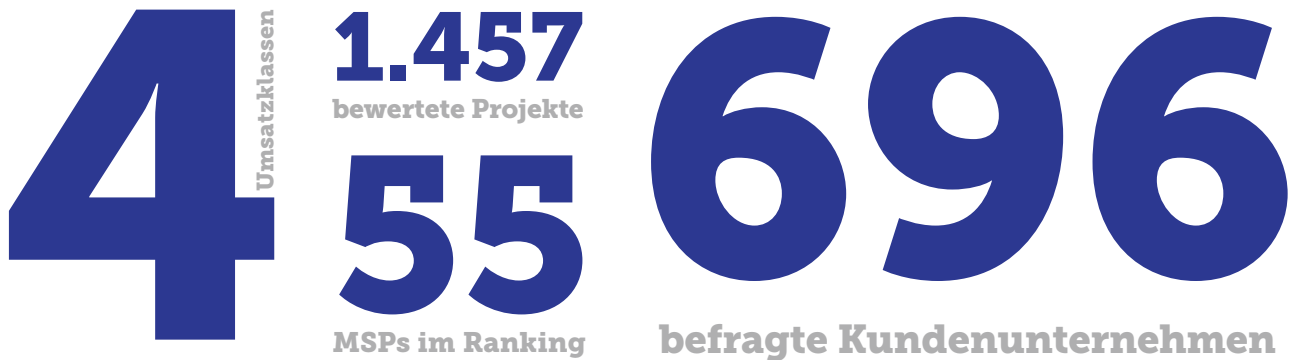




# DIE ROLLE DER MANAGED SERVICE PROVIDER AUS SICHT IHRER KUNDEN 2021

## Kennzahlen zur Studie



## Das sind die besten Managed Service Provider 2021

Im Auftrag der COMPUTERWOCHE und ChannelPartner befragte IDG Research Services zwischen Oktober 2020 und Januar 2021 Anwenderunternehmen dazu, wie zufrieden sie mit den Leistungen ihrer Cloud und Managed Service Provider 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 COMPUTERWOCHE und ChannelPartner die Preise an die „Besten MSPs 2021“. Insgesamt bewerteten 696 Kunden 1.457 Managed-Service und Cloud-Projekte.

Befragt wurden die CIOs, IT-Leiter, IT-Administratoren, Geschäftsführer und Fachbereichsleiter der Anwenderunternehmen. Die Befragung lief vom 25. Oktober 2020 bis zum 22. Januar 2021. 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.

## 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 2019 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

**Notendurchschnitt über alle Umsatzklassen hinweg:**

**1,85**

Notendurchschnitt 2020: 1,91

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

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

Rang	Unternehmen	Note	2020
1	NTT Group	<b>1,91</b>	-
2	SoftwareONE Deutschland GmbH	<b>2,05</b>	-
3	CANCOM SE	<b>2,15</b>	2,49
4	Computacenter AG & Co. oHG	<b>2,21</b>	2,14
5	Bechtle AG	<b>2,22</b>	2,21
<b>Notendurchschnitt Umsatzklasse 1</b>		<b>2,11</b>	<b>2,38</b>

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

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

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

Rang	Unternehmen	Note	2020
1	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	<b>1,69</b>	1,85
2	ACP IT Solutions AG	<b>1,82</b>	2,02
3	Axians Deutschland	<b>1,87</b>	2,03
4	Arvato Systems GmbH	<b>1,95</b>	-
5	Ratiodata AG	<b>2,04</b>	1,82
6	DATAGROUP SE	<b>2,08</b>	2,08
7	Atos IT Solutions and Services GmbH	<b>2,10</b>	2,17
8	Itelligence AG	<b>2,11</b>	-
<b>Notendurchschnitt Umsatzklasse 2</b>		<b>1,96</b>	<b>2,02</b>

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

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

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

Rang	Unternehmen	Note	2020
1	Medialine EuroTrade AG	<b>1,27</b>	1,49
2	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	<b>1,35</b>	2,19
3	IT-HAUS GmbH	<b>1,73</b>	1,81
4	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	<b>1,81</b>	2,33
5	<b>purtel.com GmbH</b>	<b>1,84</b>	1,93
6	INNEO Solutions GmbH	<b>1,95</b>	2,08
6	SanData IT-Gruppe	<b>1,95</b>	1,79
8	PlusServer GmbH	<b>1,98</b>	1,95
9	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	<b>2,03</b>	1,89
10	Avanade Deutschland GmbH	<b>2,09</b>	2,03
11	LEITWERK AG	<b>2,23</b>	1,96
12	Logicalis GmbH	<b>2,39</b>	-
<b>Notendurchschnitt Umsatzklasse 3</b>		<b>1,89</b>	<b>1,96</b>

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

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

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

Rang	Unternehmen	Note	2020
1	mars solutions GmbH	1,12	1,65
2	Krämer IT Solutions GmbH	1,20	1,70
3	TEC-SAS GmbH	1,21	1,55
4	Mate iT GmbH	1,26	-
5	Mahr EDV GmbH	1,32	1,24
6	Celos Computer GmbH	1,38	-
7	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	1,49	2,19
8	DextraData GmbH	1,60	1,60
9	TechniData IT-Service GmbH	1,63	2,03
10	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,64	1,88
11	indevis IT-Consulting and Solutions GmbH	1,69	-
12	Bright Skies GmbH	1,75	2,15
13	NetPlans GmbH	1,75	1,51
14	aconitas GmbH	1,76	1,65
15	Systemhaus Krick GmbH & Co. KG	1,83	2,05
16	Alfahosting GmbH	1,83	-
17	ahd GmbH & Co. KG	1,84	1,81
18	BRANDMAUER IT GmbH	1,88	2,12
19	IBH IT-Service GmbH	1,94	2,24
20	aConTech GmbH	1,96	1,76
21	PDV-Systeme GmbH	1,98	-
22	cloud4you AG	2,01	1,96
23	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	2,03	1,36
24	Proact Deutschland GmbH	2,06	2,05
25	InterConnect GmbH & Co. KG	2,09	1,62
26	Aluxo GmbH	2,12	2,02
27	IT-On.Net GmbH	2,16	1,95
28	C&S - Computer und Service GmbH	2,17	1,83
29	infoWAN Datenkommunikation GmbH	2,20	1,80
30	interface systems GmbH	2,25	2,06
<b>Notendurchschnitt Umsatzklasse 4</b>		<b>1,78</b>	<b>1,84</b>

