ISG Provider Lens™

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

Switzerland 2021

Quadrant Report

Eine Untersuchung der Information Services Group Germany GmbH

Customized report courtesy of:

ELCA

Juli 2021

Über diesen Bericht

Die Information Services Group Inc. 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.

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 in diesem Bericht zusammengestellten Daten beruhen auf zuletzt im April 2021 aktualisierten Informationen. Zwischenzeitliche Fusionen und Akquisitionen und die damit zusammenhängenden Veränderungen sind in diesem Bericht nicht berücksichtigt.

Der Lead Author für diesen Bericht ist Wolfgang Heinhaus mit Unterstützung von Heiko Henkes. Research-Analystin ist Katharina Kummer und der Daten-Analyst ist Vijaykumar Goud.

ISG Provider Lens™

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

ISG Provider Lens™

Das ISG Provider Lens™ Programm bietet marktführende, handlungsorientierte Studien, Berichte und Consulting Services, bei denen es insbesondere um die Stärken und Schwächen von Technologieanbietern und Dienstleistern sowie deren Positionierung im Wettbewerbsumfeld geht. Diese Berichte bieten maßgebliche Einsichten, die von unseren Advisors im Rahmen ihrer Beratungstätigkeit bei Outsourcing-Verträgen genutzt werden, aber auch von vielen ISG-Unternehmenskunden, die potentiell als Outsourcer auftreten (z.B. FutureSource).

Weitere Informationen zu unseren Studien sind über ISGLens@isg-one.com, Tel.+49 (0) 561-50697524 oder auf unserer Website unter ISG Provider Lens™ erhältlich.

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 erhältlich.

1 Executive Summary

7 Einleitung

21 Managed Services for Large Accounts

26 Managed Services for Midmarket

33 Managed Hosting for Large Accounts

39 Managed Hosting for Midmarket

44 Colocation Services

48 Methode

® 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.

EXECUTIVE SUMMARY

Im Jahr 2020 bzw. Frühjahr 2021 ist die Nachfrage nach IT bzw. Cloud Services in der Schweiz weiterhin sehr hoch. Diejenigen aus unserer Wirtschaft, die nicht zwangsläufig vor Ort anwesend sein müssen, haben sich und ihre Arbeitsumgebung weiter digitalisiert und somit von lokalen Abhängigkeiten wie auch IT-Ressourcen abgekoppelt. Gleichzeitig sind die Gefahren hinsichtlich Cyberkriminalität und die Komplexität der zu beherrschenden Cloud-Landschaften weiter angestiegen.

Die Hybrid Cloud mit einem grossem Anteil Private Cloud ist für Schweizer-Unternehmen die präferierte Wahl. Sie bietet das Beste aus Private und Public Cloud und liefert die nötige Standardisierung, um Workloads entsprechend ihren Anforderungen zu betreiben. Vor allem bietet diese Cloud-Form mehr Flexibilität oder ggf. auch mehr Sicherheit im Vergleich zu einer reinen Private Cloud. ISG Research zeigt ausserdem auf, dass im Durchschnitt 2,5 Cloud Provider genutzt werden – Tendenz steigend. Die Hybrid Cloud erlaubt somit die Integration verschiedener Cloud-Typen und bietet, sofern dies implementiert ist, ein „Single Pane of Glass“. Nachteil: Die Komplexität in puncto Management und Integration steigt um ein Vielfaches.

Der europäische Markt für IT- und Business-Services ist in sehr guter und nach wie vor robuster Verfassung: Während sich die Stärke des Managed-Service-Segments im ersten Quartal 2021 weiter fortsetzte, verzeichnete die Nachfrage nach cloudbasierten Diensten gemäss des EMEA ISG Index sogar ein neues Allzeithoch. Im ersten Quartal lag das Volumen des Gesamtmarkts, der sowohl As-a-Service-Leistungen als auch Managed Services umfasst, bei 5,0 Milliarden Euro. Gegenüber dem gleichen Zeitraum des Vorjahres entspricht dies einer Steigerung von 20 Prozent. Im Bereich Managed Services lag das Vertragsvolumen des ersten Quartals bei insgesamt 2,9 Milliarden Euro. Dies ist ein Anstieg von 23 Prozent gegenüber dem Vorjahr und damit das zweite starke Quartal in Folge. 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, dass das Vertragsvolumen im Jahresvergleich um 17 Prozent auf 2,5 Milliarden Euro anstieg. Im BPO-Bereich lag der Zuwachs sogar bei 66 Prozent vor allem dank der starken Nachfrage nach branchenspezifischen Dienstleistungen, Leistungen im Finanz- und Rechnungswesen sowie in den Bereichen Engineering sowie Forschung und Entwicklung (F&E). Insgesamt trägt das Business Process Outsourcing damit 437 Millionen Euro zum gesamten Managed-Service-Segment bei.

Die Corona-Pandemie und das nun vielerorts etablierte Homeoffice haben mit dazu beigetragen, dass Managed Services und Hosting wie auch Colocation Anbieter eine noch grössere Rolle für den Erhalt der Wirtschaftskraft in der Schweiz spielen. Gerade die mittelständischen Unternehmen haben Beratung bzw. Unterstützung bei der Implementierung sowie dem laufenden Betrieb gesucht und in Anspruch genommen, um ihre Existenz sicherzustellen. Die grossen Konzerne bauen Ihre Cloud-Ressourcen ebenfalls weiter aus, jedoch auf einem bereits höheren Nutzungsniveau und dabei auch schwer vergleichbaren Komplexitätsdimension.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Managed Service Provider waren gefordert die verschiedensten IT-Umgebungen zu organisieren und ausreichende Remote- oder auch Homeschooling Arbeitsplätze einzurichten bzw. zu betreiben Managed Cloud Hoster waren für die Provisionierung ausreichender Serverkapazitäten zuständig und Colocation Anbieter haben professionelle und standardisierte Rechenzentren für den Betrieb sowie die nötige Carrier- und Hyperscaler-Konnektivität bzw. Bandbreite beigesteuert.

Aufgrund der Tatsache, dass sich Unternehmen zunehmend auf software- und datenzentrische Geschäftsmodelle konzentrieren, benötigen sie entsprechend ein standardisiertes Betriebs- und Liefermodell, das dennoch die nötige Flexibilität bietet, um sich schnell an veränderte Marktbedingungen anpassen zu können. In Verbindung mit dem raschen Anstieg von On-Demand- und elastischen Cloud-Diensten bedeutet dies, dass IT-Führungskräfte nun mit dem Bedarf an Plattformen konfrontiert sind, die sowohl Altlasten als auch neue Services bewältigen müssen. Gerade diese Kombination erfordert ein breites und tiefes Fachwissen in Legacy- und Cloud-Native-Themen. Als Konsequenz sind viele Unternehmen überfordert und brauchen externe Unterstützung.

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 zu reduzieren. Die meisten Service Provider bieten sowohl Managed Services als auch Managed Hosting an, die Angebote sind daher fliessend und überlappen sich. Für den Kunden ist es daher wichtig, auf den richtigen Provider zu setzen, 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. Dies hat zur Folge, dass der Bedarf an weiteren Colocation-Datacentern steigt. Die Klientel setzt sich ausserdem zusammen 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. Die Nutzer haben alles aus einer Hand, Fläche, Sicherheit, eine moderne technische Infrastruktur und Support. Die Grenzen zwischen Private und Public Cloud verschwimmen bald vollständig; es ist nun die Rede von Distributed Clouds.

Mit Blick auf den DACH-Raum sind es über 1.000 Service Provider bzw. Hoster, die in Deutschland, Österreich oder in der Schweiz den Zugang zu nahezu 100 Millionen Einwohnern und über 5 Millionen mittelständischen Firmen und Konzernen suchen. 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. Neue IT-/OT-Lösungen, das in Fahrt kommende Marktsegment Edge Computing sowie das autonome Fahren oder Mixed Reality-Lösungen werden die Anforderungen an die Antwortzeiten noch weiter steigen lassen und die Datenverarbeitung und -haltung näher zum User bringen. Eine weitere Rolle für den erfolgreichen Wandel und das reibungslose Funktionieren solcher Use Cases mit einer Latenz von 5 m/sec bis hin zur Echtzeit wird die fünfte Mobilfunkgeneration spielen.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Managed Services

Die Nachfrage nach Managed Cloud Services hat sich in den letzten Jahren weiter verstärkt – 2019/2020 macht hier keine Ausnahme. Durch die Umfrage bestätigt wird bis 2022 dieser Anspruch weiter ansteigen. Die exponentiell steigende Komplexität – nicht zuletzt durch die steigende Nutzung hybrider Betriebsmodelle – aufgrund sich rasant ändernder neuer Anforderungen und Techniken, sind die Haupttreiber für die Inanspruchnahme von Managed Services. Der aktuelle Fokus auf Seiten vieler Unternehmen gewinnt an Bedeutung, um Workloads entsprechend ihrer Anforderungen IT-seitig adäquat zu sourcen. Hinzu kommt der Wunsch nach erhöhter Automation durch intelligente und smarte Betriebsabläufe sowie Tools, die bspw. die Provisionierung bzw. das Ressourcen-Management beeinflussen und steuern können.

Im ersten Quartal 2021 erreichte der Markt in Deutschland, Österreich und der Schweiz (DACH) im Bereich Managed Services (Gesamtmarkt) ein Vertragsvolumen von 840 Millionen Euro, was einem Plus von 13 Prozent gegenüber dem Vorjahr entspricht. Dies war das zweite Quartal in Folge, in dem das Vertragsvolumen in den DACH-Ländern über der Marke von 1 Milliarde US-Dollar (840 Millionen Euro) lag – etwa ein Drittel höher als der historische Mittelwert. Der Anteil der DACH-Region am EMEA-Vertragsvolumen im Bereich Managed Services beträgt nun fast 30 Prozent.

Managed Services haben sich längst zum Unterstützer einer Multicloud- und somit Multi-Plattform-Landschaft weiterentwickelt, gleichgültig ob Private, Public oder Hybrid Cloud. Teilweise werden auch Mainframe Dienste wie die der IBM Z- Series 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 Azure. 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. Ein wichtiger Punkt ist die umfassende Beratung von der Ist-Aufnahme über die Konzepterstellung, Bestimmung der Art der Verarbeitung für welche Cloud Umgebung geeignet ist, bis hin zu Installation und Betrieb durch den Managed Service Provider. Der „workload-gemässen" Verarbeitung folgend, haben Cloud Computing und zugehörige Managed Services heutzutage viele Gesichter und somit Anforderungen an Themen wie bspw. den Umgang mit Containern respektive Kubernetes bzw. cloudnativen Architekturen.

Führende Anbieter für Grosskunden und Konzerne sind: Accenture, Atos, BitHawk, DXC, IBM, T-Systems, Swisscom, Trivadis, ti&m und UMB, Wipro ist als Rising Star eingestuft worden.

Führende Anbieter für den Mittelstand sind: Aveniq (ex Avectris), Axians, Bechtle, ELCA, EveryWare, MTF, Netcloud und Swisscom.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Managed Hosting

Die Ergebnisse von ISG Research zeigen, dass speziell in der DACH-Region Kriterien wie die Lokation des Rechenzentrums, der Managed Services Support und flexibel gestaltete Verträge von entscheidender Bedeutung sind; für US-basierte Unternehmen spielt eher das Feature-Portfolio eine grosse Rolle. Die einfache Integration mit dem vorhandenen Infrastruktur-Ökosystem ist ebenso wichtig. Europäische Firmen achten stärker auf Datenschutzgesetze, die z.B. die Haltung von Daten innerhalb von Landesgrenzen bedingen. In der Schweiz gibt es darüber hinaus Konstellationen aus Industrie und allgemeinen staatlichen Regulatorien, die Kunden dazu zwingen, Daten an ihrem lokalen Standort zu speichern bzw. zu verarbeiten.

Unternehmen setzen zweifelsohne immer häufiger auf die Public Cloud und die damit einhergehenden Technologien und Innovationen. Diese Innovationen und weiteren Veränderungen im Projektmanagement oder bei der Zusammenarbeit, sind wichtige Tools, um ihre geschäftlichen Herausforderungen zu meistern und technologisch up-to-date zu sein. Unternehmen können bzw. wollen allerdings selten alle Workloads bzw. IT Services in eine Public Cloud migrieren, somit setzen Kunden mehrheitlich auf eine Multi- bzw. Hybrid-Cloud-Lösung.

