



DIE ROLLE DER MANAGED SERVICE PROVIDER AUS SIGHT IHRER KUNDEN 2023

STUDIEN-PARTNER



ChannelPartner



iSCM INSTITUTE
Information & Supply Chain Management

Kennzahlen zur Studie



Das sind die besten Managed Service Provider 2023

Das iSCM INSTITUTE befragt im Auftrag von ChannelPartner und COMPUTERWOCHE regelmäßig Unternehmen in Deutschland, wie zufrieden sie mit den Leistungen ihrer Cloud- und Managed Service Provider (MSPs) sind. Grundlage dieser Bewertung bilden Managed- und Cloud-Service-Dienstleistungen, die die befragten Unternehmen gemeinsam mit ihren jeweiligen Service Providern in den vergangenen 24 Monaten umgesetzt haben. Auf Basis dieser Umfrage verleihen COMPUTER-WOCHE und ChannelPartner die Preise an die „Besten MSPs 2023“. Insgesamt bewerteten 1.437 Kunden dabei 974 Managed-Service und Cloud-Projekte.

Befragt wurden die CIOs, IT-Leiter, IT-Administratoren, Geschäftsführer und Fachbereichsleiter der Anwenderunternehmen. Die Befragung lief von November 2022 bis Januar 2023.

Ins Ranking der besten MSPs aufgenommen wurden alle IT-Dienstleister, Managed Service Provider (MSPs), Cloud Service Provider und Cloud Solutions Provider (CSPs), deren Leistungen jeweils von mindestens zehn Kunden aus Non-IT-Branchen bewertet wurden.

IT-Dienstleister, die die Mindestfallzahl an Bewertungen in diesem Jahr nicht erreichten, blieben in diesem Ranking unberücksichtigt.

Methodik der Punkte-Skala und Rankings

Das iSCM Institute hat auch die Auswertung des Kundenfeedbacks für uns übernommen. Die Punktwerte der einzelnen MSPs werden - wie schon 2022 - nach dem Prinzip des Net-Promoter-Scores (NSP) berechnet, die auch sehr komplexe Mittel- und Durchschnittswerte berücksichtigt. Auf diese Weise gewährleisten wir eine ebenso höchst valide wie filigrane Ergebnisauswertung. Kunden konnten ihre MSP-Partner auf einer Punkteskala von 0 (je Fragestellung: sehr schlecht bzw. äußerst unwahrscheinlich) bis 10 (= sehr gut

bzw. höchst wahrscheinlich) bewerten. Im Vergleich zum Vorjahr war eine Anpassung des Berechnungsverfahrens erforderlich, wodurch die Werte der beiden Jahre nur bedingt miteinander vergleichbar sind. Bei Interesse kann Ihnen das iSCM INSTITUT Vorjahresvergleiche im Rahmen der angebotenen Services erstellen. Bei Interesse können Sie sich sehr gerne an Rudi Aunkofer wenden, der Ihnen hierfür ein entsprechendes Angebot unterbreiten (rudi.aunkofer@iscm-institute.com).

Die Award-Kategorien

Um eine faire Grundlage für die Award-Verleihung zu gewährleisten, werden die Ergebnisse der Umfrage in vier Umsatzklassen ausgewertet. Als Klassifizierungsmerkmal gilt der Jahresumsatz, den die Service Provider 2022 in der DACH-Region erwirtschaftet haben.

- **Umsatzklasse 4:** Service Provider mit einem Jahresumsatz bis 50 Millionen Euro
- **Umsatzklasse 3:** Service Provider mit einem Jahresumsatz über 50 Millionen bis 250 Millionen Euro
- **Umsatzklasse 2:** Service Provider mit einem Jahresumsatz über 250 Millionen bis 1 Milliarde Euro
- **Umsatzklasse 1:** Service Provider mit einem Jahresumsatz über 1 Milliarde Euro

Punktedurchschnitt über alle Umsatzklassen hinweg*:

45,77

*) maximal erreichbar: 100 Punkte

Validität der MSP-Awards

1. Chancen-Gleichheit für alle Kandidaten

Wir beobachten im Markt zunehmend den Trend, dass Siegel und Signets, die ihrem Anspruch nach unabhängige Qualitätssiegel sein sollten, zum Kauf angeboten werden, oder für die Aufnahme in Umfragen und Rankings Gebühren erhoben werden. Das ist bei Award-relevanten Studien von ChannelPartner nicht der Fall. Für alle Siegel, die im Namen der ChannelPartner in Zusammenarbeit mit den Schwesterpublikationen COMPUTERWOCHE und CIO vergeben werden, fließt kein Geld.

Ebenso können alle bewerteten MSPs die Ergebnisse aus dem vorliegenden Studienband sowie die damit verbundenen Siegel und Signets kostenfrei für ihre Marketingzwecke verwenden. Beziehungen der bewerteten und/oder ausgezeichneten Unternehmen zu ChannelPartner oder zu unserem Medienhaus spielen ebenfalls keine Rolle.

2. Unabhängigkeit der Studien

Es ist absolut unerheblich, ob und wie viel Geschäft ein IT-Dienstleister mit unserem Unternehmen macht. Als Basis für Awards und Auszeichnungen zählt einzig und allein Kundenfeedback und Kundenurteil.

Die Vergabe von Awards oder Siegeln basieren ausnahmslos auf Erhebungen neutraler, unabhängiger Marktforschungsinstitute, die sehr akribische Prüfprotokolle zur Qualitätssicherung gewährleisten. Dazu zählen unter anderem harte Prüfungen gegen Missbrauchs- und Manipulationsversuche. Diese führten auch schon mehrfach zum Ausschluss von Firmen aus den Rankings. Auch diese Prüfkriterien werden regelmäßig überprüft und verschärft. Aus gutem Grund werden diese Kriterien nicht offengelegt.

3. Rankings wirken – das verpflichtet uns

Warum sind uns diese Unabhängigkeit und die Vorsichtsmaßnahmen gegen Missbrauch so wichtig? Weil wir wissen, dass die Ergebnisse der Studien nicht nur für MSPs als wichtiger interner Spiegel und Gradmesser ihrer eigenen Leistungen dienen, sondern dass Siegel, Signets und Awards auch potenziellen Einfluss auf Kaufentscheidungen haben können. Diese Verantwortung nehmen wir sehr ernst.

Gleichwohl ist uns sehr bewusst, dass es trotz aller Prüfprotokolle nie eine 100-prozentige Gewährleistung geben kann. Aber unsere Marktforschungspartner und wir garantieren, dass wir alles tun, um Missbrauch zu verhindern. Das ist unsere Verpflichtung.

Gestaltungsspielräume schaffen & Zukunft managen Daten | Analyse | Interpretation | Aktion

Daten ohne Analyse sind vergebliche Mühe
Analyse ohne Interpretation ist verschwendete Zeit
Interpretation ohne Aktion ist vergeudetes Kapital

Als Basis hierfür bietet Ihnen das iSCM INSTITUT eine Management Präsentation und ein Executive Summary in Ergänzung zu diesem Studienband. Unter dem Motto „*connecting-the-dots*“ erhalten Sie die für Sie wichtigen und relevanten Ergebnisse visuell aufbereitet, komprimiert dargestellt wie individuell vorgestellt.

Best MSP by iSCM | ein wirklich lohnenswertes Investment für Sie und Ihr Unternehmen

Ihr Vorteil | Zukunft gewinnen

Relevante Analysen **für Ihr Unternehmen** aufbereitet | **Benchmark** mit einzelnen Key-Wettbewerbern | **Interpretation** und Bewertung der Ergebnisse | Ausarbeitung & Erläuterung von **Handlungsoptionen** | ergänzt um Informationen aus dem iSCM **ITK Branchenbarometer** | explorativer **Dialog** | 360° Review schafft neue Perspektiven

Services | Best MSP by iSCM

Wählen und kreuzen Sie die von Ihnen gewünschte Service-Optionen an.
Bestellen Sie einfach und bequem per E-Mail.

