



# *Cloud Vendor Benchmark 2015*

*Softwareanbieter und Dienstleister im Vergleich*



## **Cloud Vendor Report**

Executive Summary des  
Cloud Vendor Benchmark 2015 für:

**Deutsche Telekom**

Autor:

**Heiko Henkes**

Cloud  
Leader Germany

**EXPERTON**  
G R O U P

2015

## Vorwort

Digitalisierung ist längst keine Zukunftsmusik mehr, sondern Realität und - dank Reduzierung von Medienbrüchen - auch Treiber für den Einsatz moderner IT-Technologien. Im Kern steht oftmals die Optimierung der Agilität und die Reduzierung des Anteils fixer Kosten für kapitalintensive Anschaffungen im Vordergrund. Zudem bildet das Zusammenspiel von IT-Trends auf Basis von permanent erreichbaren (allways on) Cloud Ressourcen das Fundament für mehr Kundennähe und letztlich für erhöhte Produkt- und Servicequalität.

Neben zahlreichen Chancen durch den individuellen Einsatz von IT und vor allem auch von Cloud-Technologien gilt es jedoch nicht zuletzt, Herausforderungen im Umgang mit Veränderungsprozessen zu bewältigen und dies mit einem vertrauenswürdigen Partner zu bewerkstelligen.

Die Telekom Deutschland begleitet Kunden strategisch und taktisch beim Wandel von Geschäftsmodellen und bietet im Anbieter-Vergleich ein speziell auf mittelständische Bedürfnisse zugeschnittenes Portfolio in einem Ende-zu-Ende Lösungsansatz. Zahlreiche Lösungen werden in professioneller Eigenregie aus Deutschland heraus geliefert. Kunden profitieren von einem mächtigen Baukasten mit Cloud Lösungen, die auf Knopfdruck zur Verfügung stehen und bei Bedarf von einer Managed Service-Expertise, um komplexe Infrastrukturen sicher bereitstellen zu können. Kunden der Telekom Deutschland profitieren vor allem von der Nähe in Bezug auf Datenhaltung und Support, die stets im Vordergrund stehende Sicherheit und Performance sowie von unumstrittenen Kernkompetenzen als Telekommunikationsspezialist.

Die Philosophie der Telekom Deutschland findet Bestätigung durch das im Oktober 2015 gefällte Urteil des Europäischen Gerichtshofes gegen das Safe-Harbor-Abkommen zum Datenaustausch zwischen der EU und den USA. Dieses Urteil hat in der Cloud-Welt für große Aufmerksamkeit gesorgt. Die Richter stellen fest, dass die Vereinigten Staaten angesichts des weitgehenden Zugriffs der nationalen Geheimdienste auf die dort gespeicherten persönlichen Daten nicht als „sicherer Daten-Hafen“ eingestuft werden

können. Die US-amerikanischen Behörden und damit auch die US-amerikanischen Cloud-Anbieter stecken somit nicht nur in einer echten Vertrauenskrise, sondern haben zusätzlich ein handfestes, rechtliches Problem. Jeder Kunde der heute in die Cloud gehen will oder schon ist, muss die gegenwärtige Rechtsunsicherheit in seine Risikobewertung einfließen lassen.

Vor diesem Hintergrund besetzt die Telekom Deutschland gleich in doppelter Hinsicht eine starke Position im deutschen Cloud-Markt. Zum einen natürlich, weil Daten der Telekom-Kunden auf deutschem Boden bleiben und somit absolute Rechtssicherheit für Kunden gewährleistet ist. Die Geschäfts- und Supportprozesse der Telekom Deutschland sind nach ISO 27001:2013 und ISO 9001:2001 zertifiziert. Diese Zertifizierung umfasst auch die Cloudprodukte und –prozesse der Telekom Deutschland.

Andererseits aber auch wegen des überaus erfolgreichen Abschneidens der Telekom Deutschland in dem Cloud Vendor Benchmark 2015, aus dem in dem vorliegenden Bericht Ausschnitte vorgestellt werden.

In Summe bietet die Telekom Deutschland alle Grundvoraussetzungen für zukunftsweisende und geschäftskritische Geschäftsmodelle.



Kassel, 04.Dezember 2015

Heiko Henkes  
Director Advisor

## Gesamtbewertung: Telekom Deutschland im Cloud Vendor Benchmark 2015

Die Telekom Deutschland wurde im diesjährigen Cloud Vendor Benchmark 2015 in insgesamt fünf Kategorien bewertet und konnte sich dabei in allen Kategorien einen hervorragenden Platz im Leader Quadranten sichern. Die bewerteten Marktkategorien sind:

- Cloud Marketplaces für Endanwender
- CaaS – Communication as a Service
- XaaS – Cloud Workplaces
- Infrastructure as a Service: Managed Private sowie Hybrid Managed für den Mittelstand und darüber hinaus

Die Telekom Deutschland ist nach aktueller Einschätzung der Experton Group ein wesentlicher Anbieter von lokalen Cloud Services, der sowohl quantitativ, als auch qualitativ durch ein sehr ausgereiftes und breites Cloud Portfolio besticht. Dabei haben Kunden eine große Wahlfreiheit bezüglich Automatismus (Services auf Knopfdruck) und Flexibilität (individuelle SLAs und Managed Services).

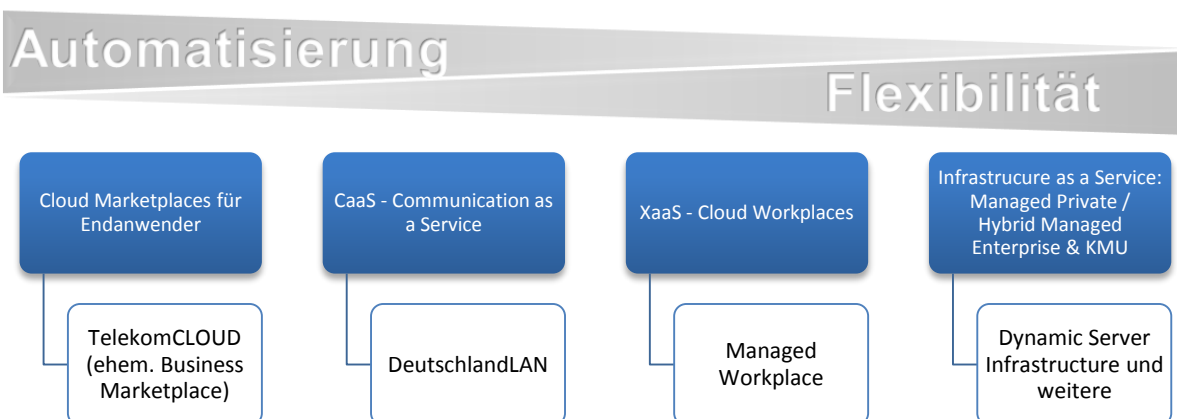


Abbildung 1: Bewertete Produkte der Telekom Deutschland in den einzelnen Marktsegmenten

## 1. Standardisierte und automatisierte Cloud-Lösungen auf Knopfdruck

### Cloud Marktplätze für Endanwender

Bei Cloud-Marktplätzen kann nach wie vor entsprechend ihrer Zielgruppe (Business/IT) und ihrer Self-Service-Funktionalität bezüglich Kauf und Bereitstellung (echter Marktplatz/reiner Katalog) differenziert werden.