Das Interesse an der traditionellen Verwaltung der Infrastruktur durch einen Dienstleister hat in den letzten Jahr nachgelassen, wenngleich in der Schweiz noch viele Unternehmen diese Services nutzen und das Geschäft in den nächsten Jahren auch nicht aussterben wird. Trotzdem geht der Cloud-Trend auch am Managed Hosting nicht vorbei; der Betrieb wird modernisiert und es werden Cloud-Szenarien eingerichtet, hauptsächlich als Private-Cloud-Lösung mit einer IT-Landschaft aus virtuellen und physischen Systemen mit vielen Vorteilen wie z.B. Flexibilität, Skalierung, Sicherheit und Beschleunigung der Workloads. Die Verwaltung wird aus eigenen sicheren Datacentern erbracht oder die Provider haben den Betrieb in sichere Colocation Datacenter ausgelagert. Die Colocation Datacenter bieten ein hohes Mass an Sicherheit, halten die Compliance Anforderungen ein und sorgen für eine robuste Konnektivität zum Kunden oder Partnern Lokal und International. Die meisten Colocation-Rechenzentren in der Schweiz sind vom Uptime Institute mit Tierklasse vier, mindestens aber drei zertifiziert und dokumentieren die höchstmöglichen Sicherheitsstufen. Die Sicherheit spielt in der Schweiz eine grosse Rolle, insbesondere wenn es sich um Finanzdienstleister oder um das Hosten von kritischen Applikationen handelt. Die Cloud-Service-Anbieter haben ihr Angebot weiterentwickelt und offerieren hybride Cloud-Lösungen, die beliebig kombinierbar sind und auf einer automatisierten zentralen Plattform verwaltet werden. Die Provider unterhalten mit mindestens einem Public Cloud Provider eine Partnerschaft, in den meisten Fällen mit Microsoft Azure; dies hat Tradition, weil der Hyperscaler seit vielen Jahren seine Zelte in der Schweiz aufgeschlagen hat und über zwei redundante Rechenzentren in Zürich und der Schweiz verfügt. Um wie von Kunden gefordert auch Funktionen von anderen Public Cloud Providern nutzen zu können, erweitern viele Provider das Angebot um die Hyperscaler Google Cloud und AWS; beide sind dabei, den Schweizer Markt zu erobern, Google betreibt ein Datacenter in Zürich, AWS wird bis Mitte 2022 drei Rechenzentren

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

einrichten und zur Verfügung stellen. Die Service-Experten der Provider sind entsprechend zertifiziert und übernehmen einen ganzheitlichen Ansatz für den Betrieb über alle Cloud-Umgebungen hinweg. Kunden werden teilweise umfassend auf dem Weg in die Cloud von der Transformation bis hin zur Inbetriebnahme unterstützt.

Der Cloud-Betrieb wird vorwiegend mit Produkten von VMware, Nutanix, Red Hat, Microsoft oder ServiceNow unterstützt. Die Provider entwickeln ihr Angebot kontinuierlich weiter, automatisieren und beschleunigen die Betriebsabläufe verstärkt mit KI-Unterstützung, 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, Aveniq (ex Avectris), EveryWare, IBM, T-Systems, Swisscom und ti&m.

Führende Anbieter für den Mittelstand sind: Bechtle, ELCA, EveryWare, MTF, Safe Swiss Cloud und Swisscom. nine wurde als Rising Star eingestuft.

Colocation Services

Schweizer Colocation- und Konnektivitäts-Services werden ähnlich wie für den gesamten DACH-Markt sehr stark nachgefragt. Es werden auch in der durch Berge und Täler charakterisierten Region ständig neue Rechenzentren angekündigt oder eröffnet. In den letzten 12 Monaten haben allein die grossen Colocation-Anbieter in Zürich vier neue Rechenzentren errichtet oder bestehende erweitert und offerieren zusätzlich rund 20.000 m².

In der Schweiz werden aktuell 93 Colocation-Rechenzentren mit einer Gesamtnettofläche von 154.000 m² betrieben, weitere sind geplant oder im Bau. Die grössten Standorte sind Zürich mit 63.000 m², Aargau mit 14.000 m², Lausanne mit 19.000 m², Genf mit 17.000 m² und Bern mit 18.000 m².

Die überzeugenden Argumente wie Sicherheit, Konnektivitäts-Services, die kurzfristig eingerichtet werden können, hohe Verfügbarkeit und Einhaltung von Compliance-Richtlinien sind trotz der hohen Energiekosten Garantien, die von nationalen und internationalen Unternehmen geschätzt werden. Die Energieeffizienz spielt eine immer grössere Rolle; die Schweizer Energiepreise zählen mit zu den höchsten in Europa. Die Rechenzentrumsbetreiber bemühen sich deshalb verstärkt, hocheffiziente Kühl- und USV-Systeme einzusetzen, um die Stromkosten und den CO2-Ausstoss zu minimieren

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

und einen PuE-Wert von 1,3 und darunter zu erreichen. Die Colocation-Service-Anbieter berücksichtigen den PuE-Wert bei der Preisfindung, was die Kosten positiv beeinflusst. Am grössten Colocation-Standort, rund um den Internet-Austauschknoten SwissIX in Zürich, hat sich der Datendurchsatz innerhalb von 12 Monaten erheblich erhöht. Dazu beigetragen hat die Corona-Pandemie; die Menschen sind stärker auf digitale Anwendungen angewiesen als je zuvor – Homeoffice statt Büro, Streaming statt Kino, verstärkte Nutzung von Videokonferenzen. Der Datenverkehr wächst, und die Bandbreite muss mit ansteigen und tut es auch. Die Nettoflächen nehmen in den neuen Rechenzentren dramatisch zu; wurden in der Vergangenheit Datacenter mit rund 2.000 m² und weniger Nettofläche gebaut, so sind es heutzutage oft 5.000 m² und mehr. Das Angebot wird verstärkt auch von den Managed Service und Cloud Providern genutzt. Die grossen Hyperscaler richten bei den Colocation-Anbietern eigene PoPs ein, um einen Mehrwert zu bieten und in Echtzeit erreichbar zu sein, oder ziehen gleich mit ihrer Infrastruktur in die Räume von Colocation-Anbietern ein und verzichten auf eigene Datacenter.

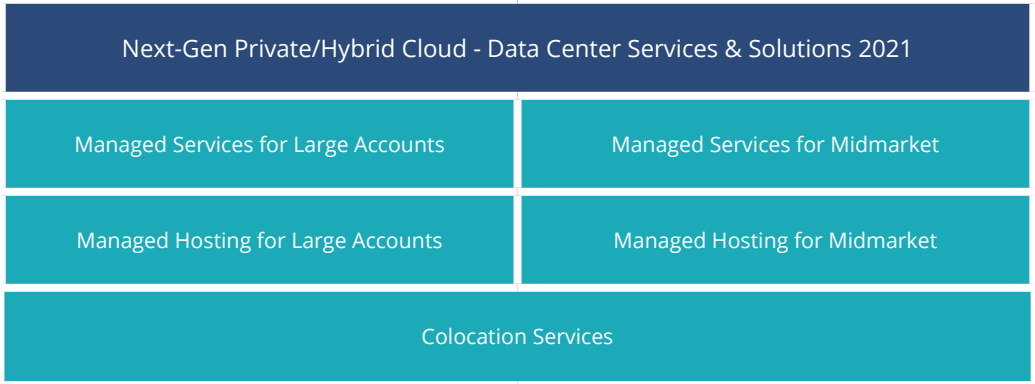
Führende Anbieter für die Schweiz sind: Equinix, EveryWare, Green, Interxion, NTS Workplace, NTT Global Datacenters Switzerland (vormals e-shelter), Safe Host und Swisscom. BrainServe wurde als Rising Star ausgezeichnet.

ISG Provider Lens™

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Einleitung

Simplified illustration



Source: ISG 2021

Definition

Marktüberblick

Eine private Cloud ist eine isoliert zur Verfügung gestellte IT- bzw. Cloud-Systemlandschaft, bestehend aus virtueller Infrastruktur und Anwendungen. Wesentlich ist, dass die Cloud-Infrastruktur entweder aus physikalisch oder logisch getrennten Systemen besteht, auf denen keine anderen Kunden bedient werden. Unternehmen mit strengen Sicherheits- und Governance-Anforderungen, die grosse Datenmengen verarbeiten und eine enge Integration mit anderen Unternehmensanwendungen und Arbeitsabläufen gewährleisten müssen, geben unter Umständen einer firmeninternen bzw. privaten Cloud den Vorzug. Dienstleister bzw. Managed Service Provider können anhand von Cloud-Technologien Private Clouds mit virtuellen Maschinen respektive Containern, Netzwerk- und Speicherressourcen erstellen, die in ihren Rechenzentren oder über eine gemeinsam genutzte Infrastruktur, aber in einer entsprechend konfigurierten, isolierten Umgebung laufen.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Definition (cont.)

Eine hybride Cloud kombiniert das Beste aus der Cloud-Infrastruktur vor Ort bei Kunden/Anwendern, einer Hosted Cloud im Rechenzentrum eines Service Providers sowie einer Public Cloud aus den Händen so genannter Hyperscaler. Ziel ist es, Dienste und Daten aus verschiedenen Cloud-Modellen zu kombinieren, um eine einheitliche, automatisierte und gut verwaltete Cloud-Infrastruktur aufzusetzen. Hybride Clouds ermöglichen es Unternehmen, die Fähigkeiten von Public-Cloud-Plattformen zu nutzen, ohne ihre gesamten Daten in ein Rechenzentrum eines Drittanbieters bzw. in geteilte Infrastruktur-Umgebungen auslagern zu müssen. Sie profitieren damit von einer höheren Flexibilität im Sourcing von Workloads, können aber gleichzeitig die wichtigen Komponenten weiterhin innerhalb der eigenen Firewall respektive einer Private Cloud betreiben.

Bei der Auslagerung von Rechenzentren wird die Verantwortung für die Bereitstellung, Überwachung und Verwaltung von Rechen- und Speicherressourcen an einen Drittanbieter übertragen. Das Rechenzentrum kann sich im Besitz des Unternehmens, des Service Providers oder eines Colocation-Anbieters befinden. Das Monitoring erfolgt normalerweise am Standort des Anbieters; solche Services werden als Remote Infrastructure Management Services (RIM) bezeichnet.

Die Colocation Services Provider stellen in ihren Rechenzentren ausreichende Flächen zum Betreiben der IT-Infrastruktur von Unternehmen zur Verfügung, die ihr eigenes Rechenzentrum ganz oder teilweise aufgeben wollen. Die Colocation Datacenter bieten eine umfassende technische Infrastruktur wie beispielsweise Strom, USV, Klimatisierung und Feuerschutz, die redundant ausgelegt ist und eine hohe Ausfallsicherheit garantiert, die nicht selten bei 99,99% liegt. Das IT Equipment wird von der Unternehmens-IT-Abteilung weiterhin administriert, es können jedoch zahlreiche Dienstleistungen wie Monitoring, Patch Services, Hardwareaustausch, Hardwareeinlagerungen und andere auf den Colocation Service Provider übertragen werden. Das Portfolio umfasst ein Angebot an Konnektivitäten, die dem Kunden kurzfristig schnelle Verbindungen zu Partnern, anderen Rechenzentren und Hyperscalern ermöglichen.

Security-Produkte für das Rechenzentrum schützen die IT Infrastruktur im kundeneigenen Datacenter, in der Private-, Hybrid- und Multi-Cloud-Umgebung vor Cyberangriffen. Die Produkte erkennen frühzeitig die Bedrohungen und stoppen die Attacken, bevor sie einen Schaden anrichten. Es werden Schwachstellenanalysen durchgeführt und automatisch gepatcht. Mit einem Reporting Tool werden die Ereignisse aufgezeichnet und dienen als Basis für weitere Massnahmen, um den Schutz zu verbessern. Mit den Security Product Tools, die auf einer physischen oder virtuellen Appliance-Plattform implementiert sind, wird die Infrastruktur vom Kunden in Eigenregie oder durch einen Managed Security Service Provider überwacht und verwaltet.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Definition (cont.)

Betrachtungsumfang Der Studie

Die 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 Märkte, u.a. USA, Deutschland, Schweiz, UK, Skandinavien 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.

Typische Outsourcing-Aktivitäten umfassen beispielsweise den technischen Support (Level 1, 2, 3), Server Monitoring, Application Performance Monitoring, Speicher- und Datenbankadministration, Hosting, Colocation, Disaster Recovery, Durchführung, die Definition und das Aufsetzen von Architekturen, Standards und Policies sowie Transformationsprojekte wie Virtualisierung, Konsolidierung und Cloud Enablement Services.

Bei Standalone-Services wie Colocation und Managed Hosting differiert das Service-/Support-Niveau der Services im Rahmen eines voll gemanagten Datacenter-Outsourcing-Vertrags. Ein Colocation Provider bietet beispielsweise Anlagen und Infrastruktur für das Hosting von Equipment sowie einige grundlegende Support-Services. Für alle weiteren Infrastrukturmanagement-Aspekte ist dagegen der Kunde verantwortlich; er kann sich entweder selbst darum kümmern oder sie an einen Managed Service Provider abgeben.

ISG-Studien sollen helfen, Prognosen zu Kundenvorhaben und Kaufentscheidungen in typischen Unternehmen abzugeben. Wenn eine wichtige Strategietransformation, Infrastrukturbeschaffungs- versus Mietentscheidungen, die Implementierung von agilen Praktiken oder die Automatisierung der IT-Umgebung anstehen, profitieren Unternehmenskunden von einer Studie, die für einen bestimmten Servicebereich das gesamte Ökosystem untersucht.

Deshalb bestehen ISG-Studien aus mehreren Quadranten, die eine Palette von Services abdecken, welche von Unternehmenskunden benötigt werden, wie in der nachfolgenden Abbildung veranschaulicht.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

ISG Provider Lens™ Kategorien

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 der Unternehmenskunden unterscheiden und das Spektrum der auf dem lokalen Markt tätigen IT-Anbieter ausreichend groß ist, erfolgt eine weitere Differenzierung der IT-Anbieter nach Leistung 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 ihres Schwerpunktes 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.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

ISG Provider Lens Kategorien

Der „ISG Provider Lens“ Research-Quadrant ist der Output der Bewertungsmatrix und enthält vier Felder, in die die Anbieter eingeteilt werden.

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.

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.

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 somit in puncto Portfolioattraktivität Optimierungspotentiale vorweisen.

Contender

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

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

ISG Provider Lens Kategorien

Der „ISG Provider Lens“ Research-Quadrant ist der Output der Bewertungsmatrix und enthält vier Felder, in die die Anbieter eingeteilt werden.

Rising Star

Rising Stars sind in der Regel „Product Challenger“ und besitzen hohes Zukunftspotential. Ein solches Unternehmen kann zum Zeitpunkt der Auszeichnung ein vielversprechendes Portfolio 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 auf dem besten Weg sind, über eine überdurchschnittliche Schlag- und Innovationskraft innerhalb von 12-24 Monaten zu den Top-Anbietern zu gehören.

