

Lünendonk®-Sonderanalyse 2017

Der Markt für Microsoft-Beratungs- und -Implementierungspartner

Sourcingstrategien für den
Übergang in die hybride Welt



Eine Studie der Lünendonk & Hossenfelder GmbH
in Zusammenarbeit mit



Inhaltsverzeichnis

VORWORT	3
ÜBERBLICK ÜBER DIE MICROSOFT-PARTNER.....	5
ABDECKUNG DER MICROSOFT-TECHNOLOGIEN DURCH IT-SERVICELEISTUNGEN	6
SOURCINGSTRATEGIEN DER PARTNER ZUR BEREITSTELLUNG VON MICROSOFT-TECHNOLOGIEN	10
SOURCING VON MICROSOFT-PRODUKTEN IN DEN ANWENDERUNTERNEHMEN	12
ANFORDERUNGEN AN MICROSOFT-PARTNER	15
ZUSAMMENFASSUNG UND FAZIT	17
INTERVIEW: DIE CLOUD-SZENARIEN NEHMEN ZU.....	18
UNTERNEHMENSPROFILE.....	21
Sycor Gruppe	22
Unternehmensprofil.....	23
Lünendonk & Hossenfelder GmbH.....	23



Vorwort



Mario Zillmann,
Partner

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Lünendonk hat stets den Anspruch, aktuelle Themen und Trends zu identifizieren und dort, wo sich neue Marktsegmente auf tun, mit validen Zahlen, Daten und Fakten für Transparenz zu sorgen.

Die digitale Transformation, in der sich die meisten Unternehmen derzeit befinden, wird im Wesentlichen durch einige wenige Top-Technologien beziehungsweise Softwareunternehmen bestimmt. Dazu gehören neben vielen anderen Technologie- und Softwareanbietern vor allem Adobe (Marketing), Amazon (AWS), Cisco, IBM (Watson, Bluemix), Microsoft (Azure, Office 365), Salesforce (CRM, IoT) und SAP (Hana).

In den lokalen Märkten treten die internationalen Technologie- und Softwareanbieter mit ihren Landesgesellschaften auf, die für Themen wie Marketing, Kundenbetreuung und Vertrieb verantwortlich sind. Geht es um die Einführung der Softwareprodukte und Technologielösungen, arbeiten internationale wie auch lokale Technologie- und Softwareanbieter häufig mit einem Netzwerk an Partnerunternehmen zusammen. Solche Kooperationspartner sind in der Regel Bera-

tungs- und IT-Dienstleistungsunternehmen, die teilweise auch den Vertrieb der Produkte übernehmen.

Umgekehrt sind Beratungs- und IT-Dienstleistungen rund um die Einführung und den Betrieb von Produkten und Lösungen von Softwareunternehmen ein wichtiger Bestandteil des Portfolios der Beratungs- und IT-Dienstleistungsunternehmen.

Gespräche mit Führungskräften großer Beratungs- und IT-Dienstleister haben ergeben, dass insbesondere Produkte und Lösungen von Microsoft für das Portfolio immer bedeutender werden und für eine hohe Nachfrage der Kunden sorgen.

Hier sind zum einen die ERP-Produkte (Dynamics NAV und Dynamics AX) und Dynamics CRM zu nennen, die vor allem von mittelständischen Unternehmen stark genutzt werden. Mit Dynamics 365 hat Microsoft ein integriertes ERP- und CRM-Tool entwickelt, das sowohl über die Cloud als auch on premise zur Verfügung steht und auch als hybride Version bereitgestellt werden kann. Aufgrund der zunehmenden Vernetzung lokaler Instanzen (on premise) mit Cloud-Lösungen steigt der Beratungs- und Implementierungsbedarf für die Einführung von Microsoft-Lösungen.

Zum anderen hat Microsoft mit Azure als Platform-as-a-Service-Lösung eines der bedeutendsten Technologie-Toolsets für die digitale Transformation im Portfolio. Viele Großunternehmen und Konzerne, aber auch Beratungs- und IT-Dienstleistungsunternehmen entwickeln auf der Basis von Azure digitale Geschäftsmodelle oder branchen- und themenbezogene Anwendungen für digitale Geschäftsprozesse.

Als Konsequenz der digitalen Transformation und der schrittweisen Umstellung der Deployment-Modelle vom klassischen Lizenzvertrieb zu As-a-Service-



Modellen verändern sich die Anforderungen an Microsoft-Partner sehr stark. So werden sie immer stärker als Lösungsanbieter von Cloud-Services benötigt und nicht mehr als reine Lizenzverkäufer beziehungsweise Implementierungsdienstleister. Kunden benötigen für die Einführung neuer Lösungen von ihren Dienstleistungspartnern immer häufiger eine ausgeprägte Kenntnis über ihre Branche, Prozesse und Geschäftsmodelle sowie Erfahrungswerte und Best Practices über die Einführung und Bereitstellung unterschiedlicher Sourcingmodelle.

Infolge der hohen Bedeutung von Microsoft für den Geschäftserfolg der IT-Dienstleistungsunternehmen hat Lünendonk sich entschlossen, im Rahmen einer Sonderanalyse den Markt für Microsoft-Beratungs- und -Implementierungspartner in Deutschland näher zu analysieren. Diese Sonderanalyse ist Teil der renommierten Lünendonk®-Studie „Der Markt für IT-Beratung und IT-Service in Deutschland“, zu der auch die als Marktbarometer geltenden Lünendonk®-Listen der führenden IT-Beratungs- und IT-Serviceunternehmen gehören.

Befragt wurden für diese Sonderanalyse 89 in Deutschland tätige IT-Dienstleistungsunternehmen. Darunter sind sowohl die 25 führenden IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen als auch die 20 führenden IT-Service-Provider. Fast jedes zweite

befragte Anbieterunternehmen (45 Unternehmen) ist ein offizieller Microsoft-Partner. Diese 45 IT-Dienstleister erzielen in Deutschland Gesamtumsätze von rund 18 Milliarden Euro und im Durchschnitt rund ein Fünftel ihres Umsatzes mit Beratungs- und Implementierungsleistungen rund um Microsoft-Technologien.

Die Angaben der Anbieter wurden durch eine parallel durchgeführte Befragung von 103 großen Anwenderunternehmen ergänzt. Auch hier gilt das Lünendonk-Prinzip, Dienstleistungsmärkte stets von der Spitze her zu betrachten und zu analysieren. 43 Prozent dieser Anwenderunternehmen erwirtschaften mehr als eine Milliarde Euro Umsatz und haben folglich signifikante IT-Ausgaben. Weitere 40 Prozent der untersuchten Anwenderunternehmen gehören mit Umsätzen zwischen 500 Millionen und einer Milliarde Euro zum gehobenen Mittelstand.

Wir wünschen Ihnen nun eine interessante und vor allem nützliche Lektüre!



Mario Zillmann
Partner

Überblick über die Microsoft-Partner

Lünendonk hat im Rahmen seiner Marktstudie „Der Markt für IT-Beratung und IT-Service in Deutschland“ über 90 IT-Dienstleistungsunternehmen befragt und deren Geschäftsentwicklung, Kennzahlen und Prognosen für die kommenden Jahre analysiert. Darunter sind sowohl die 25 führenden IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen als auch die 20 führenden IT-Service-Provider.

Die Ergebnisse können durchaus als repräsentativ erachtet werden, da die untersuchten Unternehmen zusammen 33,0 Milliarden Euro Gesamtumsatz erzielen, von denen 28,9 Milliarden Euro auf den Umsatz mit Kunden in Deutschland entfallen. Folglich repräsentieren die von Lünendonk analysierten IT-Dienstleistungsunternehmen 75 Prozent des Volumens des deutschen IT-Dienstleistungsmarktes, das der Branchenverband Bitkom mit 38,1 Milliarden Euro angibt.

45 der analysierten IT-Beratungs- und IT-Service-Unternehmen gaben an, den Status eines Microsoft-Partners zu haben. Diese 45 Anbieterunternehmen erzielten 2016 in Deutschland Umsätze in Höhe von rund 17 Milliarden Euro und gehören damit zu den führenden Unternehmen der IT-Dienstleistungsbranche. Ihr durchschnittliches Umsatzwachstum lag bei 10,6 Prozent und nur vier Anbieter hatten 2016 einen Umsatzrückgang zu verzeichnen.

Für das Jahr 2017 sind die befragten 45 Microsoft-Beratungs- und -Implementierungspartner aufgrund der anhaltend hohen Nachfrage ihrer Kunden nach externer Unterstützung sehr optimistisch. 34 Prozent erwarten für 2017 Umsatzzuwächse von über 10 Prozent, 55 Prozent gehen davon aus, ihren Umsatz um

bis zu 10 Prozent steigern zu können, und nur 11 Prozent rechnen mit Umsatzeinbußen.

Im Durchschnitt liegen die abgegebenen Prognosen zur Umsatzentwicklung für 2017 bei 9,5 Prozent. Für 2018 rechnen die befragten 45 Microsoft-Partner mit durchschnittlich 9,0 Prozent Umsatzwachstum.

