

# CANCOM



## ISG Provider Lens – Germany 2017 Digital Workspace Services & Solutions

Deutschland

Digital Workspace  
Services & Solutions  
Leader Germany

\*ISG Provider Lens™

2017

Eine Untersuchung der  
Information Services Group Germany GmbH

München, Deutschland

Juni, 2017

Autor: Dr. Henning Dransfeld

## VORWORT

Durch die voranschreitende Digitalisierung stellen sich viele Fragen rund um den Arbeitsplatz neu. Nicht nur die technologischen Möglichkeiten, auch ökonomische und soziologische Parameter unterliegen starken Veränderungen. Auf der technologischen Seite wird sich vor Allem eine tiefere Integration von Geräten und Diensten durchsetzen. Das Management der Endgeräte vom Smartphone zum Laptop wird in naher Zukunft über eine zentrale Plattform erfolgen. Zudem werden Workspace Services in integrierte Business Solutions aufgehen. Diese beinhalten typischerweise Unified End Point Management, Telefonie, UCC, Social Media, Smart Printing, Desktop as a Service und die Umsetzung von ersten Industrie 4.0- oder Internet-of-Things-Initiativen. Kommunikations- und Kollaborationslösungen sind heute schon Bestandteil des digitalisierten Arbeitsplatzes.

Der Digital Workspace rückt immer stärker auf die Agenda von Fachabteilungen, um den Arbeitsplatz fit für die Anforderungen an Collaboration, Social Media und Produktivität zu machen. Die Themen sind insgesamt sehr komplex, und dadurch steigt bei vielen Firmen der Bedarf an marktgerechter Orientierung und Beratung. Kunden erwarten zunehmend, dass Anbieter auch dazugehörige Business-Prozesse und Unternehmensziele verstehen. Mobility nimmt einen besonderen Stellenwert ein da dieses Thema zunehmend Bedeutung für höhere Produktivität im Unternehmen, und damit für Topmanager, bekommt. In der diesjährigen Ausgabe des ISG Digital Workspace Provider Lens 2017 wurden zum ersten Mal dedizierte Wettbewerberanalysen für die Themenbereiche Mobile Enterprise Consulting, Digital Workspace Consulting, Managed Digital Workspace Services und Digital Workspace as a Services durchgeführt.

CANCOM wurde für das Segment der Firmen bis zu 5000 Mitarbeitern, dem gehobenen Mittelstand, in allen vier oben genannten Kategorien als Leader bewertet. Das Beratungsportfolio für Mobile Enterprise und Workspace Services ist für die Bedürfnisse der Kunden in dieser Größenordnung optimiert. Zudem können die Berater von CANCOM auch strategische Ziele der Geschäftsführung von Kunden konsequent in die passende technologische Infrastruktur übersetzen. CANCOM verfügt über ein sehr abgerundetes Managed Service Portfolio für den Midmarket. Für den Cloud-basierten Workspace verfügt CANCOM über ein umfassendes und innovatives Portfolio. Besonders erwähnenswert ist die CANCOM AHP Enterprise Cloud, eine ganzheitliche Digital Workspace Architektur. CANCOM bietet den Digitalen Arbeitsplatz mit der Lösung sowohl On Premise als auch Off Premise beziehungsweise eine Kombination daraus an um Kunden in unterschiedlichen Phasen ihrer Cloud-Entwicklung abzuholen.

München, Juni 2017

Dr. Henning Dransfeld

Manager Advisor & Program Manager  
Mobile Enterprise

## Digital Workspace/Mobile Enterprise Consulting

Consulting hat sich für das ICT Service Geschäft rund um Mobility und Digital Workspace in den letzten zwölf Monaten sehr stark entwickelt. Im Midmarket sind Vertrauen und Nähe zu Fachentscheidern sowie ein individuell angepasstes Beratungsangebot wesentliche Erfolgsfaktoren.

ISG hat in diesem Jahr zum ersten Mal Anbieter für **Mobile Enterprise Consulting** bewertet. Viele Top-Entscheider haben erkannt, dass Apps für Smartphones und Tablets das Geschäftsmodell in nahezu jeder Branche nachhaltig verändern können. Daraus resultiert ein wachsender Bedarf an Strategieberatung auf höchster Ebene bei DAX-Konzernen und Mittelständlern. In dieser ISG Provider Lens Studie werden Anbieter bewertet, die solche Beratungsleistungen auf strategischer Ebene für den gehobenen Mittelstand anbieten können.