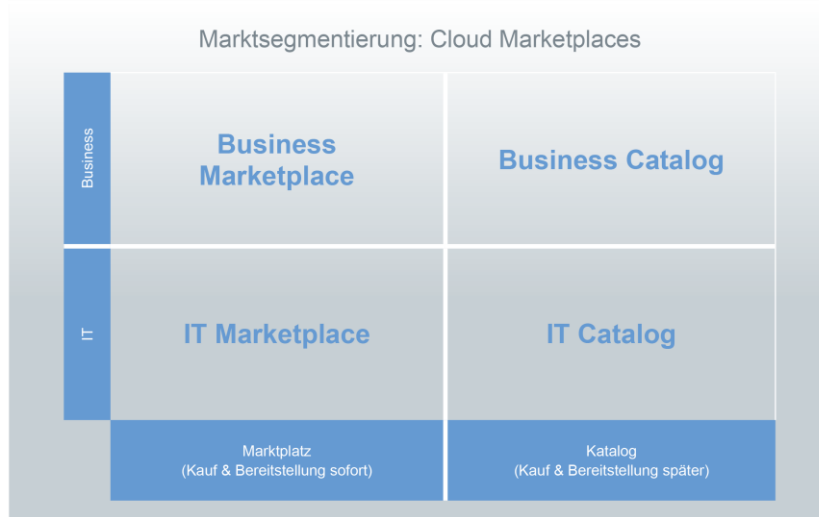


Abbildung 2: Marktsegmentierung von Cloud-Marktplätzen

Wie der Vergleich zum letzten Cloud Vendor Benchmark zeigt, gibt es immer noch viel Bewegung bei den Cloud-Marktplätzen. Neben ganz neuen Anbietern gibt es einige, die ihren Marktplatz erweitern, umbauen oder auch umpositionieren. Aus unserer Sicht ist es entscheidend für den Erfolg eines Cloud-Marktplatzes, über eine attraktive Kernlösung zu verfügen und das komplette Portfolio zunehmend im Self-Service-Modus anzubieten. Nur so entsteht eine hohe Nachfrage für den Marktplatz und der administrative Aufwand bleibt dank Self-Service trotzdem begrenzt. Leader müssen daher in der Lage sein, das Portfolio nicht nur gezielt auszubauen, sondern auch vollständig im Self-Service-Modus bereitzustellen.

Folgende Kriterien stehen bei der Bewertung von Cloud Marketplaces aktuell im Vordergrund:

- Portfolio-Umfang: Anzahl & Breite der angebotenen Cloud Lösungen
- Portfolio-Qualität: Differenzierung durch attraktive Kernlösungen, Self-Service-Funktionalität der Plattform, Kundenzufriedenheit
- Lokale Stärken/Besonderheiten: Referenzen, Infrastruktur (RZ & Netz), Kundensupport
- Strategie: Ausrichtung & Weiterentwicklungspotential

### Detailbewertung: Telekom Deutschland

Das **TelekomCLOUD Portal** (ehem. Business Marketplace) der Deutschen Telekom ist nach wie vor der Platzhirsch im deutschen Markt, gefolgt von den US-amerikanischen Cloud-Schwergewichten Salesforce, Microsoft, Google und Amazon. Unternehmen können über

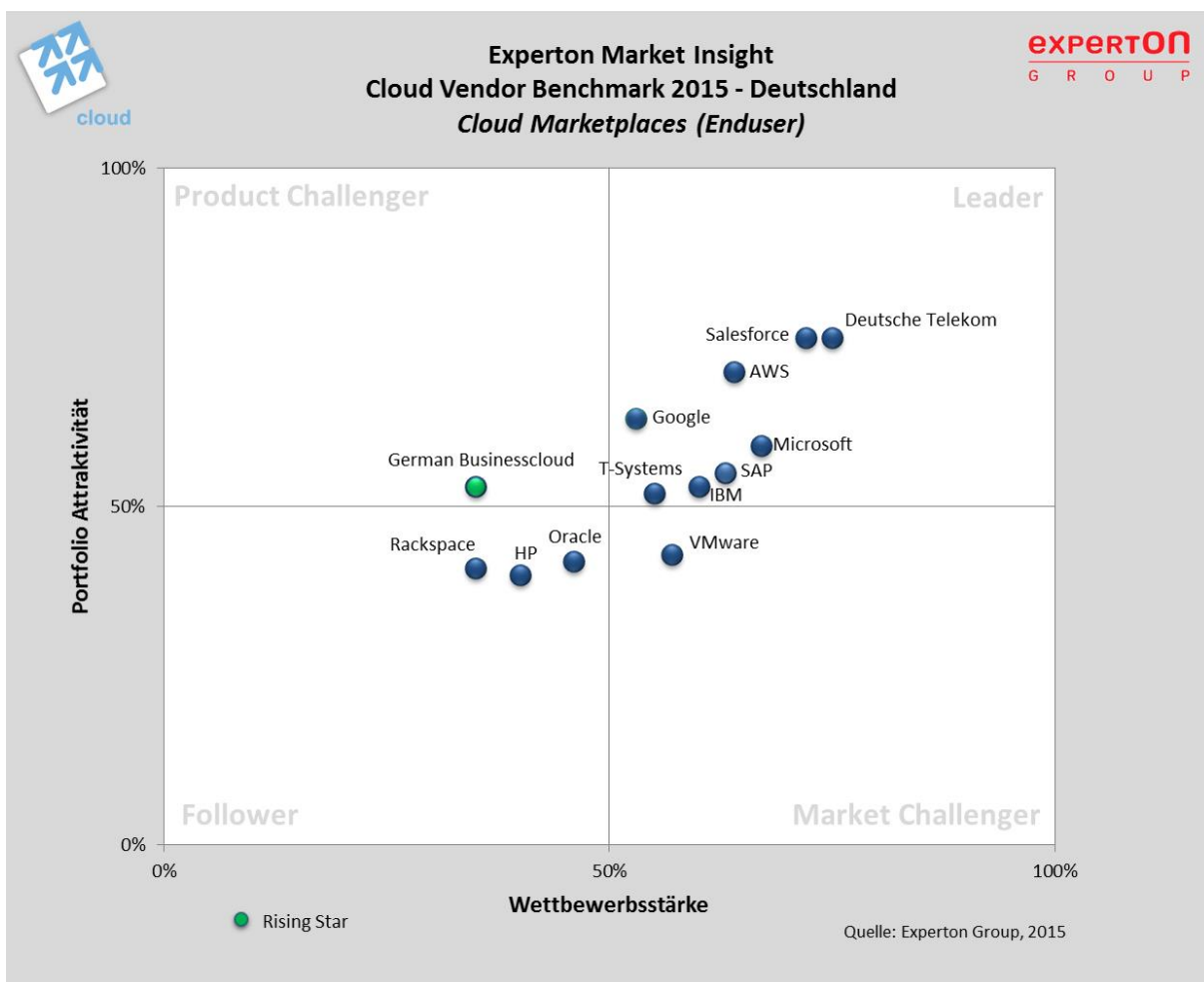


Abbildung 3: Experton Group Cloud Marketplaces (Enduser) Insight Market Quadrant

eine zentrale Plattform auf insgesamt 45 ausgewählte Softwarelösungen zugreifen und diese verwalten. Die Telekom Deutschland wird alleiniger Vertragspartner des Kunden (bei Konzernen T-Systems) und bietet zusätzlich einen direkten und konsolidierten Support für alle Softwarelösungen. Das ist gerade für kleine und mittelständische Unternehmen hilfreich, die ihren kompletten Basisbedarf an Geschäftsanwendungen as-a-Service beziehen wollen und trotzdem nur einen zentralen Ansprechpartner für alle Support-Anfragen wünschen. Die Deutsche Telekom verfügt über wichtige grundlegende Voraussetzungen für einen erfolgreichen Cloud Marktplatz. Sie verfügt über den notwendigen Marktzugang zur Zielgruppe, genießt das Vertrauen der Kunden und kann auf seine lokale Delivery-Stärke zählen um seinen starken Wettbewerbern eine Nasenlänge voraus zu sein. Die guten Referenzen im deutschen Markt unterstreichen das.

