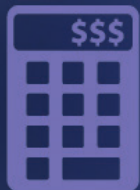




VON IDG  
**COMPUTERWOCHE**  
VOICE OF DIGITAL

25 Jahre  
**ChannelPartner**



# DIE ROLLE DER MANAGED SERVICE PROVIDER AUS SICHT IHRER KUNDEN 2020

STUDIEN-PARTNER



## Kennzahlen zur Studie



## Das sind die besten Managed Service Provider 2020

Im Auftrag der COMPUTERWOCHE und ChannelPartner befragte IDG Research Services zwischen September 2019 und Januar 2020 Anwenderunternehmen dazu, wie zufrieden sie mit den Leistungen ihrer Cloud und Managed Service Providern sind. Grundlage dieser Bewertung bilden Managed- und Cloud-Service-Dienstleistungen, die die Unternehmen gemeinsam mit ihren jeweiligen Service Providern in den vergangenen 24 Monaten umgesetzt haben. Auf Basis dieser Umfrage verleihen COMPUTERWOCHE und ChannelPartner die Awards „Bester MSP 2020“. Insgesamt bewerteten 845 Kunden 1.559 Managed-Service und Cloud-Projekte.

Befragt wurden die CIOs, IT-Leiter, IT-Administratoren, Geschäftsführer und Fachbereichsleiter der Anwenderunternehmen. Die Befragung lief vom 16. September 2019 bis 7. Januar 2020. Ins Ranking der besten MSPs aufgenommen wurden alle IT-Dienstleister, Managed Service Provider und Cloud Service Provider, 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, um die Repräsentativität der Ergebnisse zu gewährleisten.

## 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 2018 in der DACH-Region erwirtschaftet haben.

- Kleine Service Provider mit einem Jahresumsatz bis 50 Millionen Euro (Umsatzklasse 4)
- Mittelständische Service Provider mit einem Jahresumsatz über 50 bis 250 Millionen Euro (Umsatzklasse 3)
- Große Service Provider mit einem Jahresumsatz über 250 bis 1000 Millionen Euro (Umsatzklasse 2)
- Sehr große Service Provider mit einem Jahresumsatz über 1000 Millionen Euro (Umsatzklasse 1)

## Notendurchschnitt über alle Umsatzklassen hinweg:

**1,91**

Notendurchschnitt 2019: 2,02

## Die besten Managed Service Provider in der Umsatzklasse 1: Jahresumsatz über 1000 Millionen Euro

Skala nach Schulnotenprinzip:  
Note 1 = sehr gut, bis Note 6 = ungenügend

Rang	Unternehmen	Note
1	Computacenter AG & Co. oHG	2,14
2	Bechtle AG	2,21
3	CANCOM SE (inkl. Pironet, Antauris und Synaix)	2,49
<b>Notendurchschnitt Umsatzklasse 1:</b>		<b>2,28</b>

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2020

## Die besten Managed Service Provider in der Umsatzklasse 2: Jahresumsatz über 250 bis 1000 Millionen Euro

Skala nach Schulnotenprinzip:  
Note 1 = sehr gut, bis Note 6 = ungenügend

Rang	Unternehmen	Note
1	Ratiodata GmbH	1,82
2	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,85
3	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	1,87
4	ACP IT Solutions AG	2,02
5	Axians IT Solutions GmbH	2,03
6	DATAGROUP SE	2,08
7	Atos SE	2,17
8	Comparex AG	2,29
<b>Notendurchschnitt Umsatzklasse 2:</b>		<b>2,02</b>

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2020

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

Skala nach Schulnotenprinzip: Note 1 = sehr gut, bis Note 6 = ungenügend

Rang	Unternehmen	Note
1	Medialine EuroTrade AG	1,46
2	SanData IT-Gruppe	1,79
3	IT-HAUS GmbH	1,81
4	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	1,89
5	purtel.com GmbH	1,93
6	PlusServer GmbH	1,95
7	Leitwerk AG	1,96
8	PROFI Engineering Systems AG	2,00
9	Dimension Data Germany	2,02
10	Avanade Deutschland GmbH	2,03
11	INNEO Solutions GmbH	2,08
12	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	2,19
13	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	2,33
<b>Notendurchschnitt Umsatzklasse 3:</b>		<b>1,96</b>

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2020

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

Skala nach Schulnotenprinzip: Note 1 = sehr gut, bis Note 6 = ungenügend

Rang	Unternehmen	Note			Note
1	Mahr EDV GmbH	1,24	19	Rödl IT Operation GmbH	1,88
2	united systems AG	1,35	21	K&K Networks GmbH	1,92
3	MR.SYSTEME GmbH & Co. KG	1,36	22	unique projects GmbH & Co. KG	1,93
4	Elanity Network Partner GmbH	1,50	23	IT-On.NET GmbH	1,95
5	NetPlans GmbH	1,51	24	cloud4you AG	1,96
6	TEC-SAS GmbH	1,55	24	Exabytes Betriebs GmbH	1,96
7	DextraData GmbH	1,60	26	Beck et al. Services GmbH	1,97
8	InterConnect GmbH & Co. KG	1,62	27	blue technologies Ltd. & Co. KG	1,98
9	aconitas GmbH	1,65	28	Aluxo GmbH	2,02
9	mars solutions GmbH	1,65	29	TechniData IT-Service GmbH	2,03
11	Krämer IT Solutions GmbH	1,70	30	Proact Deutschland GmbH	2,05
12	BIZTEAM Systemhaus GmbH	1,72	30	Systemhaus Krick GmbH & Co.KG	2,05
13	aConTech GmbH	1,76	32	interface systems GmbH	2,06
14	netgo GmbH	1,77	32	SCALTEL AG	2,11
15	infoWAN Datenkommunikation GmbH	1,80	34	BRANDMAUER IT GmbH	2,12
16	ahd GmbH & Co. KG	1,81	34	SYSback AG	2,12
17	C&S - Computer und Service GmbH	1,83	36	Bright Skies GmbH	2,15
18	CYBERDYNE Informationstechnologie GmbH	1,85	37	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	2,19
19	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,88	38	IBH IT-Service GmbH	2,24
				<b>Notendurchschnitt Umsatzklasse 4:</b>	<b>1,84</b>