Ihre Umsätze erzielten die befragten IT-Dienstleister vor allem mit fünf Fokus-Services:

- IT-Beratung (18,3 %)
- Systemintegration (14,0 %)
- Individualsoftware-Entwicklung (13,9 %)
- Betrieb der IT-Infrastruktur (11,2 %)
- Betrieb von Applikationen (8,0 %)

Die 45 Microsoft-Partner sind – anders als die Gesamtheit der von Lünendonk befragten 90 IT-Dienstleistungsunternehmen – etwas stärker bei Kunden aus der Industrie engagiert. Der durchschnittliche Umsatz mit Industriekunden liegt bei 34,2 Prozent. Die Automotive-Industrie ist dabei für die 45 Microsoft-Partner mit einem Umsatzanteil von 11,3 Prozent die größte Einzelbranche, gefolgt vom Maschinenbau mit 8,3 Prozent.

Mit Kunden aus dem Banksektor erwirtschaften die befragten Microsoft-Partner dagegen vergleichsweise wenig Umsatz. Der durchschnittliche Umsatz mit dieser Branche liegt bei 11,3 Prozent.

In Bezug auf den Gesamtmarkt „IT-Dienstleistungen“ ist der Banksektor mit einem durchschnittlichen Umsatz von 18,5 Prozent die größte Einzelbranche (siehe: Lünendonk-Studie „Der Markt für IT-Beratung und IT-Service in Deutschland“).



Abdeckung der Microsoft-Technologien durch IT-Serviceleistungen

Der Markt für Beratungs- und Implementierungsleistungen rund um Microsoft-Technologien ist thematisch ein sehr breiter. In dieser Sonderanalyse betrachtet Lünendonk ausschließlich die Business-Softwareanwendungen von Microsoft. Diese reichen von ERP-Software für den Mittelstand sowie für Großunternehmen und Konzerne über CRM, Office-Anwendungen und Collaboration-Tools bis hin zu Azure als einer der führenden und bedeutendsten Cloud-Plattformen für die digitale Transformation.

Folglich hat Azure aus Sicht von 34 der 45 befragten Microsoft-Partnern das größte Potenzial unter allen Microsoft-Technologien. Für Microsoft selbst ist Azure auch eine der wichtigsten Zukunftstechnologien und das Unternehmen stellt über diese Cloud-Plattform diverse IoT-, Infrastruktur- und Plattformangebote bereit, mit denen Kunden verschiedenste digitale Anwendungen und komplette digitale Geschäftsmodelle entwickeln und in Betrieb nehmen können.

Das Spektrum der Anwendungsmöglichkeiten, die von Microsoft über Azure bereitgestellt werden, reicht von Analytics-Tools über DevOps, Betriebssysteme, künstliche Intelligenz, IoT, Entwicklungstools, Integrationswerkzeuge, Storage und Virtual Machines bis hin zur Bereitstellung von Hybrid-Cloud-Anwendungen.

Darüber hinaus dient Azure als hochskalierbare und flexible Plattform, um führende Technologien anderer Anbieter bereitzustellen und digitale Geschäftsmodelle zu betreiben. Innerhalb der Microsoft-Strategie ist die „Azure IoT Suite“ ein enorm wichtiger Baustein, denn sie bietet im IoT-Umfeld ein Bündel an Cloud-basierten Anwendungen, mit denen sich beispielsweise

Maschinen- und Anlagendaten monitoren, analysieren und für Prognosen aufbereiten lassen.

So ist Microsoft mit SAP eine Partnerschaft eingegangen, beispielsweise SAP HANA in der flexiblen und hochskalierbaren Azure-Umgebung bereitzustellen. Auch die derzeit führenden IoT-Plattformen der Konzerne GE (Predix) und Siemens (MindSphere) laufen auf der Azure-Cloud.

Die IoT-Strategien der Industrieunternehmen stellen jedoch für die IT-Dienstleister Chancen und Risiken gleichermaßen dar. Denn Industrieunternehmen entwickeln und vermarkten immer stärker eigene IoT-Plattformen und Softwarelösungen, beispielsweise zur Produktionssteuerung, und bieten entsprechende Lösungen „as a Service“ an. Für Implementierungsdienstleister besteht dabei durchaus das Risiko, dass mittelfristig Implementierungsumsätze wegbrechen und sie sich vor allem mit dem Betrieb und der Orchestrierung von Cloud-Lösungen positionieren müssen.

Mit deutlichem Abstand im Ranking der Microsoft-Technologien mit dem größten Potenzial folgen die Cloud-Version der Office-Familie „Office 365“ mit acht, Dynamics 365 mit sieben und Sharepoint mit fünf Nennungen.

Das Geschäftsmodell der befragten Microsoft-Partner ist es, entweder als Spezialist für einzelne Microsoft-Technologien oder als Komplettanbieter zu agieren, indem eine Vielzahl der in ihren jeweiligen Märkten relevanten Microsoft-Technologien abgedeckt wird. 62 Prozent der analysierten 45 Anbieter positionieren sich als Spezialisten für Einzeldienstleistungen im Microsoft-Umfeld.



DER MARKT FÜR MICROSOFT-BERATUNGS- UND -IMPLEMENTIERUNGSPARTNER IN DEUTSCHLAND

Lünendonk hat die IT-Dienstleister gefragt, ob und in welchem Umfang sie die wichtigsten Technologien von Microsoft als Partner abdecken:

- Azure
- Dynamics AX
- Dynamics NAV
- Dynamics CRM
- Dynamics 365
- SharePoint
- Skype for Business
- Exchange
- Windows
- Office 365

Zu den Technologien SharePoint, Azure, Office 365 und Exchange haben so gut wie alle untersuchten IT-Dienstleister, die Microsoft-Partner sind, IT-Services im Portfolio.

Zu SharePoint, Azure und Office 365 bieten über drei Viertel der Anbieterunternehmen integrierte IT-Dienstleistungen an. Dazu gehören Beratungs-, Implementierungs- und Betriebsdienstleistungen. Zu Exchange bieten rund 60 Prozent der Unternehmen integrierte Services an.

Deutlich weniger Komplettdienstleister gibt es dagegen im ERP- und CRM-Umfeld, wobei sich im Cloud-Angebot Dynamics 365 wesentlich mehr IT-Dienstleister als Microsoft-Komplettdienstleister aufstellen als beispielsweise bei den (Alt-)Produkten Dynamics NAV und AX.

Aus der Analytikersperspektive betrachtet hängt das damit zusammen, dass Dynamics 365 ein sehr attraktives Produktportfolio für Beratungen ist. Denn Dynamics 365 wird häufig von den IT-Dienstleistern aus ihren Cloud-Infrastrukturen als Cloud-Services beziehungsweise hybride Lösung bereitgestellt und dadurch besteht erheblich mehr Beratungsbedarf hinsichtlich IT-Architektur, Datensicherheit und IT-Strategie als bei klassischen SaaS- und Lizenzmodellen.

Einen höheren Beratungsbedarf haben Kunden, die Dynamics 365 einführen möchten, auch deshalb, weil sich neue technologische Möglichkeiten rund um Artificial Intelligence, digitale Spracherkennung oder die Integration von Office 365 in die Dynamics-Workloads ergeben.

ABDECKUNG VON MICROSOFT-PRODUKTEN MIT BERATUNGS- UND IT-SERVICES

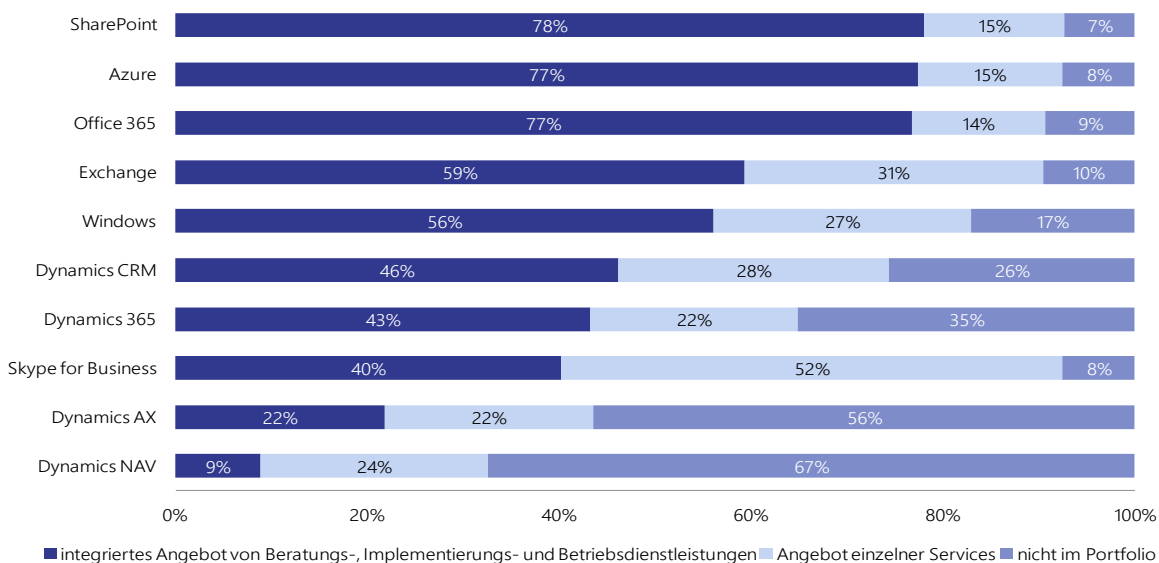


Abbildung 1: Welche Technologieschwerpunkte hat Ihr Unternehmen als Microsoft-Partner? n = 34



Prozesseitig vernetzen immer mehr Kunden ihre (vormals) isolierten Anwendungen für Marketing, Vertrieb, Kundenservice etc. miteinander, um einen Geschäftsprozess Ende-zu-Ende abbilden zu können. Hier bietet Dynamics 365 eine ganze Reihe an Workloads (Field Services, Sales, Marketing etc.) in einem Tool ab.