- Management Präsentation | virtuell | Teams | Euro 1.490,-*
- Management Präsentation + Executive Summary | virtuell | Euro 1.890,-*
- Executive Summary | separat ohne Präsentation | Euro 1.290,-*
- Management Summary | vor Ort | Euro 2.490,-*

*zzgl. MwSt. und ggf. Reisekosten

Kontakt

Dr. Rudolf Aunkofer
M 01 51 11 81 45 30
rudi.aunkofer@iscm-institute.com
www.iscm.tech

iSCM INSTITUT GmbH
Marsweg 16
90763 Fürth



iSCM INSTITUTE
Information & Supply Chain Management

Der Think Tank für Informations & Supply Chain Management

Die Besten Managed Service Provider in der Umsatzklasse 1: Jahresumsatz über 1 Milliarde Euro

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	45,97
2	T-Systems International GmbH	40,04
3	Bechtle AG	33,32
4	CANCOM SE	33,08
5	SoftwareONE Deutschland GmbH	33,00

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Die Besten Managed Service Provider in der Umsatzklasse 2: Jahresumsatz über 250 Millionen bis 1 Milliarde Euro

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	netgo group GmbH	52,74
2	Controlware GmbH	49,42
3	Ratiodata SE	47,81
4	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	43,00
5	ACP IT Solutions GmbH	41,32
6	Axians Deutschland	34,90

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Die Besten Managed Service Provider in der Umsatzklasse 3: Jahresumsatz über 50 bis 250 Millionen Euro

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	71,07
2	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	62,52
3	Proact Deutschland GmbH	56,47
4	TechniData IT AG	48,56
5	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	47,14
6	PROFI Engineering Systems AG	45,41
7	IT-HAUS GmbH	44,10
8	NetPlans GmbH	43,58
9	Skaylink GmbH	39,65
10	akquinet GmbH	35,11
11	magellan netzwerke GmbH / Part of FERNAO	34,72
12	Bücker IT-Security GmbH*	30,33
13	Medialine EuroTrade AG	23,13
14	noris network AG	22,32
15	operational services GmbH & Co. KG	18,62

* Bücker IT-Security GmbH: Mitglied der Bechtle-Gruppe

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Die Besten Managed Service Provider in der Umsatzklasse 4: Jahresumsatz bis 50 Millionen Euro

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	AXSOS AG	68,80
2	Net at Work GmbH	62,35
3	esko-systems GmbH & Co. KG	62,32
4	niteflite networxx GmbH	61,72
5	Speedpoint GmbH	59,03
6	netzorange IT-Dienstleistungen GmbH & Co. KG	57,41
7	Kutzschbach	55,90
8	Celos Computer GmbH	55,66
8	ditpro GmbH & Co. KG	55,66
10	aconitas GmbH	55,38
11	Bohnen IT GmbH	54,85
12	DextraData GmbH	54,69
13	netcos GmbH	53,13
14	BluVisio GmbH	53,03
15	Merkl IT GmbH	51,56
16	HSE Computersysteme H.Schulte GmbH	44,20
17	lmbit GmbH	41,87
18	pco GmbH & Co. KG	40,63
19	unique projects GmbH & Co. KG	39,99
20	handz.on GmbH	35,71
21	Mate iT GmbH	35,50
22	BUCS IT GmbH	34,75
23	ITcares GmbH	31,03

* Bucker IT-Security GmbH: Mitglied der Bechtle-Gruppe

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Beratungskompetenz im Vorfeld

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	AXSOS AG	81,82
2	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	77,10
3	aconitas GmbH	76,39
4	esko-systems GmbH & Co. KG	72,96
5	Proact Deutschland GmbH	71,63
6	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	71,09
7	Speedpoint GmbH	69,44
8	Net at Work GmbH	69,14
9	DextraData GmbH	68,75
10	netgo group GmbH	68,05
11	unique projects GmbH & Co. KG	66,48
12	BluVisio GmbH	65,63
13	Controlware GmbH	63,99
14	Kutzschbach	63,89
15	Bücker IT-Security GmbH	62,22
16	Bohnen IT GmbH	61,53
17	akquinet GmbH	60,49
18	niteflite networxx GmbH	58,67
19	handz.on GmbH	57,14
20	Merkl IT GmbH	56,25
20	pco GmbH & Co. KG	56,25
22	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	56,08
23	Celos Computer GmbH	55,25
24	ditpro GmbH & Co. KG	54,69
24	Skaylink GmbH	54,69

Rang	Unternehmen	Punkte
26	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	53,23
27	lmbit GmbH	53,13
28	NetPlans GmbH	52,78
29	netzorange IT-Dienstleistungen GmbH & Co. KG	51,85
30	PROFI Engineering Systems AG	51,56
31	magellan netzwerke GmbH / Part of FERNAO	50,93
32	HSE Computersysteme H.Schulte GmbH	50,51
33	IT-HAUS GmbH	50,00
33	netcos GmbH	50,00
35	Ratiodata SE	49,50
36	Bechtle AG	47,78
37	CANCOM SE	47,73
38	ACP IT Solutions GmbH	47,56
39	Mate iT GmbH	47,34
40	Axians Deutschland	47,33
41	T-Systems International GmbH	46,88
42	operational services GmbH & Co.KG	45,83
43	SoftwareONE Deutschland GmbH	45,76
44	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	41,67
45	BUCS IT GmbH	36,00
46	TechniData IT-AG	33,24
47	ITcares GmbH	29,96
48	noris network AG	28,57
49	Medialine Eurotrade AG	25,35

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Transparenz des Angebots und Bestellprozesses

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	AXSOS AG	74,38
2	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	73,24
3	Speedpoint GmbH	69,44
4	BluVisio GmbH	65,63
5	niteflite networxx GmbH	63,56
6	aconitas GmbH	61,11
7	netzorange IT-Dienstleistungen GmbH & Co. KG	59,26
7	Net at Work GmbH	59,26
9	ditpro GmbH & Co. KG	58,59
10	Kutzschbach	58,33
11	unique projects GmbH & Co. KG	58,17
12	esko-systems GmbH & Co. KG	57,76
13	Controlware GmbH	57,13
14	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	55,86
15	TechniData IT-AG	54,02
16	DextraData GmbH	53,13
16	lmbit GmbH	53,13
18	SoftwareONE Deutschland GmbH	52,80
19	Bohnen IT GmbH	52,74
20	Proact Deutschland GmbH	52,34
21	Celos Computer GmbH	52,00
22	HSE Computersysteme H.Schulte GmbH	50,51
23	IT-HAUS GmbH	50,00
23	netcos GmbH	50,00
25	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	49,48

Rang	Unternehmen	Punkte
26	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	47,75
27	Mate iT GmbH	47,34
28	T-Systems International GmbH	46,88
29	ACP IT Solutions GmbH	45,18
30	netgo group GmbH	44,23
31	Merkl IT GmbH	43,75
31	Skaylink GmbH	43,75
33	akquinet GmbH	43,21
34	magellan netzwerke GmbH / Part of FERNAO	41,67
34	NetPlans GmbH	41,67
34	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	41,67
37	Ratiodata SE	40,50
38	pco GmbH & Co. KG	37,50
38	PROFI Engineering Systems AG	37,50
40	handz.on GmbH	32,65
41	Bechtle AG	31,43
42	CANCOM SE	30,37
43	ITcares GmbH	28,54
44	BUCS IT GmbH	28,00
45	Medialine EuroTrade AG	23,90
46	Axians Deutschland	18,93
47	Bücker IT-Security GmbH	18,67
48	operational services GmbH & Co.KG	15,28
49	noris network AG	14,29

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Beitrag des Dienstleisters zur Verbesserung der Prozesse

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	AXSOS AG	81,82
2	Net at Work GmbH	79,01
3	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	77,10
4	esko-systems GmbH & Co. KG	63,84
5	aconitas GmbH	61,11
6	DextraData GmbH	59,38
7	Merkl IT GmbH	59,38
8	netzorange IT-Dienstleistungen GmbH & Co. KG	59,26
9	netcos GmbH	56,25
10	Bohnen IT GmbH	55,67
11	Speedpoint GmbH	55,56
12	Celos Computer GmbH	55,25
13	netgo group GmbH	54,44
14	niteflite networxx GmbH	53,78
15	ditpro GmbH & Co. KG	50,78
15	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	50,78
17	Kutzschbach	47,22
18	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	45,83
19	unique projects GmbH & Co. KG	45,71
20	Ratiodata SE	45,00
21	Bücker IT-Security GmbH	43,56
22	HSE Computersysteme H.Schulte GmbH	41,33
23	IT-HAUS GmbH	38,89
24	Proact Deutschland GmbH	38,57
25	Mate iT GmbH	37,87

Rang	Unternehmen	Punkte
26	PROFI Engineering Systems AG	37,50
27	Controlware GmbH	36,57
28	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	36,28
29	NetPlans GmbH	36,11
30	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	36,01
31	ACP IT Solutions GmbH	35,67
32	lmbit GmbH	35,42
33	akquinet GmbH	34,57
34	TechniData IT-AG	33,24
35	BluVisio GmbH	32,81
36	T-Systems International GmbH	31,25
36	pco GmbH & Co. KG	31,25
38	handz.on GmbH	28,57
39	ITcares GmbH	28,54
40	Axians Deutschland	28,40
41	SoftwareONE Deutschland GmbH	28,16
42	magellan netzwerke GmbH / Part of FERNAO	27,78
43	BUCS IT GmbH	24,00
44	Medialine EuroTrade AG	23,18
45	Skaylink GmbH	21,88
46	Bechtle AG	8,80
47	CANCOM SE	8,68
48	operational services GmbH & Co.KG	-7,64
49	noris network AG	-28,57

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Portfolio-Breite

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	netgo group GmbH	71,46
2	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	69,39
3	netzorange IT-Dienstleistungen GmbH & Co. KG	59,26
4	niteflite networxx GmbH	58,67
5	netcos GmbH	56,25
6	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	55,86
7	Controlware GmbH	54,85
8	Skaylink GmbH	54,69
9	aconitas GmbH	53,47
10	Kutzschbach	52,78
10	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	52,78
12	Bechtle AG	51,55
13	Bohnen IT GmbH	49,81
14	Ratiodata SE	49,50
15	Net at Work GmbH	49,38
16	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	47,92
17	NetPlans GmbH	47,22
18	DextraData GmbH	46,88
19	TechniData IT-AG	45,71
20	esko-systems GmbH & Co. KG	45,60
21	Celos Computer GmbH	45,50
22	Proact Deutschland GmbH	44,08
23	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	43,05
24	ditpro GmbH & Co. KG	42,97
25	ACP IT Solutions GmbH	42,81