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2020

## Beratungskompetenz im Vorfeld

Skala nach Schulnotenprinzip: Note 1 = sehr gut, bis Note 6 = ungenügend

Rang	Unternehmen	Note
1	Medialine EuroTrade AG	1,13
2	Mahr EDV GmbH	1,16
3	united systems AG	1,18
4	TEC-SAS GmbH	1,23
5	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,32
6	BIZTEAM Systemhaus GmbH	1,33
7	NetPlans GmbH	1,35
7	aconitas GmbH	1,35
9	DextraData GmbH	1,36
10	aConTech GmbH	1,38
11	Elanity Network Partner GmbH	1,40
12	InterConnect GmbH & Co. KG	1,42
12	Krämer IT Solutions GmbH	1,42
14	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	1,45
15	infoWAN Datenkommunikation GmbH	1,46
16	netgo GmbH	1,50
17	Leitwerk AG	1,57
18	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,60
19	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,64
19	Dimension Data Germany	1,64
21	Rödl IT Operation GmbH	1,65
22	Aluxo GmbH	1,68
22	Axians IT Solutions GmbH	1,68
24	SanData IT-Gruppe	1,69
24	CYBERDYNE Informationstechnologie GmbH	1,69
24	Avanade Deutschland GmbH	1,69
27	blue technologies Ltd. & Co. KG	1,71
27	BRANDMAUER IT GmbH	1,71
29	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	1,73
29	SCALTEL AG	1,73
31	IT-HAUS GmbH	1,74
32	Comparex AG	1,75
33	ahd GmbH & Co. KG	1,76
34	C&S - Computer und Service GmbH	1,78
35	purstel.com GmbH	1,80
35	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	1,80
37	K&K Networks GmbH	1,82
37	TechniData IT-Service GmbH	1,82
37	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	1,82
40	cloud4you AG	1,83
40	ACP IT Solutions AG	1,83
42	unique projects GmbH & Co. KG	1,85
43	Atos SE	1,89
44	Ratiodata GmbH	1,92
44	IT-On.NET GmbH	1,92
46	Beck et al. Services GmbH	1,94
46	SYSback AG	1,94
48	Bechtle AG	1,97
49	mars solutions GmbH	2,00
49	PlusServer GmbH	2,00
49	Exabytes Betriebs GmbH	2,00
49	Systemhaus Krick GmbH & Co.KG	2,00
49	DATAGROUP SE	2,00
49	INNEO Solutions GmbH	2,00
49	Bright Skies GmbH	2,00
56	IBH IT-Service GmbH	2,03
57	Computacenter AG & Co. oHG	2,08
58	interface systems GmbH	2,13
59	PROFI Engineering Systems AG	2,15
60	Proact Deutschland GmbH	2,17
61	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	2,36
62	CANCOM SE (inkl. Pironet, Antauris und Synaix)	2,41

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2020



## Transparenz des Angebots und Bestellprozesses

Skala nach Schulnotenprinzip: Note 1 = sehr gut, bis Note 6 = ungenügend

Rang	Unternehmen	Note			Note
1	Mahr EDV GmbH	1,20	32	Beck et al. Services GmbH	1,89
2	united systems AG	1,27	32	INNEO Solutions GmbH	1,89
3	MR.SYSTEME GmbH & Co. KG	1,32	34	Systemhaus Krick GmbH & Co.KG	1,90
4	Medialine EuroTrade AG	1,44	35	CYBERDYNE Informationstechnologie GmbH	1,92
5	TEC-SAS GmbH	1,52	35	cloud4you AG	1,92
6	unique projects GmbH & Co. KG	1,54	37	C&S - Computer und Service GmbH	1,94
7	DextraData GmbH	1,57	37	K&K Networks GmbH	1,94
8	InterConnect GmbH & Co. KG	1,58	37	Bright Skies GmbH	1,94
8	Krämer IT Solutions GmbH	1,58	40	ACP IT Solutions AG	1,98
10	BIZTEAM Systemhaus GmbH	1,60	41	Avanade Deutschland GmbH	2,00
10	Elanity Network Partner GmbH	1,60	41	PlusServer GmbH	2,00
10	mars solutions GmbH	1,60	43	Axians IT Solutions GmbH	2,04
13	NetPlans GmbH	1,62	44	DATAGROUP SE	2,05
14	Leitwerk AG	1,64	45	TechniData IT-Service GmbH	2,06
15	Ratiodata GmbH	1,67	46	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	2,07
15	IT-On.NET GmbH	1,67	46	Atos SE	2,07
17	ahd GmbH & Co. KG	1,70	48	PROFI Engineering Systems AG	2,08
18	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,71	48	Proact Deutschland GmbH	2,08
18	BRANDMAUER IT GmbH	1,71	50	netgo GmbH	2,09
20	aConTech GmbH	1,72	50	Dimension Data Germany	2,09
21	aconitas GmbH	1,73	52	blue technologies Ltd. & Co. KG	2,10
22	infoWAN Datenkommunikation GmbH	1,77	52	Exabyters Betriebs GmbH	2,10
23	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	1,80	54	Bechtle AG	2,17
23	IT-HAUS GmbH	1,80	55	SCALTEL AG	2,18
25	SanData IT-Gruppe	1,81	56	purtel.com GmbH	2,20
26	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	1,82	57	IBH IT-Service GmbH	2,23
26	Aluxo GmbH	1,82	58	Comparex AG	2,25
28	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,88	59	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	2,36
28	Rödl IT Operation GmbH	1,88	59	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	2,36
28	SYSback AG	1,88	61	Computacenter AG & Co. oHG	2,46
28	interface systems GmbH	1,88	62	CANCOM SE (inkl. Pironet, Antauris und Synaix)	2,70

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2020

## Beitrag des Dienstleisters zur Verbesserung der Prozesse

Skala nach Schulnotenprinzip: Note 1 = sehr gut, bis Note 6 = ungenügend

Rang	Unternehmen	Note
1	united systems AG	1,27
2	Mahr EDV GmbH	1,29
3	Medialine EuroTrade AG	1,33
4	NetPlans GmbH	1,35
5	DextraData GmbH	1,36
6	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,37
7	InterConnect GmbH & Co. KG	1,54
8	TEC-SAS GmbH	1,55
9	mars solutions GmbH	1,60
10	SanData IT-Gruppe	1,63
11	aconitas GmbH	1,64
12	Krämer IT Solutions GmbH	1,67
13	CYBERDYNE Informationstechnologie GmbH	1,69
14	Elanity Network Partner GmbH	1,70
15	Ratiodata GmbH	1,71
15	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,71
15	IT-HAUS GmbH	1,71
15	TechniData IT-Service GmbH	1,71
19	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	1,73
20	ahd GmbH & Co. KG	1,75
21	PlusServer GmbH	1,76
22	BIZTEAM Systemhaus GmbH	1,80
22	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	1,80
22	Exabytes Betriebs GmbH	1,80
25	Axians IT Solutions GmbH	1,81
26	Beck et al. Services GmbH	1,83
26	PROFI Engineering Systems AG	1,83
28	Rödl IT Operation GmbH	1,88
29	aConTech GmbH	1,89
30	Proact Deutschland GmbH	1,91
30	netgo GmbH	1,91

30	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	1,91
33	cloud4you AG	1,92
34	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,94
34	C&S - Computer und Service GmbH	1,94
36	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	1,95
37	IT-On.NET GmbH	2,00
37	infoWAN Datenkommunikation GmbH	2,00
37	interface systems GmbH	2,00
40	Aluxo GmbH	2,04
41	blue technologies Ltd. & Co. KG	2,05
42	SYSback AG	2,06
43	Avanade Deutschland GmbH	2,08
44	K&K Networks GmbH	2,12
45	ACP IT Solutions AG	2,13
46	DATAGROUP SE	2,14
47	Computacenter AG & Co. oHG	2,15
48	INNEO Solutions GmbH	2,17
49	Leitwerk AG	2,21
50	unique projects GmbH & Co. KG	2,23
51	Atos SE	2,24
52	IBH IT-Service GmbH	2,26
53	Systemhaus Krick GmbH & Co.KG	2,30
53	purtel.com GmbH	2,30
55	Bechtle AG	2,40
56	Bright Skies GmbH	2,44
57	SCALTEL AG	2,45
58	CANCOM SE (inkl. Pironet, Antauris und Synaix)	2,48
59	Comparex AG	2,50
60	Dimension Data Germany	2,55
61	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	2,60
62	BRANDMAUER IT GmbH	2,65