Entsprechend bieten 43 Prozent der untersuchten Microsoft-Partner für Dynamics 365 ein integriertes Angebot, bestehend aus Beratungs-, Implementierungs- und Betriebsdienstleistungen an und weitere 23 Prozent einzelne IT-Services.

Im klassischen ERP-Geschäft von Microsoft sind dagegen unter den untersuchten 45 IT-Dienstleistern vergleichsweise wenig Beratungs- und Implementierungspartner zu finden. Mehr als jedes zweite befragte IT-Dienstleistungsunternehmen mit Microsoft-Partnerstatus hat die Produkte Dynamics AX und Dynamics NAV nicht im Portfolio und bietet folglich auch keine Services dazu an.

Dies liegt aus Analystenperspektive vor allem daran, dass ERP-Produkte ein sehr tiefes Prozessverständnis der jeweiligen Branche und der spezifischen Anforderungen der Kunden verlangen. Entsprechend hoch sind der Grad der erforderlichen Spezialisierung und die Notwendigkeit, Fach-Know-how aufzubauen. Tools wie SharePoint, Office oder Exchange haben dagegen größtenteils keine oder nur wenige Branchenspezifika, weshalb der Beratungsaufwand bei diesen Tools vergleichsweise geringer ist und deutlich mehr IT-Dienstleister Implementierungsleistungen übernehmen können.

So sind auch nur 22 Prozent der befragten Microsoft-Partner als Komplettdienstleister für Dynamics AX aufgestellt und bieten ein integriertes Portfolio von Beratung, Implementierung und Betrieb an. Für Dynamics NAV sind es sogar nur 9 Prozent. Mehr als jeder zweite befragte IT-Dienstleister hat für Dynamics AX und Dynamics NAV gar keinen Partnerstatus.

„VEREDELUNG“ DER PRODUKTE

Die Anpassung von Microsoft-Produkten an branchenspezifische Anforderungen gehört für die überwiegende Zahl der analysierten IT-Dienstleister zum Geschäftsmodell. 82 Prozent von ihnen entwickeln auf der Basis von Microsoft-Technologien eigene Branchen- oder spezielle Fachlösungen (Finanzen, Supply Chain, Marketing etc.).

Interessanterweise werden Skype for Business und Exchange von jedem fünften befragten Microsoft-Partner zu Branchenlösungen weiterentwickelt.

Ebenfalls häufig werden von den befragten IT-Dienstleistern Fach- und Branchenlösungen auf der Basis von Microsoft-CRM (33,3 %) und Dynamics (25 %) entwickelt und vermarktet.

Deutlich mehr Partner (72,2 %) entwickeln branchen- oder fachspezifische Collaboration-Lösungen auf SharePoint-Basis. Bei diesen Lösungen stehen Fachanwendungen für Forschung und Entwicklung, Marketing, Vertrieb oder Produktion stärker im Fokus als Branchenlösungen.

Die dominierende Technologie zur Entwicklung fach- und branchenspezifischer Lösungen ist jedoch Azure. 77,8 Prozent der befragten Microsoft-Partner entwickeln auf dieser Basis eigene Lösungen für bestimmte Branchen und Fachanwendungen. Gerade wenn es um Cloud-basierte Anwendungen geht, die den Kunden als Lösung „as a Service“ bereitgestellt werden, decken die Tools der Azure-Produktfamilie nahezu den kompletten Anwendungsentwicklungsprozess ab.

Für themenspezifische digitale Anwendungen stellt Microsoft auf Azure auch Tools zur künstlichen Intelligenz, zu Big Data Analytics, IoT oder zur Entwicklung von Mobile Apps bereit. Gerade für Softwareentwickler bietet Azure eine Reihe von interessanten Services wie DevOps, TestLab oder Visual Studio an.

DER MARKT FÜR MICROSOFT-BERATUNGS- UND -IMPLEMENTIERUNGSPARTNER IN DEUTSCHLAND

Branchen- und fachspezifische Lösungen werden derzeit von den befragten IT-Dienstleistern den Kunden sowohl „on premise“ als auch „as a Service“ bereitgestellt. Relevant ist dabei zu wissen, dass Azure mittlerweile auch als On-premise-Version (Azure Stack) verfügbar ist. Häufig baut der IT-Dienstleister mithilfe des Azure-Stacks die Cloud-Umgebung von Azure nach, um Effizienzvorteile im IT-Outsourcing zu erzielen.

Einen Schub für die Migration von Anwendungen in die Cloud erhofft sich Microsoft durch das Modell der „Datentreuhänderschaft“ in Kooperation mit T-Systems. Die Telekom-Tochter stellt einige der Microsoft-Produkte seit 2016 aus ihren deutschen Rechenzentren bereit und sorgt als Datentreuhänder dafür, dass die Datenschutzanforderungen eingehalten werden.

Infolge des immer höheren Reifegrads der Anwenderunternehmen im Cloud-Sourcing bieten fast alle der untersuchten IT-Dienstleister (92,1 %) ihre Fach- und Branchenlösungen mittlerweile aus der Cloud bezie-

hungsweise einer nachgebauten Cloud-Umgebung (Azure Stack) heraus an.

Das klassische On-premise-Geschäft, also Lizenzverkauf und Software-Rollout, bieten nur noch drei Viertel der befragten IT-Dienstleister (76,3 %) an. Mittel- bis langfristig wird dieser Anteil aus Sicht von Lünendonk infolge der Umstellung vieler Kunden von Lizenzkauf zu Software as a Service beziehungsweise auf hybride Modelle weiter sinken.

Fast jedes vierte befragte Microsoft-Partnerunternehmen hat das Angebot von eigenen Lösungen auf der Microsoft App Source, einem Cloud-Marktplatz für Business Apps, im Portfolio. Diese Apps der Microsoft-Partner sind auf Basis von Microsoft-Produkten wie Dynamics 365, Azure, Office 365 oder Power BI entwickelt und weisen hohe Branchenspezifika auf. Darüber hinaus ist die Integrationsfähigkeit zu anderen Microsoft-Tools gewährleistet.

DIE MEISTEN MICROSOFT-PARTNER UNTERSTÜTZEN ALLE DEPLOYMENT-MODELLE

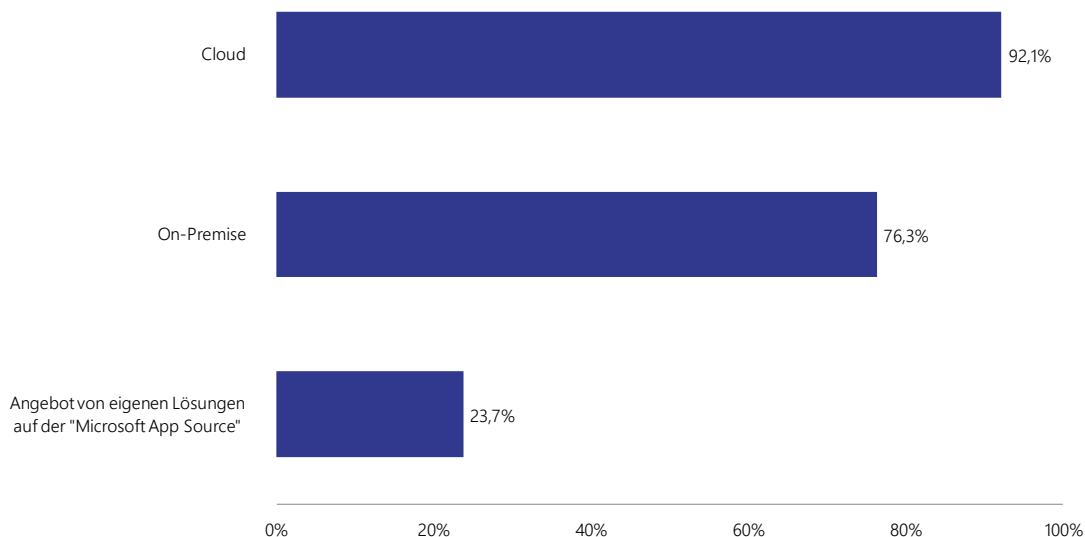


Abbildung 2: Welches Delivery-Modell nutzt Ihr Unternehmen? n = 38



Sourcingstrategien der Partner zur Bereitstellung von Microsoft-Technologien

Anwenderunternehmen beziehen immer größere Teile ihrer Infrastruktur- und Softwarelösungen aus der Cloud oder nutzen hybride Modelle für ihren Betrieb – beispielsweise wenn Teile eines Systems weiterhin on premise betrieben werden. Als Deployment-Modelle werden mittlerweile alle Varianten der Cloud (privat, öffentlich, hybrid) eingesetzt.

Wichtige Gründe für den Bezug von IT-Leistungen aus der Cloud sind ihre hohe Skalierbarkeit und ihre Flexibilität im Hinblick auf Erweiterungen der Funktionalitäten im Zuge der Entwicklung digitaler Geschäftsmodelle. Außerdem lassen sich in der Regel weitere Anwendungen und IT-Systeme (z. B. IT-Backend oder Anwendungen von Kooperationspartnern) leichter integrieren. Dagegen lassen viele Anwenderunternehmen bestimmte Anwendungen weiterhin auf lokalen Servern, beispielsweise um Aspekte der Datensicherheit zu berücksichtigen und Cyber Risks entgegenzuwirken.