Auch für **Digital Workspace Consulting** wurden Anbieter bewertet. Die zentralen Bewertungskriterien bzw. Anforderungen an die Anbieter von Digital Workspace Consulting - Midmarket lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Strategie und Vision
- Zugang zu Top-Entscheidern und Fachabteilungen
- Abdeckung der relevanten Workspace-Technologien
- Beratungsportfolio (Business/Technologie)
- Innovationspotential
- Business Value
- Referenzen
- Präsenz und Awareness
- Technologie-Partnerlandschaften

CANCOM konnte sich in beiden Märkten, **Enterprise Mobility Consulting**, und **Digital Workspace Consulting**, als einer von vier Wettbewerbern durchsetzen.

## Detailbewertung CANCOM

### Stärken/Chancen:

- CANCOM legt den Fokus auf die visionären Aspekte des Mobile Enterprise, die Auswirkungen auf Arbeitsweisen der mobilen Mitarbeiter, und unterstützt diese mit fundierten Technologiekonzepten.
- Das Beratungs- und Projektmanagementportfolio ist gut strukturiert und deckt alle relevanten Design- und Integrationsfelder ab. Die Umsetzungsunterstützung inkl. Cloud Services ist Ziel der Beratung. Der Beratungsansatz geht grundsätzlich von der wachsenden Bedeutung von mobilen Arbeitsplätzen aus; daher beinhaltet das Zielbild oft die Migration in der Cloud.
- Veränderungen am Arbeitsplatz werden von CANCOM ganzheitlich in Betracht gezogen und nicht nur durch Technologiekonzepte, sondern auch durch Hilfestellung zur Optimierung von Prozessen begleitet.
- Innovationen werden sehr schnell in den Beratungsansatz aufgenommen und Kunden somit zugänglich gemacht.

### Advisor Statement

*„CANCOM bietet eine professionelle Begleitung von der Konzeption bis zur Implementierung von Digital Workspace und Mobile Only Szenarien.“*

CANCOM im direkten Wettbewerbsvergleich



Quadrant für Mobile Strategy Consulting - Midmarket

**CANCOM im direkten Wettbewerbsvergleich**



Quadrant für Digital Workspace Consulting - Midmarket

## Managed Digital Workspace Services

Digital Workspace Services unterliegen gravierenden Veränderungen. Nicht nur mobile Anwendungen und Endgeräte, sondern auch UCC- und Social-Media-Anwendungen werden stärker integriert. Klassische Angebote wie Helpdesk über drei Level werden schrittweise durch Innovationen wie Self-Service-Portale abgelöst.

Der Midmarket ist einerseits kostensensitiv und andererseits an innovativen und individuellen Services interessiert. Dienstleister stehen hier also vor der Herausforderung, einerseits einen möglichst breiten Beratungsbaukasten zu entwickeln, um optimiert agieren zu können, andererseits die Teilleistungen aber so kombinierbar zu machen, dass die Anforderungen der Kunden optimal adressiert werden können. Darüber hinaus ist Innovation und Differenzierung vom Wettbewerb von höchster Priorität. Unternehmen wollen nicht mehr länger nur ihre Infrastruktur verbessern sondern auch den Arbeitsplatz so produktiv, sicher und angenehm wie möglich zu gestalten. Die zentralen Bewertungskriterien bzw. Anforderungen an die Anbieter von Managed Digital Workspace Services lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Strategie und Vision
- Abdeckung der relevanten Workspace-Technologien
- Breite und Tiefe des Managed Service
- Innovationspotential
- Business Value
- Referenzen
- Präsenz und Awareness
- Technologie-Partnerlandschaften

Gegenüber der Vorjahresstudie wurden die Kriterien in Bezug auf Service-Innovation und Leadership verschärft. Daher konnte kein Anbieter seine Position im Vergleich zum Vorjahr wesentlich verbessern. Es gilt vielmehr, dass diejenigen, die ihre Position halten konnten, ihre Wettbewerbsfähigkeit im Marktvergleich gestärkt haben.

CANCOM konnte sich in diesem Umfeld als einer der führenden Anbieter im Leader-Quadranten durchsetzen.