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2020

## Portfolio-Breite

Skala nach Schulnotenprinzip: Note 1 = sehr gut, bis Note 6 = ungenügend

Rang	Unternehmen	Note			Note
1	Mahr EDV GmbH	1,24	31	Aluxo GmbH	1,93
2	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,39	33	DextraData GmbH	2,00
3	united systems AG	1,45	33	Ratiodata GmbH	2,00
4	Elanity Network Partner GmbH	1,50	33	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	2,00
5	InterConnect GmbH & Co. KG	1,52	33	blue technologies Ltd. & Co. KG	2,00
5	netgo GmbH	1,52	33	Dimension Data Germany	2,00
7	Medialine EuroTrade AG	1,56	38	Bechtle AG	2,03
8	BIZTEAM Systemhaus GmbH	1,57	39	Rödl IT Operation GmbH	2,04
9	aconitas GmbH	1,64	40	TechniData IT-Service GmbH	2,06
10	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	1,67	40	PlusServer GmbH	2,06
11	NetPlans GmbH	1,68	40	SYSback AG	2,06
11	TEC-SAS GmbH	1,68	40	Atos SE	2,06
13	mars solutions GmbH	1,70	44	Axians IT Solutions GmbH	2,07
14	Beck et al. Services GmbH	1,72	44	Leitwerk AG	2,07
15	Krämer IT Solutions GmbH	1,75	46	PROFI Engineering Systems AG	2,08
16	CYBERDYNE Informationstechnologie GmbH	1,77	46	unique projects GmbH & Co. KG	2,08
17	ahd GmbH & Co. KG	1,78	48	DATAGROUP SE	2,14
18	interface systems GmbH	1,79	49	ACP IT Solutions AG	2,17
19	IT-HAUS GmbH	1,80	50	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	2,18
19	Systemhaus Krick GmbH & Co.KG	1,80	50	SCALTEL AG	2,18
21	C&S - Computer und Service GmbH	1,83	52	purstel.com GmbH	2,20
21	IT-On.NET GmbH	1,83	52	CANCOM SE (inkl. Pironet, Antauris und Synaix)	2,20
21	INNEO Solutions GmbH	1,83	54	infoWAN Datenkommunikation GmbH	2,23
24	Avanade Deutschland GmbH	1,85	55	Proact Deutschland GmbH	2,25
25	aConTech GmbH	1,86	55	Bright Skies GmbH	2,25
26	SanData IT-Gruppe	1,87	57	BRANDMAUER IT GmbH	2,29
27	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,88	58	IBH IT-Service GmbH	2,30
28	Exabyters Betriebs GmbH	1,90	59	K&K Networks GmbH	2,31
29	cloud4you AG	1,92	60	Comparex AG	2,33
29	Computacenter AG & Co. oHG	1,92	61	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	2,67
31	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,93	62	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	2,73

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2020



## Geschwindigkeit der Bereitstellung von Diensten

Skala nach Schulnotenprinzip: Note 1 = sehr gut, bis Note 6 = ungenügend

Rang	Unternehmen	Note
1	Mahr EDV GmbH	1,20
2	mars solutions GmbH	1,40
3	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,42
3	NetPlans GmbH	1,42
5	Medialine EuroTrade AG	1,44
6	united systems AG	1,45
7	unique projects GmbH & Co. KG	1,54
7	infoWAN Datenkommunikation GmbH	1,54
9	Ratiodata GmbH	1,58
10	C&S - Computer und Service GmbH	1,61
11	aconitas GmbH	1,64
12	PlusServer GmbH	1,65
13	CYBERDYNE Informationstechnologie GmbH	1,67
14	netgo GmbH	1,68
14	TEC-SAS GmbH	1,68
16	INNEO Solutions GmbH	1,72
17	BIZTEAM Systemhaus GmbH	1,73
18	aConTech GmbH	1,76
19	InterConnect GmbH & Co. KG	1,77
20	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	1,80
20	SanData IT-Gruppe	1,80
20	purtel.com GmbH	1,80
23	Dimension Data Germany	1,82
23	Proact Deutschland GmbH	1,82
23	K&K Networks GmbH	1,82
26	cloud4you AG	1,83
27	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,87
28	Rödl IT Operation GmbH	1,88
29	Beck et al. Services GmbH	1,89
30	Elanity Network Partner GmbH	1,90
30	Systemhaus Krick GmbH & Co.KG	1,90
30	Avanade Deutschland GmbH	1,92
33	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,93
33	DextraData GmbH	1,93
33	Leitwerk AG	1,93
36	IT-HAUS GmbH	1,94
36	TechniData IT-Service GmbH	1,94
38	ACP IT Solutions AG	1,95
39	ahd GmbH & Co. KG	1,97
40	Krämer IT Solutions GmbH	2,00
40	Exabytes Betriebs GmbH	2,00
40	Bright Skies GmbH	2,00
43	Axians IT Solutions GmbH	2,04
44	blue technologies Ltd. & Co. KG	2,05
44	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	2,05
46	interface systems GmbH	2,08
46	IT-On.NET GmbH	2,08
46	Computacenter AG & Co. oHG	2,08
46	PROFI Engineering Systems AG	2,08
46	SCALTEL AG	2,08
51	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	2,09
52	DATAGROUP SE	2,14
53	IBH IT-Service GmbH	2,16
54	BRANDMAUER IT GmbH	2,18
55	Aluxo GmbH	2,25
56	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	2,27
57	Bechtle AG	2,32
58	Comparex AG	2,33
58	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	2,33
60	SYSback AG	2,38
61	Atos SE	2,39
62	CANCOM SE (inkl. Pironet, Antauris und Synaix)	2,72