Not In

Diese Anbieter, die nicht in den jeweiligen Quadranten positioniert sind, konnten die geforderte Relevanzkriterien seitens ISG (Übereinstimmung mit Quadrantendefinition und -kriterien, Bekanntheitsgrad oder Anzahl spezifischer Kundenreferenzen) nicht erfüllen. Eine „nicht Aufnahme“ bedeutet nicht, dass der Anbieter diese Leistungen nicht bereitstellt.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Bewertung nach Kategorien 1 von 6

	Managed Services for Large Accounts	Managed Services for Midmarket	Managed Hosting for Large Accounts	Managed Hosting for Midmarket	Colocation Services
*um (Orange)	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
Abraxas	Not In	Not In	Market Challenger	Not In	Not In
Accenture	Leader	Not In	Not In	Not In	Not In
ACP	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
All for One Group	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
alphosting	Not In	Not In	Contender	Not In	Not In
Anexia	Not In	Not In	Not In	Market Challenger	Not In
Aspectra	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In
Atos	Leader	Not In	Leader	Not In	Not In
Aveniq (Avectris)	Not In	Leader	Leader	Not In	Not In
Axians	Not In	Leader	Not In	Not In	Not In
Bancadati	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender
Bechtle	Not In	Leader	Not In	Leader	Not In
Bedag Informatik	Not In	Not In	Market Challenger	Not In	Not In

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Bewertung nach Kategorien 2 von 6

	Managed Services for Large Accounts	Managed Services for Midmarket	Managed Hosting for Large Accounts	Managed Hosting for Midmarket	Colocation Services
BitHawk	Leader	Not In	Not In	Not In	Not In
BrainServe	Not In	Not In	Not In	Not In	Rising Star
BT	Contender	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
CANCOM	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
Capgemini	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
CGI	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In
CKW	Not In	Not In	Not In	Contender	Contender
Cognizant	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
ColoBâle	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender
Colt DCS	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger
Controlware	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
Data11	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender
Datacenter Zug	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender
Datasource	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Bewertung nach Kategorien 3 von 6

	Managed Services for Large Accounts	Managed Services for Midmarket	Managed Hosting for Large Accounts	Managed Hosting for Midmarket	Colocation Services
DevoteamIAlegri	Market Challenger	Market Challenger	Not In	Not In	Not In
DXC	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
Econis	Not In	Contender	Product Challenger	Not In	Not In
ELCA	Not In	Leader	Not In	Leader	Not In
eqipe	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In
Equinix	Not In	Not In	Not In	Not In	Leader
EveryWare	Not In	Leader	Leader	Not In	Leader
exaSys/WZH	Not In	Not In	Not In	Not In	Market Challenger
Fujitsu	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
green	Not In	Contender	Not In	Contender	Leader
gridscale	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
gtt	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender
HCL	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
Hexaware	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Bewertung nach Kategorien 4 von 6

	Managed Services for Large Accounts	Managed Services for Midmarket	Managed Hosting for Large Accounts	Managed Hosting for Midmarket	Colocation Services
Hosttech	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In
IBM	Leader	Not In	Leader	Not In	Not In
Infomaniak	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Product Challenger
Interxion (Digital Realty)	Not In	Not In	Not In	Not In	Leader
ITpoint	Not In	Contender	Not In	Product Challenger	Not In
Itris One	Not In	Not In	Not In	Market Challenger	Not In
IWB	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger
JMC	Not In	Product Challenger	Not In	Market Challenger	Not In
Lake Solution	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In
Leuchter IT	Not In	Not In	Not In	Market Challenger	Not In
Levantis	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender
MTF	Not In	Leader	Not In	Leader	Not In
Netcloud	Not In	Leader	Not In	Not In	Not In
Netskin	Not In	Not In	Not In	Contender	Contender

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Bewertung nach Kategorien 5 von 6

	Managed Services for Large Accounts	Managed Services for Midmarket	Managed Hosting for Large Accounts	Managed Hosting for Midmarket	Colocation Services
nexellent	Not In	Not In	Contender	Not In	Not In
nine	Not In	Not In	Not In	Rising Star	Not In
Novatrend	Not In	Not In	Contender	Not In	Not In
NTS Workspace	Not In	Not In	Not In	Not In	Leader
NTT DATA	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
NTT Ltd.	Not In	Not In	Not In	Not In	Leader
Orange Business Services	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
procloud	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
Rackspace Technology	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
Safe Host	Not In	Not In	Not In	Not In	Leader
Safe Swiss Cloud	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
Servertown	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In
Smart IT	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
Sopra Steria	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Not In

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Bewertung nach Kategorien 6 von 6

	Managed Services for Large Accounts	Managed Services for Midmarket	Managed Hosting for Large Accounts	Managed Hosting for Midmarket	Colocation Services
Swisscom	Leader	Leader	Leader	Leader	Leader
TCS	Product Challenger	Not In	Contender	Not In	Not In
ti&m	Leader	Not In	Leader	Not In	Not In
Trivadis	Leader	Not In	Not In	Not In	Not In
T-Systems	Leader	Not In	Leader	Not In	Not In
UMB	Leader	Not In	Not In	Not In	Not In
Unisys	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In
VSHN	Product Challenger	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
Wipro	Rising Star	Not In	Not In	Not In	Not In
Xelon	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

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

ENTERPRISE CONTEXT

Managed Services for Large Accounts

Dieser Bericht ist relevant für Großunternehmen in der Schweiz, die Hybrid/Private Cloud Managed Service Provider evaluieren.

Dieser Quadrant ist der aktuellen Marktpositionierung der Managed Service Provider in der Schweiz gewidmet. Er dient zur Darstellung der Fähigkeiten und des Serviceumfanges der Anbieter der Management Services im Umgang mit den Herausforderungen der Großunternehmen in der Region.

Um Ressourcen im Management der Rechenzentrumsinfrastruktur ideal nutzen zu können, bedarf es heutzutage der Inanspruchnahme von Dienstleistungen. Sie bieten verlässliche Lösungsstrategien, um die digitalen Grundbedürfnisse eines Großunternehmens zu evaluieren und zu implementieren.

Zudem werden Herausforderungen bei der Beachtung von aktuellen Rechtsbestimmungen, wie zum Beispiel des Datenschutzes oder der Datenresidenz professionell mit aktuellem Rechtsstand analysiert. In Zusammenarbeit mit den Unternehmen werden Problemlösungsstrategien entwickelt, die hybride Cloud-Ansätze zur Einhaltung der regulatorischen Vorgaben benötigen. Hybrid Cloud Managed Services können somit den Großunternehmen helfen ressourcenschonend eigene Rechenzentren zu betreiben und dabei sicher zu gehen, dass rechtliche Bestimmungen eingehalten werden.

Steigende Abhängigkeiten von latenzanfälligen Anwendungen erfordern physische Nähe zu den wichtigsten Kundenstandorten. Der regionale Fokus dieser Studie geeignet, um Service Provider zu identifizieren, die sowohl diese Nähe bieten und der gleichzeitig die Kontrolle über Hardware und Systeme ermöglichen. Managed Service Provider investieren stetig in die Effizienz und Zuverlässigkeit Ihrer Systeme und Prozesse, wovon Kunden direkt profitieren.

IT-Verantwortliche sollten diesen Bericht lesen, um die relativen Stärken und Schwächen der Managed Service Provider besser zu verstehen und um zu erfahren, wie sich die Marktansätze dieser Anbieter auf die hybriden Cloud-Strategien von Unternehmen auswirken können. Ein Wechsel des Managed Hybrid Cloud Service Providers kann erhebliche Auswirkungen auf den gesamten IT-Bestand des jeweiligen Unternehmens haben.

Führungskräfte in den Bereichen Softwareentwicklung und Technologie sollten diesen Bericht lesen, um die Positionierung von Managed Service Providern zu verstehen und ein besseres Verständnis dafür zu erlangen, wie sich die Angebote dieser Anbieter auf die laufende Entwicklung von Softwareprodukten innerhalb eines Unternehmens auswirken können.

Experten aus den Bereichen Beschaffung, Einkauf und Vendor Management sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Landschaft der Managed Service Provider in der Schweiz zu entwickeln.

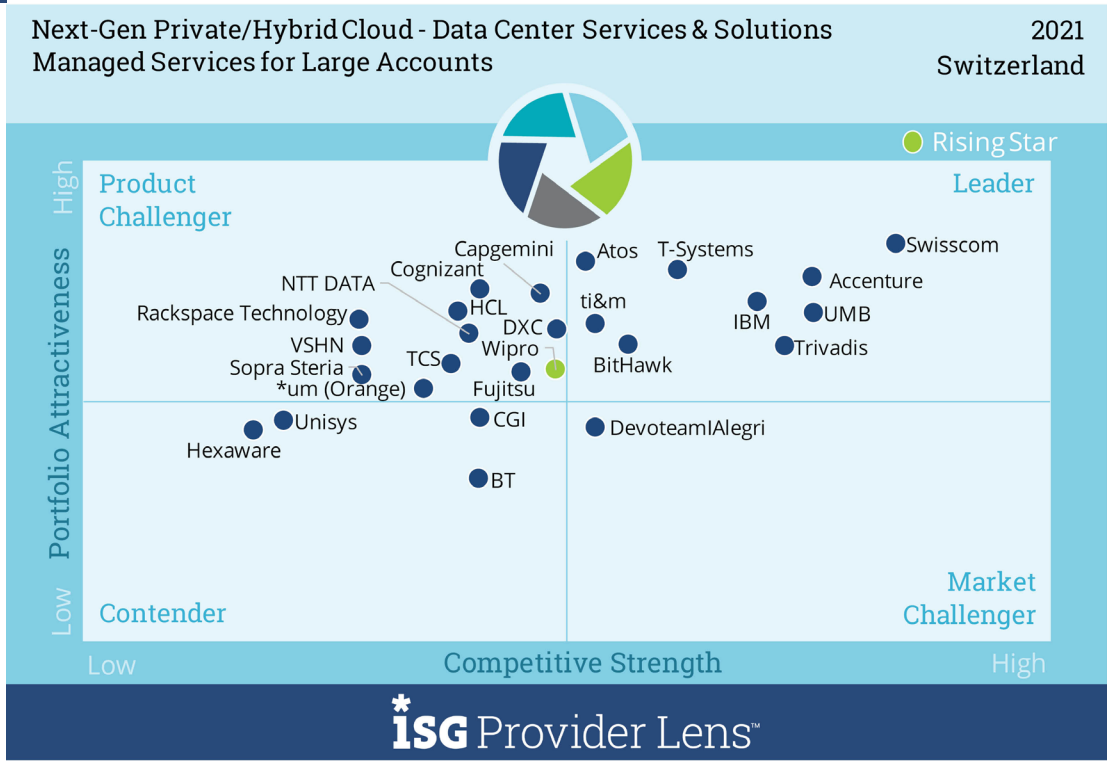
© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

MANAGED SERVICES FOR LARGE ACCOUNTS

Definition

In diese Kategorie fallen Dienstleister, die laufende Management Services für den Betrieb der Rechenzentrums-Infrastruktur von Grosskunden bereitstellen.

Zu den Managed Services zählen Server, Middleware, Storage, Datenbanken und Netzwerke. Die IT-Infrastruktur befindet sich dabei entweder im Rechenzentrum des Kunden bzw. Dienstleisters oder wird als Colocation- oder Public Cloud Service von einem Dritten bereitgestellt. Als Transitionsservices gelten u.a. umfangreiche Konsolidierungs-, Virtualisierungs- und Cloud-Enablement-Projekte, die zunehmend auf software-definierten Architektur basieren, wie z.B. bei einem Software-Defined Datacenter (SDDC). Typischerweise werden speziell entwickelte oder lizensierte 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 der eigenständigen Verwaltung, zur Verfügung zu stellen.



Source: ISG Research 2021

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

MANAGED SERVICES FOR LARGE ACCOUNTS

Definition (cont.)

Zur Verfügung gestellte Services enthalten typischerweise:

- Professional Services für die Verwaltung und das Monitoring von CPU, Speicher, Datenbanken, Betriebssysteme als eigenständige oder Microservices bzw. virtuelle Maschinen- und/oder Container-Services
- Aktualisierungs- und Patching-Services für Betriebssystem, Middleware und Anwendung
- Service-Portal für Kostenmanagement (Rückbelastung und Showback) und Identitätsmanagement oder IT-Service-Management
- Governance- und Compliance-Management
- Unterstützende Services wie Störfallmanagement, Konfiguration, Sicherheitsservices und Einrichtung der Automatisierung

Auswahlkriterien

- Fähigkeit zur Betreuung der Rechenzentrums-Infrastruktur (Server, Middleware, Storage, Datenbanken und Netzwerke) mit eigenen Ressourcen (d.h. nicht durch Partner); keine Weitervergabe von wesentlichen Data Center Services
- Bestehende Beziehungen mit Private-Cloud-Technologie-Anbietern sowie mindestens mit einem grossen Public-Cloud-Hyperscale-Anbieter
- Bereitstellen von Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des Kunden bzw. aus der Ferne und nach Möglichkeit im Rahmen eines Remote Service Centers
- Erfahrungen mit Konsolidierungs-, Virtualisierungs- oder Cloud-Enablement-Transitionsprojekten
- Fähigkeit, als Erweiterung der Kundenorganisation zu handeln und an der Konzipierung von Blueprints, Architektur-Frameworks und Management-Ablaufplänen am Kundenstandort mitzuwirken

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

MANAGED SERVICES FOR LARGE ACCOUNTS

Beobachtungen

IT-Entscheider in der Schweiz folgenden dem globalen Trend und lagern Services immer mehr in Public Clouds aus. Viele Daten verbleiben jedoch weiterhin in der Private Cloud, die beim Kunden, einem Hoster bzw. Colocation-Anbieter angesiedelt sein kann. Somit steigt die Nachfrage nach Managed Hybrid Cloud Services stetig weiter, so dass bei zahlreichen Providern zweistellige Umsatzsteigerungen erreicht wurden. In diesem Kontext etablieren sich langsam, aber sicher auch Container als Ablösung der virtuellen Maschinen für Kernelemente der IT-Landschaft im produktiven Systembetrieb. Diese bilden auch häufig den kleinsten gemeinsamen Nenner, damit Workloads über Clouds hinweg verschoben bzw. distribuiert werden können.