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

## Beratungskompetenz im Vorfeld

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

Rang	Unternehmen	Note	Rang	Unternehmen	Note
1	mars solutions GmbH	1,00	28	SoftwareONE Deutschland GmbH	1,67
1	Mate iT GmbH	1,00	29	PlusServer GmbH	1,70
3	TEC-SAS GmbH	1,18	30	Arvato Systems GmbH	1,71
4	Medialine EuroTrade AG	1,19	31	ACP IT-Solutions AG	1,73
5	Krämer IT Solutions GmbH	1,19	32	Aluxo GmbH	1,73
6	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,24	33	infoWAN Datenkommunikation GmbH	1,75
7	Celos Computer GmbH	1,25	34	Ratiodata AG	1,76
8	Mahr EDV GmbH	1,25	35	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	1,77
9	aconitas GmbH	1,29	36	NTT Group	1,79
10	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	1,40	37	purtel.com GmbH	1,80
11	DextraData GmbH	1,47	38	IBH IT-Service GmbH	1,85
12	NetPlans GmbH	1,47	39	INNEO Solutions GmbH	1,86
13	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,48	40	Itelligence AG	1,90
14	Alfahosting GmbH	1,50	40	IT-On.Net GmbH	1,90
14	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	1,50	42	Logicalis GmbH	1,91
14	Bright Skies GmbH	1,50	43	C&S – Computer und Service GmbH	1,92
17	SanData IT-Gruppe	1,55	43	Computacenter AG & Co. oHG	1,92
17	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,55	43	PDV-Systeme GmbH	1,92
19	IT-HAUS GmbH	1,55	46	CANCOM SE	1,93
20	ahd GmbH & Co. KG	1,55	47	DATAGROUP SE	1,93
21	Systemhaus Krick GmbH & Co. KG	1,57	48	cloud4you AG	1,94
22	aConTech GmbH	1,58	49	interface systems GmbH	2,00
23	TechniData IT-Service GmbH	1,59	49	InterConnect GmbH & Co. KG	2,00
24	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	1,60	51	Proact Deutschland GmbH	2,06
25	Axians Deutschland	1,61	52	Atos IT Solutions and Services GmbH	2,09
26	indevis IT-Consulting and Solutions GmbH	1,63	53	Bechtle AG	2,09
27	BRANDMAUER IT GmbH	1,64	54	Avanade Deutschland GmbH	2,25
			55	LEITWERK AG	2,40

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

Die Benotungen wurden gerundet. Bei gleicher Platzierung unterschiedlicher Unternehmen sind die Noten inkl. Nachkommastellen gleich.

## Transparenz des Angebots und Bestellungsprozesses

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

Rang	Unternehmen	Note	Rang	Unternehmen	Note
1	Krämer IT Solutions GmbH	1,14	28	PlusServer GmbH	1,90
2	Mate iT GmbH	1,17	28	partel.com GmbH	1,90
3	mars solutions GmbH	1,21	30	Ratiodata AG	1,91
4	TEC-SAS GmbH	1,23	31	NTT Group	1,92
5	Medialine EuroTrade AG	1,26	32	Arvato Systems GmbH	1,94
6	Celos Computer GmbH	1,33	33	ahd GmbH & Co. KG	1,95
7	Mahr EDV GmbH	1,35	34	ACP IT-Solutions AG	2,00
8	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,38	34	PDV-Systeme GmbH	2,00
9	aconitas GmbH	1,43	34	InterConnect GmbH & Co. KG	2,00
10	indevis IT-Consulting and Solutions GmbH	1,47	37	DATAGROUP SE	2,04
11	IT-HAUS GmbH	1,58	38	SoftwareONE Deutschland GmbH	2,06
12	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,59	39	Axians Deutschland	2,07
13	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,64	39	INNEO Solutions GmbH	2,07
14	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	1,70	41	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	2,08
14	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	1,70	41	IBH IT-Service GmbH	2,08
16	Systemhaus Krick GmbH & Co. KG	1,71	43	Itelligence AG	2,10
17	BRANDMAUER IT GmbH	1,73	44	Atos IT Solutions and Services GmbH	2,10
18	Bright Skies GmbH	1,75	45	aConTech GmbH	2,21
19	DextraData GmbH	1,76	46	CANCOM SE	2,21
19	TechniData IT-Service GmbH	1,76	47	interface systems GmbH	2,23
21	Alfahosting GmbH	1,78	48	C&S – Computer und Service GmbH	2,25
22	IT-On.Net GmbH	1,80	49	Aluxo GmbH	2,27
23	SanData IT-Gruppe	1,82	50	Bechtle AG	2,30
24	NetPlans GmbH	1,84	51	Computacenter AG & Co. oHG	2,38
25	cloud4you AG	1,88	52	infoWAN Datenkommunikation GmbH	2,42
25	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	1,88	53	Logicalis GmbH	2,45
25	Proact Deutschland GmbH	1,88	54	LEITWERK AG	2,50
			55	Avanade Deutschland GmbH	2,63

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

Die Benotungen wurden gerundet. Bei gleicher Platzierung unterschiedlicher Unternehmen sind die Noten inkl. Nachkommastellen gleich.