Der Trend geht daher zur Bereitstellung von Softwareanwendungen über hybride Cloud-Modelle; dies wird auch durch diese Lünendonk®-Sonderanalyse bestätigt. Dazu wurden die IT-Dienstleister gefragt, welchen Schwerpunkt sie derzeit beim Betrieb von Microsoft-Technologien haben und wie sich dieser Schwerpunkt in den kommenden zwei Jahren entwickeln wird.

Der Betrieb von Technologien und Softwarelösungen (Managed Services) von Microsoft aus den Rechenzentren der Kunden heraus ist noch für jedes zweite analysierte IT-Dienstleistungsunternehmen (48 %) Schwerpunkt der Delivery-Strategie.

Weitere 41 Prozent decken bereits neben Managed Services für On-premise-Lösungen auch die Bereitstellung von Technologien und Softwarelösungen aus der Cloud ab.

11 Prozent der Anbieter betreiben dagegen Anwendungen für ihre Kunden schwerpunktmäßig aus der eigenen Cloud heraus.

2-JAHRES-PLAN

Innerhalb der kommenden zwei Jahre planen die befragten IT-Dienstleister ihre Delivery-Modelle jedoch deutlich zu verändern. Demnach gehen nur noch 3 Prozent der Microsoft-Partner davon aus, schwerpunktmäßig beim Kunden installierte reine On-premise-Lösungen zu betreiben. Dabei orientieren sie sich in ihren Planungen daran, dass viele Anwenderunternehmen, laufend Maßnahmen treffen, um immer mehr Teile der IT-Infrastruktur (Storage, Server, Netzwerke, Virtual Machines etc.) aus der Cloud zu beziehen. Gleichzeitig führt die Entwicklung zum stärkeren Bezug von Software as a Service dazu, dass der Bedarf der Kunden an Managed Services für Anwendungen in den eigenen Rechenzentren dramatisch sinkt. Dies gilt, mit Ausnahme von Anwendungen für den Finanzbereich, für fast alle Fachbereiche.

Der Anteil der IT-Dienstleister, welche die Cloud als Delivery-Schwerpunkt nutzen, erhöht sich somit konsequenterweise, und zwar auf mehr als das Doppelte: von 11 auf 26 Prozent. Diese Dienstleister stellen für ihre Kunden beispielsweise die Online-Versionen der ERP-Produkte AX und NAV, Dynamics 365, Office 365 oder eigene Branchenlösungen auf Azure-Basis aus ihrer eigenen Cloud-Umgebung bereit.



Dennoch setzen viele Anwender nach wie vor bewusst noch ältere Versionen ihrer ERP- oder CRM-Lösungen ein und betreiben diese weiter on premise. Benötigen sie zusätzliche Funktionen zu den On-premise-Kernsystemen, so beziehen sie diese jedoch immer öfter aus der Cloud. Das liegt auch darin begründet, dass Softwareanbieter wie Microsoft oder SAP neue Anwendungen in der Regel nur noch als Cloud-Lösungen entwickeln und anbieten. Folglich wird der On-premise-Anteil stark sinken, aber dennoch aufgrund der Altsoftware-Thematik relevant bleiben.

Dieser Sourcingtrend führt zu einem hohen Bedarf an Integrations- und Vernetzungslösungen, um das Zu-

sammenspiel aus On-premise- und den unterschiedlichen Cloud-Anwendungen sicherzustellen. Die Entwicklung geht daher hin zu hybriden IT-Landschaften, also zum Aufbau von Hybrid-Clouds, um die Heterogenität zu managen sowie Skalierbarkeit, Hochverfügbarkeit sowie Flexibilität und Geschwindigkeit der gesamten IT-Landschaft sicherzustellen.

Hybride Modelle, die unterschiedliche Deployment-Varianten (on premise, Private- und Public-Cloud) vernetzen können, werden daher für die Kunden immer wichtiger. 71 Prozent der befragten IT-Dienstleister stellen ihre Delivery-Modelle daher derzeit auf hybride Lösungen um.

IT-DIENSTLEISTER STELLEN IHRE DELIVERY-MODELLE AUF HYBRID-CLOUD UM

Schwerpunkte Betrieb

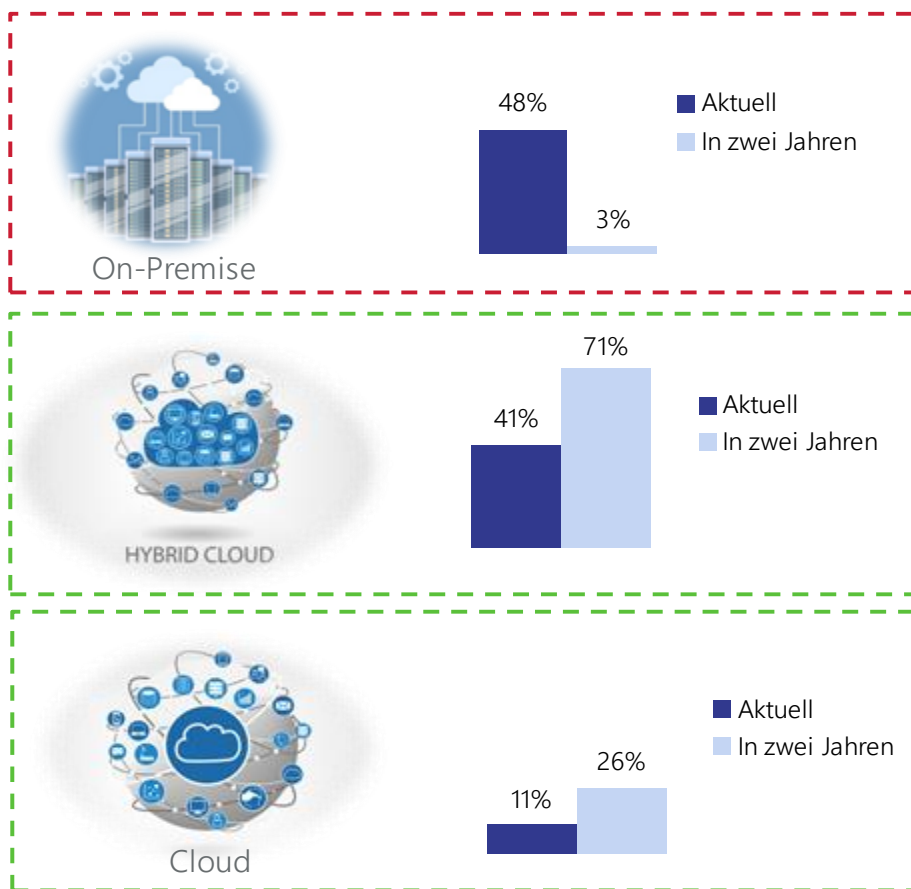


Abbildung 3: Welchen Schwerpunkt hat Ihr Unternehmen im Betrieb von Microsoft-Technologien? n = 37



Sourcing von Microsoft-Produkten in den Anwenderunternehmen

Für die Interpretation der Antworten auf die Frage zu den jeweiligen Sourcingstrategien für Microsoft-Produkte ist es wichtig zu wissen, dass Microsoft für Bestands- und Neukunden unterschiedliche Produktstrategien hat.

Die Produkte der Dynamics-Familie (NAV, AX, CRM) gibt es für Bestandskunden als Online-Versionen, als hybride Versionen sowie für die lokale Installation. Die On-premise-Versionen haben dabei nahezu den gleichen Funktionsumfang wie die Cloud-Versionen. Die Wartung für Dynamics AX läuft nach aktuellen Angaben von Microsoft noch bis Ende 2018. Bis dahin sollen die Bestandskunden sukzessive auf Dynamics 365 umgestellt sein.

Neukunden können nach aktuellem Stand nur die Dynamics 365-Suite, beziehungsweise einzelne Module erwerben. Diese Suite enthält als Dachmarke eine Reihe von Workloads für Field Services, Marketing, Sales, Customer Services oder HR. So basieren beispielsweise die ERP-Anwendungen der Enterprise-Version von Dynamics 365 auf Dynamics AX, das Marketing-Modul auf Dynamics CRM. Für 2018 ist es geplant, Dynamics NAV als Modul in die 365-Suite zu integrieren.

ON PREMISE BLEIBT BEI ERP WICHTIGES SOURCINGMODELL – TREND ZU HYBRID-CLOUD

Besonders häufig wird die Anbieter-Cloud bei den Produkten Azure, Dynamics CRM, Dynamics 365 und SharePoint genutzt.

39 Prozent der Anwenderunternehmen beziehen Dynamics CRM – das es derzeit nur noch für Bestandskunden gibt – über die Anbieter-Cloud. Dieses Online-Angebot hat Microsoft in den vergangenen zwei Jah-

ren für seine Bestandskunden stark ausgebaut und fährt dabei mit regelmäßigen unterjährigen Releases eine ähnliche Strategie wie Salesforce mit seinem CRM-Angebot.

Derzeit nutzen noch 59 Prozent der befragten Anwenderunternehmen die On-premise-Version von Dynamics CRM. Microsoft wird diese Version auch weiterhin für die Kunden, die ihre Kundendaten im eigenen Rechenzentrum lokal hosten möchten, anbieten.