Die Hybrid und auch die Multi-Cloud hat sich zum Standardliefermodell für moderne Infrastrukturen entwickelt, die neue Technologien erfordern, um einen effizienten und reibungslosen Betrieb zu gewährleisten. Container-Lösungen sowie die zunehmende Automatisierung der Arbeitsabläufe mit KI- und ML-Unterstützung machen den Betrieb flexibler, verbessern die Sicherheit und beschleunigen die Workloads. Top-Provider setzen auf diese Technologien, um Kunden ein zeitgemässes Preis-/Leistungsverhältnis und die nötige Sicherheit bieten zu können. Hier finden Kunden in der Regel auch das erforderliche Container Know-how, zum Beispiel Kubernetes, um komplexe ServiceMesh-Konfigurationen zu betreiben. Dabei findet das Management häufig über ein Dashboard bzw. GUI statt. Alternativ wird Kunden auch der direkte Zugriff via API bzw. Infrastructure as Code geboten. Dies erhöht aber die Komplexität und bedingt viel Fachwissen auf Kundenseite. In solchen Fällen wird es selbst für grosse Unternehmen schwierig, diese Infrastruktur zu händeln, da es an geeigneten und zertifizierten IT-Mitarbeitern fehlt. Der War of Talent hat sich einmal mehr verschärft. Die rar gesäten Experten sind bestens geschult, mehrfach zertifiziert und haben bereits mehrere ähnliche Projekte realisiert. Schweizer Leader zeichnen sich zudem dadurch aus, dass sie hohe Sicherheitsstandards bieten, so dass die Infrastruktur rund um die Uhr durch ein Security Operations Center (SOC) überwacht wird. Die Komponente Sicherheit spielt in der Schweiz im DACH-Vergleich eine höhere Rolle und ist damit weltweit auf hohem, wenn nicht sogar höchstem Niveau.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

MANAGED SERVICES FOR LARGE ACCOUNTS

Beobachtungen

- **Accenture** ist und bleibt einer der führenden Anbieter mit einem erstklassigen Portfolio für viele Kunden, da man weiter auf Acquisitions- und somit auch Expansionskurs bleibt.
- **Atos** verbessert ständig das Portfolio im Hinblick auf die One Cloud-Initiative, die auf die Säulen plan, think, build & operate bei integrierter Sicherheit aufbaut.
- **BitHawk** ist ein führender Anbieter in der Schweiz, der exzellente Lösungen auf Basis von Best Practices im Bereich ITSM-Prozesse für Managed Operations Services mit hohem Automatisierungsgrad für Kunden bietet.
- **IBM** ist weiter in einer der führenden Managed-Service-Positionen mit weltweit erfolgreichen IT-Services für Strategie, Migration, Entwicklung und Management. IBM ist dabei, den Geschäftsbereich Infrastruktur-Services aus dem Unternehmen lösen und als selbstständiges Unternehmen mit dem Namen Kyndryl an die Börse zu bringen.
- **Swisscom** ist der Schweizer Managed Cloud Service Provider schlechthin, der sich mehr denn je um Kompetenzen im Multi-Cloud-Bereich bis hoch auf Applikationsebene kümmert und Kunden auch beim Thema Site Reliability Engineering unterstützen kann.
- **ti&m,** der innovative Digitalisierer, hat dem Titel Rising Star aus dem Jahr 2020 alle Ehre gemacht und in Windeseile den Sprung in den Leader-Quadranten vollzogen. ti&m zeichnen viele Dinge wie bspw. die Google-Partnerschaft, das Security-Portfolio und die Expertise für den Finanzsektor aus.
- **Trivadis** ist ein Managed Service Anbieter, der es geschafft hat, ein intelligentes Customer Journey Portfolio erfolgreich auf dem Markt zu platzieren, und die Kundenwünsche versteht.
- **T-Systems** ist ein führender Dienstleister in der Schweiz, der auf dem besten Weg ist, die Marktposition in der Schweiz und in Österreich mittels hoher Automatisierung und der VMware Foundation auszubauen und zu festigen.
- **UMB** erlebt ein hohes Wachstum mit einer hochautomatisierten und runden Cloud-Lösung, die vor allem die geschäftlichen Perspektiven durch technologische Möglichkeiten in Betracht zieht.
- **Wipro** ist als Rising Star gekürt worden und bietet für den Schweizer Markt robuste Cloud-Architektur-Lösungen, die mit entsprechenden Tools zur Beschleunigung der Transformation auf Kundenseite beitragen.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

ENTERPRISE CONTEXT

Managed Services for Midmarket

Dieser Bericht ist relevant für mittelständische Unternehmen in der Schweiz, die Hybrid/ Private Cloud Managed Service Provider evaluieren.

Dieser Quadrant ist der aktuellen Marktpositionierung der Managed Service Provider in der Schweiz gewidmet. Er dient zur Darstellung der Fähigkeiten und des Serviceumfanges der Anbieter der Management Services im Umgang mit den Herausforderungen der mittelständischen Unternehmen in der Region.

Um Ressourcen im Management der Rechenzentrumsinfrastruktur ideal nutzen zu können, bedarf es heutzutage der Inanspruchnahme von Dienstleistungen. Sie bieten verlässliche Lösungsstrategien, um die digitalen Grundbedürfnisse eines Großunternehmens zu evaluieren und zu implementieren.

Zudem werden Herausforderungen bei der Beachtung von aktuellen Rechtsbestimmungen, wie zum Beispiel des Datenschutzes oder der Datenresidenz professionell mit aktuellem Rechtsstand analysiert. In Zusammenarbeit mit den Unternehmen werden Problemlösungsstrategien entwickelt, die hybride Cloud-Ansätze zur Einhaltung der regulatorischen Vorgaben benötigen. Hybrid Cloud Managed Services können somit den Unternehmen helfen ressourcenschonend eigene Rechenzentren zu betreiben und dabei sicher zu gehen, dass rechtliche Bestimmungen eingehalten werden.

ISG Provider Lens™

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Steigende Abhängigkeiten von latenzanfälligen Anwendungen erfordern physische Nähe zu den wichtigsten Kundenstandorten. Der regionale Fokus dieser Studie geeignet, um Service Provider zu identifizieren, die sowohl diese Nähe bieten und der gleichzeitig die Kontrolle über Hardware und Systeme ermöglichen. Managed Service Provider investieren stetig in die Effizienz und Zuverlässigkeit Ihrer Systeme und Prozesse, wovon Kunden direkt profitieren.

IT-Verantwortliche sollten diesen Bericht lesen, um die relativen Stärken und Schwächen der Managed Service Provider besser zu verstehen und um zu erfahren, wie sich die Marktansätze dieser Anbieter auf die hybriden Cloud-Strategien von Unternehmen auswirken können. Ein Wechsel des Managed Hybrid Cloud Service Providers kann erhebliche Auswirkungen auf den gesamten IT-Bestand des jeweiligen Unternehmens haben.

Führungskräfte in den Bereichen Softwareentwicklung und Technologie sollten diesen Bericht lesen, um die Positionierung von Managed Service Providern zu verstehen und ein besseres Verständnis dafür zu erlangen, wie sich die Angebote dieser Anbieter auf die laufende Entwicklung von Softwareprodukten innerhalb eines Unternehmens auswirken können.

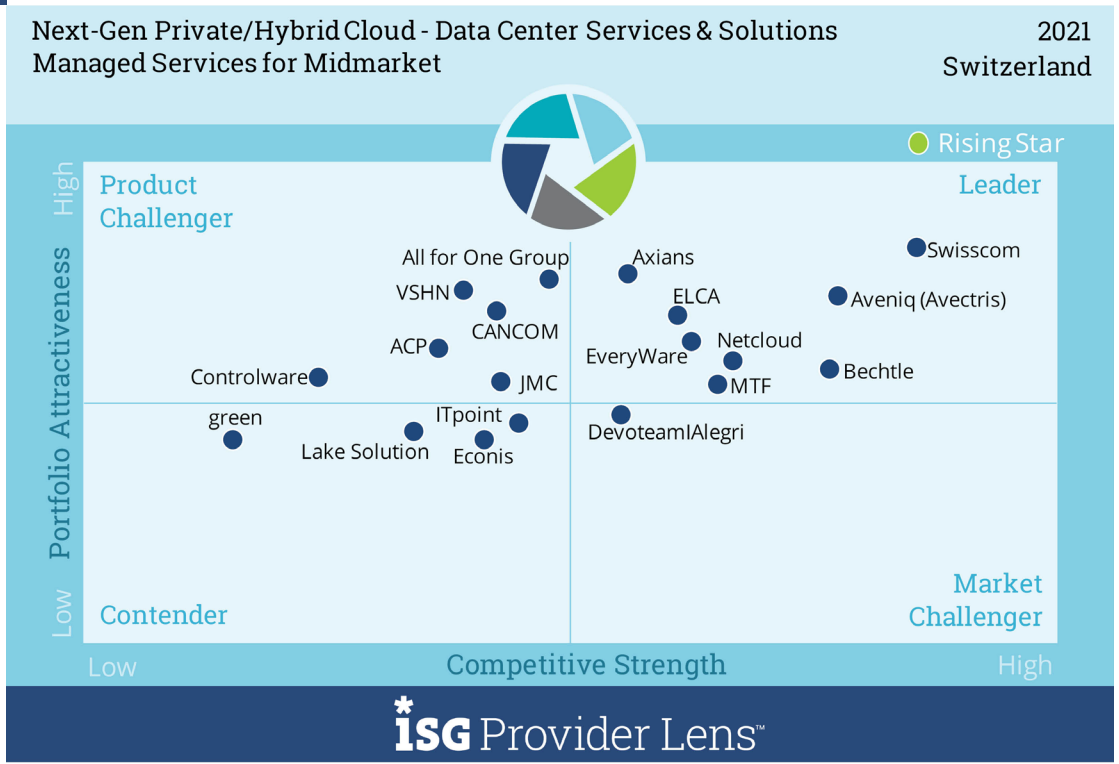
Experten aus den Bereichen Beschaffung, Einkauf und Vendor Management sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Landschaft der Managed Service Provider in der Schweiz zu entwickeln.

MANAGED SERVICES FOR MIDMARKET

Definition

In diese Kategorie fallen Dienstleister, die laufende Management Services für den Betrieb der Rechenzentrums-Infrastruktur von Grosskunden bereitstellen.

Zu den Managed Services zählen Server, Middleware, Storage, Datenbanken und Netzwerke. Die IT-Infrastruktur befindet sich dabei entweder im Rechenzentrum des Kunden bzw. Dienstleisters oder wird als Colocation- oder Public Cloud Service von einem Dritten bereitgestellt. Als Transitionsservices gelten u.a. umfangreiche Konsolidierungs-, Virtualisierungs- und Cloud-Enablement-Projekte, die zunehmend auf software-definierten Architektur basieren, wie z.B. bei einem Software-Defined Datacenter (SDDC). Typischerweise werden speziell entwickelte oder lizensierte 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 der eigenständigen Verwaltung, zur Verfügung zu stellen.



Source: ISG Research 2021

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

MANAGED SERVICES FOR MIDMARKET

Definition (cont.)