Rang	Unternehmen	Punkte
26	Speedpoint GmbH	41,67
27	unique projects GmbH & Co. KG	41,55
28	T-Systems International GmbH	39,06
29	Merkl IT GmbH	37,50
30	AXSOS AG	37,19
31	SoftwareONE Deutschland GmbH	35,20
32	Mate iT GmbH	33,14
33	magellan netzwerke GmbH / Part of FERNAO	32,41
34	HSE Computersysteme H.Schulte GmbH	32,14
35	IT-HAUS GmbH	30,56
36	CANCOM SE	30,37
37	lmbit GmbH	29,51
38	BluVisio GmbH	28,13
39	ITcares GmbH	27,11
40	akquinet GmbH	25,93
41	Medialine EuroTrade AG	23,90
42	PROFI Engineering Systems AG	18,75
43	handz.on GmbH	16,33
44	operational services GmbH & Co.KG	15,28
45	Axians Deutschland	12,62
46	pco GmbH & Co. KG	12,50
47	BUCS IT GmbH	12,00
48	Bücker IT-Security GmbH	0,00
48	noris network AG	0,00

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Geschwindigkeit der Bereitstellung von Diensten

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	76,17
2	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	73,24
3	esko-systems GmbH & Co. KG	72,96
4	AXSOS AG	66,94
5	Merkel IT GmbH	65,63
6	Proact Deutschland GmbH	63,36
7	netcos GmbH	62,50
7	DextraData GmbH	62,50
9	netzorange IT-Dienstleistungen GmbH & Co. KG	59,26
10	niteflite networxx GmbH	58,67
11	ditpro GmbH & Co. KG	58,59
12	Celos Computer GmbH	58,50
13	Kutzschbach	58,33
14	noris network AG	57,14
15	BluVisio GmbH	56,25
16	netgo group GmbH	54,44
17	Bohnen IT GmbH	54,21
18	handz.on GmbH	53,06
19	PROFI Engineering Systems AG	51,56
20	HSE Computersysteme H.Schulte GmbH	50,51
21	Controlware GmbH	50,28
22	NetPlans GmbH	50,00
22	IT-HAUS GmbH	50,00
24	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	49,48
25	Net at Work GmbH	49,38

Rang	Unternehmen	Punkte
26	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	47,92
27	lmbit GmbH	47,22
28	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	46,97
29	T-Systems International GmbH	46,88
30	aconitas GmbH	45,83
31	TechniData IT-AG	45,71
31	unique projects GmbH & Co. KG	45,71
33	BUCS IT GmbH	44,00
34	Skaylink GmbH	43,75
34	pco GmbH & Co. KG	43,75
36	CANCOM SE	43,39
37	Speedpoint GmbH	41,67
38	Ratiodata SE	40,50
39	SoftwareONE Deutschland GmbH	38,72
40	Mate iT GmbH	37,87
41	Bechtle AG	36,46
42	ACP IT Solutions GmbH	35,67
42	ITcares GmbH	35,67
44	akquinet GmbH	34,57
45	Axians Deutschland	31,55
46	Medialine EuroTrade AG	23,90
47	operational services GmbH & Co.KG	22,92
48	magellan netzwerke GmbH / Part of FERNAO	18,52
49	Bücker IT-Security GmbH	12,44

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Unterstützung bei der Transformation von IT-Prozessen und Effizienzsteigerung

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	niteflite networxx GmbH	73,33
2	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	71,09
3	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	69,39
4	AXSOS AG	66,94
5	esko-systems GmbH & Co. KG	66,88
6	netzorange IT-Dienstleistungen GmbH & Co. KG	59,26
6	Net at Work GmbH	59,26
8	Bohnen IT GmbH	57,14
9	pco GmbH & Co. KG	56,25
10	Kutzschbach	55,56
11	Celos Computer GmbH	55,25
12	aconitas GmbH	53,47
13	netgo group GmbH	51,04
14	ditpro GmbH & Co. KG	50,78
15	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	47,92
16	DextraData GmbH	46,88
17	handz.on GmbH	44,90
18	IT-HAUS GmbH	44,44
19	Proact Deutschland GmbH	44,08
20	ACP IT Solutions GmbH	42,81
21	Speedpoint GmbH	41,67
22	unique projects GmbH & Co. KG	41,55
23	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	39,58
24	T-Systems International GmbH	39,06
25	lmbit GmbH	38,37

Rang	Unternehmen	Punkte
26	Merkl IT GmbH	37,50
27	netcos GmbH	37,50
28	TechniData IT-AG	37,40
29	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	36,01
30	Ratiodata SE	36,00
31	NetPlans GmbH	33,33
32	BluVisio GmbH	32,81
33	magellan netzwerke GmbH / Part of FERNAO	32,41
34	HSE Computersysteme H.Schulte GmbH	32,14
35	BUCS IT GmbH	32,00
36	ITcares GmbH	28,54
37	Bechtle AG	27,66
38	Controlware GmbH	27,42
39	akquinet GmbH	25,93
40	Bücker IT-Security GmbH	24,89
41	Skaylink GmbH	21,88
42	Medialine EuroTrade AG	21,73
43	Axians Deutschland	18,93
44	PROFI Engineering Systems AG	18,75
45	SoftwareONE Deutschland GmbH	17,60
46	Mate iT GmbH	14,20
47	CANCOM SE	8,68
48	operational services GmbH & Co.KG	0,00
49	noris network AG	-14,29

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Reaktionszeiten und Verfügbarkeiten (24x7 Service Desk)

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	76,17
2	AXSOS AG	74,38
2	Proact Deutschland GmbH	74,38
4	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	73,24
5	PROFI Engineering Systems AG	70,31
6	Speedpoint GmbH	69,44
7	esko-systems GmbH & Co. KG	66,88
8	DextraData GmbH	65,63
9	BluVisio GmbH	65,63
10	niteflite networxx GmbH	63,56
11	ditpro GmbH & Co. KG	62,50
12	Merkl IT GmbH	59,38
13	netzorange IT-Dienstleistungen GmbH & Co. KG	59,26
13	Net at Work GmbH	59,26
15	Celos Computer GmbH	58,50
16	noris network AG	57,14
17	Controlware GmbH	57,13
18	netcos GmbH	56,25
19	Bohnen IT GmbH	55,67
20	operational services GmbH & Co.KG	53,47
21	BUCS IT GmbH	52,00
22	Axians Deutschland	50,48
23	Kutzschbach	50,00
23	pco GmbH & Co. KG	50,00
23	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	50,00

Rang	Unternehmen	Punkte
26	netgo group GmbH	47,64
27	lmbit GmbH	47,22
28	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	46,18
28	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	46,18
30	TechniData IT-AG	45,71
31	IT-HAUS GmbH	44,44
32	Bücker IT-Security GmbH	43,56
33	akquinet GmbH	43,21
34	ACP IT Solutions GmbH	42,81
35	NetPlans GmbH	41,67
35	magellan netzwerke GmbH / Part of FERNAO	41,67
37	aconitas GmbH	38,19
38	HSE Computersysteme H.Schulte GmbH	36,73
39	ITcares GmbH	34,24
40	unique projects GmbH & Co. KG	33,24
41	Bechtle AG	31,43
42	T-Systems International GmbH	31,25
43	Mate iT GmbH	28,40
44	CANCOM SE	26,03
45	SoftwareONE Deutschland GmbH	24,64
46	handz.on GmbH	24,49
47	Ratiodata SE	22,50
48	Medialine EuroTrade AG	22,45
49	Skaylink GmbH	21,88

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Sicherheit, Stabilität, Hochverfügbarkeit der Dienste

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	noris network AG	100,00
2	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	80,95
3	Net at Work GmbH	79,01
4	Skaylink GmbH	76,56
5	aconitas GmbH	76,39
6	Proact Deutschland GmbH	74,38
7	niteflite networxx GmbH	73,33
8	Speedpoint GmbH	69,44
9	AXSOS AG	66,94
10	esko-systems GmbH & Co. KG	66,88
11	Kutzschbach	66,67
12	CANCOM SE	65,08
13	Ratiodata SE	63,00
14	ditpro GmbH & Co. KG	62,50
15	TechniData IT-AG	62,33
16	netgo group GmbH	61,25
17	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	60,94
18	BluVisio GmbH	60,94
18	akquinet GmbH	60,49
20	Bohnen IT GmbH	58,60
21	Merkl IT GmbH	56,25
22	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	56,08
23	Celos Computer GmbH	55,25
24	HSE Computersysteme H.Schulte GmbH	55,10
25	operational services GmbH & Co.KG	53,47