## Beitrag des Dienstleisters zur Verbesserung der Prozesse

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

Rang	Unternehmen	Note	Rang	Unternehmen	Note
1	Medialine EuroTrade AG	<b>1,15</b>	28	aconitas GmbH	<b>2,00</b>
2	Krämer IT Solutions GmbH	<b>1,19</b>	28	Proact Deutschland GmbH	<b>2,00</b>
3	mars solutions GmbH	<b>1,21</b>	28	INNEO Solutions GmbH	<b>2,00</b>
4	TEC-SAS GmbH	<b>1,23</b>	28	SanData IT-Gruppe	<b>2,00</b>
5	Mahr EDV GmbH	<b>1,26</b>	28	Logicalis GmbH	<b>2,00</b>
6	Mate iT GmbH	<b>1,33</b>	28	PlusServer GmbH	<b>2,00</b>
7	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	<b>1,40</b>	34	Arvato Systems GmbH	<b>2,06</b>
8	Celos Computer GmbH	<b>1,42</b>	35	DATAGROUP SE	<b>2,07</b>
9	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	<b>1,43</b>	36	ACP IT-Solutions AG	<b>2,08</b>
10	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	<b>1,45</b>	37	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	<b>2,08</b>
11	Bright Skies GmbH	<b>1,67</b>	37	interface systems GmbH	<b>2,08</b>
12	ahd GmbH & Co. KG	<b>1,70</b>	39	infoWAN Datenkommunikation GmbH	<b>2,08</b>
<b>12</b>	<b>purtel.com GmbH</b>	<b>1,70</b>	40	PDV-Systeme GmbH	<b>2,08</b>
14	InterConnect GmbH & Co. KG	<b>1,73</b>	41	IT-On.Net GmbH	<b>2,10</b>
15	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	<b>1,75</b>	42	Ratiodata AG	<b>2,12</b>
16	TechniData IT-Service GmbH	<b>1,76</b>	43	cloud4you AG	<b>2,13</b>
17	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	<b>1,79</b>	44	CANCOM SE	<b>2,19</b>
18	DextraData GmbH	<b>1,81</b>	45	aConTech GmbH	<b>2,21</b>
19	Alfahosting GmbH	<b>1,82</b>	46	Atos IT Solutions and Services GmbH	<b>2,23</b>
20	IT-HAUS GmbH	<b>1,84</b>	47	Aluxo GmbH	<b>2,27</b>
21	NetPlans GmbH	<b>1,84</b>	48	Avanade Deutschland GmbH	<b>2,31</b>
22	Systemhaus Krick GmbH & Co. KG	<b>1,86</b>	49	C&S – Computer und Service GmbH	<b>2,33</b>
23	BRANDMAUER IT GmbH	<b>1,91</b>	50	Itelligence AG	<b>2,35</b>
24	NTT Group	<b>1,92</b>	51	LEITWERK AG	<b>2,40</b>
25	IBH IT-Service GmbH	<b>1,92</b>	52	SoftwareONE Deutschland GmbH	<b>2,41</b>
26	Axians Deutschland	<b>1,93</b>	53	Bechtle AG	<b>2,47</b>
27	indevis IT-Consulting and Solutions GmbH	<b>1,94</b>	54	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	<b>2,50</b>
			55	Computacenter AG & Co. oHG	<b>2,83</b>

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

Die Benotungen wurden gerundet. Bei gleicher Platzierung unterschiedlicher Unternehmen sind die Noten inkl. Nachkommastellen gleich.

## Portfolio-Breite

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

Rang	Unternehmen	Note
1	Krämer IT Solutions GmbH	1,19
1	TEC-SAS GmbH	1,19
3	mars solutions GmbH	1,21
4	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,25
5	Medialine EuroTrade AG	1,26
6	Mahr EDV GmbH	1,37
7	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	1,50
8	Alfahosting GmbH	1,53
9	IBH IT-Service GmbH	1,54
10	Bright Skies GmbH	1,55
10	Mate iT GmbH	1,55
12	Celos Computer GmbH	1,57
13	TechniData IT-Service GmbH	1,59
14	IT-HAUS GmbH	1,68
15	ACP IT-Solutions AG	1,70
16	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	1,71
17	indevis IT-Consulting and Solutions GmbH	1,72
18	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,75
19	DextraData GmbH	1,76
20	CANCOM SE	1,79
21	ahd GmbH & Co. KG	1,80
22	INNEO Solutions GmbH	1,86
23	NTT Group	1,87
24	NetPlans GmbH	1,89
25	Aluxo GmbH	1,91
25	BRANDMAUER IT GmbH	1,91
25	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,91

Rang	Unternehmen	Note
28	Bechtle AG	1,95
29	aconitas GmbH	1,95
30	Axians Deutschland	1,96
31	Atos IT Solutions and Services GmbH	1,98
32	Arvato Systems GmbH	2,00
32	Avanade Deutschland GmbH	2,00
32	cloud4you AG	2,00
32	Systemhaus Krick GmbH & Co. KG	2,00
32	PlusServer GmbH	2,00
37	SoftwareONE Deutschland GmbH	2,06
38	C&S – Computer und Service GmbH	2,08
38	infoWAN Datenkommunikation GmbH	2,08
38	PDV-Systeme GmbH	2,08
41	InterConnect GmbH & Co. KG	2,09
42	purtel.com GmbH	2,10
43	Computacenter AG & Co. oHG	2,15
44	interface systems GmbH	2,17
45	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	2,20
46	aConTech GmbH	2,21
47	DATAGROUP SE	2,24
48	Ratiodata AG	2,24
49	Proact Deutschland GmbH	2,25
50	Itelligence AG	2,40
51	Logicalis GmbH	2,45
52	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	2,46
53	LEITWERK AG	2,50
54	SanData IT-Gruppe	2,64
55	IT-On.Net GmbH	2,90

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

Die Benotungen wurden gerundet. Bei gleicher Platzierung unterschiedlicher Unternehmen sind die Noten inkl. Nachkommastellen gleich.