## CaaS – Communication as a Service

Für CaaS sprechen diverse Aspekte, unter anderem der einfache Start: Einsteiger

werden befreit von hohen Investitionskosten und Lizenzgebühren. Dank der hohen Flexibilität müssen Kunden nur tatsächlich genutzte und benötigte Funktionen bezahlen. Kapitalkosten

(CAPEX) können bilanzgünstig durch Betriebskosten (OPEX) ersetzt werden. Durch den externen Betrieb durch einen Dienstleister steht immer die aktuellste Programmversion zur Verfügung, ohne selbst entsprechendes (Implementierungs-) Know-how besitzen zu müssen. Kommunikationslösungen waren bisher meist ein Randthema, das häufig nur alle paar Jahre aufkam, wenn der Mietvertrag der Telefonanlage auslief. Mit der Ankündigung, dass 2018 die Umstellung der Anschlüsse auf IP-Technologie abgeschlossen sein soll, ist das Thema Kommunikation in vielen Unternehmen auf die ITK-Agenda zurückgekehrt. So sollte im Zuge der Umstellung auch über eine cloudbasierte Telefonanlage nachgedacht werden. Auf die Umstellung zu reagieren bedeutet für einige Unternehmen eine gewisse Herausforderung, allerdings sollte die Umstellung vor allem als eine Chance begriffen werden, die

### Analyst Statement

*„Der All-IP-Countdown läuft – Communications as a Service ist eine interessante Alternative.“*

Möglichkeiten neuer Technologien zur effizienten Kommunikation und Zusammenarbeit zu nutzen und sich damit auch die Wettbewerbsfähigkeit zu erhalten. Doch nicht nur die Bedingungen für Communication & Collaboration werden durch die Umstellung verbessert, sondern die Migration der TK-Anschlüsse ist generell eine wichtige Basis für die zukunftsweisende Digitalisierung des Business. So bilden IP-Anschlüsse u.a. eine wichtige Grundlage für die optimale Nutzung von Cloud-Anwendungen, die in Zukunft immer mehr an Bedeutung gewinnen werden. Im Zuge dieses grundsätzlichen Umbruchs prüfen immer mehr Unternehmen ein breites Spektrum an Technologieansätzen. Aufgrund ihrer oben geschilderten Vorteile werden auch CaaS-Lösungen zunehmend in die engere Wahl gezogen. CaaS trägt aktuell mit rund 20 Prozent einen großen Teil zum deutschen Markt für Software as a Service bei. Das Marktvolumen wird in diesem Jahr dabei in Deutschland noch um über 40 Prozent steigen. Damit ist der Markt attraktiv für eine Vielzahl von Anbietern unterschiedlicher Herkunft. Dies sind zum einen die Telekommunikationsunternehmen, die daran interessiert sind, ihr traditionelles Geschäft businessnah weiterzuentwickeln und das erodierende Kerngeschäft auszugleichen, des Weiteren monothematische IP-Centrex-Anbieter, die teilweise seit mehreren Jahren diesen Markt bedienen. Auch einige Technologielieferanten rüsten nicht nur Partnerunternehmen aus, sondern adressieren die Kunden auch direkt mit Cloud Services. Schließlich sind auch IT-Dienstleister aktiv, die ihren Kunden häufig für die unterschiedlichen Bedürfnislagen ein differenziertes Portfolio bieten können. Eine alleinige Ausrichtung auf Conferencing-Lösungen war nicht ausreichend, um in der vorgenommenen Analyse als Anbieter berücksichtigt zu werden. Des Weiteren beziehen sich die Betrachtungen im Sinne eines Marktvergleichs auf standardisierte Angebote, nicht auf individuelles Hosting von Kommunikationslösungen. Digitale Kommunikation ist eine Grundvoraussetzung moderner Unternehmen und muss möglichst kostengünstig funktionieren; die Kunden erwarten von einer Kommunikations- (und Kollaborations-) Lösung heute zunehmend aber auch zusätzliche Möglichkeiten zur Kommunikation und Zusammenarbeit.



Entsprechend sind die Bewertungskriterien im Markt für CaaS die folgenden Aspekte:

- PBX-Leistungsmerkmale (z.B. CTI, Chef-/Sekretariatsfunktion)
- Mobilfunkintegration (z.B. Simultanruf Festnetz und Mobiltelefon (Mobiltelefon als Nebenstelle))
- Conferencing (Voice- / Web- / Video-Konferenzen; Desktop- / File-Sharing)
- Unified Communications (& Collaboration)
- Genutzte Technologie(n)
- Preismodell (Grundkosten, pro Platz, Gespräche in das Festnetz)
- Max. mögliche Anzahl der Nebenstellen
- Mindestvertragsdauer
- SLAs
- Support-Bereitschaft

### **Detailbewertung: Deutsche Telekom / Telekom Deutschland**

Die Deutsche Telekom (Telekom Deutschland) nimmt nicht nur im traditionellen Telekommunikationsmarkt die führende Rolle in Deutschland ein, sondern kann diese Positionierung auch auf den CaaS-Markt transferieren. Die Telekom Deutschland bietet ein breites Spektrum über verschiedene Größenklassen hinweg an. Dabei stützt sich die Telekom Deutschland mit Angeboten wie DeutschlandLAN Lync und DeutschlandLAN Swyx auf Technologie führender Anbieter wie etwa Microsoft und Swyx. Neben umfassenden Unified-Communications-as-a-Service-Lösungen können Kunden auch spezielle cloudbasierte Conferencing-Lösungen nutzen: iMeet ist über das TelekomCLOUD-Portal erhältlich. Diese Audio-, Web- und Videokonferenz ist - auch für mobile Anwender - einfach zu nutzen und ermöglicht die Einwahl auch per Telefon, ohne dass ein Internetanschluss zur Verfügung stehen muss. iMeet bietet einen großen Umfang an Funktionalitäten für Kommunikation und gemeinsame Interaktion. Die sichere Nutzung wird durch den Betrieb im Telekom-Rechenzentrum gewährleistet.