Zur Verfügung gestellte Services enthalten typischerweise:

- Professional Services für die Verwaltung und das Monitoring von CPU, Speicher, Datenbanken, Betriebssysteme als eigenständige oder Microservices bzw. virtuelle Maschinen- und/oder Container-Services
- Aktualisierungs- und Patching-Services für Betriebssystem, Middleware und Anwendung
- Service-Portal für Kostenmanagement (Rückbelastung und Showback) und Identitätsmanagement oder IT-Service-Management
- Governance- und Compliance-Management
- Unterstützende Services wie Störfallmanagement, Konfiguration, Sicherheitsservices und Einrichtung der Automatisierung

Auswahlkriterien

- Fähigkeit zur Betreuung der Rechenzentrums-Infrastruktur (Server, Middleware, Storage, Datenbanken und Netzwerke) mit eigenen Ressourcen (d.h. nicht durch Partner); keine Weitervergabe von wesentlichen Data Center Services
- Bestehende Beziehungen mit Private-Cloud-Technologie-Anbietern sowie mindestens mit einem grossen Public-Cloud-Hyperscale-Anbieter
- Bereitstellen von Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des Kunden bzw. aus der Ferne und nach Möglichkeit im Rahmen eines Remote Service Centers
- Erfahrungen mit Konsolidierungs-, Virtualisierungs- oder Cloud-Enablement-Transitionsprojekten
- Fähigkeit, als Erweiterung der Kundenorganisation zu handeln und an der Konzipierung von Blueprints, Architektur-Frameworks und Management-Ablaufplänen am Kundenstandort mitzuwirken

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

MANAGED SERVICES FOR MIDMARKET

Beobachtungen

Geschäftsführer und IT-Entscheider kleinerer bzw. mittelständischer Unternehmen in der Schweiz folgen dem globalen Trend und lagern Services immer mehr in Public Clouds aus. Viele Daten verbleiben jedoch weiterhin in der Private Cloud, die beim Kunden, einem Hoster oder einem Colocation-Anbieter angesiedelt sein kann. Somit steigt die Nachfrage nach Managed Hybrid Cloud Services stetig weiter, so dass bei zahlreichen Providern zweistellige Umsatzsteigerungen erreicht wurden. Unternehmen sind gerade jetzt und unter Umständen wie der Pandemie bestrebt, die neuesten Cloud-Dienste so schnell wie möglich einzuführen, damit das Geschäft weitergehen kann. Alternativ laufen Mittelständler auch Gefahr, dass einzelne Abteilungen in die Schatten-IT abdriften, wodurch sie riskieren, Compliance zugunsten von Agilität einzubüssen. IT-Führungskräfte müssen konkurrierende Impulse ausgleichen, indem sie die Einführung neuer Dienste kontrollieren und unterstützen, um eine Ausuferung der Technologie zu vermeiden. Neue Führungsstile wie Ambidextrie fallen speziell Mittelständlern schwer, da die IT- und Digitalisierungsexperten auch strategische Manager sind und keine Antwort auf alle dabei aufkommenden Fragen und Wagnisse haben. Dabei muss gleichzeitig den Teams die Flexibilität gegeben werden, neue und leistungsstarke Technologien nutzen zu können, was auf eine Steigerung der Customer Experience abzielt. Dieser Druck spiegelt sich ebenfalls in den IT-Budgets wider, die bei Mittelständlern im gesamten DACH-Raum ansteigen werden. In diesem Kontext etablieren sich langsam, aber sicher Container als Ablösung der virtuellen Maschinen für Kernelemente der IT-Landschaft im produktiven Systembetrieb. Diese bilden auch häufig den kleinsten gemeinsamen Nenner, damit Workloads über Clouds hinweg verschoben bzw. distribuiert werden können. Hier unterscheiden sich Mittelständler immer weniger von Grosskunden. Der grösste Unterschied liegt hier im vorhandenen Know-how und in der Skalierung.

Container-Lösungen sowie die zunehmende Automatisierung der Arbeitsabläufe mit KI- und ML-Unterstützung machen den Betrieb flexibler, verbessern die Sicherheit und beschleunigen die Workloads. Top-Provider setzen auf diese Technologien, um Kunden ein zeitgemässes Preis-/Leistungsverhältnis und die nötige Sicherheit bieten zu können. Hier finden Kunden in der Regel auch das erforderliche Container- respektive Kubernetes-Know-how. Dabei findet das Management häufig über ein Dashboard bzw. GUI statt.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

MANAGED SERVICES FOR MIDMARKET

Beobachtungen

Der War of Talent hat sich einmal mehr verschärft. Die rar gesäten Experten sind bestens geschult, mehrfach zertifiziert und haben bereits mehrere ähnliche Projekte realisiert. Schweizer Leader zeichnen sich zudem dadurch aus, dass sie hohe Sicherheitsstandards bieten. Die Komponente Sicherheit spielt in der Schweiz im DACH-Vergleich eine höhere Rolle und ist damit weltweit auf hohem, wenn nicht sogar höchstem Niveau.

- **Aveniq (Avectris)** Avectris wurde an die GIA Informatik AG verkauft. Die beiden Unternehmen fusionieren und werden unter dem neuen Namen Aveniq die Geschäfte gemeinsam weiterführen. Der Anbieter ist ein etablierter Schweizer Provider für den Mittelstand, der mit einem äusserst umfangreichen Portfolio, vielen Partnerschaften und technologischem Verständnis aufwartet.
- **Axians** gehört zu den führenden Anbietern aufgrund des Infrastruktur-Know-hows und eines vergleichsweise hoch integrativen Managed-Cloud-Ansatzes, von dem spezielle Branchen wie Manufacturing und Retail, aber auch viele weitere profitieren.
- **Bechtle** ist ein grosses Systemhaus in der Schweiz, das auch umfangreiche Managed Services für KMUs und den unteren Mittelstand anbietet.
- **ELCA** ist 2021 ein Leader und ein erfolgreicher Managed Service Anbieter aus Lausanne, der sichere Managed Hybrid Cloud-Lösungen mit professioneller Integration von Azure und AWS bietet, da frühzeitig auf Cloud Engineering und zugehörige DevOps-Disziplinen sowie entsprechende Partnerschaften gesetzt wurde.
- **EveryWare** spielt bei jeglicher Kundenanforderung mit und ist der Trusted Advisor mit viel Expertise in VMware-Umgebungen, die man in grosser Anzahl ohne Performance-Einbussen zu managen im Stande ist.
- **MTF** bietet für KMUs umfangreiche Cloud-Lösungen, die in hochsicheren Datacentern gehostet werden können.
- **Netcloud** entwickelt sich schneller als der Markt und bietet eine umfangreiche Expertenmannschaft für jegliche Aufgabenfelder im Managed-Service-Geschäft.
- **Swisscom** gehört zu den führenden und stets gesetzten Anbietern für Unternehmen aller Grössenklassen, die immer sicher und adäquat mit hunderten von Servicemitarbeitern mittels cloud-agnostischer Dienstleistungen bedient werden.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

ELCA

Überblick

ELCA bietet Softwareentwicklungen und Managed Services an. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Lausanne und hat weitere Niederlassungen in Genf, Zürich, Bern, Basel und Zürich; 2020 wurde mit 1.400 Mitarbeitenden ein Umsatz von 172 Mio. CHF (+1,3%) erzielt. Das Unternehmen fokussiert sich auf die Branchen Banking, Business Services, Gesundheitswesen sowie die Produktion und betreut etwa 100 Kunden aller Grössenordnungen. Die Erlöse aus dem Managed-Service Geschäft liegt bei etwa 11 Mio. CHF.

Stärken

Migrationsunterstützung: ELCA unterstützt Kunden beim Cloud-Migrationsprozess bei der Analyse sowie der Auswahl dahingehend, welche Cloud-Umgebung für welche Applikationen und Daten am besten passt. Schliesslich übernimmt man den professionellen Betrieb in der Cloud, on-premise oder in ELCA-eigenen Rechenzentren, einschliesslich Monitoring, Support, Backup und Reporting. Public-Cloud-Szenarien lassen sich dank der guten Partnerschaften zu den Hyperscalern AWS, Google und Microsoft (Azure) nahtlos in die ELCA-Plattform integrieren. Darüber hinaus modernisiert ELCA Applikationen in Form von Refactoring oder Replatroming.

Vollautomatisierter Betrieb für maximale Skalierung: ELCA kommen die Erfahrungen in der Softwareentwicklung zugute, so dass man IT-Infrastruktur als Code vollautomatisiert implementiert hat, worüber schlanke und agile Prozesse respektive Projekte auf Basis von DevSecOps und CI/CD unterstützt werden. Derzeit werden 200 physische und 4.500 virtuelle Server sowie 1.000 Container sicher verwaltet.

Sichere Services: ELCA kümmert sich um die Konformität der Cloud-Infrastruktur und ist mehrfach mit den Zertifizierungen PCI DSS, ISO 9001, ISAE 3402 Typ II und der CSA Cloud Security Alliance CAIQ zertifiziert. In diesem Kontext arbeitet man auch mit dem EPFL Center for Digital Trust (C4DT) zusammen.

Herausforderungen

ELCA bietet bereits eine Fülle an Services im Rahmen des Outsourcing an, im Bereich KI/ML-basiertem Real-Time Incident Management für die automatische (De-) Provisionierung und Selbstheilung von Systemen sollte der Anbieter aber nachbessern, um künftigen Kundenwünschen hinsichtlich Skalierung, Sicherheit und Kosten gerecht zu werden. Dies wird im Kreis der Leader immer häufiger zum Standard.

ELCA hat noch Defizite bei der Wahrnehmung des Unternehmens, die durch ein verstärktes Marketing verbessert werden kann.

2021 ISG Provider Lens™ Leader

ELCA bietet Kunden ein interdisziplinäres Team und ein umfassendes Portfolio an Managed Services, die für Unternehmen aller Grössenordnungen und Branchen einen Mehrwert bieten.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

ENTERPRISE CONTEXT

Managed Hosting for Large Accounts

Dieser Bericht ist relevant für Großunternehmen in der Schweiz, die Managed Hosting Provider evaluieren.

Dieser Quadrant ist der aktuellen Marktpositionierung der Managed Hosting Provider in der Schweiz gewidmet und zeigt auf, wie sie mit den zentralen Herausforderungen der Unternehmen in der Region umgehen. Die höchste Priorität hat die Integration von der gehosteten Ressourcen in eine hybride Cloud-Umgebung, damit ein reibungsloser Betrieb von technischen Infrastrukturen über öffentliche und private Clouds hinweg gewährleistet werden kann.

Managed Hosting Services werden von schweizer Unternehmen besonders dafür genutzt um die Vielzahl von Datenschutz und -residenz-Anforderungen zufriedenstellend berücksichtigen zu können. Hier eignen sich Managed Hosting Provider als sicherer Partner und können, trotz Zusammenarbeit mit einem Public-Cloud Anbieter, eine regionale Datenresidenz gewährleisten.

Zusätzlich kann die Einbeziehung von Managed Hosting Services, den Aufwand des Betriebes eines eigenen Rechenzentrums reduzieren. Hardware und Systeme werden übersichtlich durch Dashboards veranschaulicht und können damit besser kontrolliert und bewertet werden. Der Kunde profitiert direkt von den Investitionen der Managed Hosting Provider in ihre Rechenzentren, da diese immer effizienter und zuverlässiger gehalten werden. Dies bedingt einen Trend zum ökologischen Umgang mit Ressourcen, der einen geringeren Stromverbrauch und die Verringerung des CO2 Ausstoßes begünstigt.

Die Daten-Sensitivität einiger Anwendungen bedingen diese dynamischen Private Hybrid Cloud Lösungen. Ein klarer Vorteil der Auslagerung des Infrastrukturmanagements ist die Befreiung der technischen Ressourcen, um sich auf dringende Geschäftsprobleme zu konzentrieren. Dies gilt vor allem für geschäftskritische Mainframe-Anwendungen, die schwer zu migrieren sind.

IT-Verantwortliche sollten diesen Bericht lesen, um die relativen Stärken und Schwächen der Managed Hosting Provider besser zu verstehen und um zu erfahren, wie sich die Marktansätze dieser Anbieter auf die hybriden Cloud-Strategien von Unternehmen auswirken können. Insbesondere geht es dabei darum, wie sich die Nutzung eines Managed Hosting Providers auf das Management und den Betrieb von wichtigen Workloads auswirkt.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Führungskräfte in den Bereichen Softwareentwicklung und Technologie sollten diesen Bericht lesen, um die Positionierung von Managed Hosting Providern zu verstehen und ein besseres Verständnis dafür zu erlangen, wie sich die Angebote dieser Anbieter auf die laufende Entwicklung von Softwareprodukten innerhalb eines Unternehmens auswirken können. Selbst wenn nicht alle Anwendungen, die bei einem Managed Hosting Provider gehostet werden, aktiv weiterentwickelt werden, werden wohl neue Projekte in einige dieser Systeme integriert werden müssen.

Experten aus den Bereichen Beschaffung, Einkauf und Vendor Management sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Landschaft der Managed Hosting Provider in der Schweiz zu entwickeln.

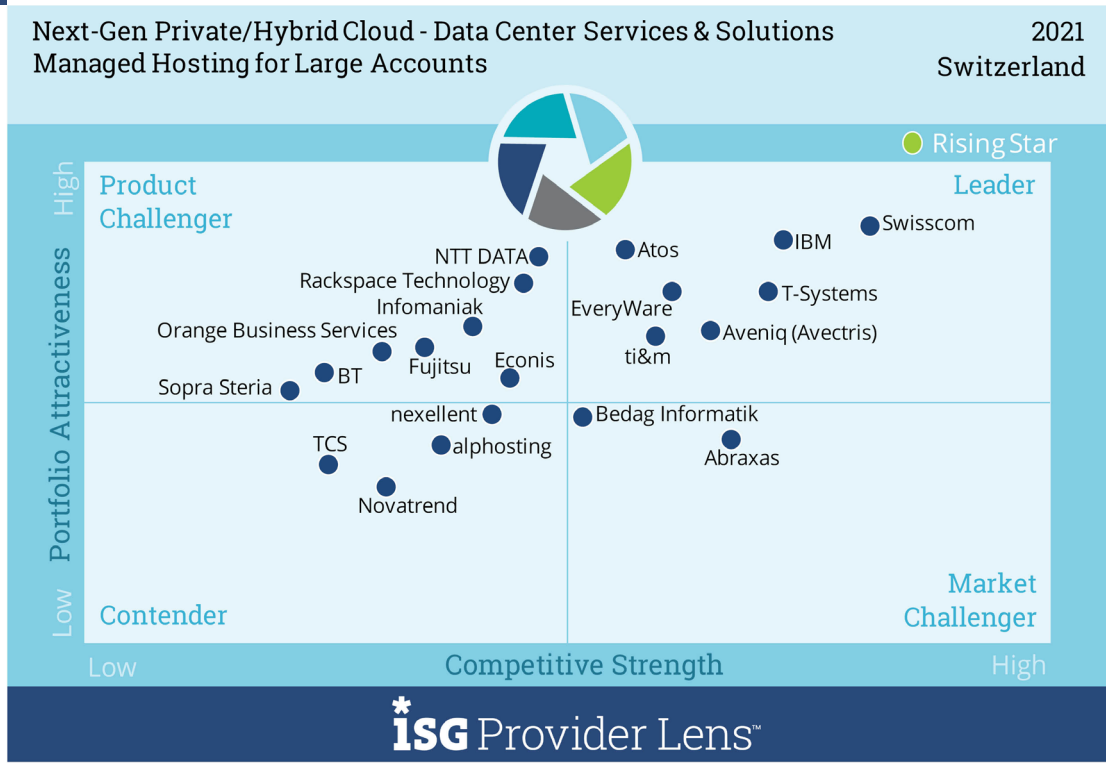
ISG Provider Lens™

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

MANAGED HOSTING FOR LARGE ACCOUNTS

Definition

Dieser Quadrant bewertet Dienstleister, die Standalone-Hosting-Lösungen auf Enterprise-Niveau anbieten, und zwar entweder aus ihren eigenen Rechenzentren und auf Basis der eigenen Infrastruktur oder über das Rechenzentrum/die Infrastruktur eines Drittanbieters. Die hier bewerteten Anbieter sind für das tägliche Management und die Wartung der Rechenzentrumsausrüstung wie Server, Speicher, Betriebssysteme und Konnektivität zum externen Netzwerk verantwortlich. Im Idealfall geben die Kunden ihre Anwendungs- und Betriebsanforderungen an, und der Managed Hosting Provider übernimmt die Verantwortung für die Bereitstellung der Infrastruktur, damit die Anwendungen mit der gewünschten Performance und Sicherheit laufen. Ein Anbieter kann verschiedene IT-Assets wie Legacy-Systeme sowie Private und Public Clouds über eine Hybrid-Cloud-Managementplattform überwachen. Das Management hybrider Clouds wurde im Rahmen dieses Quadranten jedoch nicht bewertet. Typischerweise werden Managed Hosting Services insbesondere anhand von Service Levels wie Rechenzentrums-Tierklasse, mehrstufige Sicherheit, Serviceverfügbarkeit und Netzwerkperformance (LAN) I/O zu Spitzenzeiten gemessen.