## Geschwindigkeit der Bereitstellung von Diensten

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

Rang	Unternehmen	Note	Rang	Unternehmen	Note
1	mars solutions GmbH	1,00	28	SoftwareONE Deutschland GmbH	1,88
2	TEC-SAS GmbH	1,18	29	Alfahosting GmbH	1,89
3	Medialine EuroTrade AG	1,31	29	indevis IT-Consulting and Solutions GmbH	1,89
4	Mahr EDV GmbH	1,31	31	Computacenter AG & Co. oHG	1,93
5	Krämer IT Solutions GmbH	1,33	32	Itelligence AG	1,95
5	Mate iT GmbH	1,33	33	Arvato Systems GmbH	1,96
7	Celos Computer GmbH	1,37	34	NetPlans GmbH	2,00
8	TechniData IT-Service GmbH	1,47	34	Systemhaus Krick GmbH & Co. KG	2,00
9	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	1,50	34	Aluxo GmbH	2,00
10	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,52	37	Bright Skies GmbH	2,08
11	purtel.com GmbH	1,60	37	C&S – Computer und Service GmbH	2,08
12	cloud4you AG	1,63	37	PDV-Systeme GmbH	2,08
13	ACP IT-Solutions AG	1,70	40	PlusServer GmbH	2,10
14	DextraData GmbH	1,71	41	CANCOM SE	2,11
15	aconitas GmbH	1,71	42	Axians Deutschland	2,14
16	SanData IT-Gruppe	1,73	43	interface systems GmbH	2,15
16	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,73	44	InterConnect GmbH & Co. KG	2,18
18	IT-HAUS GmbH	1,74	45	Proact Deutschland GmbH	2,19
19	infoWAN Datenkommunikation GmbH	1,75	46	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	2,20
20	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,77	47	Ratiodata AG	2,21
21	INNEO Solutions GmbH	1,79	48	NTT Group	2,25
22	aConTech GmbH	1,79	49	Bechtle AG	2,25
23	ahd GmbH & Co. KG	1,80	50	DATAGROUP SE	2,26
24	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	1,81	51	Atos IT Solutions and Services GmbH	2,27
25	BRANDMAUER IT GmbH	1,82	52	Logicalis GmbH	2,27
26	IBH IT-Service GmbH	1,85	53	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	2,29
27	Avanade Deutschland GmbH	1,88	54	IT-On.Net GmbH	2,60
			54	LEITWERK AG	2,60

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

Die Benotungen wurden gerundet. Bei gleicher Platzierung unterschiedlicher Unternehmen sind die Noten inkl. Nachkommastellen gleich.

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

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

Rang	Unternehmen	Note
1	mars solutions GmbH	1,00
2	Mate iT GmbH	1,09
3	TEC-SAS GmbH	1,14
4	Krämer IT Solutions GmbH	1,14
5	Medialine EuroTrade AG	1,30
6	Mahr EDV GmbH	1,33
7	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,35
8	Celos Computer GmbH	1,37
9	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,45
10	SanData IT-Gruppe	1,50
11	TechniData IT-Service GmbH	1,53
12	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	1,60
12	<b>purtel.com GmbH</b>	<b>1,60</b>
14	DextraData GmbH	1,67
15	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,68
16	indevis IT-Consulting and Solutions GmbH	1,71
17	Itelligence AG	1,75
17	Bright Skies GmbH	1,75
17	Systemhaus Krick GmbH & Co. KG	1,75
20	IT-HAUS GmbH	1,76
21	Alfahosting GmbH	1,78
22	NetPlans GmbH	1,79
23	ahd GmbH & Co. KG	1,80
24	PDV-Systeme GmbH	1,83
25	aConTech GmbH	1,84
26	aconitas GmbH	1,86
27	ACP IT-Solutions AG	1,87
28	cloud4you AG	1,88

Rang	Unternehmen	Note
28	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	1,88
30	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	1,92
31	Axians Deutschland	1,93
32	DATAGROUP SE	1,93
33	Arvato Systems GmbH	1,96
34	Avanade Deutschland GmbH	2,00
34	SoftwareONE Deutschland GmbH	2,00
34	Aluxo GmbH	2,00
34	Computacenter AG & Co. oHG	2,00
34	InterConnect GmbH & Co. KG	2,00
34	PlusServer GmbH	2,00
40	Ratiodata AG	2,03
41	INNEO Solutions GmbH	2,07
42	CANCOM SE	2,08
42	IBH IT-Service GmbH	2,08
44	C&S – Computer und Service GmbH	2,08
45	BRANDMAUER IT GmbH	2,09
45	Logicalis GmbH	2,09
47	Atos IT Solutions and Services GmbH	2,11
48	NTT Group	2,17
49	Proact Deutschland GmbH	2,19
50	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	2,20
51	Bechtle AG	2,27
52	interface systems GmbH	2,38
53	IT-On.Net GmbH	2,40
54	infoWAN Datenkommunikation GmbH	2,67
55	LEITWERK AG	2,80

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

Die Benotungen wurden gerundet. Bei gleicher Platzierung unterschiedlicher Unternehmen sind die Noten inkl. Nachkommastellen gleich.

## Reaktionszeit und Verfügbarkeit (24x7 Service Desk)

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

Rang	Unternehmen	Note	Rang	Unternehmen	Note
1	mars solutions GmbH	1,14	29	Atos IT Solutions and Services GmbH	1,92
2	Krämer IT Solutions GmbH	1,15	30	Systemhaus Krick GmbH & Co. KG	1,92
3	Medialine EuroTrade AG	1,27	31	Arvato Systems GmbH	1,98
4	TEC-SAS GmbH	1,29	32	ahd GmbH & Co. KG	2,00
5	Mahr EDV GmbH	1,29	32	INNEO Solutions GmbH	2,00
6	Celos Computer GmbH	1,42	32	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	2,00
7	TechniData IT-Service GmbH	1,47	32	IT-On.Net GmbH	2,00
8	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,48	32	LEITWERK AG	2,00
9	indevis IT-Consulting and Solutions GmbH	1,50	32	PlusServer GmbH	2,00
9	Mate iT GmbH	1,50	38	Ratiodata AG	2,03
11	DextraData GmbH	1,59	39	Avanade Deutschland GmbH	2,06
12	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,63	39	cloud4you AG	2,06
13	Bright Skies GmbH	1,67	41	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	2,07
14	IBH IT-Service GmbH	1,69	42	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	2,10
15	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	1,70	43	DATAGROUP SE	2,13
16	NetPlans GmbH	1,74	44	aConTech GmbH	2,16
17	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	1,75	45	Alfahosting GmbH	2,18
17	PDV-Systeme GmbH	1,75	46	Itelligence AG	2,20
19	Axians Deutschland	1,79	47	Computacenter AG & Co. oHG	2,21
20	purtel.com GmbH	1,80	48	infoWAN Datenkommunikation GmbH	2,25
21	NTT Group	1,82	49	Bechtle AG	2,27
21	BRANDMAUER IT GmbH	1,82	50	InterConnect GmbH & Co. KG	2,30
23	C&S – Computer und Service GmbH	1,83	51	interface systems GmbH	2,31
24	ACP IT-Solutions AG	1,85	52	SoftwareONE Deutschland GmbH	2,35
25	aconitas GmbH	1,86	53	CANCOM SE	2,37
26	IT-HAUS GmbH	1,87	54	Aluxo GmbH	2,45
27	Proact Deutschland GmbH	1,88	54	Logicalis GmbH	2,45
28	SanData IT-Gruppe	1,91			