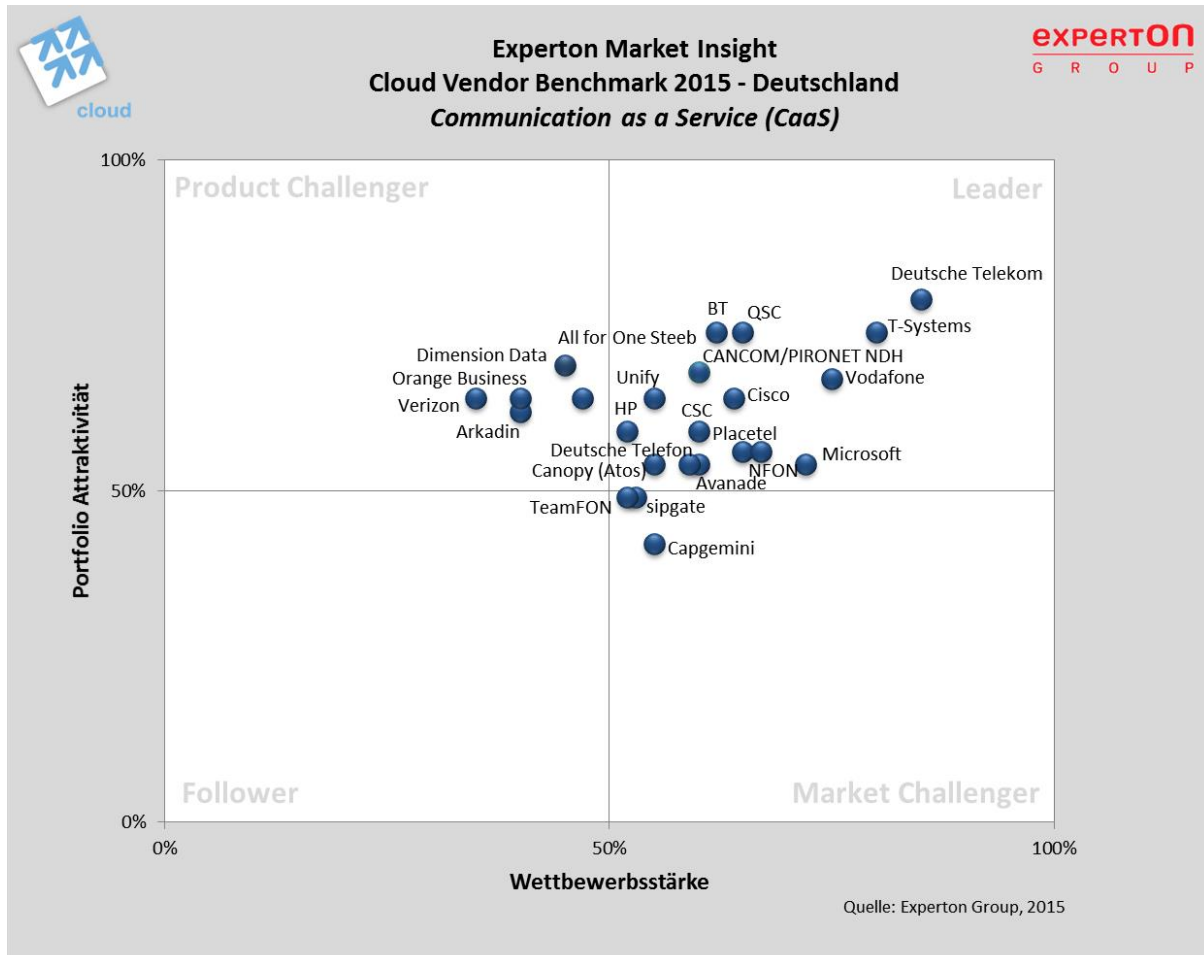


Abbildung 4: Experton Group Communication as a Service (CaaS) Market Insight Quadrant

Als herstellerunabhängiger Provider genießt die Telekom Deutschland den Vorteil, für die Adressierung ihrer heterogenen Klientel auf die Produkte unterschiedlicher Technologielieferanten zurückgreifen zu können. So ist es der Telekom auch möglich, ein lückenloses Funktionsspektrum zu offerieren. Die Position als führender Telekommunikationsanbieter ermöglicht Wettbewerbsvorteile im CaaS-Markt, indem durch das eigene Netz eine Ende-zu-Ende-Verantwortlichkeit geboten werden kann und die gewaltige Kundenbasis ein enormes Kundenpotenzial eröffnet.

## 2. Individuelle und flexible Cloud-Lösungen mit Managed Services

### XaaS - Workplaces

Das Managen einer Virtual Desktop Infrastructure (VDI) und das Hosting von individuellen Virtual Desktops in einer Private-Cloud-Umgebung sind keine neuen Themen im IT-Service-Markt; die kostengünstige Bereitstellung von standardisierten Workplace Services aus einer Shared Private Cloud oder Public Cloud sind es dagegen sehr wohl. Im letztjährigen Cloud Vendor Benchmark haben wir daher erstmalig standardisierte Workplace Services, die als vorkonfektionierte und modularisierte Pakete aus der Cloud (Public, Shared, Hosted) zu einem festen Preis pro Nutzer und Monat (as a Service) angeboten werden, bewertet. Dieses Marktsegment ist durch den Wettbewerbsdruck von Amazon Web Services (AWS) entstanden und Anbieter von individuellen Hosted Desktop Services haben sich daher ebenfalls schnell in diesem Segment positioniert, bevor Kunden zum Wettbewerb abwandern.

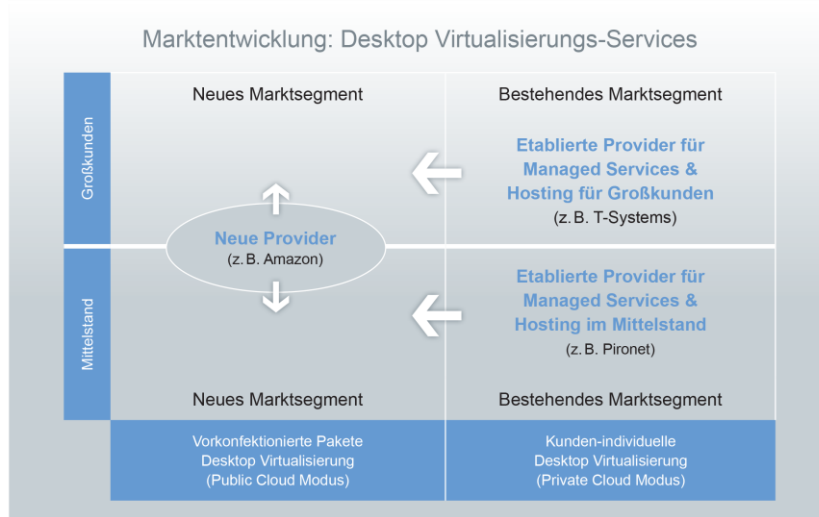


Abbildung 5: Marktentwicklung: Desktop – Virtualisierungs - Services

Drei Entwicklungen fallen auf, wenn man den diesjährigen Quadranten mit dem letztjährigen vergleicht. Erstens sind mit Dimension Data und Innovo Cloud nur zwei neue Anbieter in dieses Marktsegment eingestiegen. Das überrascht, denn einige weitere Anbieter von

individuellen Hosted Desktop-Lösungen hatten im letzten Jahr ebenfalls angedacht, standardisierte Workplace Services auf den Markt zu bringen, was allerdings nicht passiert ist. Scheinbar sieht man nur begrenzte Möglichkeiten, den Vorsprung der anderen Anbieter, die sich hier schon etablieren konnten, aufzuholen. Portfolio-Attraktivität plus Schnelligkeit zahlen sich hier aus, denn Skalen-Effekte verschaffen bei standardisierten Cloud Services einen klaren Wettbewerbsvorteil. Das wird bestätigt durch die zweite Entwicklung, die zu erkennen ist. Anbieter, die schnell und mit einem attraktiven Portfolio auf diesem Markt präsent waren, haben es inzwischen geschafft, ihre Wettbewerbsstärke durch neue Kundenverträge deutlich auszubauen. Die dritte Entwicklung zeigt sich in einer Gruppe von Fast-Followern gibt, die in puncto Portfolio-Attraktivität den führenden Anbietern auf die Pelle gerückt sind. Fazit: Die Marktführer bauen ihre Marktposition aus, die Fast-Follower haben ihr Portfolio für den Marktangang optimiert, und diejenigen, die zulange gezögert haben, bleiben dem Markt ganz fern. Wir erwarten, dass sich beim nächsten Cloud Vendor Benchmark 2016 die Spreu noch weiter vom Weizen trennen wird.