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2020

## Unterstützung während der Transition (Integration der ITIL Prozesse)

Skala nach Schulnotenprinzip: Note 1 = sehr gut, bis Note 6 = ungenügend

Rang	Unternehmen	Note	Rang	Unternehmen	Note
1	united systems AG	1,18	32	BIZTEAM Systemhaus GmbH	1,93
2	Mahr EDV GmbH	1,27	33	TechniData IT-Service GmbH	1,94
3	Medialine EuroTrade AG	1,33	33	BRANDMAUER IT GmbH	1,94
4	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,37	35	blue technologies Ltd. & Co. KG	1,95
5	TEC-SAS GmbH	1,48	36	Beck et al. Services GmbH	2,00
6	aconitas GmbH	1,50	36	Krämer IT Solutions GmbH	2,00
6	DextraData GmbH	1,50	36	PROFI Engineering Systems AG	2,00
8	NetPlans GmbH	1,58	39	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	2,05
9	mars solutions GmbH	1,60	40	K&K Networks GmbH	2,07
9	netgo GmbH	1,60	41	ahd GmbH & Co. KG	2,08
9	SanData IT-Gruppe	1,60	42	SCALTEL AG	2,09
12	unique projects GmbH & Co. KG	1,67	43	Systemhaus Krick GmbH & Co. KG	2,10
12	InterConnect GmbH & Co. KG	1,67	44	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	2,13
14	cloud4you AG	1,71	45	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	2,14
15	C&S - Computer und Service GmbH	1,72	45	DATAGROUP SE	2,14
15	aConTech GmbH	1,72	47	infoWAN Datenkommunikation GmbH	2,15
17	Computacenter AG & Co. oHG	1,77	48	Proact Deutschland GmbH	2,17
18	Ratiodata GmbH	1,79	49	Aluxo GmbH	2,18
19	purtel.com GmbH	1,80	50	Bright Skies GmbH	2,19
19	Elanity Network Partner GmbH	1,80	50	Axians IT Solutions GmbH	2,19
21	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,81	50	Bechtle AG	2,19
22	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	1,82	50	Atos SE	2,19
23	IT-HAUS GmbH	1,83	54	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	2,20
23	IT-On.NET GmbH	1,83	55	Leitwerk AG	2,21
25	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,86	56	IBH IT-Service GmbH	2,23
26	PlusServer GmbH	1,88	57	Avanade Deutschland GmbH	2,27
26	Rödl IT Operation GmbH	1,88	58	interface systems GmbH	2,29
28	ACP IT Solutions AG	1,90	59	Comparex AG	2,33
28	Exabytes Betriebs GmbH	1,90	60	CANCOM SE (inkl. Pironet, Antauris und Synaix)	2,37
30	Dimension Data Germany	1,91	61	INNEO Solutions GmbH	2,39
31	CYBERDYNE Informationstechnologie GmbH	1,92	62	SYSback AG	2,40

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2020

## Reaktionszeiten und Verfügbarkeiten (24x7 Service Desk)

Skala nach Schulnotenprinzip: Note 1 = sehr gut, bis Note 6 = ungenügend

Rang	Unternehmen	Note
1	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,26
2	Elanity Network Partner GmbH	1,30
3	Mahr EDV GmbH	1,31
4	NetPlans GmbH	1,44
5	united systems AG	1,45
6	mars solutions GmbH	1,50
6	Krämer IT Solutions GmbH	1,50
8	aconitas GmbH	1,55
8	netgo GmbH	1,55
10	TEC-SAS GmbH	1,59
11	InterConnect GmbH & Co. KG	1,62
11	infoWAN Datenkommunikation GmbH	1,62
13	DextraData GmbH	1,64
13	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	1,64
15	BIZTEAM Systemhaus GmbH	1,67
16	Medialine EuroTrade AG	1,69
17	Exabytes Betriebs GmbH	1,70
18	Ratiodata GmbH	1,71
18	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	1,71
20	C&S - Computer und Service GmbH	1,78
20	ahd GmbH & Co. KG	1,78
20	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	1,78
23	blue technologies Ltd. & Co. KG	1,81
24	IT-HAUS GmbH	1,86
24	SYSback AG	1,86
26	SanData IT-Gruppe	1,87
27	K&K Networks GmbH	1,88
28	purtel.com GmbH	1,90
29	Dimension Data Germany	1,91
29	SCALTEL AG	1,91
31	IT-On.NET GmbH	1,92
31	Proact Deutschland GmbH	1,92
33	Aluxo GmbH	1,93
34	PlusServer GmbH	1,94
34	Beck et al. Services GmbH	1,94
36	ACP IT Solutions AG	1,95
37	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,97
38	aConTech GmbH	2,00
38	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	2,00
40	interface systems GmbH	2,04
41	Bright Skies GmbH	2,06
42	Axians IT Solutions GmbH	2,07
42	Leitwerk AG	2,07
44	Rödl IT Operation GmbH	2,08
44	CYBERDYNE Informationstechnologie GmbH	2,08
46	DATAGROUP SE	2,09
47	Systemhaus Krick GmbH & Co.KG	2,10
48	cloud4you AG	2,13
49	TechniData IT-Service GmbH	2,18
50	IBH IT-Service GmbH	2,19
51	Computacenter AG & Co. oHG	2,23
51	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	2,23
51	Avanade Deutschland GmbH	2,23
54	PROFI Engineering Systems AG	2,25
54	Comparex AG	2,25
56	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	2,27
57	INNEO Solutions GmbH	2,28
58	unique projects GmbH & Co. KG	2,33
59	Atos SE	2,37
60	Bechtle AG	2,40
61	BRANDMAUER IT GmbH	2,41
62	CANCOM SE (inkl. Pironet, Antauris und Synaix)	2,44

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2020

## Sicherheit, Stabilität, Hochverfügbarkeit der Dienste

Skala nach Schulnotenprinzip: Note 1 = sehr gut, bis Note 6 = ungenügend

Rang	Unternehmen	Note	Rang	Unternehmen	Note
1	Elanity Network Partner GmbH	1,20	31	Axians IT Solutions GmbH	1,96
2	Mahr EDV GmbH	1,23	33	aconitas GmbH	2,00
3	Krämer IT Solutions GmbH	1,25	33	Ratiodata GmbH	2,00
4	united systems AG	1,27	33	C&S - Computer und Service GmbH	2,00
5	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,37	33	purtel.com GmbH	2,00
6	Medialine EuroTrade AG	1,44	33	Aluxo GmbH	2,00
7	InterConnect GmbH & Co. KG	1,54	33	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	2,00
8	TEC-SAS GmbH	1,55	39	Atos SE	2,02
9	DextraData GmbH	1,57	40	Avanade Deutschland GmbH	2,04
10	NetPlans GmbH	1,58	41	SanData IT-Gruppe	2,06
11	mars solutions GmbH	1,60	41	Beck et al. Services GmbH	2,06
12	BIZTEAM Systemhaus GmbH	1,64	43	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	2,09
13	K&K Networks GmbH	1,69	44	Exabyters Betriebs GmbH	2,10
13	CYBERDYNE Informationstechnologie GmbH	1,69	44	Systemhaus Krick GmbH & Co.KG	2,10
15	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,71	46	TechniData IT-Service GmbH	2,12
16	Rödl IT Operation GmbH	1,73	46	BRANDMAUER IT GmbH	2,12
17	aConTech GmbH	1,76	48	SYSback AG	2,13
18	infoWAN Datenkommunikation GmbH	1,77	49	Bechtle AG	2,14
19	IT-HAUS GmbH	1,80	50	Computacenter AG & Co. oHG	2,15
20	Dimension Data Germany	1,82	51	interface systems GmbH	2,17
21	PROFI Engineering Systems AG	1,83	51	Comparex AG	2,17
22	ahd GmbH & Co. KG	1,84	53	blue technologies Ltd. & Co. KG	2,19
23	netgo GmbH	1,86	54	INNEO Solutions GmbH	2,22
23	Leitwerk AG	1,86	55	IT-On.NET GmbH	2,25
25	PlusServer GmbH	1,88	55	Bright Skies GmbH	2,25
26	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	1,91	57	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	2,27
26	DATAGROUP SE	1,91	57	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	2,27
28	unique projects GmbH & Co. KG	1,92	59	CANCOM SE (inkl. Pironet, Antauris und Synaix)	2,28
29	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	1,93	60	cloud4you AG	2,29
30	ACP IT Solutions AG	1,95	61	Proact Deutschland GmbH	2,33
31	SCALTEL AG	1,96	62	IBH IT-Service GmbH	2,39