## Detailbewertung: CANCOM

### Stärken/Chancen:

- Das Managed Digital Workspace Services Portfolio von CANCOM liegt mit den vorhandenen und geplanten Portfolio Elementen gut im Trend und deckt alle relevanten Felder von IMAC Services bis Unified Endpoint und Virtual Desktop Services ab.
- Die Managed Workspace Strategie von CANCOM zielt auf die zentrale Bereitstellung eines kompletten IT-Arbeitsplatzes mit der CANCOM AHP Enterprise Cloud ab. Diese stellt eine moderne, mobile und flexible IT-Arbeitsplatzumgebung (inkl. Management, User Provisioning und Metering-System) aus einer Private Cloud *On Premise oder Off Premise* im Rechenzentrum des Kunden mit einer sicheren Integration von SAAS Angeboten, wie MS Office365, zur Verfügung.
- Ein hoher Standardisierungs- und Automatisierungsgrad senkt die Betriebskosten für die IT. Zudem werden neben cloud-basierte Arbeitsplatz Konzepten nach wie vor klassische FAT Client und Client Lifecycle Management Services für Kunden angeboten, die ihren gesamten Arbeitsplatzkatalog noch nicht cloudbasiert abbilden wollen und können.

### Advisor Statement

*„CANCOM bietet einen sehr umfangreichen, effizienten und modernen Digital Workspace Service mit einer starken Cloud Komponente an.“*



**CANCOM im direkten Wettbewerbsvergleich**



Quadrant für Managed Digital Workspace Services - Midmarket

## Workspace as a Service (Cloud Workplace)

Der Betrieb einer Virtual Desktop Infrastructure (VDI) sowie das Hosting von individuellen Virtual Desktops in einer Private-Cloud-Umgebung sind keine neuen Themen im IT-Service-Markt. Die kostengünstigere Bereitstellung von standardisierten Workspace Services aus einer Shared Private Cloud oder Public Cloud sind es dagegen schon.

Vor drei Jahren haben wir daher erstmalig – im Rahmen des Cloud Vendor Benchmarks – standardisierte Cloud Workspace 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 einige Anbieter von individuellen Hosted Desktop Services haben sich daher ebenfalls in diesem Segment positioniert um zu verhindern, dass affine Kunden zum Wettbewerb abwandern.

Die zentralen Bewertungskriterien bzw. Anforderungen an die Anbieter von Workspace as a Service (Cloud Workplaces) lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Portfolioumfang belegt durch die Anzahl an Standardpaketen (z.B. zugeschnitten auf Nutzergruppen), 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 bzw. Referenzen, Infrastruktur (Rechenzentren und Netz) und Kundensupport
- Strategische Ausrichtung und Weiterentwicklungen, besonders in Richtung von 3D CAD und Integration mit SaaS-Marktplätzen

Die Bewertungskriterien wurden gegenüber dem Vorjahr verschärft. Portfolioattraktivität und Schnelligkeit zahlen sich aus, denn Skaleneffekte generieren bei standardisierten Cloud Workspace einen klaren Wettbewerbsvorteil. Der Markt ist weitestgehend aufgeteilt und die Leader haben sich klar herauskristallisiert. CANCOM hat sich mit der CANCOM AHP Enterprise Cloud als einer von drei „Vendors of Choice“ für den Midmarket etabliert.