Rang	Unternehmen	Punkte
26	netzorange IT-Dienstleistungen GmbH & Co. KG	51,85
27	Axians Deutschland	50,48
28	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	50,00
28	IT-HAUS GmbH	50,00
28	netcos GmbH	50,00
31	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	48,53
32	NetPlans GmbH	47,22
33	PROFI Engineering Systems AG	46,88
33	T-Systems International GmbH	46,88
35	Controlware GmbH	45,71
36	Bechtle AG	45,26
37	DextraData GmbH	43,75
38	BUCS IT GmbH	40,00
39	SoftwareONE Deutschland GmbH	38,72
40	unique projects GmbH & Co. KG	37,40
41	lmbit GmbH	35,42
42	ACP IT Solutions GmbH	33,29
43	ITcares GmbH	32,82
44	magellan netzwerke GmbH / Part of FERNAO	32,41
45	pco GmbH & Co. KG	31,25
46	handz.on GmbH	28,57
47	Mate iT GmbH	28,40
48	Medialine EuroTrade AG	25,35
49	Bücker IT-Security GmbH	24,89

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Skalierbarkeit der Dienste und Flexibilität

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	AXSOS AG	81,82
2	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	69,39
3	Skaylink GmbH	65,63
4	niteflite networxx GmbH	63,56
5	Proact Deutschland GmbH	63,36
6	netgo group GmbH	61,25
7	aconitas GmbH	61,11
8	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	60,94
9	netzorange IT-Dienstleistungen GmbH & Co. KG	59,26
9	Net at Work GmbH	59,26
11	Bohnen IT GmbH	58,60
12	esko-systems GmbH & Co. KG	57,76
13	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	56,08
14	ditpro GmbH & Co. KG	54,69
15	Celos Computer GmbH	52,00
16	Kutzschbach	50,00
16	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	50,00
16	IT-HAUS GmbH	50,00
16	pco GmbH & Co. KG	50,00
16	netcos GmbH	50,00
21	handz.on GmbH	48,98
22	ACP IT Solutions GmbH	47,56
23	BluVisio GmbH	46,88
23	Merkl IT GmbH	46,88
25	PROFI Engineering Systems AG	46,88
25	DextraData GmbH	46,88

Rang	Unternehmen	Punkte
27	TechniData IT-AG	45,71
28	Ratiodata SE	45,00
29	NetPlans GmbH	44,44
30	Speedpoint GmbH	41,67
31	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	40,70
32	T-Systems International GmbH	39,06
33	Controlware GmbH	38,85
34	Mate iT GmbH	37,87
35	unique projects GmbH & Co. KG	37,40
36	HSE Computersysteme H.Schulte GmbH	36,73
37	Bechtle AG	33,95
38	lmbit GmbH	32,47
39	Axians Deutschland	31,55
40	ITcares GmbH	29,96
41	noris network AG	28,57
42	BUCS IT GmbH	28,00
43	magellan netzwerke GmbH / Part of FERNAO	27,78
44	akquinet GmbH	25,93
45	SoftwareONE Deutschland GmbH	24,64
46	Medialine EuroTrade AG	23,90
47	CANCOM SE	21,69
48	operational services GmbH & Co.KG	15,28
49	Bücker IT-Security GmbH	12,44

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Einhaltung vereinbarter SLAs

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	77,10
2	noris network AG	71,43
3	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	71,09
4	Speedpoint GmbH	69,44
5	Net at Work GmbH	69,14
6	Proact Deutschland GmbH	68,87
7	netzorange IT-Dienstleistungen GmbH & Co. KG	66,67
8	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	65,97
9	BluVisio GmbH	65,63
10	netgo group GmbH	64,65
11	esko-systems GmbH & Co. KG	63,84
12	Axians Deutschland	63,10
13	ditpro GmbH & Co. KG	62,50
13	netcos GmbH	62,50
15	PROFI Engineering Systems AG	60,94
16	AXSOS AG	59,50
17	Celos Computer GmbH	58,50
18	TechniData IT-AG	58,17
19	Controlware GmbH	57,13
20	handz.on GmbH	53,06
21	Kutzschbach	52,78
22	ACP IT Solutions GmbH	52,32
23	akquinet GmbH	51,85
24	MR.Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	50,00
25	unique projects GmbH & Co. KG	49,86

Rang	Unternehmen	Punkte
26	Bohnen IT GmbH	49,81
27	Ratiodata SE	49,50
28	BUCS IT GmbH	48,00
29	CANCOM SE	47,73
30	T-Systems International GmbH	46,88
31	IT-HAUS GmbH	44,44
32	niteflite networxx GmbH	44,00
33	pco GmbH & Co. KG	43,75
34	Merkl IT GmbH	43,75
34	DextraData GmbH	43,75
36	NetPlans GmbH	41,67
37	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	39,92
38	Mate iT GmbH	37,87
39	Bechtle AG	37,72
40	HSE Computersysteme H.Schulte GmbH	36,73
41	SoftwareONE Deutschland GmbH	35,20
42	Skaylink GmbH	32,81
43	magellan netzwerke GmbH / Part of FERNAO	32,41
44	Bücker IT-Security GmbH	31,11
45	aconitas GmbH	30,56
46	ITcares GmbH	29,96
47	lmbit GmbH	26,56
48	Medialine EuroTrade AG	21,73
49	operational services GmbH & Co.KG	15,28

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Preis-Leistungsverhältnis

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	73,24
2	Speedpoint GmbH	69,44
3	Net at Work GmbH	69,14
4	AXSOS AG	66,94
5	BluVisio GmbH	65,63
6	Bohnen IT GmbH	63,00
7	netcos GmbH	62,50
8	ditpro GmbH & Co. KG	58,59
9	Celos Computer GmbH	58,50
10	esko-systems GmbH & Co. KG	54,72
11	Merkl IT GmbH	53,13
11	DextraData GmbH	53,13
13	netzorange IT-Dienstleistungen GmbH & Co. KG	51,85
14	magellan netzwerke GmbH / Part of FERNAO	50,93
15	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	50,78
16	Kutzschbach	50,00
17	handz.on GmbH	48,98
18	niteflite networxx GmbH	48,89
19	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	47,92
20	Mate iT GmbH	47,34
21	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	46,18
22	HSE Computersysteme H.Schulte GmbH	45,92
23	aconitas GmbH	45,83
24	IT-HAUS GmbH	44,44
24	NetPlans GmbH	44,44

Rang	Unternehmen	Punkte
26	Skaylink GmbH	43,75
27	unique projects GmbH & Co. KG	41,55
28	netgo group GmbH	40,83
29	Controlware GmbH	38,85
30	TechniData IT-AG	37,40
31	Ratiodata SE	36,00
32	akquinet GmbH	34,57
33	ACP IT Solutions GmbH	33,29
34	Proact Deutschland GmbH	33,06
35	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	32,88
36	PROFI Engineering Systems AG	32,81
37	pco GmbH & Co. KG	31,25
37	T-Systems International GmbH	31,25
39	lmbit GmbH	29,51
40	ITcares GmbH	27,11
41	Medialine EuroTrade AG	25,35
42	SoftwareONE Deutschland GmbH	24,64
43	BUCS IT GmbH	20,00
44	Bücker IT-Security GmbH	18,67
45	CANCOM SE	17,36
46	Axians Deutschland	12,62
47	Bechtle AG	12,57
48	noris network AG	0,00
48	operational services GmbH & Co.KG	0,00

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Einfachheit des Bezugs und der Abrechnung von Services

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	AXSOS AG	81,82
2	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	69,39
3	Net at Work GmbH	69,14
4	netcos GmbH	68,75
5	aconitas GmbH	68,75
6	esko-systems GmbH & Co. KG	66,88
7	niteflite networxx GmbH	63,56
8	Proact Deutschland GmbH	63,36
9	TechniData IT-AG	62,33
10	BluVisio GmbH	60,94
10	PROFI Engineering Systems AG	60,94
12	DextraData GmbH	59,38
13	netzorange IT-Dienstleistungen GmbH & Co. KG	59,26
14	ditpro GmbH & Co. KG	58,59
15	Kutzschbach	58,33
16	Bohnen IT GmbH	57,14
17	Speedpoint GmbH	55,56
18	Celos Computer GmbH	55,25
19	Controlware GmbH	54,85
20	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	50,78
21	lmbit GmbH	50,17
22	IT-HAUS GmbH	50,00
23	unique projects GmbH & Co. KG	49,86
24	ACP IT Solutions GmbH	47,56
25	Mate iT GmbH	47,34

Rang	Unternehmen	Punkte
26	Merkl IT GmbH	46,88
27	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	46,18
28	HSE Computersysteme H.Schulte GmbH	45,92
29	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	45,83
30	Ratiodata SE	45,00
31	netgo group GmbH	44,23
32	Bechtle AG	42,75
33	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	39,14
34	T-Systems International GmbH	39,06
35	SoftwareONE Deutschland GmbH	38,72
36	pco GmbH & Co. KG	37,50
37	magellan netzwerke GmbH / Part of FERNAO	37,04
38	Axians Deutschland	34,71
39	NetPlans GmbH	33,33
40	handz.on GmbH	28,57
41	ITcares GmbH	28,54
42	BUCS IT GmbH	28,00
43	akquinet GmbH	25,93
44	Medialine EuroTrade AG	23,18
45	Skaylink GmbH	21,88
46	CANCOM SE	21,69
47	Bücker IT-Security GmbH	18,67
48	noris network AG	0,00
48	operational services GmbH & Co.KG	0,00

