

# 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](http://www.msomag.ch)  
[info@msomag.ch](mailto:info@msomag.ch)  
Telefon +41 52 624 21 21

# INHALTS- VERZEICHNIS

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