## Detailbewertung: CANCOM

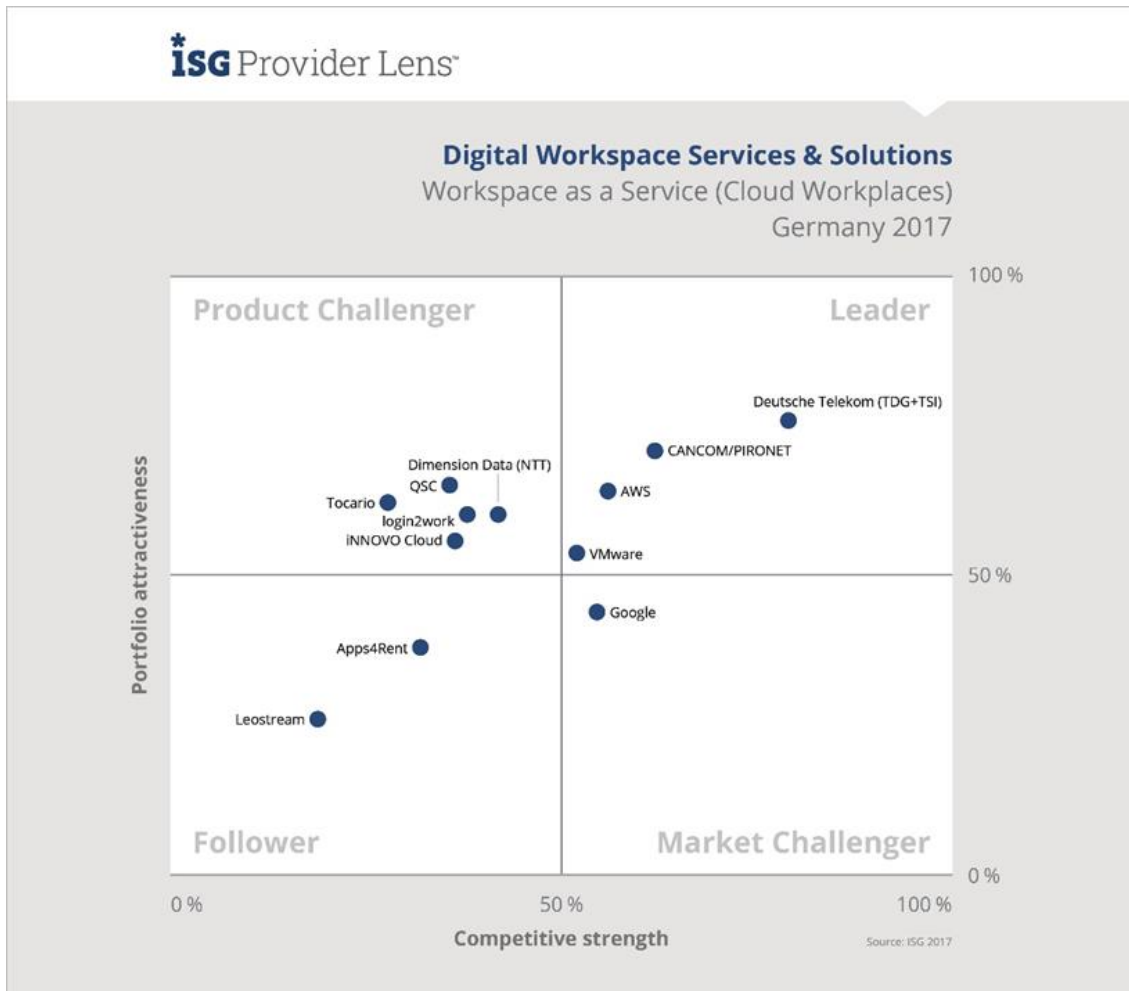
### Stärken/Chancen:

- CANCOM legt einen strategischen Fokus auf den Cloud-basierten Ansatz und hat dementsprechend frühzeitig in Entwicklung, Marketing und Rollout investiert.
- Der Cloud Workspace ist ein zentrales Thema für CANCOM. Die Features sind bereits sehr umfangreich (inklusive 3D-CAD) und wurden weiter ausgebaut. Zu nennen sind hier die Microsoft-Office-365-Integration, das Rollen- und Rechtekonzept sowie ein Self-Service Portal mit App- & ServiceStore.
- CANCOM verknüpft den Cloud Workspace mit Unified End Point Management und einem breiten Portfolio an Anwendungen. Diese umfassen auch Kommunikationslösungen aus der Cloud und den neuen SaaS-Marktplatz.
- CANCOM besitzt starke lokale Fähigkeiten bei Delivery, Sales und Support und verfügt über starke Referenzen im deutschen Markt.
- Der Cloud Workplace von CANCOM kann über die CANCOM Pironet Rechenzentren in Deutschland oder auch von einem HyperScale Cloud Anbieter wie IBM zur Verfügung gestellt werden.