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

Die Benotungen wurden gerundet. Bei gleicher Platzierung unterschiedlicher Unternehmen sind die Noten inkl. Nachkommastellen gleich.

## Sicherheit, Stabilität, Hochverfügbarkeit der Dienste

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

Rang	Unternehmen	Note	Rang	Unternehmen	Note
1	mars solutions GmbH	1,14	28	Arvato Systems GmbH	1,85
2	Mate iT GmbH	1,17	29	Ratiodata AG	1,88
3	Celos Computer GmbH	1,17	30	purstel.com GmbH	1,90
4	TEC-SAS GmbH	1,18	31	Bright Skies GmbH	1,92
5	Mahr EDV GmbH	1,18	32	INNEO Solutions GmbH	1,93
6	Medialine EuroTrade AG	1,19	33	Atos IT Solutions and Services GmbH	1,94
7	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	1,20	34	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	2,00
8	Krämer IT Solutions GmbH	1,24	34	PDV-Systeme GmbH	2,00
9	DextraData GmbH	1,29	36	DATAGROUP SE	2,02
10	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,45	37	Bechtle AG	2,04
11	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,52	38	Alfahosting GmbH	2,06
12	TechniData IT-Service GmbH	1,53	39	Proact Deutschland GmbH	2,06
13	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,54	40	Itelligence AG	2,10
14	NTT Group	1,57	40	LEITWERK AG	2,10
15	Axians Deutschland	1,57	42	InterConnect GmbH & Co. KG	2,18
16	NetPlans GmbH	1,58	42	SanData IT-Gruppe	2,18
17	ACP IT-Solutions AG	1,63	44	cloud4you AG	2,19
18	ahd GmbH & Co. KG	1,65	45	CANCOM SE	2,19
19	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	1,67	46	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	2,20
20	IT-HAUS GmbH	1,72	46	PlusServer GmbH	2,20
21	indevis IT-Consulting and Solutions GmbH	1,78	48	Avanade Deutschland GmbH	2,25
22	Systemhaus Krick GmbH & Co. KG	1,79	49	Logicalis GmbH	2,27
23	aConTech GmbH	1,79	50	Computacenter AG & Co. oHG	2,29
24	aconitas GmbH	1,81	51	Aluxo GmbH	2,36
25	SoftwareONE Deutschland GmbH	1,81	52	interface systems GmbH	2,38
26	BRANDMAUER IT GmbH	1,82	53	C&S – Computer und Service GmbH	2,42
27	IBH IT-Service GmbH	1,85	53	infoWAN Datenkommunikation GmbH	2,42

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

\* IT.On Net GmbH hat in dieser Kategorie nicht die nötige Anzahl an Bewertungen erhalten und ist daher nicht aufgeführt.

Die Benotungen wurden gerundet. Bei gleicher Platzierung unterschiedlicher Unternehmen sind die Noten inkl. Nachkommastellen gleich.

## Skalierbarkeit der Dienste / Flexibilität

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

Rang	Unternehmen	Note	Rang	Unternehmen	Note
1	TEC-SAS GmbH	1,09	29	aconitas GmbH	1,95
2	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,15	30	Axians Deutschland	1,96
3	mars solutions GmbH	1,15	31	aConTech GmbH	2,00
4	Mahr EDV GmbH	1,20	31	SoftwareONE Deutschland GmbH	2,00
5	DextraData GmbH	1,29	31	PDV-Systeme GmbH	2,00
6	Medialine EuroTrade AG	1,30	31	BRANDMAUER IT GmbH	2,00
7	Krämer IT Solutions GmbH	1,38	31	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	2,00
8	Celos Computer GmbH	1,43	36	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	2,07
9	Mate iT GmbH	1,45	37	Arvato Systems GmbH	2,08
9	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,45	38	Ratiodata AG	2,09
11	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	1,50	39	Bechtle AG	2,10
12	IT-HAUS GmbH	1,53	40	LEITWERK AG	2,10
13	indevis IT-Consulting and Solutions GmbH	1,59	40	PlusServer GmbH	2,10
14	Bright Skies GmbH	1,64	42	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	2,13
15	NetPlans GmbH	1,68	42	Proact Deutschland GmbH	2,13
16	ACP IT-Solutions AG	1,70	44	INNEO Solutions GmbH	2,14
17	NTT Group	1,71	45	DATAGROUP SE	2,17
18	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,72	46	CANCOM SE	2,23
19	SanData IT-Gruppe	1,73	46	IBH IT-Service GmbH	2,23
20	TechniData IT-Service GmbH	1,76	48	infoWAN Datenkommunikation GmbH	2,25
21	IT-On.Net GmbH	1,80	49	Atos IT Solutions and Services GmbH	2,26
21	purtel.com GmbH	1,80	50	InterConnect GmbH & Co. KG	2,27
23	Alfahosting GmbH	1,83	51	C&S – Computer und Service GmbH	2,33
24	Computacenter AG & Co. oHG	1,86	52	Itelligence AG	2,35
24	Systemhaus Krick GmbH & Co. KG	1,86	53	Aluxo GmbH	2,36
26	Avanade Deutschland GmbH	1,88	54	cloud4you AG	2,38
27	ahd GmbH & Co. KG	1,90	55	interface systems GmbH	2,54
28	Logicalis GmbH	1,91			

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

Die Benotungen wurden gerundet. Bei gleicher Platzierung unterschiedlicher Unternehmen sind die Noten inkl. Nachkommastellen gleich.