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2020

## Skalierbarkeit der Dienste / Flexibilität

Skala nach Schulnotenprinzip: Note 1 = sehr gut, bis Note 6 = ungenügend

Rang	Unternehmen	Note	Rang	Unternehmen	Note
1	Elanity Network Partner GmbH	1,20	32	purtel.com GmbH	1,90
2	Mahr EDV GmbH	1,21	33	Ratiodata GmbH	1,92
3	Medialine EuroTrade AG	1,31	34	Aluxo GmbH	1,96
4	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,37	35	Dimension Data Germany	2,00
5	united systems AG	1,45	35	PROFI Engineering Systems AG	2,00
6	NetPlans GmbH	1,48	35	Axians IT Solutions GmbH	2,00
7	DextraData GmbH	1,50	35	Systemhaus Krick GmbH & Co.KG	2,00
8	TEC-SAS GmbH	1,57	35	IT-On.NET GmbH	2,00
9	aConTech GmbH	1,59	40	SanData IT-Gruppe	2,06
10	mars solutions GmbH	1,60	41	ACP IT Solutions AG	2,07
11	InterConnect GmbH & Co. KG	1,65	42	Avanade Deutschland GmbH	2,08
12	Proact Deutschland GmbH	1,67	43	Exabytes Betriebs GmbH	2,10
13	IT-HAUS GmbH	1,71	44	Beck et al. Services GmbH	2,11
13	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	1,71	45	TechniData IT-Service GmbH	2,12
15	C&S - Computer und Service GmbH	1,72	46	SCALTEL AG	2,13
16	netgo GmbH	1,75	46	Bechtle AG	2,13
17	PlusServer GmbH	1,76	46	Bright Skies GmbH	2,13
18	infoWAN Datenkommunikation GmbH	1,77	49	Leitwerk AG	2,14
19	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	1,78	49	DATAGROUP SE	2,14
20	K&K Networks GmbH	1,79	51	interface systems GmbH	2,17
21	Rödl IT Operation GmbH	1,81	51	Comparex AG	2,17
22	Krämer IT Solutions GmbH	1,83	51	INNEO Solutions GmbH	2,17
23	ahd GmbH & Co. KG	1,84	54	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	2,18
24	CYBERDYNE Informationstechnologie GmbH	1,85	55	IBH IT-Service GmbH	2,20
24	unique projects GmbH & Co. KG	1,85	56	BRANDMAUER IT GmbH	2,24
26	aconitas GmbH	1,86	57	Atos SE	2,26
26	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,86	58	SYSback AG	2,29
26	blue technologies Ltd. & Co. KG	1,86	59	Computacenter AG & Co. oHG	2,31
29	BIZTEAM Systemhaus GmbH	1,87	60	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	2,36
30	cloud4you AG	1,88	61	CANCOM SE (inkl. Pironet, Antauris und Synaix)	2,54
31	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,89	62	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	2,73

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2020



## Einhaltung vereinbarter SLAs

Skala nach Schulnotenprinzip: Note 1 = sehr gut, bis Note 6 = ungenügend

Rang	Unternehmen	Note
1	Mahr EDV GmbH	1,18
2	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,32
3	Elanity Network Partner GmbH	1,40
4	NetPlans GmbH	1,44
5	united systems AG	1,45
5	TEC-SAS GmbH	1,45
7	aconitas GmbH	1,50
7	purtel.com GmbH	1,50
9	Rödl IT Operation GmbH	1,62
9	BIZTEAM Systemhaus GmbH	1,62
11	Ratiodata GmbH	1,63
12	DextraData GmbH	1,64
12	K&K Networks GmbH	1,64
14	InterConnect GmbH & Co. KG	1,65
15	Medialine EuroTrade AG	1,69
16	mars solutions GmbH	1,70
17	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,72
18	infoWAN Datenkommunikation GmbH	1,77
19	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,79
20	ahd GmbH & Co. KG	1,81
20	SanData IT-Gruppe	1,81
22	Krämer IT Solutions GmbH	1,83
22	PROFI Engineering Systems AG	1,83
24	aConTech GmbH	1,86
25	BRANDMAUER IT GmbH	1,88
26	C&S - Computer und Service GmbH	1,89
26	netgo GmbH	1,89
28	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	1,91
29	interface systems GmbH	1,92
30	Leitwerk AG	1,93
31	IT-HAUS GmbH	1,97
32	CYBERDYNE Informationstechnologie GmbH	2,00
32	blue technologies Ltd. & Co. KG	2,00
32	Systemhaus Krick GmbH & Co. KG	2,00
32	Exabytes Betriebs GmbH	2,00
32	DATAGROUP SE	2,00
32	Computacenter AG & Co. oHG	2,00
38	cloud4you AG	2,04
38	SCALTEL AG	2,04
40	SYSback AG	2,06
41	unique projects GmbH & Co. KG	2,08
42	Bechtle AG	2,11
43	Avanade Deutschland GmbH	2,12
44	Atos SE	2,13
45	Beck et al. Services GmbH	2,17
46	ACP IT Solutions AG	2,18
47	Bright Skies GmbH	2,19
48	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	2,21
49	Axians IT Solutions GmbH	2,22
49	INNEO Solutions GmbH	2,22
51	Proact Deutschland GmbH	2,25
51	Aluxo GmbH	2,25
51	IT-On.NET GmbH	2,25
54	Dimension Data Germany	2,27
55	PlusServer GmbH	2,29
56	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	2,32
57	TechniData IT-Service GmbH	2,35
57	IBH IT-Service GmbH	2,35
59	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	2,40
59	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	2,40
61	Comparex AG	2,50
61	CANCOM SE (inkl. Pironet, Antauris und Synaix)	2,50