### Advisor Statement

*„CANCOM kombiniert Professional Services für Mobility und Workspace Services mit einem reichhaltigen, flexiblen und attraktiven Cloud Workspace Portfolio.“*

**CANCOM im direkten Wettbewerbsvergleich**



Quadrant für Workspace as a Service (Cloud Workplaces)

## Über CANCOM

Als Digital Transformation Partner begleitet CANCOM Unternehmen in die digitale Zukunft. Das businessorientierte IT-Lösungsangebot der CANCOM Gruppe umfasst Beratung, Umsetzung und Services. Kunden profitieren von CANCOMs umfangreicher Expertise und einem innovativen Portfolio, das die Anforderungen an die Unternehmens-IT für eine erfolgreiche digitale Transformation mit smarten Business Lösungen und Services bei IT-Trends wie Cloud Computing, Analytics, Enterprise Mobility oder Security abdeckt. Die weltweit rund 2.700 Mitarbeiter der international tätigen Unternehmensgruppe und ein leistungsfähiges Partnernetzwerk gewährleisten Präsenz und Kundennähe unter anderem in Deutschland, Österreich, Schweiz, Belgien und den USA. Die im TecDAX notierte CANCOM SE mit Sitz in München wird von Klaus Weinmann (Founder & CEO) und Rudolf Hotter (COO) geführt. Der Konzern erwirtschaftete in 2016 einen Jahresumsatz von über einer Milliarde Euro.

## About CANCOM

As a digital transformation partner, CANCOM guides businesses into the digital future. The CANCOM Group's business-oriented IT solution range encompasses consulting, implementation, and services. Clients benefit from CANCOM's extensive expertise and an innovative portfolio that covers the requirements of business IT for successful digital transformation with smart business solutions and services in IT trends such as cloud computing, analytics, enterprise mobility, or security. The internationally active group of companies, employing around 2,700 people worldwide, and its powerful partner network ensures presence and proximity to clients in Germany, Austria, Switzerland, Belgium, and the United States, among other locations. CANCOM SE, which is listed on the TecDAX and based in Munich, is headed by Klaus Weinmann (founder and CEO) and Rudolf Hotter (COO). The group achieved an annual turnover of more than one billion euros in 2016.

Weitere Informationen finden Sie unter:

[www.cancom.de](http://www.cancom.de)

**Dr. Henning Dransfeld** ist als Manager Advisor & Program Manager Mobile Enterprise bei der Experton Group tätig.



Schwerpunktmäßig berät Dr. Dransfeld ICT-Anwender und ICT-Anbieter in dem Bereich Mobile Enterprise zu Client Strategie, Mobile Productivity, Sicherheit und Mitarbeitermotivation. Dr. Dransfeld ist ein anerkannter Experte in der Analyse von ICT-Trends, Bewertung von Anbieterstrategien und der Positionierung im Wettbewerb mit über 18 Jahren Branchenerfahrung. Zusätzlich berät Dr. Dransfeld ICT-Anbieter im Themenbereich Kernbotschaften in Marketing- und Vertriebskommunikation.

Vor seinem Wechsel zur Experton Group war Dr. Dransfeld bei Forrester Research für Mobile Enterprise in Europa zuständig. Er veröffentlichte dort eine Reihe von Analysen zu aktuellen Mobility Themen, unter anderem „Demystifying BYOD in Europe“.

Davor hatte er in seinem achtjährigen Einsatz bei T-Systems verschiedene Positionen als Projektleiter in den Bereichen Marketing, Vertriebsstrategie und Unternehmensstrategie inne. Zuletzt verantwortete er bei T-Systems das Solution Marketing für Mobile Enterprise und Workspace Services.

Zuvor war Dr. Dransfeld sechs Jahre als Analyst bei Ovum in London tätig. Er leitete dort den Advisory Service für IP Kommunikationsdienstleistungen, verantwortete zahlreiche Studien und Prognosen unter anderem für IP Communications Services und war Research Director im Bereich ICT-Netzwerk Strategie.

Dr. Henning Dransfeld ist ein erfahrener Sprecher auf internationalen Konferenzen, wie z.B. der European VPN User Association (EVUA) und dem europäischen IPQC Mobility Exchange.

Herr Dr. Dransfeld hat an der Henley Business School, der Universität von Wales, Swansea und der Université 1, Institut de Gestion Rennes studiert. Er ist verheiratet und hat vier Kinder.

## Über ISG

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 Netzbetrieb, 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.

© 2017 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Mehr Informationen zur unserem Research finden sie unter:

<http://www.isg-one.com>