Die zentralen Bewertungskriterien in diesem Kapitel sind:

- Portfolio-Umfang, belegt durch die Anzahl an Standard-Paketen (zugeschnitten auf bestimmte Nutzer/Zielgruppen), modularisierte Zusatzoptionen und individuelle Add-on-Möglichkeiten
- Portfolio-Qualität, belegt durch Differenzierung bei Portfolio, Delivery, Kundenzufriedenheit, Preis-/Leistung und technologischer Basis
- Lokale Stärken/Besonderheiten, basierend auf neuen Kundenverträgen/ Referenzen, Infrastruktur (RZ & Netz) und Kundensupport
- Strategische Ausrichtung und Weiterentwicklungspotential

### **Detailbewertung: Deutsche Telekom / Telekom Deutschland**

Unter dem Slogan „Büro to go“ ist die Telekom Deutschland seit 2014 mit ihrem Managed Workplace auf dem deutschen Markt präsent. Der Cloud Workplace der Telekom Deutschland kann hardware- und softwareseitig flexibel auf die Bedürfnisse von

Mitarbeitern ausgerichtet werden. Neben umfangreichen Software-Modulen sind zusätzlich auch vier Hardware Konfigurationen verfügbar (1-2 CPU, 2-8 GB RAM, bis 50GB Storage) plus vier weitere Infrastruktur-Optionen bzgl. Internetanbindung und Security. Darüber hinaus können spezifische Tätigkeitsprofile konfiguriert und in Form von Images in der Cloud hinterlegt werden. Diese Tätigkeitsprofile können somit schnell und einfach auf neu eingestellte Mitarbeiter übertragen werden, die eine vergleichbare Tätigkeit ausführen. Der entscheidende Wettbewerbsvorteil bei den Cloud Workplaces liegt aber nicht nur im modularen Aufbau des Portfolios. Gerade die Performance und Zuverlässigkeit bei der Verbindung zum Workplace in der Cloud macht aus Kundensicht den Unterschied aus. Hier profitiert die Telekom Deutschland besonders von ihren Kernkompetenzen. Kein anderer Anbieter erreicht hier ein vergleichbares Leistungsniveau.

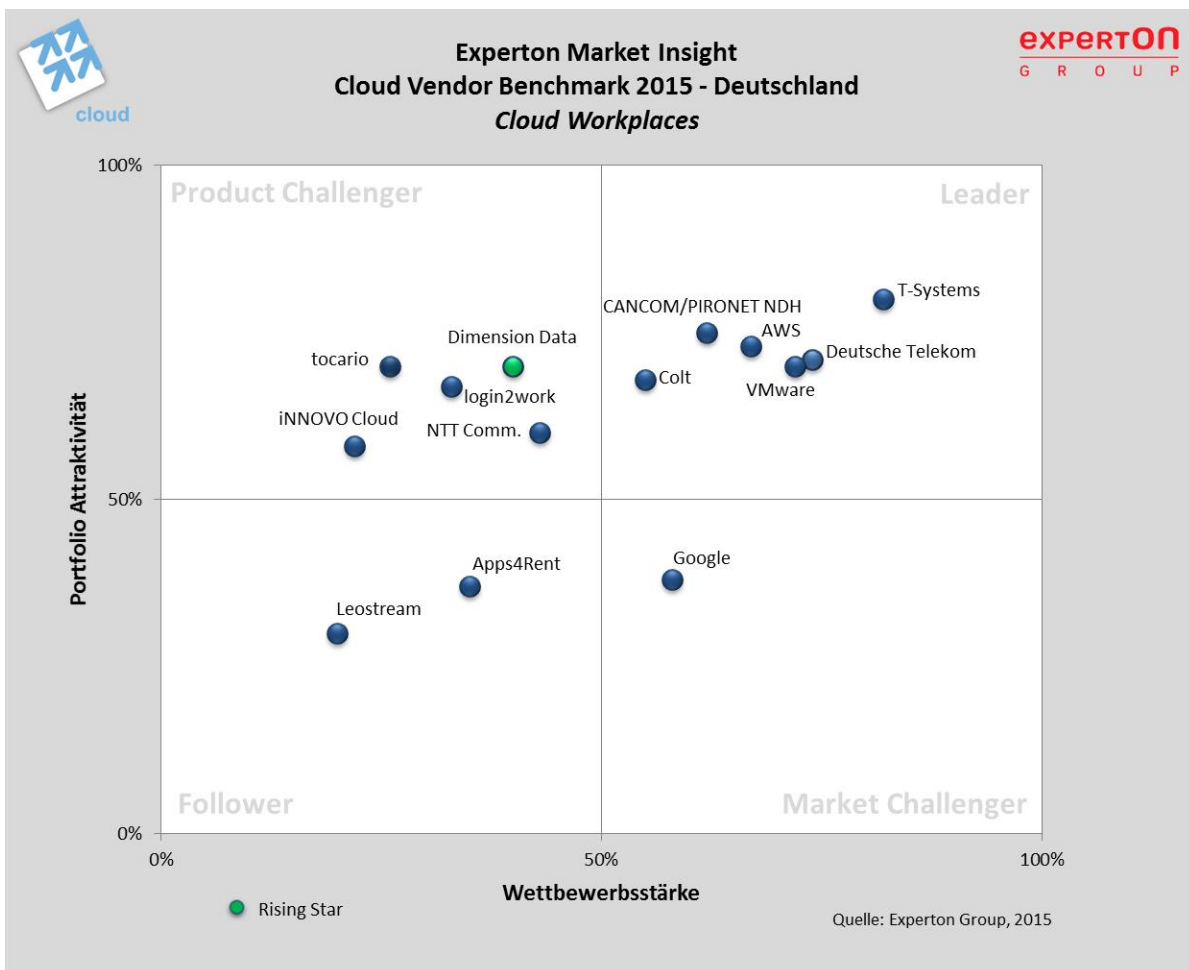


Abbildung 6: Experton Group Cloud Workplaces Market Insight Quadrant

## Infrastructure as a Service – Managed Private

Das Betriebsmodell „Private Cloud“ zeichnet sich durch eine für jeden Kunden individuell konfigurierbare Infrastruktur aus, auf der die jeweiligen Cloud Services bereitgestellt werden. Dabei kann die Cloud-Infrastruktur im Rechenzentrum des Kunden oder eines Dienstleisters aufgebaut und betrieben werden. In diesem Fall spricht man inzwischen von „Managed / Hosted Private Cloud“. Wesentlich ist, dass die Cloud-Infrastruktur entweder aus physikalisch oder logisch getrennten Systemen besteht, auf denen keine anderen Kunden bedient werden.

