoden sowie der entsprechenden Automatisierung für die Bereitstellung und Qualität der Dienste



Beobachtungen

ERP- und CRM-Umgebungen halten bei vielen Anwenderunternehmen die Fäden zusammen. Sie stellen die Basis für die Verwaltung der betriebswirtschaftlichen Zusammenhänge in der IT dar und sind daher besonders wichtig. Dynamics 365 bildet hier ein recht eigenständiges Universum an Lösungen, welche von den in dieser Marktkategorie beurteilten Dienstleistern bei den Anwenderunternehmen geplant, konfiguriert, implementiert und gegebenenfalls betrieben werden, sofern der Kunde dies wünscht. In der Regel werden die Kunden auch mit weiteren Services für den Betrieb ihrer Applikationen in der Cloud, meist in der Azure Cloud, bedient.

Der Aufwand ist typischerweise hoch, sobald die Anwender ihre Dynamics-365-Umgebung nicht mehr selbst beherrschen können. Dann ist zur

Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs oft rasches, effizientes und zielführendes Handeln erforderlich. Dies leisten die hier aufgeführten Anbieter. Sie bilden die Spitzengruppe des Wettbewerbsfeldes in der Region.

Angesichts des hohen Aufwands bei der Implementierung von ERP- und CRM-Lösungen haben die Dienstleister kaum Raum für Innovationen oder anders geartete Kreativität. Die wichtigste Forderung der Anwender besteht darin, die IT-Lösungen in Betrieb zu nehmen.

CANCOM hat sich in der diesjährigen Studie als Market Challenger positioniert (im Vorjahr Contender). Devoteam M Cloud war im Vorjahr in der Gruppe der Leader zu finden und ist in diesem Jahr Product Challenger. ORBIT ist neu in dieser Kategorie und konnte eine Leader-Position erringen. Atos war im Vorjahr Market Challenger und ist in diesem Jahr in der Gruppe der Leader zu finden. Hitachi

Solutions wurde neu aufgenommen und hat sich als Contender positioniert. AppSphere wurde nicht mehr bewertet.

Von den 149 Unternehmen, die für diese Studie in die Beobachtung einbezogen wurden, haben sich 23 Anbieter für die Aufnahme in den Quadranten qualifiziert. Sechs Provider erreichten die Gruppe der Leader. Ein Rising Star konnte nicht identifiziert werden.

Atos

Atos ist ein leistungsfähiger Partner für den gehobenen Mittelstand und große Konzerne und unterstützt mit Dynamics 365 Kunden, die ihr Unternehmen weiterentwickeln und die digitale Transformation vorantreiben wollen. Atos OneCloud vereint Cloud-Beratung, Expertise in der Anwendungstransformation, vorgefertigte Cloud Accelerators und innovative Talente in einer Reihe von End-to-End-Services, um

Kunden auf ihrem Weg in die Cloud sicher und schnell zu unterstützen. Atos stützt sich bei der Umsetzung auf ein starkes Team von über 160 Dynamics-Experten

Allgeier

ERP-Lösungen auf Basis von Dynamics 365 sind die Domäne von Allgeier, und bei nur wenigen der in dieser Studie untersuchten Anbieter folgen die Aktionen so umfangreich der Unternehmensvision. Die Einführung von betriebswirtschaftlicher Software beherrscht das Unternehmen aus dem Effeff. Der Provider hat ein tiefgehendes Verständnis für die CRM- und ERP-Anliegen seiner Kunden. Die Services sind umfassend und tief, um auch anspruchsvolle Anfragen bedienen zu können.



Bechtle

Bechtle bietet seinen Kunden ein umfangreiches Portfolio an Lösungen und Dienstleistungen rund um Dynamics 365 an und übernimmt die Integration mit der Azure Cloud und den anderen Lösungs-Welten des Microsoft-Toolsets. Kunden können damit auch ERP-getrieben den Weg der digitalen Transformation beschreiten.

Deutsche Telekom (TDG)

Die Geschäftskundeneinheit der Deutschen Telekom setzt die Services verfolgt den Ansatz eines ganzheitlichen „Digital Sellings“. Damit beschreibt TDG einen erkenntnisbasierenden, kollaborativen Ansatz für Prozesse in den Bereichen Vertrieb, Marketing, Kundenservice und Produktion. Schulungen und vordefinierte Lösungen erleichtern das Onboarding der Anwender.

KUMAVISION

Mit seiner Spezialisierung auf Schlüsselbranchen der deutschen Wirtschaft sichert sich der Provider einen festen Platz im Wettbewerbsumfeld. Dazu trägt auch ein vollständiges und integriertes Dienstleistungsportfolio rund um Dynamics 365 bei. Die Bekanntheit des Unternehmens im Thema Dynamics 365 ist außerordentlich hoch. Mitarbeiter schätzen zudem die Unternehmenskultur als hoch ein.