## Einhaltung vereinbarter SLAs

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

Rang	Unternehmen	Note
1	Krämer IT Solutions GmbH	1,10
2	mars solutions GmbH	1,14
3	TEC-SAS GmbH	1,24
4	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,25
4	Mate iT GmbH	1,25
6	Medialine EuroTrade AG	1,26
7	Mahr EDV GmbH	1,33
8	Celos Computer GmbH	1,35
9	DextraData GmbH	1,40
10	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,45
11	NetPlans GmbH	1,47
12	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	1,50
13	Avanade Deutschland GmbH	1,56
13	indevis IT-Consulting and Solutions GmbH	1,56
15	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	1,57
16	TechniData IT-Service GmbH	1,59
17	Axians Deutschland	1,59
18	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,62
19	Bright Skies GmbH	1,64
20	aconitas GmbH	1,71
20	Systemhaus Krick GmbH & Co. KG	1,71
22	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	1,75
23	PlusServer GmbH	1,80
24	Aluxo GmbH	1,82
25	IT-HAUS GmbH	1,84
26	aConTech GmbH	1,84
27	ACP IT-Solutions AG	1,85

Rang	Unternehmen	Note
28	Arvato Systems GmbH	1,85
29	NTT Group	1,87
30	ahd GmbH & Co. KG	1,90
30	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	1,90
32	PDV-Systeme GmbH	1,92
33	DATAGROUP SE	1,98
34	Ratiodata AG	2,00
34	Proact Deutschland GmbH	2,00
34	INNEO Solutions GmbH	2,00
34	IT-On.Net GmbH	2,00
38	Alfahosting GmbH	2,06
39	SoftwareONE Deutschland GmbH	2,06
40	C&S – Computer und Service GmbH	2,08
40	interface systems GmbH	2,08
42	BRANDMAUER IT GmbH	2,09
43	purtel.com GmbH	2,10
44	Bechtle AG	2,14
45	CANCOM SE	2,15
46	Itelligence AG	2,15
47	IBH IT-Service GmbH	2,15
48	cloud4you AG	2,19
49	Atos IT Solutions and Services GmbH	2,22
50	SanData IT-Gruppe	2,27
51	Computacenter AG & Co. oHG	2,29
52	infoWAN Datenkommunikation GmbH	2,33
53	InterConnect GmbH & Co. KG	2,36
54	Logicalis GmbH	2,55
55	LEITWERK AG	2,60

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

Die Benotungen wurden gerundet. Bei gleicher Platzierung unterschiedlicher Unternehmen sind die Noten inkl. Nachkommastellen gleich.

## Preis-Leistungs-Verhältnis

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

Rang	Unternehmen	Note	Rang	Unternehmen	Note
1	Mate iT GmbH	1,00	29	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	2,00
2	mars solutions GmbH	1,07	30	PlusServer GmbH	2,00
3	Krämer IT Solutions GmbH	1,14	31	Atos IT Solutions and Services GmbH	2,02
4	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,25	32	Arvato Systems GmbH	2,06
5	TEC-SAS GmbH	1,32	33	Proact Deutschland GmbH	2,06
6	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	1,40	34	DATAGROUP SE	2,07
7	Celos Computer GmbH	1,51	35	Axians Deutschland	2,07
8	Medialine EuroTrade AG	1,52	36	Aluxo GmbH	2,09
9	Mahr EDV GmbH	1,56	37	Bright Skies GmbH	2,09
10	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	1,70	38	Avanade Deutschland GmbH	2,13
11	Alfahosting GmbH	1,72	39	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	2,13
12	INNIO Solutions GmbH	1,79	40	NTT Group	2,13
13	indevis IT-Consulting and Solutions GmbH	1,79	41	IBH IT-Service GmbH	2,15
14	aconitas GmbH	1,81	42	PDV-Systeme GmbH	2,17
15	cloud4you AG	1,81	43	Ratiodata AG	2,18
16	TechniData IT-Service GmbH	1,82	44	infoWAN Datenkommunikation GmbH	2,18
17	IT-HAUS GmbH	1,87	45	SanData IT-Gruppe	2,18
18	DextraData GmbH	1,88	46	ahd GmbH & Co. KG	2,20
19	aConTech GmbH	1,89	47	Logicalis GmbH	2,20
20	purtel.com GmbH	1,90	48	SoftwareONE Deutschland GmbH	2,28
21	BRANDMAUER IT GmbH	1,91	49	IT-On.Net GmbH	2,30
22	InterConnect GmbH & Co. KG	1,91	50	LEITWERK AG	2,30
23	Systemhaus Krick GmbH & Co. KG	1,93	51	CANCOM SE	2,37
24	NetPlans GmbH	1,95	52	C&S - Computer und Service GmbH	2,42
25	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,96	53	interface systems GmbH	2,42
26	ACP IT-Solutions AG	1,98	54	Computacenter AG & Co. oHG	2,50
27	Itelligence AG	2,00	55	Bechtle AG	2,52
28	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	2,00			

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

Die Benotungen wurden gerundet. Bei gleicher Platzierung unterschiedlicher Unternehmen sind die Noten inkl. Nachkommastellen gleich.