Das Marktsegment der „Managed Private Cloud“ weist inzwischen einen hohen Reifegrad der Anbieter und ihrer Services auf. Trotz harten Wettbewerbs „connecten“ sich Systemhäuser immer häufiger untereinander und schaffen abgesicherte Pipelines zu anderen Serviceanbietern – für spezielle und eher unkritische Workloads teilweise auch zu Public-Cloud-Anbietern. Dieser Trend hat sich im Laufe des Jahres 2014 nochmals verstärkt. Anwender sind sich mehr und mehr über weniger kritische Workloads im Klaren und suchen nach Angeboten, die auf einer Plattform Services von privaten auf öffentliche bzw. gescharte Teilbereiche verlagern können. Dies soll auch aufgrund des immanenten Kostendrucks nicht immer über den persönlichen Ansprechpartner des Providers bzw. Managed Service Anbieters laufen. Managed Private Cloud Services sind nach wie vor en vogue bzw. erlebten Anfang bis Mitte 2014 einen „dritten Frühling“. Die Gründe hierfür lagen primär in der persönlichen Bindung an den langjährigen Service Provider des Vertrauens, den kurzen Dienstwegen dank persönlichem Ansprechpartner und dem getrübbten Gefühl der Sicherheit bei der Public Cloud.

Die Experton Group betrachtet an dieser Stelle nicht den Aufbau und Betrieb von Self-Service Private-Cloud-Infrastrukturen im Rechenzentrum der Kunden, sondern nur diejenigen Dienste, welche die Cloud Service Provider aus ihren eigenen Rechenzentren ausliefern bzw. in Kombination mit Installationen beim Kunden betreiben.

## Detailbewertung: Deutsche Telekom / Telekom Deutschland

Die Telekom Deutschland kann im Vergleich zum Vorjahr auf der Seite der Portfolio-Attraktivität einen Sprung nach vorn verzeichnen. Im Rahmen der Managed Private Cloud Lösung bietet die Telekom diverse Cloud Transformation Services innerhalb eines integrierten Private Cloud / Data Center Vertriebsansatzes an. Hierbei stehen



Abbildung 7: Experton Group IaaS – Managed Private Market Insight Quadrant

hochspezialisierte Telekom, Cisco und EMC Teams zur Verfügung, um die optimale, kundenspezifische Cloud-Lösung für Kunden zu erarbeiten. Zertifizierte Experten unterstützen bei Projekten durch ihr Spezialwissen im Bereich IT Service Management, welches durch entsprechende Zertifizierungen in den Bereichen IT Service Management,

Governance Management (COBIT) sowie Projektmanagement (Prince 2) aufgebaut wurde. Im Jahr 2015 kommen neue Services im Segment Collaboration und Cloud Backup hinzu. Die Referenzkundenliste wächst jeden Tag und zeigt Kunden von Butlers über Quindata bis hin zu Lindner.

## Infrastructure as a Service - Hybrid

### Managed für den Mittelstand

Nach wie vor stehen die mittelständischen Unternehmen in Deutschland der Public Cloud wegen Datenschutzbedenken überwiegend kritisch gegenüber. Sie suchen daher Private

Managed Clouds oder sogenannte Enterprise Clouds mit erhöhten bzw. individualisierbaren SLAs und ggf. Managed-Service-Anteilen. Die Bereitschaft zur Investition in moderne Technologien ist ungebrochen – man differenziert nur stärker. In nicht wenigen Fällen rüsten Mittelständler auch intern in Kombination mit externen Services auf. Das Gros der Mittelständler hat aber generell die Vorzüge eines extern gemanagten Betriebs für sich erkannt und festgestellt, dass die In-house-Installation samt Betrieb und Wartung aus wirtschaftlichen und Know-how-Gründen kaum selbst zu erbringen ist.

Was die allgemeinen Anforderungen an die IT betrifft, so unterscheidet sich der Mittelstand in der Regel sehr stark von den kleinen Unternehmen. In vielen mittelständischen Unternehmen gibt es eine dedizierte IT-Abteilung und häufig auch ein eigenes Datacenter. Die Ausprägung der IT-Abteilung wächst fast analog zur Unternehmensgröße. Immer weniger mittelständische Unternehmen sehen sich in der Lage, die notwendige Weichenstellung auf der IT-Seite finanziell und vor allem in Bezug auf das zugrundeliegende Wissen zu stemmen. Neben den nach wie vor im Vordergrund stehenden SaaS-Angeboten spielen auch Services im Bereich Infrastruktur eine Rolle. Der Benchmark liefert einen Querschnitt der Angebote im deutschen IaaS-Markt, wobei der Schwerpunkt aus den eingangs geschilderten Gründen auf den Themen Private und (Hybrid) Managed Enterprise Public Cloud liegt. Hierbei werden Offerings betrachtet, welche die Bedürfnisse von mittelständischen Unternehmen (Firmen

### Analyst Statement

*„Der Mittelstand bevorzugt gemanagte Lösungen und hybride Modelle.“*



mit ca. 20 bis 999 IT-Arbeitsplätzen) hinsichtlich Marktansprache, Leistungen, Konditionen oder Delivery adressieren; solche Angebote zeichnen sich u.a. durch lokalen Bezug, (Webauftritt, Produktinformationen, Benutzeroberfläche, Support in deutscher Sprache, ggf. Anbieterpartner möglichst in räumlicher Nähe, Rechenzentrum in Deutschland), Berücksichtigung des eher geringen Know-hows zum Thema IaaS-Cloud bzw. der fehlenden Ressourcen, die nötig wären, um sich tiefer mit diesem Thema zu befassen (einfache Nutzbarkeit, One-Stop-Shop, Bundles, Testmöglichkeiten), sowie Flexibilität und günstige Kosten aus.

Die elementaren Bewertungskriterien bzw. Anforderungen an die Anbieter von „IaaS Hybrid Managed (Mittelstand)“ lassen sich entsprechend wie folgt zusammenfassen:

- Leistungsfähige Rechenzentrumsinfrastruktur (lokaler Standort und ggf. eigenes Netz vorteilhaft)
- Breitgefächertes Portfolio an Infrastruktur-Services (Compute Power, Storage für File Services, Netzwerk, Backup etc.)
- Hohe Nutzerfreundlichkeit der Admin-Oberflächen – „ease of use“
- Sicherheit / Zertifizierung
- Transparentes Preismodell sowie wettbewerbsfähiges Preisniveau
- Nutzungsabhängige Bezahlung
- Test- und Trial-Versionen
- Lokaler Marktauftritt / hohe Partnerdichte
- (Deutschsprachiger) Support
- Template Libraries bzw. App Stores mit vorkonfigurierten Virtual Appliances oder Apps / Bundles mit Standard-Software

## Detailbewertung: Telekom Deutschland

Mit ihrer Geschäftskundensparte Telekom Deutschland ist die Deutsche Telekom erfolgreich im Bereich Infrastructure as a Service für den Mittelstand aufgestellt. Hierbei liegt der Fokus auf Managed Private

### Analyst Statement

„Die Mittelstandsexperten punkten mit ihren jeweiligen Kompetenzen; die Telekom Deutschland profitiert darüber hinaus von ihrer großen Kundenbasis.“

und (Hybrid) Managed Enterprise Public Cloud – also jenen Betriebsmodellen, die besonders für mittelständische Kunden geeignet sind. Die Telekom Deutschland bietet in diesen Ausprägungen Angebote, die zu den umfangreichsten am deutschen Markt zählen. Die „produzierende Fabrik“ hinter den Infrastrukturdiensten ist T-Systems, also das Schwesterunternehmen, das in den beiden vorgenannten IaaS-Sparten Spitzenpositionen im