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2020

## Preis-Leistungs-Verhältnis

Skala nach Schulnotenprinzip: Note 1 = sehr gut, bis Note 6 = ungenügend

Rang	Unternehmen	Note
1	Mahr EDV GmbH	1,34
2	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,42
3	Elanity Network Partner GmbH	1,45
3	united systems AG	1,45
5	SanData IT-Gruppe	1,50
6	DextraData GmbH	1,57
7	ahd GmbH & Co. KG	1,62
8	NetPlans GmbH	1,65
9	TEC-SAS GmbH	1,73
10	IT-HAUS GmbH	1,74
11	Medialine EuroTrade AG	1,75
11	IT-On.NET GmbH	1,75
13	infoWAN Datenkommunikation GmbH	1,77
14	aconitas GmbH	1,78
15	aConTech GmbH	1,79
16	purtel.com GmbH	1,80
17	InterConnect GmbH & Co. KG	1,81
18	Krämer IT Solutions GmbH	1,85
19	mars solutions GmbH	1,90
20	PROFI Engineering Systems AG	1,92
21	Leitwerk AG	1,93
22	C&S - Computer und Service GmbH	1,94
23	Exabyters Betriebs GmbH	2,00
23	INNEO Solutions GmbH	2,00
23	Proact Deutschland GmbH	2,00
23	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	2,00
27	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	2,04
27	Avanade Deutschland GmbH	2,04
29	blue technologies Ltd. & Co. KG	2,05
30	K&K Networks GmbH	2,06
30	TechniData IT-Service GmbH	2,06
32	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	2,07
33	CYBERDYNE Informationstechnologie GmbH	2,08
34	netgo GmbH	2,09
35	ACP IT Solutions AG	2,10
36	Beck et al. Services GmbH	2,11
37	BIZTEAM Systemhaus GmbH	2,13
37	Ratiodata GmbH	2,13
37	cloud4you AG	2,13
40	DATAGROUP SE	2,14
41	unique projects GmbH & Co. KG	2,15
42	interface systems GmbH	2,17
42	Aluxo GmbH	2,17
44	BRANDMAUER IT GmbH	2,18
44	Dimension Data Germany	2,18
44	PlusServer GmbH	2,18
47	Rödl IT Operation GmbH	2,20
47	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	2,20
49	Axians IT Solutions GmbH	2,21
50	Atos SE	2,23
51	Bright Skies GmbH	2,25
52	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	2,27
53	SYSback AG	2,31
54	IBH IT-Service GmbH	2,33
54	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	2,33
56	Computacenter AG & Co. oHG	2,38
57	Systemhaus Krick GmbH & Co.KG	2,40
58	SCALTEL AG	2,41
59	Bechtle AG	2,50
60	Comparex AG	2,58
61	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	2,73
62	CANCOM SE (inkl. Pironet, Antauris und Synaix)	2,78

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2020

## Weiterempfehlungsrate

(10 = uneingeschränkte Weiterempfehlung, 1 = keine Weiterempfehlung)

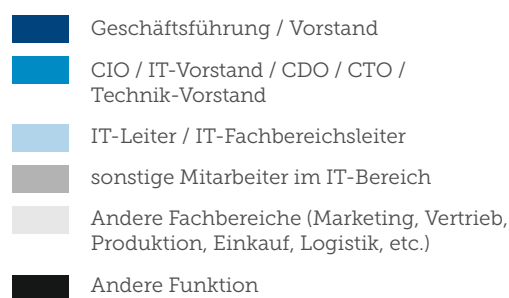
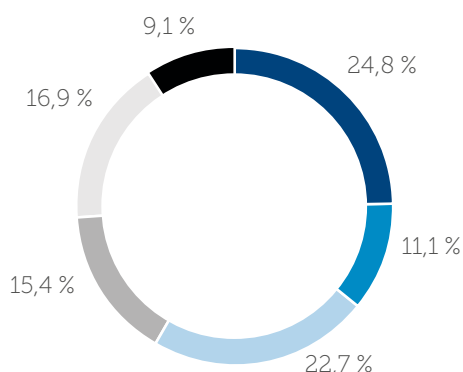
Rang	Unternehmen	Note			Note
1	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	9,63	32	aConTech GmbH	8,21
2	Mahr EDV GmbH	9,60	33	Exabytes Betriebs GmbH	8,20
3	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	9,27	34	Dimension Data Germany	8,18
3	united systems AG	9,27	35	Krämer IT Solutions GmbH	8,15
5	InterConnect GmbH & Co. KG	9,23	36	Leitwerk AG	8,14
6	NetPlans GmbH	9,08	37	cloud4you AG	8,08
7	netgo GmbH	8,91	38	SCALTEL AG	8,04
8	BIZTEAM Systemhaus GmbH	8,87	39	ahd GmbH & Co. KG	8,03
8	Medialine EuroTrade AG	8,87	40	C&S - Computer und Service GmbH	8,00
10	TEC-SAS GmbH	8,86	40	PROFI Engineering Systems AG	8,00
11	infoWAN Datenkommunikation GmbH	8,85	42	Beck et al. Services GmbH	7,94
12	Elanity Network Partner GmbH	8,82	43	Comparex AG	7,92
13	mars solutions GmbH	8,80	43	interface systems GmbH	7,92
14	DextraData GmbH	8,79	45	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	7,87
15	unique projects GmbH & Co. KG	8,77	46	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	7,86
16	PlusServer GmbH	8,76	47	ACP IT Solutions AG	7,76
17	SanData IT-Gruppe	8,75	48	Avanade Deutschland GmbH	7,73
18	CYBERDYNE Informationstechnologie GmbH	8,50	49	TechniData IT-Service GmbH	7,65
18	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	8,50	50	DATAGROUP SE	7,59
18	Ratiodata GmbH	8,50	51	Bright Skies GmbH	7,56
18	purtel.com GmbH	8,50	51	SYSback AG	7,56
22	Rödl IT Operation GmbH	8,48	53	IBH IT-Service GmbH	7,48
23	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	8,46	54	Aluxo GmbH	7,39
23	IT-Haus GmbH	8,46	55	Computacenter AG & Co. oHG	7,36
25	Systemhaus Krick GmbH & Co. KG	8,40	56	INNEO Solutions GmbH	7,28
26	BRANDMAUER IT GmbH	8,35	57	Bechtle AG	7,23
27	IT-On.NET GmbH	8,33	58	Atos SE	7,17
28	K&K Networks GmbH	8,29	59	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	7,00
28	blue technologies Ltd. & Co. KG	8,29	60	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	6,80
30	Proact Deutschland GmbH	8,23	61	Axians IT Solutions AG	6,79
31	Aconitas GmbH	8,22	62	CANCOM SE (inkl. Pironet, Antauris und Synaix)	6,73

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2020

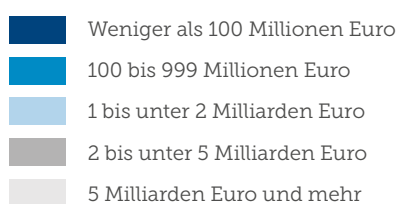
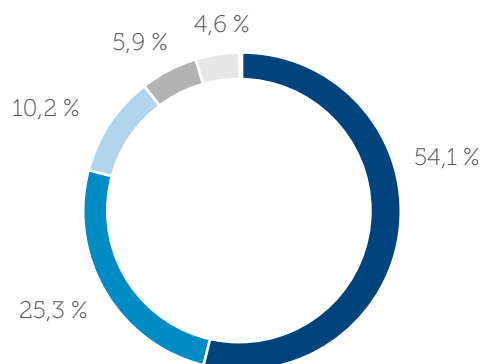
## Die befragten Unternehmen

IDG Research befragte im Auftrag von COMPUTERWOCHE und ChannelPartner CIOs, IT-Leiter, IT-Administratoren, Geschäftsführer und Fachbereichsleiter von insgesamt 845 Anwenderunternehmen unterschiedlicher Branchen und Größen. Die Umfrage lief vom 16. September 2019 bis 7. Januar 2020.