37 Prozent der befragten Anwenderunternehmen, die die Collaboration-Software SharePoint im Einsatz haben, beziehen diese aus der Anbieter-Cloud. Weitere 11 Prozent der befragten Anwender hosten SharePoint hingegen in der unternehmenseigenen Private-Cloud-Umgebung.

Obwohl Dynamics 365 erst Mitte 2017 als On-premise-Version eingeführt wurde, haben sich bereits 61 Prozent der befragten Dynamics-365-Kunden für die lokale Lösung entschieden. Dabei scheint es sich hauptsächlich um Neukunden im ERP- und CRM-Umfeld zu handeln oder um Kunden, die zwar in einigen Unternehmensbereichen und Anwendungsfällen die „alten“ ERP-Produkte einsetzen, in anderen Bereichen aber die Module von Dynamics 365 beziehen. Ein Drittel der befragten Unternehmen nutzt hingegen die Online-Version von Dynamics 365.

Nach Angaben von Microsoft entwickelt sich das Cloud-Geschäft in Deutschland mit hohen zweistelligen Wachstumsraten sehr dynamisch. Etwas mehr als die Hälfte des Neugeschäfts ist Cloud-Business. Erzielt wird dieses Geschäft sowohl mit echten Neukunden als auch mit Bestandskunden, die auf die Online-Version von Dynamics 365 umstellen.



DERZEIT VON DEN UNTERNEHMEN GENUTZTE BETREIBERMODELLE FÜR MICROSOFT-ANWENDUNGEN –
LOKAL INSTALLIERTE SOFTWAREPRODUKTE BLEIBEN WICHTIG

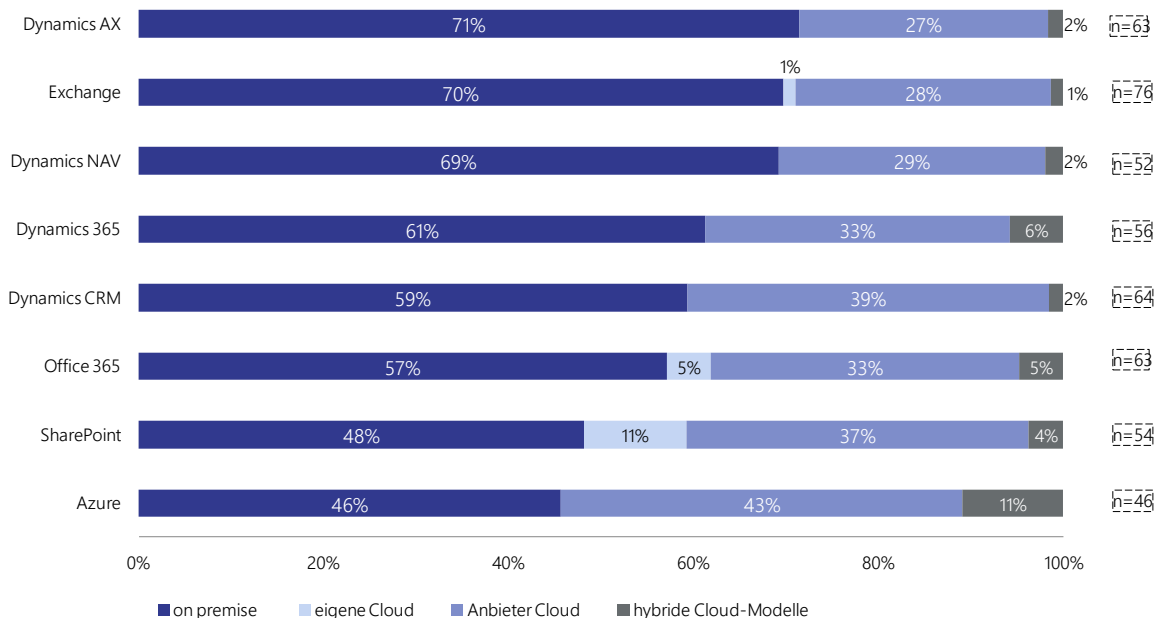


Abbildung 4: Welche Sourcingstrategien verfolgt Ihr Unternehmen bei folgenden Microsoft-Themen? n = 46

Das zweite ERP-Produkt „Dynamics NAV“ wird von 29 Prozent der befragten Anwenderunternehmen, die das Produkt im Einsatz haben, aus der Azure-Cloud bezogen. 69 Prozent der befragten Bestandskunden nutzen dagegen die On-premise-Version, die es auch weiterhin neben der Online-Version geben wird.

Zum Zeitpunkt dieser Analyse hat Microsoft angekündigt, Dynamics NAV ebenfalls als Modul in die Dynamics-365-Suite zu integrieren.

Auch hinsichtlich der Bereitstellung der Azure-Technologien passt sich Microsoft den Anforderungen vieler Unternehmen an die bevorzugten Deployment-Modelle an und bietet mit dem Azure Stack eine On-premise-Version für die lokale Installation. Mit dem Azure-Stack wird die Cloud-Architektur im lokalen Rechenzentrum nachgebaut, um die Technologievorteile im On-premise-Betrieb nutzen zu können.

Die lokale Version von Azure nutzen 46 Prozent der befragten Azure-Kunden. Weitere 43 Prozent beziehen

Azure klassisch aus der Anbieter-Cloud von Microsoft, während 11 Prozent hybride Modelle bevorzugen.

DER MARKTTREND GEHT ZUR HYBRID-CLOUD

Gleichzeitig modernisieren CIOs ihre IT-Systeme, indem sie immer mehr Anwendungen in die Cloud (öffentlich oder privat) migrieren. Bestimmte Anwendungen verbleiben jedoch aus unterschiedlichsten Gründen auch weiterhin in den eigenen Rechenzentren und werden bei Bedarf um Features aus der Cloud ergänzt. Die Vernetzung der beiden Welten (on premise und Cloud) erfolgt durch die Hybrid-Cloud.

Das Potenzial der IT-Modernisierung ist aus Lünendonk-Sicht in den Anwenderunternehmen noch nicht voll ausgeschöpft. So haben 56 Prozent der für diese Lünendonk®-Studie befragten 103 Anwenderunternehmen nach eigenen Angaben eine moderne Anwendungslandschaft, während die übrigen 44 Prozent noch sehr viele Alt- und Individualanwendungen betreiben.



Ferner beklagen 49 Prozent der Unternehmen, dass sie keine gute Datenqualität (z. B. Stammdaten) haben, und 37 Prozent der Unternehmen haben große Schwierigkeiten, neue Anwendungen in die Backend-IT zu integrieren.

Folglich planen 68 Prozent der befragten Anwenderunternehmen innerhalb der kommenden zwei Jahre hohe bis sehr hohe Investitionen in die IT-Modernisierung. Diese Investitionen sind auch notwendig. So ist die IT-Infrastruktur bei 57 Prozent der befragten Anwenderunternehmen noch sehr heterogen, was ein Zeichen für hohe Komplexität und bisher nur wenig erzielte Standardisierungseffekte ist. Dementsprechend ist die IT-Infrastruktur auch nur in 39 Prozent der Unternehmen mit einem hohen Anteil Cloud-basierter Softwarelösungen aufgebaut.

Es besteht also noch viel Potenzial für Cloud-Lösungen, denn gerade auf der Ebene der IT-Infrastruktur ist der Markt für Cloud-Services sehr reif und bietet eine Vielzahl hochleistungsfähiger Infrastructure-as-a-Service-Lösungen (Amazon Web Services, Google Engine, Microsoft Azure etc.).

BUDGETENTWICKLUNG DER ANWENDERUNTERNEHMEN

Zur Modernisierung der IT-Landschaft bedarf es Investitionen in neue Technologien, moderne Anwendungen und in externe Beratungs- und Implementierungsdienstleistungen. Mehr als jedes zweite der von Lünendonk befragten 103 Kundenunternehmen plant, in den Jahren 2017/2018 für IT-Beratung/Systemintegration und für die Entwicklung von Anwendungen mehr auszugeben als 2016. Weitere 30 Prozent planen mit gleichbleibenden Budgets für diese beiden Themenfelder.

Ein Schwerpunkt der Investitionen liegt vor allem in der Anwendungsentwicklung. Dabei geht es sehr stark um die Entwicklung digitaler Features für bestehende Produkte (Mehrwertservices) oder um die Entwicklung von Softwarelösungen zur Umsetzung komplett neuer digitaler Geschäftsmodelle. Darüber hinaus fragen viele Kunden spezifische Branchen- und Fachlösungen auf der Basis von Cloud-Technologien wie Salesforce, Microsoft Azure oder SAP Hana nach, um darauf aufbauend digitale Geschäftsmodelle zu entwickeln oder die IT-Landschaft zu modernisieren.