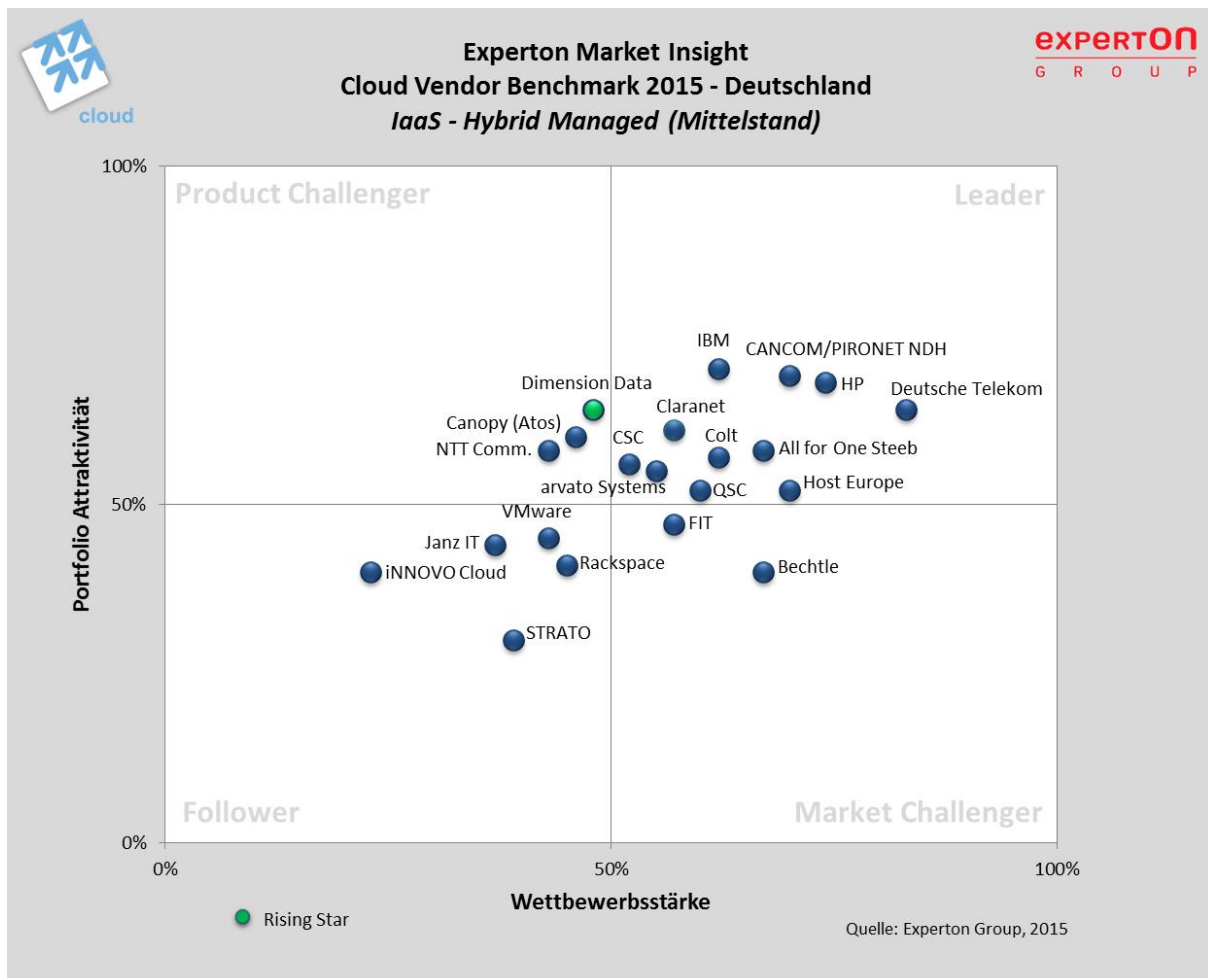


Abbildung 8: Experton Group IaaS – Hybrid Managed (Mittelstand) Market Insight Quadrant



aktuellen Cloud Vendor Benchmark belegt hat. Als Carrier kann die Telekom Deutschland SLAs sowie Datenschutz und -sicherheit nicht nur hinsichtlich der Rechenzentren versprechen, sondern eine Ende-zu-Ende-Verantwortung offerieren, was auch durch die „Clean Pipe“-Initiative unterstrichen wird. Und nicht zuletzt verfügt die Telekom Deutschland gerade im Mittelstand über ein erhebliches Kundenpotenzial.

## Ausblick

Anfang November 2015 kündigte die Deutsche Telekom an, ihre Cloud Service-Dienstleistungen für Geschäftskunden jeglicher Größenklasse nun einheitlich aus einem gemeinsamen Cloud-Portal anzubieten. Das neue TelekomCLOUD-Portal vereint ausgewählte Cloud-Lösungen der Telekom Deutschland und T-Systems somit unter einem Dach. Das Portal umfasst demnach neben Private– auch Public-Cloud Angebote, ausgewählte Lösungen namhafter Telekom Partner für Software, Plattformen und Infrastruktur als Services aus der Cloud (SaaS, PaaS und IaaS), darunter Salesforce, Cisco und Microsoft. Zum aktuellen Zeitpunkt ist man mit der Konsolidierung schon weit fortgeschritten – jedoch sind noch nicht alle Cloud Lösungen dort abgebildet, was jedoch nach und nach zeitnah umgesetzt wird. Mit diesem Schritt reagiert die Deutsche Telekom auf die derzeitigen Marktanforderungen nach zukunftssicheren, skalierbaren IT-Umgebungen und flexiblen und kostengünstigen Software-as-a-Service Dienstleistungen, die „per Knopfdruck“ übersichtlich über eine zentrale Plattform einfach abzurufen sind.



Abbildung 9: Die neue TelekomCLOUD

Neben der Bereitstellung und Wartung der Software bietet die Telekom jedoch zusätzlich noch ihre fachspezifischen Beratungs- und Supportleistungen an, die kostenlos per telefonischem Kundenservice oder bei Bedarf beim Kunden vor Ort in Anspruch genommen werden können. Die langjährige Erfahrung des Unternehmens in diversen Cloud Projekten jeglicher Größenordnung unterstützt nun auch zunehmend Anwender in der Auswahl von

Software oder aber der Migration vorhandener Daten in neue – bspw. Cloud-basierte - IT-Umgebungen.

Im Bereich der Private-Cloud Services ist die Deutsche Telekom und ihre Großkundensparte T-Systems bereits sehr erfolgreich am Markt vertreten. Mit der neuen Cloud-Plattform baut man zusätzlich das Business mit der Public-Cloud aus und möchte bis Ende 2018 den Umsatz mit Geschäftskunden verdoppeln. Dafür setzt man auch auf das stetig wachsende Partner-Ökosystem.

Einen entscheidenden Vorteil dieses Angebots verspricht sich die Deutsche Telekom in Punkto Sicherheit: erfüllt man mit dem neuen Cloud-Portal doch die strengen deutschen Datenschutz-Standards und hostet zahlreiche der Anwendungen im hochsicheren ISO- und TÜV-zertifizierten T-Systems Rechenzentrum in Deutschland – in Zeiten vom gekippten Safe-Harbor Abkommen ist dies ein ernst zu nehmender Faktor.

