

BUSINESS REPORT

DER SCHWEIZER ICT-SERVICES MARKT

Service Excellence:
Challenges und
Erfolgsfaktoren für
Dienstleister

JUNI 2022



Märkte kennen
Chancen nutzen

MSM Research AG
Postfach 191
CH-8201 Schaffhausen

www.msomag.ch
info@msomag.ch
Telefon +41 52 624 21 21

INHALTS- VERZEICHNIS

Seite 2	Report Editorial
Seite 3	Basis Marktresearch
Seite 4	Ein wenig Statistik - Blick von oben
Seite 5	Konjunkturprognose (KOF)
Seite 6	Blick auf die Wirtschaft - Risikofaktoren
Seite 7	Entwicklung ICT-Markt Schweiz
Seite 8-9	Ausgaben ICT-Markt Schweiz 2021-2023
Seite 10	Corona Impact: Gewinner und Verlierer
Seite 11	ICT-Markt Entwicklungsszenarien
Seite 12	Ausgaben Workplace 2022
Seite 13	Das Business übernimmt das Ruder
Seite 14	Projekte aus den Fachabteilungen
Seite 15	Projekte aus den ICT-Abteilungen
Seite 16	Cloud ist der Schlüssel für den Wandel
Seite 17	The Big Shift im ICT-Betrieb
Seite 18	Der ICT-Services Markt
Seite 19-20	Ausgaben ICT-Services Markt 2021-2023
Seite 21	Beschaffungsstrategie
Seite 22	Informationsquellen für die Beschaffung
Seite 23	Rolle von Social Media
Seite 24	Zusammenarbeit mit ICT-Anbietern
Seite 25-32	7 Thesen zur Entwicklung der Cloud
Seite 33	Strategie und Differenzierung
Seite 34	Fragen für die Strategie-Entwicklung
Seite 35	4 Top Erfolgsfaktoren
Seite 36	Impressum

Der Business Report liefert Ihnen ein ganzes Bündel an Marktdaten, Insights und Empfehlungen für Ihr Business Planning und Ihre Strategie-Entwicklung. Das Zahlenmaterial und die Erkenntnisse aus der Studienarbeit dienen Ihnen als zuverlässige und nützliche Basis für Ihren Planungsprozess.

Lieferung als PDF

Bestellung unter www.msmag.ch/shop

REPORT EDITORIAL



Mit diesem ersten Business Report starten wir mit einer neuen Reihe an Research-Publikationen mit Betrachtungen und Analysen aus unseren Studienarbeiten zu aktuellen Entwicklungen des ICT-Marktes. In dieser Ausgabe widmen wir uns der Entwicklung des ICT-Services Marktes.

Seit einiger Zeit beschäftigen wir uns intensiv mit dem Wandel des ICT-Marktes zu einem eigentlichen Dienstleistungsmarkt. Der Wandel betrifft dabei nicht nur die über lange Zeit gewachsene Struktur und Gegebenheit des «traditionellen ICT-Marktes», sondern auch die künftige Ausrichtung, Differenzierung sowie die Erfolgsfaktoren der Player in diesem Markt. Dazu zählen wir die ganze Palette der Dienstleister, mit den unterschiedlichsten Ausprägungen und Ausgestaltungen ihres Leistungsportfolios. Angefangen vom klassischen Software- und Hardware-Integrator, über Datacenter-Anbieter, Cloudprovider, Cloud Professional Service- und Softwarefirmen.

Aktuell gehen wir davon aus, dass 2022 bereits mehr als 70% des gesamten ICT-Marktes auf die Umsätze der in den genannten Kategorien tätigen Anbieter fallen – und dies mit steigender Tendenz. Diese Entwicklung wird markante Auswirkungen auf die strategische Ausrichtung des Leistungsportfolios, der Kompetenz und Expertise mit Blick auf Business Know-how, Branchen sowie neue Technologien und den Vertrieb und das Marketing haben und die Anbieter in diesem Markt herausfordern. Wir freuen uns, Ihnen mit diesem Business Report wichtige Daten zur Entwicklung des Marktes und wertvollen Input zur künftigen Ausrichtung Ihres Business zu liefern.

Wir wünschen Ihnen viele nützliche Erkenntnisse und innovative Impulse beim Lesen!



Der Autor des Reports

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Ziegler'.

Philipp A. Ziegler
CEO, MSM Research AG