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Unkomplizierte Zusammenarbeit

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	AXSOS AG	81,82
2	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	80,95
3	Bücker IT-Security GmbH	80,89
4	Skaylink GmbH	76,56
5	aconitas GmbH	76,39
6	esko-systems GmbH & Co. KG	76,00
7	Controlware GmbH	75,42
8	BluVisio GmbH	75,00
8	DextraData GmbH	75,00
10	TechniData IT-AG	74,79
11	niteflite networxx GmbH	73,33
12	Ratiodata SE	72,00
13	noris network AG	71,43
14	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	71,09
15	unique projects GmbH & Co. KG	70,64
16	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	69,27
17	Net at Work GmbH	69,14
18	Proact Deutschland GmbH	68,87
19	netcos GmbH	68,75
19	Merkl IT GmbH	68,75
21	BUCS IT GmbH	68,00
22	netzorange IT-Dienstleistungen GmbH & Co. KG	66,67
23	PROFI Engineering Systems AG	65,63
24	netgo group GmbH	64,65
25	Bohnen IT GmbH	64,46

Rang	Unternehmen	Punkte
26	Kutzschbach	63,89
27	SoftwareONE Deutschland GmbH	63,36
28	ditpro GmbH & Co. KG	62,50
29	lmbit GmbH	61,98
30	handz.on GmbH	61,22
31	CANCOM SE	60,74
32	akquinet GmbH	60,49
33	HSE Computersysteme H.Schulte GmbH	59,69
34	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	59,49
35	Celos Computer GmbH	58,50
36	Axians Deutschland	56,79
37	pco GmbH & Co. KG	56,25
38	Speedpoint GmbH	55,56
39	Bechtle AG	55,32
40	ACP IT Solutions GmbH	54,70
41	magellan netzwerke GmbH / Part of FERNAO	50,93
42	NetPlans GmbH	50,00
42	IT-HAUS GmbH	50,00
42	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	50,00
45	Mate iT GmbH	47,34
46	T-Systems International GmbH	46,88
47	operational services GmbH & Co.KG	38,19
48	ITcares GmbH	35,67
49	Medialine EuroTrade AG	26,08

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

1st und 2nd Level-Support

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	niteflite networxx GmbH	73,33
2	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	73,24
3	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	71,09
4	Speedpoint GmbH	69,44
5	Celos Computer GmbH	58,50
6	TechniData IT-AG	58,17
7	PROFI Engineering Systems AG	56,25
8	Proact Deutschland GmbH	55,10
9	aconitas GmbH	53,47
10	Merkel IT GmbH	53,13
11	Kutzschbach	52,78
12	AXSOS AG	52,07
13	BUCS IT GmbH	52,00
14	netzorange IT-Dienstleistungen GmbH & Co. KG	51,85
15	Ratiodata SE	49,50
16	Net at Work GmbH	49,38
17	NetPlans GmbH	47,22
18	Bohnen IT GmbH	46,88
18	DextraData GmbH	46,88
18	ditpro GmbH & Co. KG	46,88
21	HSE Computersysteme H.Schulte GmbH	45,92
22	unique projects GmbH & Co. KG	45,71
23	esko-systems GmbH & Co. KG	45,60
24	Axians Deutschland	44,17
25	pco GmbH & Co. KG	43,75
25	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	43,75

Rang	Unternehmen	Punkte
27	Controlware GmbH	43,42
28	CANCOM SE	43,39
29	ACP IT Solutions GmbH	42,81
30	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	42,27
31	BluVisio GmbH	42,19
32	IT-HAUS GmbH	38,89
33	lmbit GmbH	38,37
34	netcos GmbH	37,50
35	ITcares GmbH	34,24
36	netgo group GmbH	34,03
37	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	32,99
38	Bechtle AG	32,69
39	T-Systems International GmbH	31,25
40	magellan netzwerke GmbH / Part of FERNAO	27,78
41	akquinet GmbH	25,93
42	Bücker IT-Security GmbH	24,89
43	operational services GmbH & Co.KG	22,92
44	Mate iT GmbH	18,93
45	Medialine EuroTrade AG	18,11
46	SoftwareONE Deutschland GmbH	14,08
47	handz.on GmbH	4,08
48	Skaylink GmbH	-10,94
49	noris network AG	-28,57

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Branchenkompetenz

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	Ratiodata SE	81,00
2	Speedpoint GmbH	69,44
3	Net at Work GmbH	69,14
4	DextraData GmbH	68,75
5	niteflite networxx GmbH	68,44
6	AXSOS AG	66,94
7	Skaylink GmbH	65,63
8	netgo group GmbH	61,25
9	esko-systems GmbH & Co. KG	60,80
10	netzorange IT-Dienstleistungen GmbH & Co. KG	59,26
11	Celos Computer GmbH	58,50
12	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	57,82
13	handz.on GmbH	57,14
14	Controlware GmbH	57,13
15	Kutzschbach	55,56
16	unique projects GmbH & Co. KG	54,02
17	aconitas GmbH	53,47
18	Proact Deutschland GmbH	52,34
19	BluVisio GmbH	51,56
20	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	50,78
21	HSE Computersysteme H.Schulte GmbH	50,51
22	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	47,92
23	lmbit GmbH	47,22
24	Bohnen IT GmbH	46,88
24	ditpro GmbH & Co. KG	46,88
24	T-Systems International GmbH	46,88

Rang	Unternehmen	Punkte
27	Merkl IT GmbH	43,75
28	Bücker IT-Security GmbH	43,56
29	IT-HAUS GmbH	41,67
29	magellan netzwerke GmbH / Part of FERNAO	41,67
31	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	39,14
32	CANCOM SE	39,05
33	ACP IT Solutions GmbH	38,05
34	Mate iT GmbH	37,87
35	pco GmbH & Co. KG	37,50
36	netcos GmbH	37,50
37	NetPlans GmbH	36,11
38	ITcares GmbH	35,67
39	TechniData IT-AG	33,24
40	PROFI Engineering Systems AG	32,81
41	SoftwareONE Deutschland GmbH	31,68
42	Axians Deutschland	28,40
43	Bechtle AG	23,89
44	operational services GmbH & Co.KG	22,92
45	Medialine EuroTrade AG	21,73
46	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	16,49
47	noris network AG	14,29
48	akquinet GmbH	8,64
49	BUCS IT GmbH	4,00

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

User Help Desk

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	AXSOS AG	59,50
2	ditpro GmbH & Co. KG	58,59
3	Kutzschbach	58,33
4	esko-systems GmbH & Co. KG	57,76
5	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	55,86
6	Speedpoint GmbH	55,56
7	Celos Computer GmbH	55,25
8	Merkl IT GmbH	53,13
9	NetPlans GmbH	50,00
10	TechniData IT-AG	49,86
11	niteflite networxx GmbH	48,89
12	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	45,83
13	Bohnen IT GmbH	45,42
14	netzorange IT-Dienstleistungen GmbH & Co. KG	44,44
15	lmbit GmbH	44,27
16	netcos GmbH	43,75
17	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	42,40
18	Ratiodata SE	40,50
19	BUCS IT GmbH	40,00
20	Net at Work GmbH	39,51
21	PROFI Engineering Systems AG	37,50
22	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	36,79
23	HSE Computersysteme H.Schulte GmbH	36,73
24	Proact Deutschland GmbH	35,81
25	DextraData GmbH	34,38

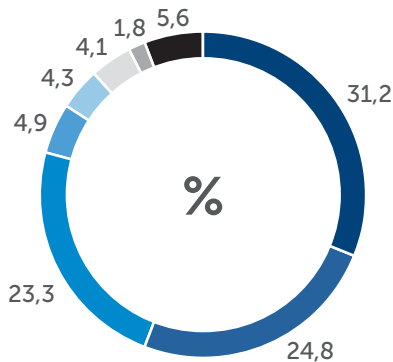
Rang	Unternehmen	Punkte
26	BluVisio GmbH	32,81
27	Controlware GmbH	31,99
28	T-Systems International GmbH	31,25
28	pco GmbH & Co. KG	31,25
30	aconitas GmbH	30,56
31	ITcares GmbH	29,96
32	unique projects GmbH & Co. KG	29,09
33	Axians Deutschland	28,40
34	IT-HAUS GmbH	27,78
35	Bücker IT-Security GmbH	24,89
36	netgo group GmbH	20,42
37	Medialine EuroTrade AG	20,28
38	ACP IT Solutions GmbH	19,02
39	Mate iT GmbH	18,93
40	CANCOM SE	17,36
41	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	16,49
42	SoftwareONE Deutschland GmbH	14,08
43	Bechtle AG	13,83
44	magellan netzwerke GmbH / Part of FERNAO	9,26
45	Skaylink GmbH	0,00
45	akquinet GmbH	0,00
47	noris network AG	-14,29
48	operational services GmbH & Co.KG	-15,28
49	handz.on GmbH	-16,33

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Die befragten Unternehmen

Das iSCM-Institute befragte im Auftrag von COMPUTERWOCHE und ChannelPartner insgesamt CIOs, IT-Leiter, IT-Administratoren, Geschäftsführer und Fachbereichsleiter von insgesamt 1.437 IT-Anwenderunternehmen unterschiedlichster Branchen und Größen.