HOHE KOMPLEXITÄT IN DER IT-INFRASTRUKTUR – UND NOCH VIEL POTENZIAL FÜR DIE CLOUD

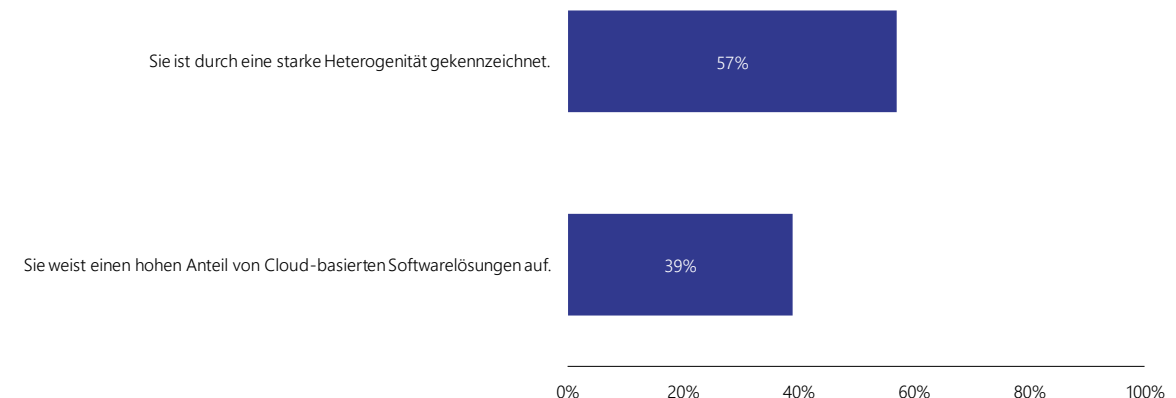


Abbildung 5: In welchem Ausmaß treffen die folgenden Aussagen auf Ihre IT-Infrastruktur zu? Skala von -2 = „gar nicht zutreffend“ bis +2 = „sehr zutreffend“; n = 95

Anforderungen an Microsoft-Partner

Welche Anforderungen legen große Anwenderunternehmen bei der Auswahl ihrer IT-Dienstleister zugrunde, wenn es um die Einführung von Microsoft-Technologien geht? Und gewichten die befragten IT-Dienstleister die Kundenanforderungen gleich hoch? Diesen beiden Fragen ist Lünendonk für diese Sonderanalyse nachgegangen.

Das wichtigste Kriterium, das IT-Dienstleister erfüllen müssen, ist die Kompetenz in der Beratung zum passenden Lizenzierungsmodell.

Allein von Microsoft gibt es neun verschiedene Lizenzmodellkategorien, die alle ihre speziellen Anforderungen haben. Da die Anwenderunternehmen eine Vielzahl von Technologien unterschiedlicher Anbieter nutzen, haben sie es auch mit einer enorm hohen Komplexität an Lizenzmodellen zu tun. Daher überrascht es nicht, dass Orientierung und Beratung durch externe Spezialisten für die befragten Anwenderunternehmen sehr wichtig sind.

90 Prozent der befragten Unternehmen stellen hohe Anforderungen hinsichtlich der Beratungskompetenz zum passenden Lizenzmodell. Mit einer durchschnittlichen Bewertung von 1,4 (Skala von +2 = sehr hohe Anforderungen bis -2 = geringe Anforderungen) ist die Lizenzberatung mit Abstand das wichtigste Auswahlkriterium für einen IT-Dienstleister.

Mit einigem Abstand auf dem zweiten Platz der wichtigsten Auswahlkriterien findet sich die strategische IT-Beratungskompetenz wieder. Hier geht es beispielsweise um Beratungsleistungen rund um IT-Architektur, Sourcingstrategie oder Technologieberatung. Vor allem infolge des zunehmenden Bezugs Cloud-basierter Anwendungen und fehlender Erfahrungen vieler Anwender steigt der Bedarf an externer Beratung. 62 Prozent der befragten Anwenderunterneh-

men stellen folglich hohe Anforderungen an die IT-Beratungskompetenz, während die übrigen 38 Prozent diesem Auswahlkriterium neutral gegenüberstehen.

Das Know-how bezüglich ergänzender Technologien zählt mit einer durchschnittlichen Bewertung von 0,6 ebenfalls zu den wichtigsten Anforderungen. Für 61 Prozent der Befragten ist die Erfüllung dieser Anforderung im Auswahl- und Beauftragungsprozess wichtig. Diese hohe Bewertung ist unter anderem auf die Notwendigkeit des Zusammenspiels unterschiedlicher Technologien und Anwendungen von anderen Herstellern zurückzuführen und wird durch den Trend zu hybriden Modellen weiter verstärkt.

Jedes zweite der befragten 103 Anwenderunternehmen erwartet von seinen IT-Dienstleistern im Microsoft-Umfeld, dass sie Fachwissen zu Managed-Service-Prozessen für die IT-Infrastruktur aufweisen. Dieses Kriterium wird auch weiterhin sehr wichtig sein, da viele Unternehmen auch zukünftig einen Teil ihrer Anwendungen im eigenen Rechenzentrum betreiben. Aus diesem Grund entwickelt Microsoft für einige seiner wichtigsten Business-Anwendungen (Azure, Dynamics) spezielle On-premise-Angebote. Der dadurch entstehende Mix aus On-premise- und Cloud-Lösungen führt zu hybriden Betreibermodellen und einem enorm hohen Vernetzungs- und Orchestrierungsbedarf der einzelnen IT-Lösungen.

Immerhin 35 Prozent der Befragten erwarten von ihren IT-Dienstleistern, dass sie Erfahrungen mit solchen Hybrid-Cloud-Modellen haben und integrierte Delivery-Modelle (Hybrid-Cloud) aus einer Hand anbieten. Darüber hinaus sollen sie in der Lage sein, die unterschiedlichen Sourcingmodelle zu orchestrieren. Der Bedarf seitens der Anwenderunternehmen für hybride Sourcingmodelle ist da und wird in den kommenden Jahren weiter steigen. Für IT-Dienstleistungs-



unternehmen bedeutet dieser Trend, möglichst schnell Know-how und Delivery-Kapazitäten für hybride Cloud-Modelle und zur Orchestrierung der verschiedenen Sourcingmodelle aufzubauen. Dazu gehört es auch, Berater und IT-Experten mit Skills, die weniger wichtig geworden sind, auf neue Themen umzuschulen.

Für 43 Prozent der befragten Unternehmen ist es weiterhin wichtig, dass sich ihre IT-Dienstleister in der jeweiligen Branche ihrer Kunden auskennen. Gerade wenn es um ERP-Themen geht, sind die Branchenspezifika sehr hoch. Aber auch bei der Entwicklung von Fachanwendungen rund um Marketing und Vertrieb auf der Azure-Plattform unterscheiden sich die Anforderungen an eine Software beziehungsweise digitale Lösung von Branche zu Branche sehr stark.

Während es für 34 Prozent der befragten Anwenderunternehmen ausreicht, dass ihre IT-Dienstleister in einzelnen Microsoft-Themen ein vollständiges Portfolio anbieten, erwarten 45 Prozent ein vollständiges (End-to-End-)Servicespektrum für alle Microsoft-Technologien.

Die Antworten auf die Frage „Welche Anbietertypologie im Microsoft-Umfeld bevorzugen Sie in der Regel?“ ergeben jedoch ein klares Bild:

65 Prozent der befragten Unternehmen präferieren IT-Dienstleister, die als Komplettanbieter ein Full-Service-Portfolio für alle relevanten Microsoft-Produkte anbieten. Für 35 Prozent der Unternehmen ist dagegen der Spezialist für einzelne Microsoft-Themen bevorzugter Dienstleistungspartner.

GENERALIST ODER SPEZIALIST?

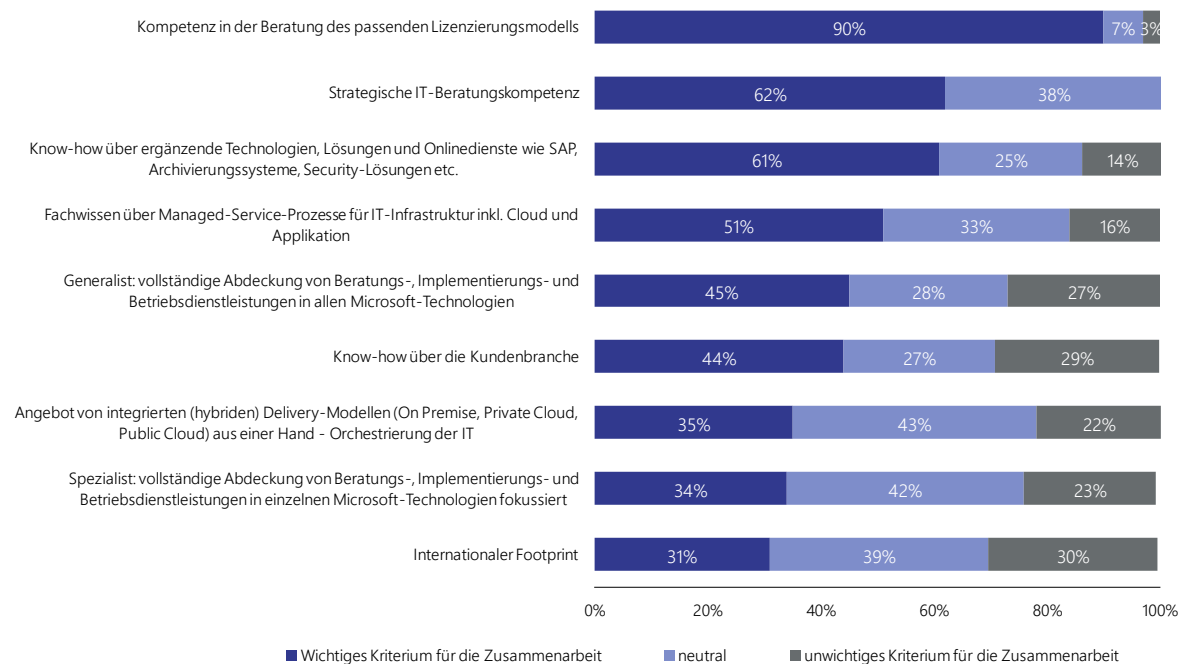


Abbildung 6: Welche Anforderungen stellen Sie an IT-Dienstleister, mit denen Sie im Umfeld von Microsoft zusammenarbeiten?
n = 95.