ORBIT

Anwender, die es mit ihren ERP- und CRM-Umgebungen in die Cloud drängt, erhalten von ORBIT entsprechende Unterstützung. ORBIT sieht sich als Problemlöser bei der Cloud-Migration von Workloads. Nach einer Reorganisation Ende 2020 steht die Partnerschaft mit Microsoft und die Migration auf Lösungen um Dynamics

365 im Vordergrund. ORBIT hat sich 13 einschlägige Zertifizierungen von Microsoft erworben.





„Dynamics 365 Know-how und Expertise bezüglich der Zielgruppe machen KUMAVISION aus.“

Holm Landrock

KUMAVISION

Overview

Die KUMAVISION-Gruppe umfasst die KUMAVISION AG und die EOS Solutions Gruppe (Italien). Als Gruppe beschäftigt KUMAVISION 750 Mitarbeiter an 25 Standorten in Deutschland, Italien, Österreich und der Schweiz. Das Unternehmen hat sich auf ERP- und CRM-Lösungen spezialisiert.

Strengths

KUMAVISION ist seit Jahren eine Größe in der deutschen Providerlandschaft für ERP und CRM:

Mit seiner Spezialisierung auf Schlüsselbranchen der deutschen Wirtschaft sichert sich der Provider einen festen Platz im Wettbewerbsumfeld. Die Bekanntheit des Unternehmens im Thema Dynamics 365 ist außerordentlich hoch. Mitarbeiter schätzen die Unternehmenskultur.

Dynamics 365 Know-how und Expertise bezüglich der Zielgruppe machen KUMAVISION aus:

Während viele andere Anbieter versuchen, in Deutschland in möglichst allen Branchen Projekte unterzubringen, hat sich KUMAVISION auf ausgewählte

Branchen konzentriert und dort einen enormen Wissensvorsprung gegenüber Generalisten gewonnen.

Für den optimalen Effekt des Einsatzes von Dynamics 365 hat KUMAVISION eine ganze Anzahl von Apps entwickelt:

Die Entwicklung von Apps hat an Bedeutung gewonnen und als Komponenten von Microsoft Dynamics 365 Business Central, der Dynamics-Umgebung von KUMAVISION, dienen sie beispielsweise der Erfüllung von Governance-Vorgaben oder wirtschaftlichen Interessen der Kunden.

Caution

Das Schulungsangebot nach innen wie auch für Kunden könnte mit dem Erfahrungsschatz des Unternehmens leicht ausgebaut werden.

Der Provider könnte sich mit Lösungen für die Transformation der Geschäftsprozesse beschäftigen bzw. die vorhandenen Lösungen und Services mit entsprechenden Kommunikationsmaßnahmen stärker in den Markt tragen.





Anhang

Die Marktforschungsstudie „ISG Provider Lens™ 2022 – MICROSOFT ECOSYSTEM“ 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:

Holm Landrock

Editors:

Maria Müller-de Haen

Research Analyst:

Katharina Kummer

Data Analyst:

Sarida Khatun, Pooja Rani Nayak

Quality & Consistency Advisors:

Mathias Schulze

Project Manager:

Smita Subhash

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 Februar 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 Microsoft Ecosystem Partners
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

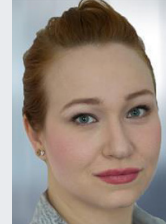




Lead Author

**Holm Landrock,
Senior Analyst**

Bei ISG hat Holm Landrock die Multi-Client-Studien und Anbieter-Benchmarks, heute IPLs, aufgebaut und namhafte Kunden - darunter international führende Mobilitäts- und Finanzdienstleister - bei der strategischen Auswahl moderner Lösungen unterstützt. Als ICT-Analyst, Fachjournalist und Autor mehrerer Bücher liegen Holm Landrocks Schwerpunkte in den Bereichen technisch-wissenschaftliches Computing, Enterprise Computing und Trendthemen wie E-Health und Quantum Computing.



Research Analyst

**Katharina Kummer
Research Analyst**

Katharina Kummer ist als Research-Analystin für ISG tätig und in dieser Funktion für die Unterstützung und Mitarbeit an Provider Lens™ Studien zu den Themen Public Cloud Transformation Services, Private Hybrid Cloud Data Centers, Data Analytics, Microsoft Ecosystem und Cloud-Native – Container Services zuständig. Zu ihren Fachgebieten zählen Cloud-Rechenzentren, cloudnative Services, digitale Linguistik und NLP. Katharina Kummer entwickelt Inhalte aus Unternehmenssicht und verfasst den Global Summary Report.

Daneben unterstützt sie die Lead-Analysten im Rahmen des Research-Prozesses sowie bei Ad-hoc Research-Aufträgen und schreibt Artikel über Nischentechnologien, Markttrends und Erkenntnisse.





IPL Product Owner

Jan Erik Aase
Partner and Global Head – ISG Provider Lens/ISG Research

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 sehr gut 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 <https://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.



MARCH 2022

REPORT : MICROSOFT ECOSYSTEM PARTNERS