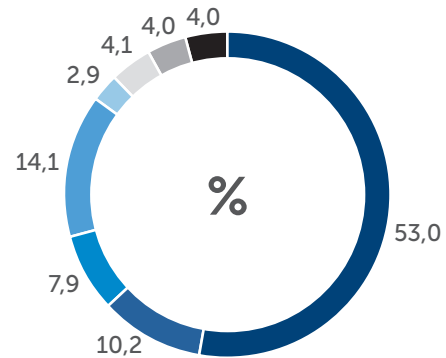
Funktionen der befragten Unternehmensvertreter:innen



- IT-Leiter/IT-Bereichsleitung
- IT-Bereich
- CEO/Geschäftsführung/Vorstand
- CIO/IT-Vorstand/CDO/CTO/Technik-Vorstand
- Finanzbereich/Einkauf
- Marketing & Vertrieb
- Produktion & Logistik
- Andere Funktion

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

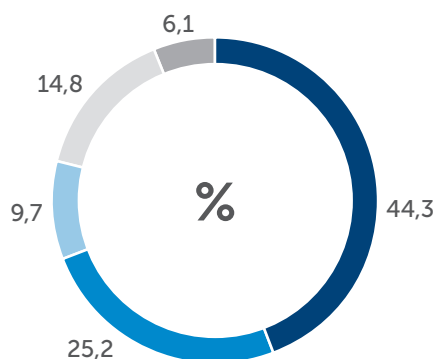
Jahresumsatz der befragten Unternehmen



- bis 25 Millionen Euro
- bis 50 Millionen Euro
- bis 100 Millionen Euro
- bis 500 Millionen Euro
- bis 1 Milliarde Euro
- bis 2 Milliarden Euro
- bis 5 Milliarden Euro
- über 5 Milliarden Euro

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

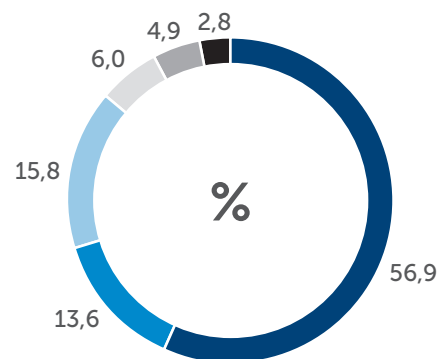
Anzahl der Beschäftigten der befragten Unternehmen deutschlandweit



- bis zu 99 Beschäftigte
- 100 bis 499 Beschäftigte
- 500 bis 999 Beschäftigte
- 1.000 bis 9.999 Beschäftigte
- 10.000 Beschäftigte und mehr

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

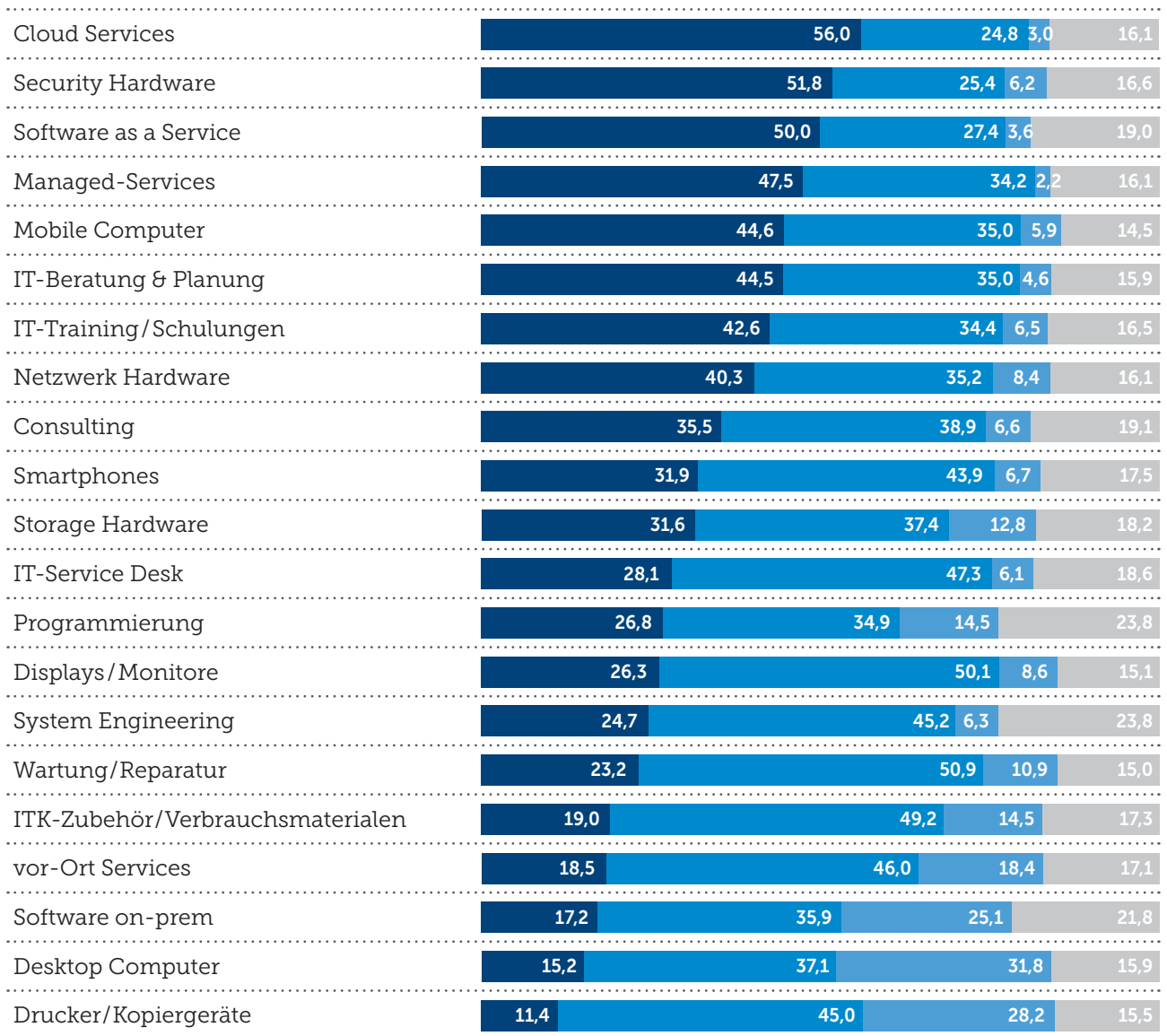
Höhe der jährlichen Aufwendungen der befragten Unternehmen in IT-Systeme sowie Anwendungen/Applikationen



- bis 0,5 Millionen Euro
- bis 1 Millionen Euro
- bis 5 Millionen Euro
- bis 10 Millionen Euro
- bis 100 Millionen Euro
- mehr als 100 Millionen Euro

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

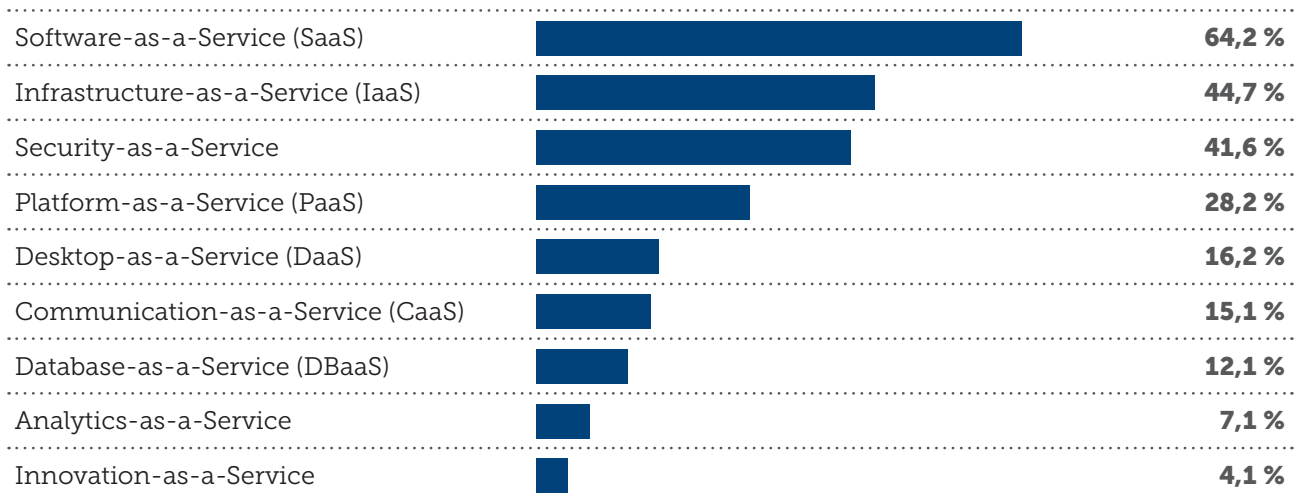
Diese IT-Investitionen sind für 2023 geplant
(Angaben in Prozent)