Source: ISG Research 2021

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

MANAGED HOSTING FOR LARGE ACCOUNTS

Auswahlkriterien

- Angebot an Hosting-Lösungen auf Enterprise-Niveau unter Verwendung der eigenen Infrastruktur
- Angebot an aktiv-aktiven und aktiv-passiven Disaster-Recovery- und Backup-Services
- Technische und finanzielle Möglichkeiten, die eigene Infrastruktur aufzurüsten und geplante Kapazitäten vorzuhalten, um die Hosting Performance bereits vor eventuell eintretenden erhöhten Bedarfen sicherzustellen
- Möglichkeit zur Skalierung und Wartung dedizierter Server und Speicher sowie gemeinsam genutzter Cloud-Ressourcen auf derselben Netzwerk- und Managementplattform
- Verfügbarkeit von mindestens fünf Schichten physischer Sicherheit im Rechenzentrum

Beobachtungen

Der Managed Hosting Markt unterliegt einem stetigen Wandel. Unternehmen nahezu aller Grössen und Branchen sind dazu gezwungen, Innovationen zu fördern und neue Geschäftspraktiken – ähnlich agil wie Start-ups – zu adaptieren. In der Vergangenheit haben Unternehmen Service Provider damit beauftragt, die IT-Infrastruktur, physische Server, virtuelle Maschinen, Storage und Netzwerk bereitzustellen, entweder in eigenen Rechenzentren oder bei einem Colocation-Betreiber. Das ist auch heute noch der Fall, allerdings hat sich die Technologie verändert. Leistungsfähige und hochpreisige Server wie High-Performance Computing (HPC) oder Bare Metal mit den Prozessortechnologien GPU, CPU für rechenintensive Rechenoperationen, z.B. Simulationen, Modellierungen, in Memory (SAP) werden in die Privat-Cloud verschoben. Unternehmen vermeiden Investitionskosten (CAPEX) und haben den Vorteil, immer die neuesten Technologien zu nutzen. Das Managed Hosting bindet auch die Dienste der Public Cloud Provider im Rahmen eines Hybrid-Modells mit ein. Die Managed Hosting Betreiber unterhalten zertifizierte Partnerschaften zu den grossen Hyperscalern und integrieren die Services auf einer gemeinsamen Plattform. So werden Workloads ganz oder temporär ausgelagert und die Verarbeitung wird mit den Infrastrukturen der Public Cloud Provider ausgeführt, z.B. Big Data oder IoT. Die Abläufe werden modernisiert, mit KI-Unterstützung werden frühzeitig Probleme erkannt, analysiert und automatisch behoben. Das

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

MANAGED HOSTING FOR LARGE ACCOUNTS

Beobachtungen

trägt zu einer besseren Betriebssicherheit bei und beschleunigt die Verarbeitung. Hier etablieren sich „Shared Risk“ Modelle bis hin zum Site Reliability Engineering (SRE), bei dem sich Systemadministratoren zum Softwareingenieur weiterentwickeln müssen. Ein stetig steigender Automationsgrad wird hier ebenfalls zur Voraussetzung für den Erfolg. Die Infrastruktur wird in redundanten Rechenzentren – zumeist in der Schweiz - betrieben, die sicher und mehrfach zertifiziert sind. Ausserdem werden komplette Backup Services zur Sicherung in der Cloud angeboten. Die Provider übernehmen den vollen Betrieb und die Verantwortung für den reibungslosen Ablauf und die Sicherheit. Es ist zu beobachten, dass die Provider den Betrieb vermehrt in den Rechenzentren von Colocation-Anbietern ausführen, häufig weil in den Provider-Rechenzentren der Platz für die IT-Infrastruktur nicht mehr ausreicht oder die technische Infrastruktur wie Kühlsysteme, USV oder Löscheinrichtungen veraltet ist und eine Ertüchtigung zu teuer ist. Die Colocation-Rechenzentren sind auf eine hohe Energieeffizienz bedacht und verwenden moderne Systeme, die den Stromverbrauch und den CO2-Ausstoss reduzieren. Managed Cloud Hosting bleibt weiter ein wichtiges Servicesegment, das Umsatzsteigerungen verzeichnen kann. Das Geschäft im Kontext echter Private Cloud Hosting-Operationen wird weiter bestehen bleiben, weil es immer mehr Unternehmen gibt, die ihre Infrastruktur auslagern und sicher gehen wollen, dass ihre Daten in der Schweiz verarbeitet, betrieben und gehostet werden.

- **Atos** bietet Cloud Enabled Hosting und zughörige Professional Services aus der Schweiz über Top-Colocation-Partnerschaften für höchste Performance- und Sicherheitsansprüche.
- **Aveniq** (vormals **Avectris**) ist die neue Marke der GIA Informatik AG, mit der Avectris im Frühjahr 2021 fusionierte. Aveniq ist einer der führenden Managed Hosting Provider in der Schweiz.
- **EveryWare** ist mit seinem umfassenden Angebot ein begehrter Anbieter im Managed Infrastructure- bzw. Hosting-Bereich. Kunden schätzen die Innovationen, die Flexibilität und die Verlässlichkeit.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

MANAGED HOSTING FOR LARGE ACCOUNTS

Beobachtungen

- **IBM** ist mit der hybriden Hosting-Plattform erfolgreich im lokalen Markt, so dass auch der zughörige Umsatz im ersten Quartal 2021 gestiegen ist.
- **Swisscom** ist ein Platzhirsch, der viele lokale, aber auch internationale Top-Klienten aus dem eigenen Tier4-Rechenzentrum heraus beliefert, diese Leistungen werden immer häufiger mit weiteren Partnerangeboten kombiniert und dabei professionell verwaltet.
- **ti&m** ist bereits viele Jahre im Hosting-Geschäft tätig und gehört daher nicht erst seit Neuestem zu den führenden Anbietern in der Schweiz; es lohnt sich für innovative Kunden definitiv, einen Blick auf das interessante Angebot zu werfen.
- **T-Systems** ist ein Infrastruktur- und SAP-Experte, der sich im Wettbewerbsumfeld weiter beweist und neben der Cloud-Expertise mit weiteren Domänen glänzt und Kunden zufriedenstellt.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

ENTERPRISE CONTEXT

Managed Hosting for Midmarket

Dieser Bericht ist relevant für mittelständische Unternehmen in der Schweiz, die Managed Hosting Provider evaluieren.

Dieser Quadrant ist der aktuellen Marktpositionierung der Managed Hosting Provider in der Schweiz gewidmet und zeigt auf, wie sie mit den zentralen Herausforderungen der Unternehmen in der Region umgehen. Die höchste Priorität hat die Integration von der gehosteten Ressourcen in eine hybride Cloud-Umgebung, damit ein reibungsloser Betrieb von technischen Infrastrukturen über öffentliche und private Clouds hinweg gewährleistet werden kann.

Managed Hosting Services werden von schweizer Unternehmen besonders dafür genutzt um die Vielzahl von Datenschutz und -residenz-Anforderungen zufriedenstellend berücksichtigen zu können. Hier eignen sich Managed Hosting Provider als sicherer Partner und können, trotz Zusammenarbeit mit einem Public-Cloud Anbieter, eine regionale Datenresidenz gewährleisten.

Zusätzlich kann die Einbeziehung von Managed Hosting Services, den Aufwand des Betriebes eines eigenen Rechenzentrums reduzieren. Hardware und Systeme werden übersichtlich durch Dashboards veranschaulicht und können damit besser kontrolliert und bewertet werden. Der Kunde profitiert direkt von den Investitionen der Managed Hosting Provider in ihre Rechenzentren, da diese immer effizienter und zuverlässiger gehalten werden. Dies bedingt einen Trend zum ökologischen Umgang mit Ressourcen, der einen geringeren Stromverbrauch und die Verringerung des CO2 Ausstoßes begünstigt.

Die Daten-Sensitivität einiger Anwendungen bedingen diese dynamischen Private Hybrid Cloud Lösungen. Ein klarer Vorteil der Auslagerung des Infrastrukturmanagements ist die Befreiung der technischen Ressourcen, um sich auf dringende Geschäftsprobleme zu konzentrieren. Dies gilt vor allem für geschäftskritische Mainframe-Anwendungen, die schwer zu migrieren sind.

IT-Verantwortliche sollten diesen Bericht lesen, um die relativen Stärken und Schwächen der Managed Hosting Provider besser zu verstehen und um zu erfahren, wie sich die Marktansätze dieser Anbieter auf die hybriden Cloud-Strategien von Unternehmen auswirken können. Insbesondere geht es dabei darum, wie sich die Nutzung eines Managed Hosting Providers auf das Management und den Betrieb von wichtigen Workloads auswirkt.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Führungskräfte in den Bereichen Softwareentwicklung und Technologie sollten diesen Bericht lesen, um die Positionierung von Managed Hosting Providern zu verstehen und ein besseres Verständnis dafür zu erlangen, wie sich die Angebote dieser Anbieter auf die laufende Entwicklung von Softwareprodukten innerhalb eines Unternehmens auswirken können. Selbst wenn nicht alle Anwendungen, die bei einem Managed Hosting Provider gehostet werden, aktiv weiterentwickelt werden, werden wohl neue Projekte in einige dieser Systeme integriert werden müssen.

Experten aus den Bereichen Beschaffung, Einkauf und Vendor Management sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Landschaft der Managed Hosting Provider in der Schweiz zu entwickeln.

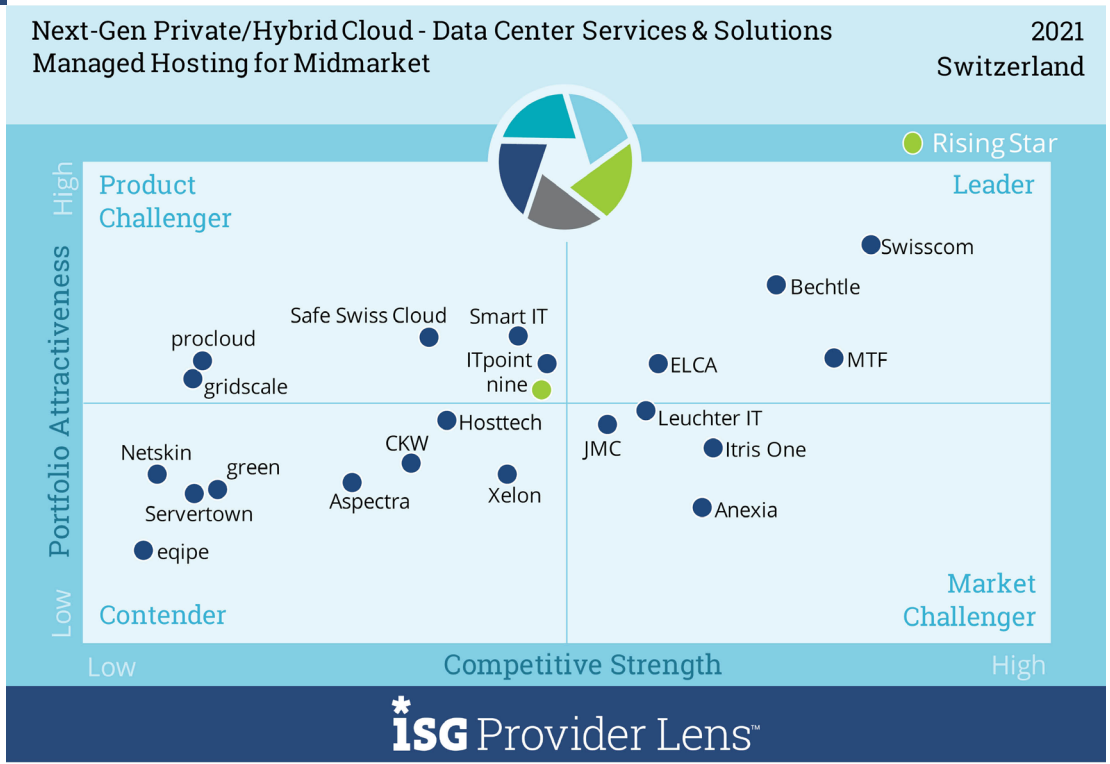
ISG Provider Lens™

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

MANAGED HOSTING FOR MIDMARKET

Definition

Dieser Quadrant bewertet Dienstleister, die Standalone-Hosting-Lösungen auf Enterprise-Niveau anbieten, und zwar entweder aus ihren eigenen Rechenzentren und auf Basis der der eigenen Infrastruktur oder über das Rechenzentrum/die Infrastruktur eines Drittanbieters. Die hier bewerteten Anbieter sind für das tägliche Management und die Wartung der Rechenzentrumsausrüstung wie Server, Speicher, Betriebssysteme und Konnektivität zum externen Netzwerk verantwortlich. Im Idealfall geben die Kunden ihre Anwendungs- und Betriebsanforderungen an, und der Managed Hosting Provider übernimmt die Verantwortung für die Bereitstellung der Infrastruktur, damit die Anwendungen mit der gewünschten Performance und Sicherheit laufen. Ein Anbieter kann verschiedene IT-Assets wie Legacy-Systeme sowie Private und Public Clouds über eine Hybrid-Cloud-Managementplattform überwachen. Das Management hybrider Clouds wurde im Rahmen dieses Quadranten jedoch nicht bewertet. Typischerweise werden Managed Hosting Services insbesondere anhand von Service Levels wie Rechenzentrums-Tierklasse, mehrstufige Sicherheit, Serviceverfügbarkeit und Netzwerkperformance (LAN) I/O zu Spitzenzeiten gemessen.