Zusammenfassung und Fazit

Die digitale Transformation und der mit ihr verbundene Übergang in die Cloud werden sehr stark durch Microsoft-Technologien beherrscht. Daneben gibt es mit Amazon Web Services, Google Cloud Platform oder SAP Hana weitere dominierende Technologien.

Insbesondere mit der Cloud-Plattform Azure hat Microsoft ein sehr breites Set an Apps für Infrastructure as a Service und Platform as a Service im Portfolio. Azure ist für viele Unternehmen eine der wichtigsten Basistechnologien, um digitale Geschäftsmodelle zu entwickeln oder die IT-Infrastruktur auf Anforderungen wie Hochverfügbarkeit, Geschwindigkeit, Skalierbarkeit und Flexibilität umzustellen. Den Anforderungen an hybride IT-Umgebungen, also den Mix von lokalen Rechenzentrumsleistungen mit Cloud-Services, begegnet Microsoft mit On-premise-Versionen seiner wichtigsten Online-Tools (Dynamics, Azure).

Für Vermarktung, Implementierung und Betrieb seiner Produkte hat Microsoft ein großes Netzwerk an Partnerunternehmen, die als Beratungs- und Implementierungspartner das Bindeglied zum Kunden bilden. Branchen- und Prozesskompetenz sowie die Fähigkeit, Cloud-Services zu erbringen, haben als Anforderungen an Microsoft-Partner stark zugenommen. Die 45 von Lünendonk analysierten IT-Dienstleister, die als Microsoft-Partner tätig sind, erwirtschaften in Deutschland 2016 Gesamtumsätze in Höhe von rund 17 Milliarden Euro, gehören also zu den führenden Unternehmen der IT-Dienstleistungsbranche.

Mit 10,6 Prozent haben sie das durchschnittliche jährliche Umsatzwachstum aller von Lünendonk untersuchten 90 IT-Dienstleistungsunternehmen (9,3 %) deutlich übertroffen. Auch für die Folgejahre sind sie sehr optimistisch. Dieser Optimismus wird durch die Planungen der Anwenderunternehmen gestützt. Die Mehrzahl der von Lünendonk ebenfalls befragten 103 gro-

ßen Anwenderunternehmen plant teilweise deutliche Erhöhungen ihrer Budgets für IT-Projekte. Vor allem in der Anwendungsentwicklung und -einführung werden die Budgets 2017/2018 erhöht. 24 Prozent der befragten 103 IT-Entscheider wollen für die Anwendungsentwicklung und -einführung 5,0 bis 10,0 Prozent pro Jahr mehr ausgeben, 38 Prozent planen bis zu 5,0 Prozent Mehrausgaben ein. Dabei setzen die befragten Anwenderunternehmen sowohl auf die Cloud als Betriebsmodell als auch weiterhin auf lokal installierte Anwendungen (on premise).

Die Lünendonk®-Sonderanalyse zeigt, dass die untersuchten Anwenderunternehmen beim Betrieb von Microsoft-Anwendungen derzeit noch sehr stark auf On-premise-Lösungen setzen. Sogar das eigentlich als Cloud-Angebot entwickelte Dynamics 365 wird von 62 Prozent derjenigen befragten Anwenderunternehmen, die Dynamics 365 einsetzen, lokal installiert. Die gleiche Entwicklung ist bei Azure zu beobachten. 46 Prozent der Azure-Kunden beziehen IT-Ressourcen aus der On-premise-Version von Azure.

Auf die hybriden IT-Landschaften ihrer Kunden stellen sich die Microsoft-Partner derzeit ein und richten ihre Delivery-Modelle neu aus. Einen reinen Schwerpunkt auf den Betrieb lokaler Instanzen haben in zwei Jahren nur noch 3 Prozent der befragten 45 IT-Dienstleister, derzeit sind es noch 48 Prozent. Dagegen bauen die Unternehmen ihre Hybrid-Cloud-Delivery stark aus. 71 Prozent der befragten IT-Dienstleister werden in zwei Jahren IT-Leistungen aus ihrer Hybrid-Cloud-Umgebung bereitstellen. Schon heute sind 41 Prozent in der Lage, hybride Modelle zu betreiben. 35 Prozent der befragten Anwender erwarten bereits, dass ihre IT-Dienstleister Erfahrungen im Aufbau und Betrieb von Hybrid-Cloud-Modellen haben und integrierte Delivery-Modelle (Hybrid-Cloud) aus einer Hand anbieten können.



SYCOR



Interview: Die Cloud-Szenarien nehmen zu



Frank Jakobi
Geschäftsleitung Sycor GmbH

Frank Jakobi verantwortet in der Geschäftsleitung der SYCOR GmbH das weltweite Microsoft-Dynamics-Business.

LÜNENDONK: Mittelständische IT-Beratungen sind laut Lünendonk®-Studie 2016 stärker gewachsen als die großen Beratungs- und IT-Dienstleistungskonzerne. Was war das Erfolgsrezept von Sycor 2016?

FRANK JAKOBI: Ich denke, unser Erfolgsrezept ist Kontinuität. Wir setzen seit Jahren auf eine ausgeprägte Kundenorientierung und langfristige Kundenbeziehungen. Tiefes Prozesswissen in den von uns bedienten Branchen und der systematische Ausbau unserer Position als IT-Gesamtdienstleister kommen hinzu. Neben dem Microsoft-Dynamics-Portfolio beherrschen wir den vollständigen Microsoft Stack und liefern unseren Kunden integrierte Lösungen, die genau zu deren Anforderungen passen. Wir agieren dabei als mittelständisches Unternehmen mit unseren Kunden auf Augenhöhe – und das schätzen sie sehr.

LÜNENDONK: Hinzu kommt, dass Sie trotz eines sehr angespannten Arbeitsmarktes über 100 neue Mitarbeiter einstellen konnten. Was sind aus Ihrer Sicht die Herausforderungen im Personalmarketing in Zeiten der Digitalisierung?

FRANK JAKOBI: Das stimmt, wir konnten viele tolle, sehr gut qualifizierte neue Kollegen für uns gewinnen. Dafür sehe ich mehrere Gründe. Unsere Sichtbarkeit im Markt ist gestiegen, und da wir außerdem viele interessante Projekte gewinnen, macht uns das als Arbeitgeber attraktiver. Hinzu kommt, dass wir nicht nur von Kunden und Partnern seit Jahren als verlässlich wahrgenommen werden, sondern auch von unseren Mitarbeitern. Mitarbeiterorientierung ist uns genauso wichtig wie Kundenorientierung.

Wir arbeiten täglich daran, gemeinsam Sinnvolles zu schaffen, Spaß an der Arbeit zu haben und dass jeder dabei ganz er selbst sein kann. Es gelingt uns anscheinend gut, diese Werte im Alltag glaubwürdig zu leben und das auch zu kommunizieren – unabhängig von den Auswirkungen der Digitalisierung auf das Personalmarketing. So können wir kontinuierlich wachsen.

LÜNENDONK: Wie ist Ihr Blick auf den Stand der digitalen Transformation bei Ihren Kunden? Welche Technologien sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten?

FRANK JAKOBI: Eine pauschale Antwort ist hier schwer möglich. Unsere Kunden befinden sich in ganz unterschiedlichen Stadien der digitalen Transformation. Das Thema ist bei nahezu allen in der Mittel- bis Langfrist-

planung. Einige setzen mit uns bereits Projekte um. Wir sind überzeugt, dass die digitale Transformation durchgehend integrierte Prozesse und vor allem eine einheitliche Datenbasis über die ganze Wertschöpfungskette braucht. Über viele Jahre gewachsene, heterogene Legacy-IT-Landschaften müssen abgelöst werden.

Die Einführung eines unternehmensweiten ERP-Systems ist deshalb oft der erste Schritt. Da sehe ich Microsoft Dynamics 365 for Finance and Operations weit vorn, da die Lösung auf den Microsoft Common Data Service zurückgreift, die einheitliche Datengrundlage aller Microsoft-Dienste. Mit Microsoft Dynamics als Grundlage und den vielen, leicht integrierbaren innovativen Lösungen bietet das Microsoft-Portfolio alles, was wir brauchen, um einen Kunden bei der digitalen Transformation zu begleiten.

LÜNENDONK: Womit sollten sich Unternehmen noch beschäftigen?

FRANK JAKOBI: Wichtig ist der Bereich Data Analytics, denn digitale Transformation ist immer auch ein Thema der Datenauswertung. Beschäftigen müssen sich Unternehmen unter anderem noch mit der Verarbeitung von Echtzeitdaten, Collaboration-Technologien und Mobility sowie nicht zuletzt mit neuen Geschäftsmodellen. Ein gutes Beispiel ist ein Product-as-a-Service-Geschäftsmodell (PAAS) bei fertigenden Unternehmen. Fertiger kombinieren physische Produkte oder Anlagen mit den notwendigen Services und flexiblen Abrechnungsmodellen.

LÜNENDONK: Wie sehen Sie die Entwicklung im Bereich der Cloud?