## Weiterempfehlungsrate

(10 = Weiterempfehlung äußerst wahrscheinlich, bis 0 = Weiterempfehlung unwahrscheinlich)

Rang	Unternehmen	Note	Rang	Unternehmen	Note
1	Mate iT GmbH	9,83	28	Axians Deutschland	8,26
2	mars solutions GmbH	9,79	29	Proact Deutschland GmbH	8,13
3	Celos Computer GmbH	9,73	30	LEITWERK AG	8,09
4	Krämer IT Solutions GmbH	9,68	31	Arvato Systems GmbH	8,08
5	TEC-SAS GmbH	9,52	32	Ratiodata AG	8,03
6	Medialine EuroTrade AG	9,52	33	ACP IT-Solutions AG	8,00
7	Mahr EDV GmbH	9,47	33	cloud4you AG	8,00
7	DextraData GmbH	9,47	33	PlusServer GmbH	8,00
9	Bright Skies GmbH	9,33	36	ahd GmbH & Co. KG	7,95
10	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	9,15	37	Alfahosting GmbH	7,95
11	NetPlans GmbH	9,11	38	IBH IT-Service GmbH	7,92
12	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	9,10	39	PDV-Systeme GmbH	7,92
13	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	9,00	40	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	7,90
13	SanData IT-Gruppe	9,00	41	NTT Group	7,88
15	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	8,82	42	Avanade Deutschland GmbH	7,75
16	BRANDMAUER IT GmbH	8,73	42	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	7,75
17	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	8,70	44	DATAGROUP SE	7,70
18	TechniData IT-Service GmbH	8,65	45	interface systems GmbH	7,62
19	indevis IT-Consulting and Solutions GmbH	8,60	46	Atos IT Solutions and Services GmbH	7,58
20	IT-HAUS GmbH	8,58	47	InterConnect GmbH & Co. KG	7,55
21	SoftwareONE Deutschland GmbH	8,50	48	aconitas GmbH	7,52
21	purtel.com GmbH	8,50	49	infoWAN Datenkommunikation GmbH	7,50
23	INNEO Solutions GmbH	8,36	50	Logicalis GmbH	7,45
23	Systemhaus Krick GmbH & Co. KG	8,36	51	CANCOM SE	7,29
25	Itelligence AG	8,35	52	Bechtle AG	7,18
26	C&S – Computer und Service GmbH	8,33	53	aConTech GmbH	7,16
27	Aluxo GmbH	8,27	54	IT-On.Net GmbH	7,00
			55	Computacenter AG & Co. oHG	6,57

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

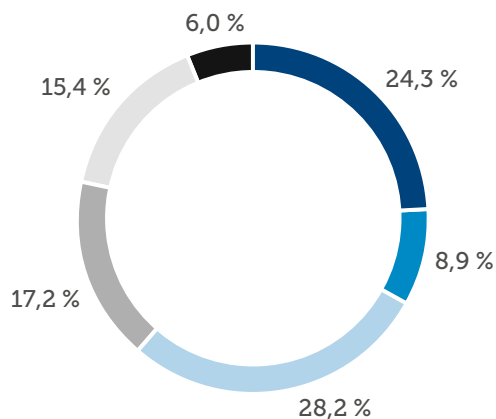
Die Benotungen wurden gerundet. Bei gleicher Platzierung unterschiedlicher Unternehmen sind die Noten inkl. Nachkommastellen gleich.



## Die befragten Unternehmen

IDG Research Services befragte im Auftrag von COMPUTERWOCHE und ChannelPartner CIOs, IT-Leiter, IT-Administratoren, Geschäftsführer und Fachbereichsleiter von insgesamt 696 Anwenderunternehmen unterschiedlichster Branchen und Größen.

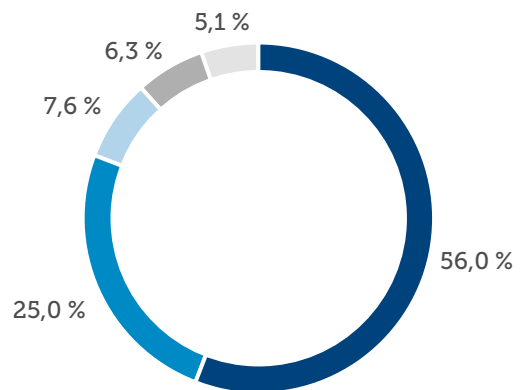
### Funktionen der befragten Unternehmensvertreter



- Geschäftsführer / Vorstand
- CIO / IT-Vorstand / CDO / CTO / Technik-Vorstand
- IT-Leiter / IT-Fachbereichsleiter
- IT-Bereich
- Andere Fachbereiche (Marketing, Vertrieb, Produktion, Einkauf, Logistik etc.)
- Andere Funktion

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

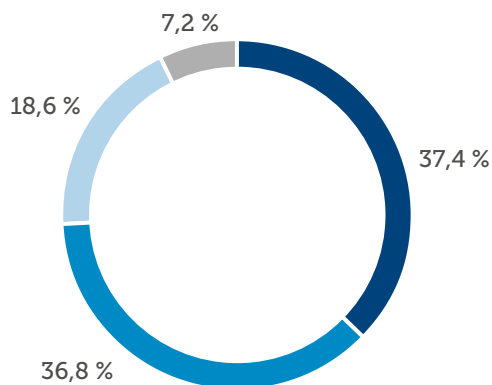
### Jahresumsatz der befragten Unternehmen



- Weniger als 100 Millionen Euro
- 100 bis 999 Millionen Euro
- 1 bis unter 2 Milliarden Euro
- 2 bis unter 5 Milliarden Euro
- 5 Milliarden Euro und mehr

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

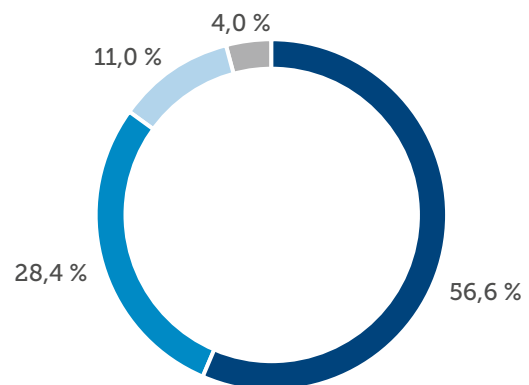
### Anzahl der Beschäftigten der befragten Unternehmen deutschlandweit