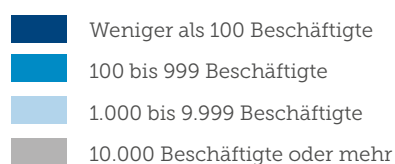
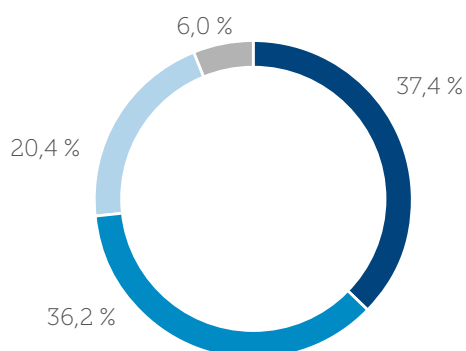
### Funktionen der befragten Unternehmensvertreter



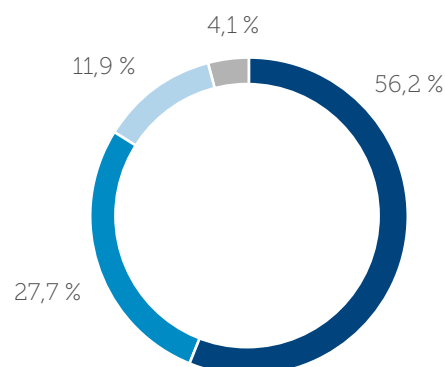
### Jahresumsatz der befragten Unternehmen



### Anzahl der Beschäftigten der befragten Unternehmen deutschlandweit

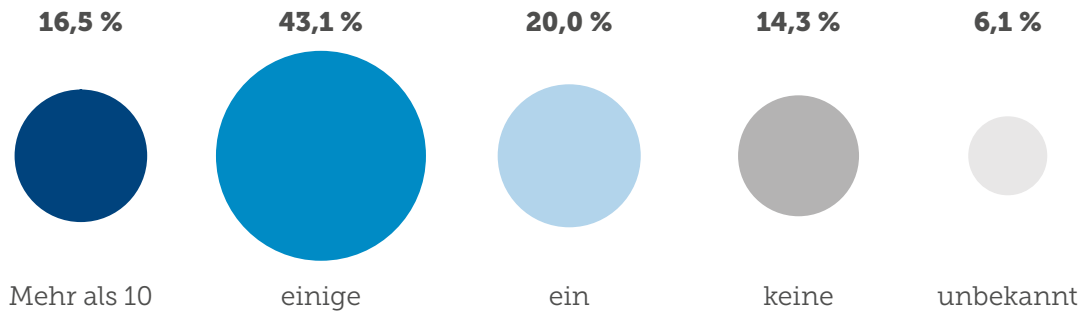


### Höhe der jährlichen Aufwendungen der befragten Unternehmen in IT-Systeme sowie Anwendungen / Applikationen

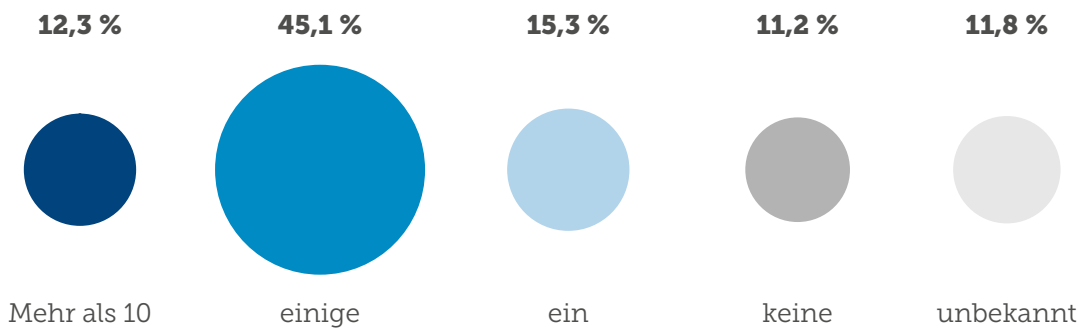


## Cloud und Managed Services

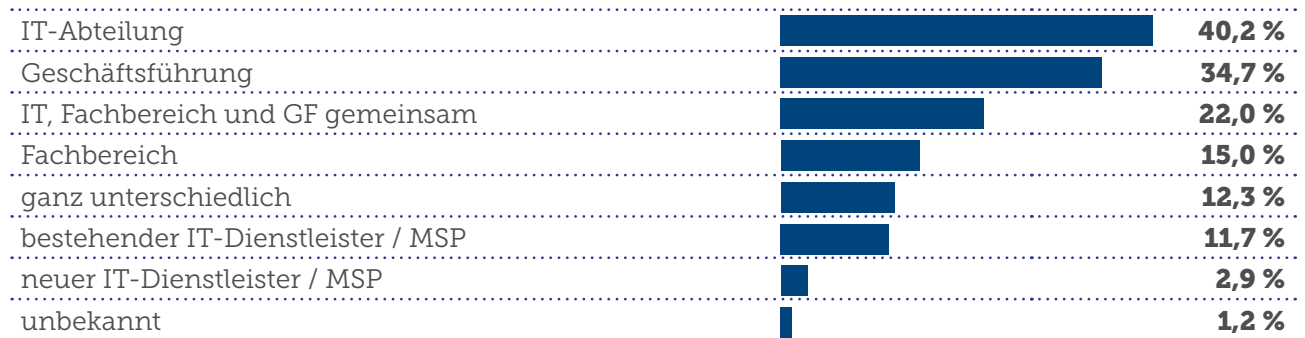
### So viele Cloud und Managed Services nutzen Unternehmen heute



### So viele Cloud oder Managed Services sind in Unternehmen in Zukunft geplant



### Diese Abteilungen initiieren Cloud- und Managed-Service-Projekte (Mehrfachnennungen möglich)

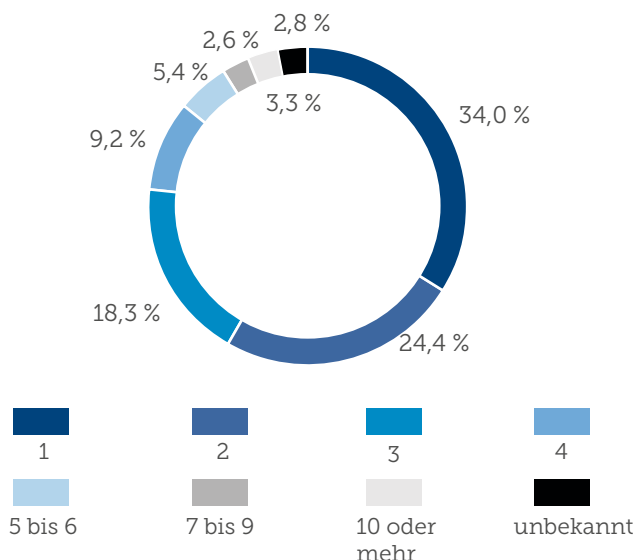




**So zufrieden sind Unternehmen mit den externen IT-/ITK-Dienstleistern bzw. Managed Service Providern**

Sehr zufrieden	<b>45,5 %</b>
zufrieden	<b>35,4 %</b>
eher zufrieden	<b>15,8 %</b>
eher nicht zufrieden	<b>1,8 %</b>
nicht zufrieden	<b>0,7 %</b>
gar nicht zufrieden	<b>0,1 %</b>
kann ich nicht beurteilen	<b>0,7 %</b>