FRANK JAKOBI: Unsere Kunden sind Cloud-Lösungen gegenüber zunehmend aufgeschlossen. Wir haben da bereits einige Projekte umgesetzt, sogar schon einen Kunden zu 100 Prozent in die Cloud gebracht. Viele ergänzen allerdings ihre IT lediglich um Cloud-

Lösungen, machen sie so zu einer hybriden Landschaft. Das muss man als IT-Dienstleister begleiten können.

Wir dürfen nicht vergessen, dass viele Kunden immer noch vorzugsweise On-premise-Lösungen möchten, wenn es um ERP oder andere Systeme geht. Bei Microsoft Dynamics 365 for Finance and Operations haben sie die Wahl: Es gibt eine Cloud- und eine On-premise-Variante, die beide auch in hybriden Szenarien genutzt werden können. Mittel- bis langfristig werden wir für Kunden aber deutlich mehr Cloud-Szenarien umsetzen, da bin ich sicher.

LÜNENDONK: Welche Skills und Themen werden für einen IT-Dienstleister wichtiger?

FRANK JAKOBI: IT-Dienstleister stehen da vor einigen Herausforderungen. Zunächst müssen sie zu On-premise-, Cloud- und Hybrid-Szenarien beraten, sie umsetzen und betreiben können. Das ist eine große Hürde, die wir erfreulicherweise schon genommen haben. Die Entwicklung zeigt zudem, dass es in Zukunft keine reinen ERP- oder CRM-Implementierungspartner mehr geben wird. Vielmehr geht es darum, auf der Basis von Common Data Services mit den passenden Bausteinen aus dem Microsoft-Dynamics-365-Portfolio und dem gesamten Stack individuelle, durchgehende Lösungen für die Prozesse eines Kunden zu bauen. Darauf werden Kunden zunehmend Wert legen.

Dazu braucht man als Dienstleister Solution Architects und Projektleiter, die den gesamten Microsoft Stack im Blick haben. Da wir im Umfeld der Digitalisierung einen Trend zu immer mehr agilen IT-Projekten sehen, müssen zusätzlich eben auch die entsprechenden Methoden in das Unternehmen getragen werden. Wer wettbewerbsfähig sein und bleiben will, muss außerdem gewährleisten, dass die eigene Organisation das hohe Innovationstempo des Partners Microsoft mitgehen und neue Technologien schnell adaptieren kann. Nur so kann man für seine Kunden der Partner sein, der die passenden Technologien empfiehlt und in die IT-



Landschaft integriert. Aus Unternehmenssicht ist das ein nicht unerhebliches Investment auf allen Ebenen.

LÜNENDONK: Was muss ein IT-Dienstleister wie Sycor darüber hinaus tun, um Kunden bei der digitalen Transformation begleiten zu können?

FRANK JAKOBI: Erfolgreich wird sein, wer seine eigenen Prozesse, zum Beispiel in der Delivery, an die

neuen Anforderungen anpasst. Außerdem gilt es, eventuell vorhandenes Bereichsdenken zu durchbrechen und neue Formen der Zusammenarbeit innerhalb des Unternehmens und natürlich auch mit den Kunden zu finden.

LÜNENDONK: Vielen Dank für das Gespräch, Herr Jakobi.



Unternehmensprofile

SYCOR

LÜNENDONK



UNTERNEHMENSPROFIL

Sycor Gruppe



Die Sycor Gruppe ist ein international tätiger Gesamtdienstleister und Solution Integrator (SI) für Microsoft Dynamics 365 (AX und CRM). Als Microsoft Full Stack Partner und Microsoft Cloud Solution Provider setzen die Experten Cloud-, On-premise- und Hybrid-Szenarien um und betreiben sie. Mit Beratungskompetenz „made in Germany“ liefert Sycor Kunden IT-Services und -Lösungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette und integriert dabei einzelne Lösungen harmonisch in bestehende oder baut vollständig neue Infrastruktur- und Applikationslandschaften auf. Für Implementierungen und Rollouts internationaler Großprojekte ist die Gruppe mit Erfahrung in über 80 Ländern und betreuten Systemen mit bis zu 5.000 Usern ein zuverlässiger Partner – über 700 Mitarbeiter und 19 Standorte (Europa, Asien und Amerika) sichern die internationale Leistungsfähigkeit.

DER MICROSOFT DYNAMICS 365 ADDED VALUE PARTNER

Das umfassende Microsoft-Dynamics-365-Portfolio ergänzen umfangreiche Hosting-Services (Full Microsoft Stack) sowie Lösungen und Leistungen für Microsoft Azure, Microsoft Cortana Intelligence Suite, Power BI, Microsoft Office 365, Microsoft SharePoint, Skype for Business und weitere Microsoft-Onlineprodukte. Darüber hinaus erbringt Sycor Services für Software-Asset-Management und Lizenzberatung.

Als Independent Software Vendor (ISV) ist Sycor Microsoft-Strategic-Development-Partner für die Bereiche Vermietung, Service und Wartung mobiler Güter sowie Flottenmanagement. Die eigenen Microsoft-Dynamics-365-Lösungen *Sycor.Rental* und *Sycor.Fleet* sind auf der Microsoft AppSource verfügbar. In den Bereichen Manufacturing, Retail und für die Service-Industrie hat Sycor Teams mit vielen Jahren Microsoft-Dynamics- und Branchen-Expertise.

Sycor verfügt über eine Vielzahl Gold- und Silber-Kompetenzen als Microsoft-Partner. Das Qualitätsmanagement des Unternehmens ist nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Das ISO-27001-Zertifikat der Technologiesparte belegt ein stabiles Informationssicherheitsmanagement. Sycor ist Mitglied des Microsoft Dynamics Industry Partner Program EMEA in den Bereichen Professional Services und Manufacturing.

KONTAKT

SYCOR GmbH

Tobias Kintzel

Ansprechpartner

Heinrich-von-Stephan-Straße 1-5, 37073 Göttingen

Telefon: +49 (0)551 490 2028

Internet: www.sycor.de



Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Die Lünendonk & Hossenfelder GmbH, Mindelheim, untersucht und berät europaweit Unternehmen aus der Informationstechnik-, Beratungs- und Dienstleistungsbranche. Mit dem Konzept Kompetenz³ bietet Lünendonk unabhängige Marktforschung, Marktanalyse und Marktberatung aus einer Hand. Der Geschäftsbereich Marktanalysen betreut seit 1983 die als Marktbarometer geltenden Lünendonk[®]-Listen und -Studien sowie das gesamte Marktbeobachtungsprogramm.

Die Lünendonk[®]-Studien gehören als Teil des Leistungsportfolios der Lünendonk & Hossenfelder GmbH zum „Strategic Data Research“ (SDR). In Verbindung mit den Leistungen in den Portfolioelementen „Strategic Roadmap Requirements“ (SRR) und „Strategic Transformation Services“ (STS) ist Lünendonk in der Lage, ihre Beratungskunden von der Entwicklung der strategischen Fragen über die Gewinnung und Analyse der erforderlichen Informationen bis hin zur Aktivierung der Ergebnisse im operativen Tagesgeschäft zu unterstützen.

KONTAKT

Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Mario Zillmann

Partner

Maximilianstraße 40, 87719 Mindelheim

Telefon: +49 (0) 82 61 731 40- 0

Telefax: +49 (0) 82 61 731 40 – 66

E-Mail: zillmann@lunenendonk.de

Internet: www.lunenendonk.de

ÜBER LÜNENDONK & HOSSENFELDER

Seit 1983 ist die Lünendonk & Hossenfelder GmbH auf systematische Marktforschung, Branchen- und Unternehmensanalysen sowie Marktberatung für Informationstechnik-, Beratungs- und weitere hoch qualifizierte Dienstleistungsunternehmen spezialisiert. Der Geschäftsbereich Marktforschung betreut die seit Jahrzehnten als Marktbarometer geltenden Lünendonk®-Listen und -Studien sowie das gesamte Marktbeobachtungsprogramm. Die Lünendonk®-Studien gehören als Teil des Leistungsportfolios der Lünendonk & Hossenfelder GmbH zum „Strategic Data Research“ (SDR). In Verbindung mit den Leistungen in den Portfolioelementen „Strategic Roadmap Requirements“ (SRR) und „Strategic Transformation Services“ (STS) ist die Lünendonk & Hossenfelder GmbH in der Lage, ihre Kunden von der Entwicklung strategischer Fragen über die Gewinnung und Analyse der erforderlichen Informationen bis hin zur Aktivierung der Ergebnisse im operativen Tagesgeschäft zu unterstützen.

Managementberatung

Informations- und
Kommunikations-Technik

Wirtschaftsprüfung /
Steuerberatung

Technologie-Beratung /
Engineering Services

Zeitarbeit /
Personaldienstleistungen

Facility Management /
Industrieservice



IMPRESSUM

Herausgeber:
Lünendonk & Hossenfelder GmbH
Maximilianstraße 40
87719 Mindelheim

Telefon: +49 (0) 82 61 731 40 – 0
Telefax: +49 (0) 82 61 731 40 – 66
E-Mail: zillmann@lunenendonk.de
Internet: www.lunenendonk.de

Erfahren Sie mehr unter
<http://www.lunenendonk.de>

Autor:
Mario Zillmann, Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Copyright © 2017 Lünendonk & Hossenfelder GmbH, Mindelheim
Alle Rechte vorbehalten



MARKTFORSCHUNG UND MARKTBERATUNG AUS EINER HAND