Wachsend
 Stabil
 Rückläufig
 Keine Angabe

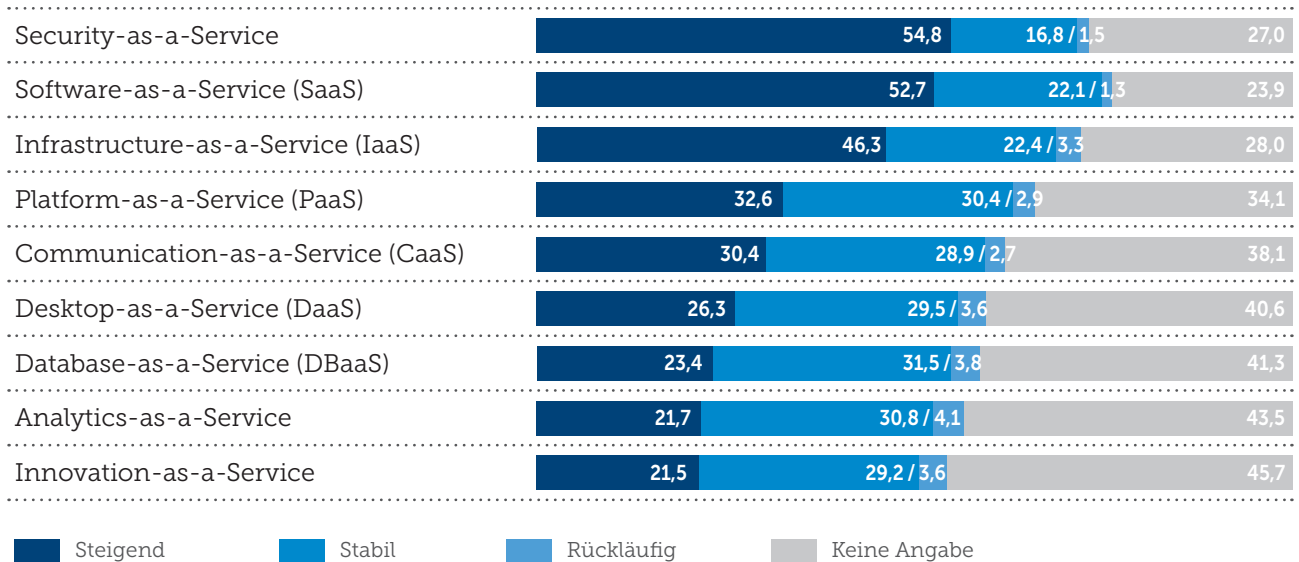
Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Diese Cloud- und Managed-Services nutzen Unternehmen bereits (Mehrfachnennungen möglich)



Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

In diese Cloud- und Managed Services planen Unternehmen 2023 zu investieren (Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)



Steigend
 Stabil
 Rückläufig
 Keine Angabe

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Mit diesen Themen wollen sich die befragten Unternehmen 2023 näher befassen
(Mehrfachnennungen möglich)

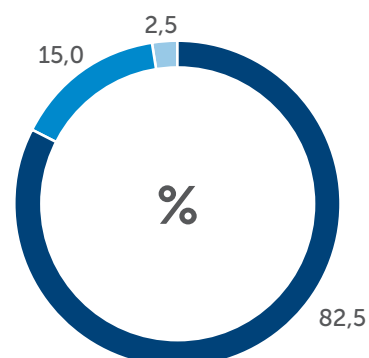
Security Cyber Security	58,0 %
Digitalisierung von Geschäftsprozessen	53,2 %
Modernisierung der Infrastruktur	45,4 %
Cloud Computing	39,3 %
Modern Workplace	36,7 %
Managed Services Outsourcing	30,8 %
Standardisierung, Konsolidierung, Integration	30,5 %
Virtualisierung	25,0 %
Mangel an Fachkräften Nutzung externer Spezialisten	21,6 %
Compliance regulatorische Anforderungen	17,9 %
Mobility Mobile Solutions	17,2 %
Business Process Management	14,2 %
Analytics Big Data BI	13,0 %
Industrie 4.0 Internet of Things	12,2 %
Künstliche Intelligenz KI Machine Learning	11,5 %
Automatisierung Robotic Process Automation	11,1 %
Schatten-IT	10,4 %
Marketing Automation Digital Marketing	6,2 %
Robotics	4,3 %
IT der zwei Geschwindigkeiten Two Speed IT	3,7 %
Virtual Reality VR Augmented Reality AR	3,4 %
3D-Druck	2,7 %
Blockchain	2,4 %

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Die Mehrheit der Unternehmen will die
Anzahl ihrer Cloud- und MSP-Partner 2023
nicht verändern

- Wir wollen die Zahl unserer Cloud-/MSP-Partner nicht verändern
- Wir erwägen, künftig mit zusätzlichen Cloud-/MSP-Partnern zusammenzuarbeiten
- Wir erwägen, die Zahl der Cloud-/MSP-Partner zu verringern

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023



In diesem Grad arbeiten Unternehmen bei Cloud und Managed-Projekten mit externen MSPs und ITK-Dienstleistern zusammen

Bei vereinzelten Cloud-/Managed-Services Projekten	43,6 %
Grundsätzlich bei allen Cloud-/Managed-Services-Projekten	38,4 %
keine Angabe	9,4 %
Bisher arbeiten wir noch nicht mit externen MSPs/IT-Dienstleistern zusammen. Das ist aber in naher Zukunft geplant	4,9 %
Wir arbeiten bisher nicht mit externen MSPs/IT-Dienstleistern zusammen. Das ist auch künftig nicht geplant.	3,7 %






Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Gründe, weshalb Unternehmen bei Projekten mit keinem externen MSP zusammenarbeiten oder die Kooperation aufkündigen (Mehrfachnennungen möglich)

eigene IT verfügt über ausreichendes Know-how	31,4 %
zu hohe Kosten des MSPs	29,2 %
eigene IT verfügt über ausreichend Ressourcen	26,6 %
unprofessionelle Arbeitsweise	20,8 %
fehlende Kapazitäten beim MSP	18,4 %
unerwartete Kostensteigerungen	17,2 %
wechselnde Ansprechpartner	16,6 %
zu geringe Flexibilität beim MSP	16,1 %
zu hoher Koordinationsaufwand mit MSP	14,8 %
zu wenig Inhouse-Knowhow beim MSP	14,0 %
Sicherheitsrisiko	13,4 %
erhebliche Projektverzögerungen durch MSP	11,9 %
zu wenig Branchenkompetenz des MSP	10,6 %
kein geeigneter MSP auffindbar	9,9 %
Compliance-Probleme	9,7 %
konzerneigener Service Provider	5,8 %

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Diese Kriterien bestimmen die Auswahl eines neuen IT-/ITK-Dienstleisters und MSP
(Mehrfachantworten möglich)

Vertrauen		71,5 %
Beratungskompetenz		62,1 %
Persönlicher Kontakt		57,3 %
Technologisches Know-how		54,2 %
Transparentes Preisgefüge/Angebot		45,2 %
Gute Zusammenarbeit bei anderem IT/ITK-Projekt		40,6 %
Branchenkompetenz		35,4 %
Regionale Nähe		34,4 %
Prozess-Know-how		33,7 %
Skalierbarkeit der Services		32,3 %
Unkomplizierte Angebotserstellung		30,2 %
Unkomplizierte Projektevaluation		24,5 %
Angebot 1st/2nd Level-Support		23,7 %
Empfehlungen von Kollegen/Bekanntem/ Unternehmen		21,9 %
Einfachheit des Bezugs/der Abrechnung von Services		21,5 %
Unterstützung bei Transformation (u.a. von Prozessen)		20,3 %
Angebot User Help Desk		20,1 %
Kundenreferenzen/Kundenbewertungen		19,2 %
Portfolio-Breite		16,9 %
End-to-End Delivery		10,5 %
Internationale/globale Ausrichtung		7,4 %
MS-eigene Software/Lösungen		4,9 %
Auszeichnungen		3,7 %

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

So wichtig sind IT-Verantwortlichen folgende Kriterien für die Bewertung ihrer externen IT-Dienstleistern und MSPs (Angaben in Prozent)

Unkomplizierte Zusammenarbeit	95,4 %
Beratungskompetenz im Vorfeld	95,2 %
Sicherheit, Stabilität, Hochverfügbarkeit der Dienste	94,5 %
Geschwindigkeit der Bereitstellung von Diensten	94,0 %
Preis-Leistungsverhältnis	93,1 %
Transparenz des Angebots & Bestellprozesses	92,7 %
Einhaltung vereinbarter SLAs	92,5 %
Reaktionszeiten & Verfügbarkeiten (24x7 Service Desk)	91,0 %
Skalierbarkeit der Dienste/Flexibilität	90,8 %
Einfachheit des Bezugs und der Abrechnung von Services	90,8 %
Beitrag des Dienstleisters zur Verbesserung der Prozesse	88,3 %
Unterstützung bei der Transformation von IT-Prozessen/Effizienzsteigerung	87,5 %
1st/2nd Level-Support	87,2 %
Branchenkompetenz	83,9 %
User Help Desk	82,7 %
Portfolio-Breite	78,4 %