Source: ISG Research 2021

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

MANAGED HOSTING FOR MIDMARKET

Auswahlkriterien

- Angebot an Hosting-Lösungen auf Enterprise-Niveau unter Verwendung der eigenen Infrastruktur
- Angebot an aktiven und aktiv-passiven Disaster Recovery- und Backup-Services
- Technische und finanzielle Möglichkeiten, die eigene Infrastruktur aufzurüsten und geplante Kapazitäten vorzuhalten, um die Hosting-Performance bereits vor eventuell eintretenden erhöhten Bedarfen sicherzustellen
- Möglichkeit zur Skalierung und Wartung dedizierter Server und Speicher sowie gemeinsam genutzter Cloud-Ressourcen auf derselben Netzwerk- und Managementplattform
- Verfügbarkeit von mindestens fünf Schichten physischer Sicherheit im Rechenzentrum

Beobachtungen

Der Managed Hosting Markt unterliegt einem stetigen Wandel. Unternehmen aus dem KMU-Bereich sind insbesondere dazu gezwungen, Innovationen zu fördern und neue Geschäftspraktiken – ähnlich agil wie Start-ups – zu adaptieren. Aufgrund fehlender IT Service Management und weiterer Strukturen sowie Kompetenzen, wie sie noch nicht einmal alle Grossunternehmen haben, sind sie noch mehr auf IT-Dienstleister angewiesen. In der Vergangenheit haben Unternehmen die Service Provider damit beauftragt, die IT-Infrastruktur, physische Server, virtuelle Maschinen, Storage und Netzwerk bereitzustellen, entweder in eigenen Rechenzentren oder bei einem Colocation-Betreiber. Das ist heute noch der Fall, allerdings hat sich die Technologie verändert. Leistungsfähige und hochpreisige Server wie High-Performance Computing (HPC) oder Bare Metal mit den Prozessortechnologien GPU, CPU für rechenintensive Rechenoperationen, z.B. Simulationen, Modellierungen, in Memory (SAP) werden in die Privat-Cloud verschoben. Unternehmen vermeiden Investitionskosten (CAPEX) und haben den Vorteil, immer die neuesten Technologien zu nutzen. Das Managed Hosting bindet auch die Dienste der Public Cloud Provider im Rahmen eines Hybrid-Modells mit ein. Die Managed Hosting Betreiber unterhalten zertifizierte Partnerschaften zu den grossen Hyperscalern und integrieren die Services auf einer gemeinsamen Plattform. So werden Workloads ganz oder temporär ausgelagert und die Verarbeitung wird mit den Infrastrukturen der Public Cloud Provider ausgeführt, z.B. Big Data oder IoT. Die Abläufe werden modernisiert, mit KI-Unterstützung werden frühzeitig Probleme erkannt, analysiert und

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

MANAGED HOSTING FOR MIDMARKET

Beobachtungen

automatisch behoben. Das trägt zu einer besseren Betriebssicherheit bei und beschleunigt die Verarbeitung. Ein stetig steigender Automatisierungsgrad wird hier ebenfalls zur Voraussetzung für den Erfolg. Die Infrastruktur wird in redundanten Rechenzentren – zumeist in der Schweiz – betrieben, die sicher und mehrfach zertifiziert sind. Ausserdem werden komplette Backup Services zur Sicherung in der Cloud angeboten. Die Provider übernehmen den vollen Betrieb und die Verantwortung für den reibungslosen Ablauf und die Sicherheit. Es ist zu beobachten, dass die Provider den Betrieb vermehrt in den Rechenzentren von Colocation-Anbietern ausführen, häufig weil in den Provider-Rechenzentren der Platz für die IT-Infrastruktur nicht mehr ausreicht oder die technische Infrastruktur wie Kühlsysteme, USV oder Löscheinrichtungen veraltet ist und eine Ertüchtigung zu teuer ist. Die Colocation-Rechenzentren sind auf eine hohe Energieeffizienz bedacht und verwenden moderne Systeme, die den Stromverbrauch und den CO2-Ausstoss reduzieren. Managed Cloud Hosting bleibt weiter ein wichtiges Servicesegment, das Umsatzsteigerungen verzeichnen kann. Das Geschäft im Kontext echter Private Cloud Hosting-Operationen wird weiter bestehen bleiben, weil es immer mehr Unternehmen gibt, die ihre Infrastruktur auslagern und sicher gehen wollen, dass ihre Daten in der Schweiz verarbeitet, betrieben und gehostet werden.

- **Bechtle** bzw. die zugekauften Unternehmen in der Schweiz entwickeln sich sehr positiv mit vielen Anlaufstellen und Datenspeicherpunkten innerhalb der Schweiz, die Kunden aller Grössenklassen und speziell der Schweizer Mittelstand zu schätzen wissen.
- **ELCA** ist erstmalig bewertet worden und wurde mit dem Managed Hosting Cloud Angebot als Leader eingestuft.
- **MTF** ist ein Schweizer Systemhausanbieter, der dem KMU-Segment eine umfassende Cloud-Umgebung aus Private- und Public-Cloud-Elementen bietet.
- **Swisscom** ist und bleibt einer der erfolgreichsten Managed Cloud Hosting-Anbieter in der Schweiz, der von mittelständischen Kunden geschätzt wird.
- **nine** ist ein Rising Star und bietet ein innovatives Managed-Service-Angebot für den Mittelstand, das Container und Hyperconverged Infrastrukturen umfasst.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

ELCA

Überblick

ELCA bietet Softwareentwicklungen und umfangreiche Managed Services an, dazu gehören auch Managed Hosting- und Managed Cloud Hosting Services. 2020 wurde mit 1.400 Mitarbeitenden ein Umsatz von 172 Mio. CHF (+1,3%) erzielt. Das Unternehmen fokussiert sich auf die Branchen Banking, Gesundheitswesen, Business Services sowie die Produktion und betreut etwa 100 Kunden aller Grössenordnungen. Die Erlöse aus dem Managed-Service-Geschäft liegen bei etwa 11 Mio. CHF.

Stärken

Unterstützung auf dem Weg in die Cloud: Erfahrene Berater unterstützen den Kunden bei der Transformation in die Cloud und definieren die passende, auf den Kunden zugeschnittene Cloud-Umgebung. Für den Cloud-Betrieb hat ELCA eine Plattform entwickelt, die darauf abzielt, dass die Workloads sicher, flexibel, skalierbar, zuverlässig störungsfrei und vollautomatisiert ablaufen. Zur Wahl stehen die ELCA Private Cloud, die in sicheren Colocation-Datacentern gehostet wird, oder eine Public-Cloud-Lösung aus den Rechenzentren von Microsoft Azure, AWS und GCP heraus. Daraus lässt sich mühelos eine hybride Cloud-Umgebung einrichten, die in die Plattform integriert wird und auch On Premise-Komponenten berücksichtigt. In allen Fällen wird die Verwaltung der Services von ELCA verantwortlich übernommen und sichergestellt, dass die Daten im Einklang mit den Compliance Anforderungen des Kunden verarbeitet und gespeichert werden.

Sichere Datacenter: Die Private Cloud wird aus Colocation-Datacentern heraus betrieben, die ihre Standorten an vier verschiedenen Lokationen in der Schweiz haben. Die Ausstattung ist hoch verfügbar und mehrfach zertifiziert. Davon ist ein Datacenter vom Uptime Institute mit der Tier Klasse vier zertifiziert und als hochgradig sicher eingestuft, während die anderen drei keine Uptime-Zertifizierung haben, aber der Klasse vier und drei entsprechen und auch als sicher einzustufen sind.

Herausforderungen

ELCA unterstützt nur die Betriebssysteme Linux, Windows und Unix; das sind zwar sicherlich die gängigsten Systeme, dennoch sollte der Skillset auf weitere Software wie beispielsweise Solaris und AIX ausgebaut werden. Das gilt auch für den Support für Datenbanksysteme wie DB2 und Adabas.

ELCA hat noch Defizite bei der Wahrnehmung des Unternehmens und der angebotenen Leistungen, die durch ein verstärktes Marketing verbessert werden kann.

2021 ISG Provider Lens™ Leader

ELCA bietet ein umfassendes Portfolio an Managed Cloud Services, die modern und technisch auf der Höhe sind.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

ENTERPRISE CONTEXT

Colocation Services

Dieser Bericht ist relevant für Unternehmen aller Größenordnungen in der Schweiz, die Colocation Provider evaluieren.

Dieser Quadrant ist der aktuellen Marktpositionierung der Colocation Provider in Deutschland gewidmet und zeigt auf, wie sie mit den zentralen Herausforderungen der Unternehmen in der Region umgehen. Die höchste Priorität hat die Integration von Colocation-Computing-Ressourcen in die hybride Cloud-Gesamtstrategie des jeweiligen Unternehmens. Die Einbeziehung von Colocation Ressourcen kann Unternehmen helfen, den Aufwand für den Betrieb eines eigenen Rechenzentrums zu verringern und gleichzeitig eine gewisse Kontrolle über die Hardware und Systeme zu ermöglichen, die den dort gehosteten Anwendungen zugrunde liegen.

Der Einsatz lokaler Rechenzentren wird in Deutschland besonders geschätzt, da die Einhaltung der Vielzahl von zu erfüllenden Datenschutz- und -Residenzanforderungen in Zusammenarbeit mit Cloud Providern mit Sitz in Amerika gewährleistet werden kann.

Dies begünstigt den Trend deutscher Unternehmen, ihre privaten Rechenzentren stark in Richtung Colocation Rechenzentren umzustrukturieren.

Bei der Betrachtung von Investitionen für ein privates Rechenzentrum tragen Energieverbrauch und Compliance-Vorschriften zu steigenden Kosten bei, was die Investition in Nachhaltigkeitskonzepte zu einem lohnenden Unterfangen macht. Colocation Provider sind in der Lage, die Kosten zu übernehmen, die Effizienz und damit die Nachhaltigkeit im Fokus zu behalten, was in der Folge zu einer Reduzierung der CO2-Emissionen führt.

IT-Verantwortliche sollten diesen Bericht lesen, um die relativen Stärken und Schwächen der Colocation Provider besser zu verstehen und um zu erfahren, wie sich die Marktansätze dieser Anbieter auf die hybriden Cloud-Strategien von Unternehmen auswirken können. Insbesondere geht es dabei darum, wie sich die Nutzung eines Colocation Provider auf das Management und den Betrieb von wichtigen Workloads auswirkt.

Führungskräfte in den Bereichen Softwareentwicklung und Technologie sollten diesen Bericht lesen, um die Positionierung von Colocation Provider zu verstehen und ein besseres Verständnis dafür zu erlangen, wie sich die Angebote dieser Anbieter auf die laufende Entwicklung von Softwareprodukten innerhalb eines Unternehmens auswirken können. Selbst wenn nicht alle Anwendungen, die bei einem Colocation Provider gehostet werden, aktiv weiterentwickelt werden, werden wohl neue Projekte in einige dieser Systeme integriert werden müssen.