**Mit so vielen externen IT-/ITK-Dienstleistern bzw. MSPs arbeiten Unternehmen zusammen**



**Das sind die maßgeblichen Kriterien der Unternehmen bei der Auswahl eines geeigneten IT-/ITK-Dienstleisters bzw. Managed Services Providers (Mehrfachnennungen möglich)**

Vertrauen	<b>58,3 %</b>
Technologisches Know-how	<b>48,9 %</b>
Persönlicher Kontakt	<b>48,2 %</b>
Gute Zusammenarbeit bei anderem IT/ITK-Projekt	<b>39,9 %</b>
Regionale Nähe	<b>35,9 %</b>
Branchenkompetenz	<b>33,3 %</b>
Transparentes Preisgefüge	<b>33,3 %</b>
Prozess-Know-how	<b>31,8 %</b>
Skalierbarkeit der Dienste	<b>28,2 %</b>
User Help Desk	<b>22,0 %</b>
Kundenreferenzen	<b>21,7 %</b>
Empfehlungen von Kollegen / Bekannten / anderen Unternehmen	<b>19,4 %</b>
End-to-End Delivery	<b>15,3 %</b>
Internationale / Globale Ausrichtung	<b>13,2 %</b>
Andere maßgebliche Kriterien	<b>0,9 %</b>












**Das sind die Top 10 Themen, mit denen sich die befragten Unternehmen im kommenden Jahr auseinandersetzen wollen (Mehrfachnennungen möglich)**

Cloud Computing	38,5 %
Digitalisierung der Geschäftsprozesse	36,2 %
Modernisierung der Infrastruktur	31,4 %
Security / Cyber Security	31,4 %
Virtualisierung	24,2 %
Managed Services / Outsourcing	24,2 %
Automatisierung	20,8 %
Standardisierung, Konsolidierung, Integration	19,3 %
Mobility / Mobile Solutions	18,9 %
Analytics / Big Data	16,2 %







**So sind Unternehmen auf ihre IT-Dienstleister und MSPs aufmerksam geworden**

IT-Dienstleister / MSP ist ein langjähriger Partner	56,8 %
Persönliche Empfehlung eines Kollegen	26,3 %
Allgemeine Internetrecherche	22,2 %
Empfehlung durch Hersteller	20,3 %
Veranstaltung	14,6 %
Recherche in Sozialen Netzwerken (z.B. LinkedIn, Xing, Facebook)	11,9 %
Verbände / Innungen	10,2 %
Fachzeitschrift (Print / Online)	9,8 %
Recherche im Branchenbuch	9,8 %
anders	4,0 %

## Das sind die wichtigsten Kriterien zur Bewertung externer IT-Dienstleister und MSPs aus Sicht der Anwenderunternehmen

Beratungskompetenz im Vorfeld		<b>91,2 %</b>
Sicherheit, Stabilität, Hochverfügbarkeit der Dienste		<b>88,6 %</b>
Transparenz des Angebots und Bestellprozesses		<b>84,4 %</b>
Einhaltung vereinbarter SLAs		<b>81,7 %</b>
Reaktionszeit und Verfügbarkeit (24x7 Service Desk)		<b>79,5 %</b>
Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis		<b>77,7 %</b>
Beitrag des Dienstleisters zur Verbesserung der Prozesse		<b>77,3 %</b>
Skalierbarkeit der Dienste / Flexibilität		<b>76,8 %</b>
Unterstützung während der Transition (Integration der ITIL-Prozesse)		<b>76,1 %</b>
Geschwindigkeit der Bereitstellung von Diensten		<b>74,8 %</b>
Portfolio-Breite		<b>55,1 %</b>

## Folgenden Aussagen stimmen die befragten Unternehmen zu

„Managed Security Provider tragen wesentlich dazu bei, die Sicherheit der gesamten Unternehmens-IT zu erhöhen“		<b>75,2 %</b>
„Managed Service Provider unterstützen uns dabei, uns auf die eigenen Unternehmensziele zu konzentrieren“		<b>75,0 %</b>
„Die digitale Transformation ist für ein Gros der deutschen Unternehmen ohne Unterstützung externer IT-Dienstleister nicht zu stemmen.“		<b>74,4 %</b>
„Die Einbindung von Managed Service Providern trägt wesentlich dazu bei, die Wünsche der Fachabteilungen zu erfüllen und gleichzeitig die Interessen der eigenen IT-Abteilung zu stärken“		<b>69,1 %</b>
„Die Einbindung von Managed Service Providern erhöht die Kostentransparenz für die hausinterne IT-Abteilung“		<b>68,1 %</b>
„Die Einbindung der Managed Service Provider erhöht die Komplexität für die hausinterne IT-Abteilung“		<b>53,2 %</b>

**Herausgeber:**

IDG Business Media GmbH

**Anschrift:**

Lyonel-Feiningger-Str. 26  
80807 München

Telefon (089) 360 86 – 0

Fax (089) 360 86 – 118

E-Mail [info@idg.de](mailto:info@idg.de)

**Inhaber und****Beteiligungsverhältnisse:**

Alleiniger Gesellschafter der IDG Business Media GmbH ist die IDG Communications Media AG, München, eine 100-prozentige Tochter der International Data Group Inc., Boston, USA.

**Aufsichtsratsmitglieder der IDG**

Communications Media AG sind Jayne Enos (Vorsitzende) und Toby Hurlstone.

**Gründer:**

Patrick J. McGovern (1937 - 2014)

**Registergericht**

Amtsgericht München  
HRB 99187

**Umsatzsteueridentifikationsnummer**

DE 811 257 800

Weitere Informationen unter:

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

**Projektleitung  
Redaktion:**

Susanne Köppler

Content Manager Events  
(Redaktion)

IDG Business Media GmbH

Telefon: (089) 36086 – 621

[skoeppler@idg.de](mailto:skoeppler@idg.de)

**Ansprechpartner:****Studie Bester MSP 2020:**

Matthias Teichmann

Director Research

IDG Research Services

Telefon: (089) 360 86 – 131

[mteichmann@idg.de](mailto:mteichmann@idg.de)

**Sales:**

Thomas Jank

Sales Director

ChannelPartner

Telefon: (089) 360 86-729

[tjank@idg.de](mailto:tjank@idg.de)

**Grafik:**

IDG Business Media GmbH

Marion Wagner

Lyonel-Feiningger-Str. 26  
80807 München

Umschlaggestaltung unter  
Verwendung eines Farbfotos von  
© shutterstock.com /  
1251222127 / julia.m



25 Jahre  
**ChannelPartner**





 GoToMeeting

 GoToWebinar

 GoToConnect

 GoToRoom

## GOTO – SMARTE TOOLS FÜR NEW WORK

Digitalisierung und Globalisierung verändern unsere Kommunikationskultur und Zusammenarbeit. Die **GoTo-Suite** ist für diese Welt gemacht: Die funktionsreichste UCC Suite für Ihre Meetings, Präsentationen, Webinare und Schulungen – das clevere, einfach zu bedienende Toolkit für den digitalen Arbeitsplatz.

Mehr Informationen gibt es von  
[Marianne.vonSturmfeder@logmein.com](mailto:Marianne.vonSturmfeder@logmein.com)  
oder unter [www.goto.com/de](http://www.goto.com/de)