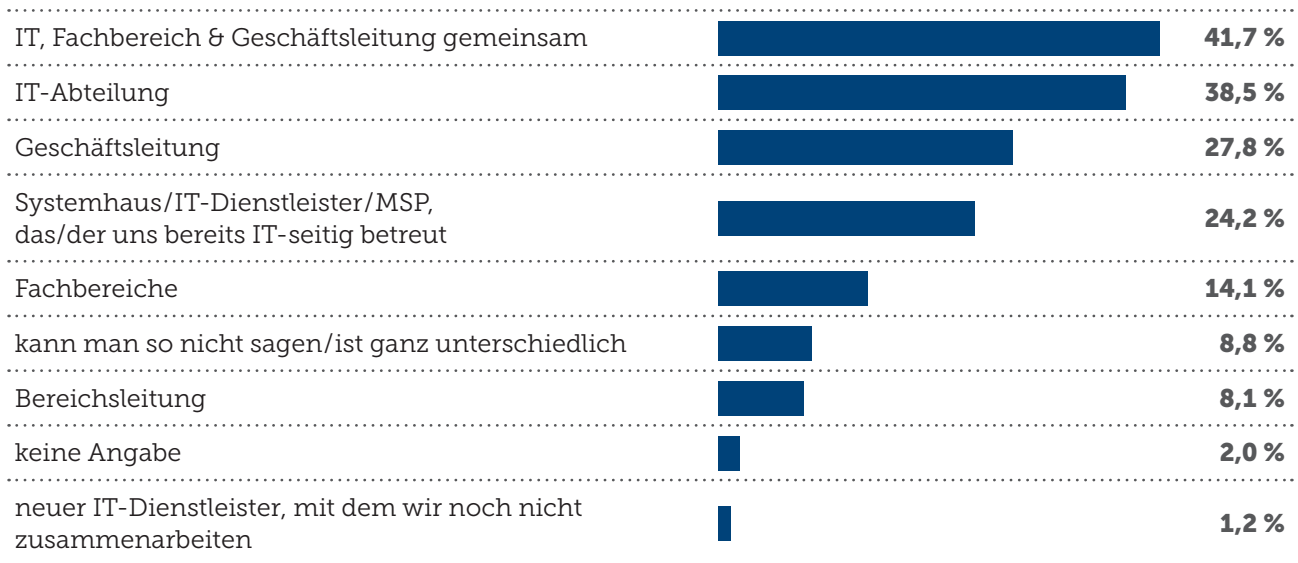
Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

So wurden Unternehmen auf ihre IT-Dienstleister und MSPs aufmerksam

IT-Dienstleister/MSP ist ein langjähriger Partner	59,9 %
Persönliche Empfehlung eines Kollegen	28,9 %
Allgemeine Internet-Recherche	13,7 %
Empfehlung durch Hersteller	11,8 %
Veranstaltung/Messe/Kongress	7,8 %
Recherche in sozialen Netzwerken (z.B. LinkedIn, Facebook)	3,4 %
Verbände/Innungen	2,4 %
Sonstige	1,6 %

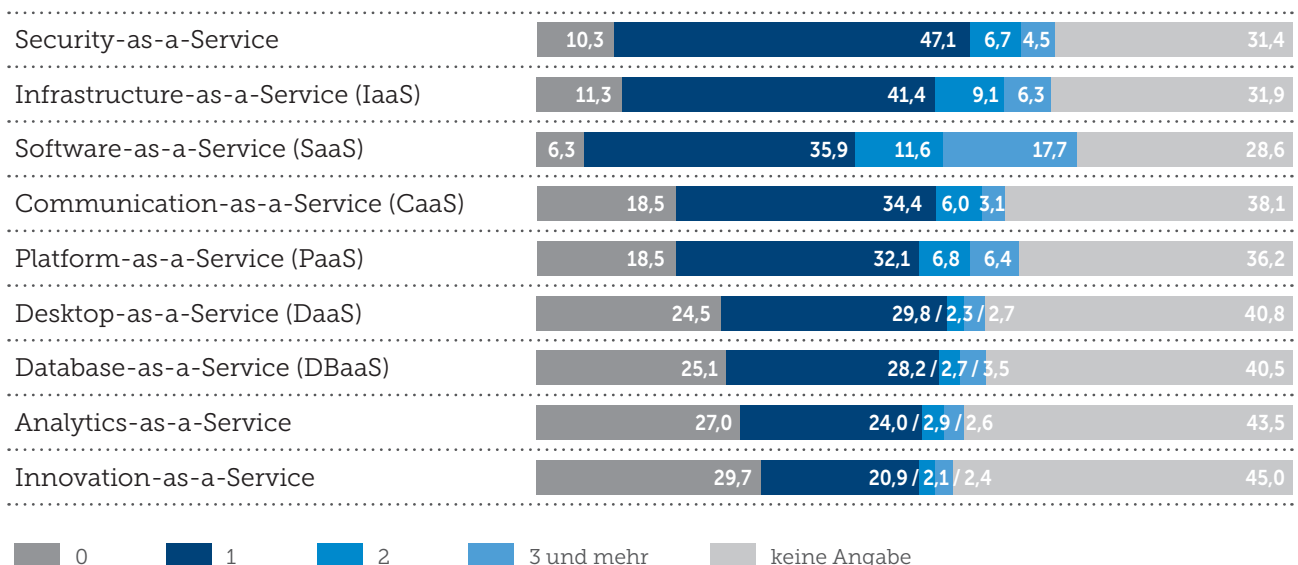
Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Initiatoren der Cloud- und Managed-Services-Projekte (Mehrfachnennungen möglich)



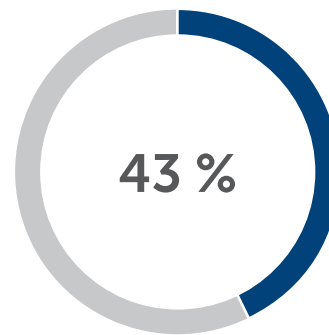
Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Mit so vielen externen IT-/ITK-Dienstleistern bzw. Managed Service Providern arbeiten Unternehmen zusammen (Angaben in Prozent)



Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Anteil der über externe MSPs oder CSPs bezogenen Services, die nicht von der IT-Abteilung, sondern vom Fachbereich oder der Geschäftsleitung zentral betreut werden



Folgenden Aussagen stimmen die Anwenderunternehmen zu (Angaben in Prozent)

MSPs tragen wesentlich dazu bei, die Sicherheit unserer Unternehmens-IT zu erhöhen	61,3 %
Die Zusammenarbeit mit MSPs beschleunigt IT-Projekte deutlich	51,4 %
Digitale Transformation ist für unser Unternehmen nur mit Unterstützung externer IT-Dienstleister zu stemmen	50,7 %
MSPs unterstützen mich, auf die eigenen Unternehmensziele zu fokussieren	47,1 %
Die Einbindung von MSPs trägt wesentlich dazu bei, die Wünsche von Fachabteilungen zu erfüllen und gleichzeitig die Interessen der internen IT-Abteilung zu stärken	41,4 %
Die Zusammenarbeit mit MSPs verbessert Prozessabläufe erheblich	39,2 %
Die Einbindung eines MSPs erhöht die Kostentransparenz bei den IT-Ausgaben unseres Unternehmens	37,0 %
Die Einbindung von MSPs erhöht die Komplexität für unsere hausinterne IT-Abteilung	28,1 %
Eigene Software des MSPs trägt dazu bei Betriebsprozesse beim Kunden zu verbessern	27,2 %

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 02/2023

Herausgeber

IDG Tech Media GmbH

Anschrift:

Georg-Brauchle-Ring 23
D-80992 München

Telefon: +49 (0)89 36086-0

E-Mail: info@channelpartner.de

Gründer:

Patrick J. McGovern (1937-2014)

Vertretungsberechtigter:

Jonas Triebel, Geschäftsführer

Registergericht

Amtsgericht München
HRB 99187

Umsatzsteueridentifikationsnummer

DE 811 257 834

Weitere Informationen unter:

<https://foundryco.com/>

Projektleitung Redaktion

Regina Böckle

Director Content Events
(Redaktion)

IDG Tech Media GmbH

Telefon: +49 (0)89 36086-244

rboeckle@idg.de

Ansprechpartner

Studie Bester MSP 2022:

Dr. Rudolf Aunkofer

Telefon: +49 (0)151 11 81 45 30

rudi.aunkofer@iscm-institute.com

www.iscm-institute.com

Sales:

Thomas Jank

Sales Director

ChannelPartner

Telefon: +49 (0)89 36086-729

tjank@idg.de

Grafik

Claudia Wolff Grafikdesign,
München

info@claudia-wolff.de

Umschlaggestaltung unter

Verwendung eines Farbfotos von

© shutterstock.com / 1251222127 /
julia.m

Illustration S.4: © adobe.stock.com /
294153960 / Kingwin