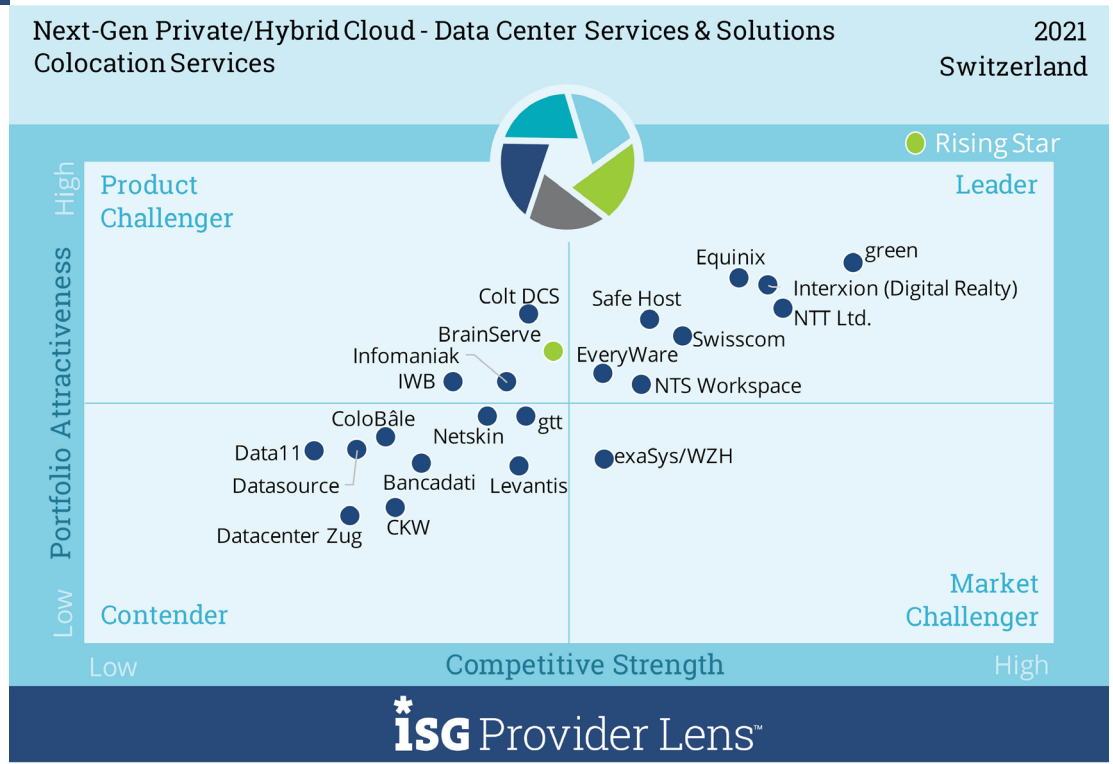
Experten aus den Bereichen Beschaffung, Einkauf und Vendor Management sollten diesen Bericht lesen, um ein besseres Verständnis der aktuellen Landschaft der Colocation Provider in Deutschland zu entwickeln.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

COLOCATION SERVICES

Definition

Dieser Quadrant bewertet Anbieter, die einen standardisierten Rechenzentrumsbetrieb als Colocation Services für mittelständische und grosse Unternehmenskunden anbieten. Dazu gehört auch das Bereitstellen eines gemeinsamen Zugangspunktes für verschiedene Hosting-Anbieter, Systemhäuser, Netzbetreiber, Telekommunikationsanbieter und Endanwender. Colocation- Services werden hauptsächlich deshalb von Unternehmenskunden in Anspruch genommen, weil sie Rechenzentren mit standardisierter und ausgefeilter Konfiguration verfügbar machen, eine grosse Anzahl von Netzbetreibern zur Verfügung stellen sowie geringe Latenzzeiten und hohe Bandbreiten zu erschwinglichen Kosten ermöglichen, die wiederum die Bereitstellung von Rich Content bzw. von zeitkritischen, latenzsensitiven Informationen für Nutzer in und ausserhalb von Ballungsräumen erlauben.



Source: ISG Research 2021

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

COLOCATION SERVICES

Auswahlkriterien

- Einrichtungen im eigenen Besitz, die ein standardisiertes Design der Rechenzentrumsarchitektur für Colocation anbieten
- Bereitstellung von hochwertiger Datennetztechnik und -konnektivität
- Garantierte Leistungsdichte, ausgelegt für aktuelle und künftige Technologien
- Bereitstellung von mindestens fünf physischen Sicherheitsschichten in den Räumlichkeiten
- Nachweis entsprechender Zertifizierungen wie SSAE 16, ISO 27001, ISO 9001, HIPAA, ISO 14001, ISO 22301, PCI DSS, NIST, FISMA, SOC Typ I, II, EN50600 usw.
- Fähigkeit, alle Geräte und Technologie-Stacks des Rechenzentrums sicher zu managen und zu warten
- Verfügbarkeit von SLAs in Bezug auf «Hands & Feet Support» und Hardwareaustausch
- Verfügbarkeit von Einrichtungen mit Internetaustauschpunkten in Nutzer- und Cloudnähe
- Angebot an Disaster-Recovery- und Backup-Lösungen
- Nutzung sauberer Energiequellen und Lösungen zur Reduzierung des Energieverbrauchs – u.a. Null-Kohlenstoff-Emissionen und «Green Datacenter»-Initiativen

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

COLOCATION SERVICES

Beobachtungen

Die Nachfrage nach Colocation-Flächen und Konnektivitäts-Services ist nach wie vor ungebremst; der Boom wird in den nächsten Jahren noch anhalten. Es vergeht kaum ein Monat, in dem nicht ein neues Rechenzentrum fertiggestellt wird. Viele Provider erweitern das Portfolio und reagieren auf die steigenden anspruchsvollen Kundenanforderungen; beispielsweise werden Möglichkeiten angeboten, Cloud-Szenarien zu testen, um den Nutzen zu erkennen und Risiken zu minimieren, bevor eine produktive Umgebung realisiert wird. Die Smart Hands Angebote werden verbessert, einige Colocation Betreiber bieten neben dem Housing auch die Möglichkeit eigene Infrastruktur bereitzustellen, meist virtuelle Maschinen, die der Kunde nach Belieben ganz oder teilweise nutzen kann. Interessenten sind zum einen Unternehmen aus allen Grössenklassen, Service Provider, Integratoren sowie Carrier und, wie verstärkt zu beobachten ist: Public Cloud Anbieter. Die Nachfrage nach Konnektivitäten hat deutlich zugenommen. Es wird erwartet, dass über einen Meet-me Room kurzfristig Verbindungen zu anderen Partnern hergestellt werden können, eine Auswahl von Carriern sollte vor Ort sein. In ausgewählten Rechenzentren in der Region ausserhalb von Zürich wird über deren Glasfaserring eine schnelle latenzarme direkte Verbindung zum Internet Austauschknoten SwissIX angeboten. Die grossen Hyperscaler nutzen verstärkt die Colocation-Einrichtungen, um eigene PoPs einzurichten, mit dem Ziel, den Kunden eine schnelle Erreichbarkeit ihrer Rechenzentren zu garantieren. Die Rechenzentren werden nicht nur in der Nähe des Internet-Austauschknotens SwissIX in Zürich gebaut, sondern auch in anderen grösseren Wirtschaftsräumen. Das hat zwei Gründe; zum einen wünschen sich die Unternehmen ihren Colocation-Partner in ihrer Nähe. zum anderen spielt auch das Edge Computing für IoT-Anwendungen eine Rolle, damit grosse Datenmengen «vor Ort» mit geringen Latenzzeiten unter 5ms verarbeitet werden können, was ein entferntes Cloud-Rechenzentrum mit ~70 ms nicht leisten kann. Getrieben durch die hohen Energiekosten und auch die Sensibilität für mehr Nachhaltigkeit in der Schweiz wird in den letzten Jahren beim Bau neuer Rechenzentren ein starker Fokus auf die Energieeffizienz gelegt.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

COLOCATION SERVICES

Beobachtungen

- **Equinix** ist weltweit gewachsen und kann nun 220 Colocation-Rechenzentren anbieten. In der Schweiz verfügt Equinix über 6 Rechenzentren in Genf und Zürich und hat weitere Expansionspläne. Mit dem umfassenden Konnektivitätsangebot werden Partner, Internet Service Provider und Unternehmen rund um den Globus erreicht.
- **EveryWare** hat 2 Rechenzentren in der Schweiz, fokussiert sich mit einem breiten Colocation-Angebot auf den Mittelstand und konnte die Position des Vorjahres behaupten.
- **Green** ist einer der grossen erfolgreichen Colocation-Anbieter mit 5 hochwertig ausgestattete Rechenzentren und hat grosse Expansionspläne. Dazu wurde für eine halbe Milliarde CHF in ein grosses Areal für einen zweiten Campus investiert.
- **Interxion** betreibt in Zürich ein leistungsfähiges Colocation-Rechenzentrum und wird noch in diesem Jahr ein zweites Datacenter in Betrieb nehmen. Zu den grossen Hyperscalern und Cloud-Anbietern werden schnelle latenzarme Direktverbindungen angeboten. Interxion wurde von dem amerikanischen Colocation-Anbieter Digital Realty übernommen.
- **NTS Workplace** betreibt in Bern und Zürich drei Colocation-Rechenzentren und eignet sich durch die Distanz für Desaster-Recovery-Szenarien und Backup-Lösungen.
- **NTT Global Datacenters Switzerland (vormals e-shelter)** unterhält ein Colocation-Rechenzentrum auf dem Campus in Zürich; es wird um ein weiteres Datacenter ergänzt, das voraussichtlich im Februar 2022 fertig gestellt sein wird. Das innovative Angebot «Technology Experience Labs» gewinnt an Attraktivität und ermöglicht es Anwendern, neue Technologien zu testen.
- **Safe Host** hat ein viertes Datacenter im Raum Zürich gebaut, zählt zu den grössten Colocation-Dienstleistern in der Schweiz und richtet sein Dienstleistungsangebot an internationale Unternehmen und Verwaltungsorganisationen. Sichere und schnelle Verbindungen zu Partnern und in die Cloud können über das Produkt Intercloud bereitgestellt werden.
- **Swisscom** unterhält 8 Rechenzentren mit unterschiedlich grossen Colocation-Flächen. Das hochmoderne Rechenzentrum in Wankdorf ist vom Uptime Institute mit der Tierklasse 4 bewertet worden und eignet sich insbesondere für kritische Anwendungen.
- **BrainServe** bietet ein leistungsfähiges, sicheres Datacenter in Lausanne, das sich besonders für unternehmenskritische Anwendungen eignet. BrainServe wurde zum Rising Star gekürt.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Methodik

METHODIK

Im Rahmen des Projektes «Next-Gen Private/Hybrid Cloud - Data Center Services & Solutions – ISG Provider Lens Switzerland 2021" wurden in einem mehrstufigen Research- und Analyseprozess die relevanten Dienstleister im Schweizer Markt untersucht und nach dem Research-Prozess der Studie positioniert. Dabei gliederte sich das Projekt in folgende Schritte:

1. Definition Zielmarkt "Next-Gen Private/Hybrid Cloud - Data Center Services & Solutions"
2. Fragebogenbasierte Dienstleister- oder Anbieterbefragungen
3. Interaktive Gespräche mit Dienstleistern/Anbietern über Fähigkeiten und Use Cases
4. Nutzung interner Datenbanken sowie Expertise der ISG-Berater
5. Bewertung von Services, Serviceunterlagen und Referenzen
6. Verwendung der folgenden Bewertungskriterien:
   - Strategie und Vision
   - Innovation
   - Markenbekanntheit und Marktpräsenz
   - Vertrieb und Partnerlandschaft
   - Breite und Tiefe des Leistungsportfolios
   - Technologiefortschritte

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Autor

Heiko Henkes, Autor

Director Advisor

Heiko Henkes ist Director und Principal Analyst bei ISG und in seiner Rolle als Global IP Content Lead verantwortlich für das strategische Business Management und die Leitung des ISG Research Advisor Teams. Seine Kernkompetenzen liegen in den Bereichen der Definition von Ableitungen für alle Arten von Unternehmen im Rahmen ihrer IT-basierten Geschäftsmodelltransformation. Er schlägt die Brücke zwischen IT-Trendthemen und fungiert als Keynote Speaker zu aktuellen und zukünftigen IT-Trends. Hr. Henkes verfügt über fast 15 Jahre Erfahrung in der IT-Beratung sowie in der Primär- und Sekundärmarkt-Research und mit Anbieter-GTM-Strategien.

Seine Research-Schwerpunkte sind Digital Business Transformation, Cloud und Edge Computing, Mobile Business, Change Management und Mixed Reality.

Wolfgang Heinhaus, Autor

Distinguished Lead Analyst

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

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Autor

Katharina Kummer, Secondary Research

Research Analyst

Katharina Kummer ist Research Analystin bei ISG und verantwortlich für die Unterstützung und Mitverfasserin von Studien des Anbieters Lens™ zu Public Cloud Transformational Services, Private Hybrid Cloud Data Centre, Datenanalyse, Microsoft Ecosystem und Cloud Native - Container Services. Ihre Fachgebiete liegen in den Bereichen Cloud, Datenzentrum, Cloud Native Services, digitale Linguistik und NLP. Katharina entwickelt Inhalte aus der Unternehmensperspektive und ist Autorin des globalen zusammenfassenden Berichts. Daneben unterstützt sie die leitenden Analysten im Forschungsprozess und bei Ad-hoc-Forschungsaufträgen und schreibt Artikel über Nischentechnologien, Markttrends und Erkenntnisse.

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

ISG Provider Lens™ | Quadrant Report
Juli 2021

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved

ISG (Information Services Group) (ISG), (NASDAQ: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 700 Kunden, darunter die 75 der 100 weltweit größten Unternehmen, unterstützt ISG Unternehmen, öffentliche Organisationen sowie Service- und Technologie-Anbieter dabei, Operational Excellence und schnelleres Wachstum zu erzielen. Der Fokus des Unternehmens liegt auf Services im Kontext der digitalen Transformation, inklusive Automatisierung, Cloud und Daten-Analytik, des Weiteren auf Sourcing-Beratung, Managed Governance und Risk Services, Services für den Netzwerkbetrieb, Design von Technologie-Strategie und -Betrieb, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.300 Experten und ist in mehr als 20 Ländern tätig. Das globale Team von ISG ist bekannt für sein innovatives Denken, seine geschätzte Stimme im Markt, tiefgehende Branchen- und Technologie-Expertise sowie weltweit führende Marktforschungs- und Analyse-Ressourcen, die auf den umfangreichsten Marktdaten der Branche basieren.