Experton bewertet die Konsolidierung des Portfolios in Bezug auf den Business Marketplace der Telekom Deutschland und den Business Marketplace for Enterprise von T-Systems in einem gemeinsamen Cloud-Ökosystem als äußerst positiv und zukunftsweisend. Dem Kunden wird hierdurch eine übersichtliche Plattform geboten, die unabhängig von der Größenklasse seines Unternehmens, moderne Cloud-Services und -Lösungen bereitstellt, die man geschickt mit Beratungs- und Servicedienstleistungen kombiniert. Damit schafft man Transparenz und zeigt sich durchgängig kundenfreundlich. All jene Aspekte sind im aktuellen Geschäftsumfeld, das stetig komplexer und unübersichtlicher wird, von enormer Relevanz.

## Experton Cloud Vendor Benchmark 2015

Experton Group hat erneut den deutschen und Schweizer Cloud Markt in 17 verschiedenen Marktkategorien untersucht. Die Ergebnisse der 160 relevanten Anbieter wurden in einer umfangreichen Studie mit den wesentlichen Trends und den zugehörigen Market Insight Quadranten veröffentlicht.

Unabhängigkeit und Kontinuität sorgen auch im Jahr 2015 für eine hohe Awareness bei Medien und IT-Entscheidern. Der Cloud Vendor Benchmark ist das Resultat einer langjährigen Marktbeobachtung und Synchronisierung der Anwenderbedürfnisse mit einer umfangreichen Untersuchung und Bewertung der Anbieterportfolios.



Abbildung 10: Relevante Aspekte der Bewertung

Quelle: Experton Group, 2015

Die Bewertung beruht auf der von der Experton Group AG entwickelten „Experton Group Market Insight“-Methodik. Diese validierte und international anerkannte Vorgehensweise liefert die Grundlage für die Bewertung und Positionierung der einzelnen Anbieter. Bei den Quadranten-Grafiken handelt es sich um einen Bewertungs-Output hinsichtlich der „Portfolio-Attraktivität“ und der „Wettbewerbsstärke“.

Hierbei wird in jeder Unterkategorie differenziert. Für jeden einzelnen Anbieter wird pro Produktkategorie ein detailliertes Scoring nach insgesamt zehn Haupt- sowie weiteren Subkriterien vorgenommen. Somit ergeben sich im Detail etwa 100 einzeln zu bewertende

Items. Diese werden in Abhängigkeit von der jeweiligen Produktkategorie gewichtet und der Bewertung der Attraktivität des Angebotes („Portfolio-Attraktivität“) sowie der Stärke des Anbieters am Markt („Wettbewerbsstärke“) zugrunde gelegt.

## Prozessablauf im Detail

Der Benchmark-Prozess setzt ein permanentes Markt-Screening seitens der Experton Group voraus. Die finale Bewertung findet in einer kompakten Research-Phase statt, in welcher entsprechende Produkte und Leistungen begutachtet werden. Dieser Zeitraum umfasst i.d.R. drei bis vier Monate. Hierfür ist zunächst festzulegen, welche Unternehmen den jeweiligen Experton Trendthemen-Definitionen entsprechen und als relevante Marktakteure eingestuft werden. Im weiteren Vorgehen sind dazu alle möglichen Anbieter sowie deren Offerings und Dienstleistungen zu prüfen. Eine Bewertung inklusive unterschiedlicher Verfahren und Methoden baut darauf auf. Als Entscheidungsgrundlage dienen Reviews zu Services, Herstellerangaben, Expertengespräche sowie Ergebnisse aus durchgeführten Studien und dem viralen Meinungsbild aus sozialen Medien.

Unternehmen können den Research-Prozess aktiv unterstützen, indem ein standardisierter Fragebogen zu Beginn jedes Benchmarks angefordert und entsprechend bearbeitet wird. Dies trägt dazu bei, dass ein umfassenderes und genaueres Bild von entsprechenden Produkten und Dienstleistungen entsteht, was auch zu einer treffenderen Positionierung führt. Zusätzlich bieten wir die Möglichkeit eines Briefings mit den zuständigen Advisors. Wenn nicht aktiv teilgenommen wird, bedeutet dies im Umkehrschluss nicht, dass auch keine Bewertung erfolgt. In diesem Szenario muss aber auf vorhandene Informationen und Sekundärquellen aufgebaut werden, was eventuell zu einer leichten Verzerrung führen kann. Die Teilnahme ist kostenlos. Die Ergebnisse des Benchmarks werden im Rahmen einer umfangreichen Studie dokumentiert und die führenden Anbieter im Rahmen einer exklusiven Award-Veranstaltung ausgezeichnet. Ein kommerzieller Erwerb der Studie sowie die Nutzung der Ergebnisse, sind erst nach Beendigung der Bewertungsphase möglich. Dies garantiert die Unabhängigkeit der Studie.

## Über Deutsche Telekom / Telekom Deutschland

Die Deutsche Telekom gehört zu den führenden Dienstleistungsunternehmen im Telekommunikations- und IT-Markt. Im Bereich Geschäftskunden der Telekom Deutschland GmbH bündelt der Konzern alle Leistungen für kleine, mittlere und große Unternehmen sowie für Freiberufler und Selbstständige.

Telekom Deutschland betreut hierzulande rund 2,7 Millionen Geschäftskunden. Das Unternehmen bietet ein integriertes Portfolio aus Festnetz-, Mobilfunk- und IT-Leistungen für das vernetzte Leben und Arbeiten. Damit stärkt der Anbieter die Wettbewerbsfähigkeit seiner Geschäftskunden und ermöglicht es ihnen, neue Effizienz- und Wertschöpfungspotenziale zu erschließen. Entscheidend aus Sicht der Kunden: Sie haben stets nur einen Ansprechpartner für alle Anforderungen an die Informationstechnik und Telekommunikation. Der Geschäftskundenbereich ist in Deutschland mit Vertrieb, Kundenservice und technischem Service flächendeckend präsent.

Zum Portfolio der Telekom Deutschland GmbH gehören neben Festnetz- und Mobiltelefonie, Internetanbindungen, Endgeräten, Tarifen und Anwendungen der Informationstechnik insbesondere Cloud-Services aus der TelekomCloud. Dabei übernimmt die Telekom als erster Anbieter durchgängig die Ende-zu-Ende-Verantwortung für Connectivity, Betrieb, Leistungsangebot, Abrechnung und Datensicherheit. Die Telekom bietet Leistungen aus sechs Kategorien als Managed IT-Services an: Platform as a Service, Infrastructure as a Service, Desktop as a Service, Business Applications as a Service, Communication and Collaboration as a Service und Security as a Service.





## Über Experton Group

Die Experton Group ist ein führendes IT-Research- und Beratungsunternehmen. Mit europaweit 80 erfahrenen Analysten unterstützen wir mittelständische und große Unternehmen bei der strategischen Planung und Umsetzung ihrer IT-Strategien. Die Experton Group ist in Deutschland an den Standorten München und Kassel vertreten.

Weitere Informationen über unsere Research unter:

<http://experton-group.de>

<http://blog.experton-group.de/>

<https://twitter.com/ExpertonGroup>