- Weniger als 100 Beschäftigte
- 100 bis 999 Beschäftigte
- 1.000 bis 9.999 Beschäftigte
- 10.000 Beschäftigte und mehr

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

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

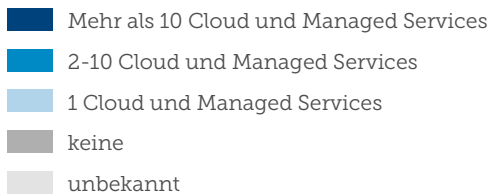
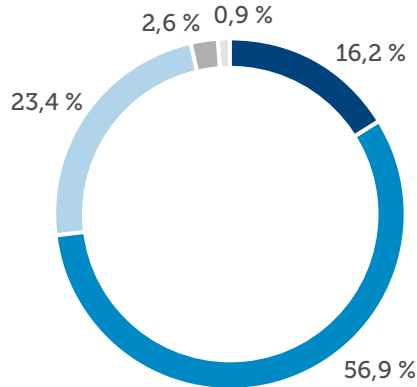


- Weniger als 1 Million Euro
- 1 bis unter 10 Millionen Euro
- 10 bis unter 100 Millionen Euro
- 100 Millionen Euro und mehr

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

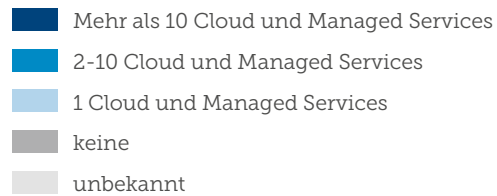
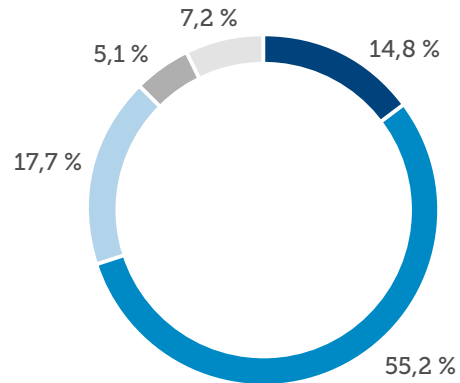
## Cloud und Managed Services

So viele Cloud und Managed Services nutzen Unternehmen heute



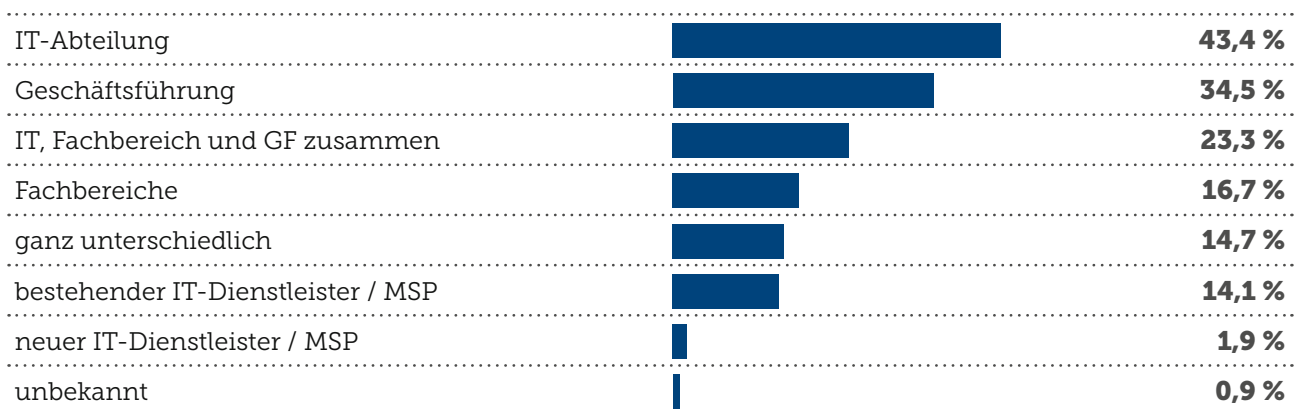
Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

So viele Cloud und Managed Services sind in Unternehmen in Zukunft geplant



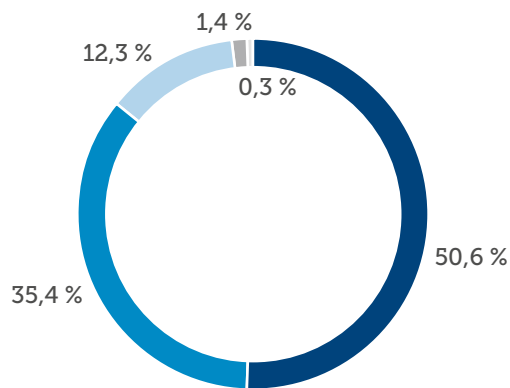
Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

## Das sind die Initiatoren der Cloud- und Managed-Service-Projekte (Mehrfachnennungen möglich)



Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

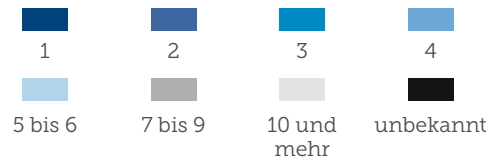
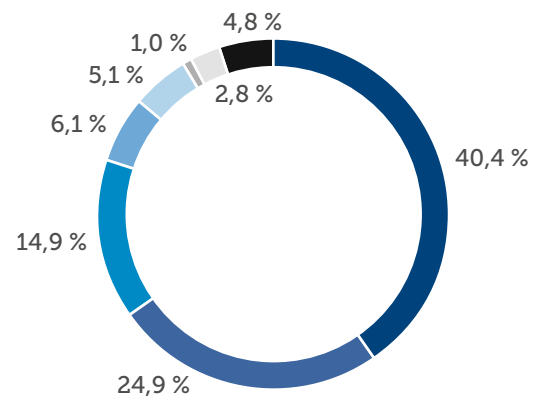
So zufrieden sind Unternehmen mit den externen IT-/ITK-Dienstleistern bzw. Managed Service Providern



**Sehr zufrieden/zufrieden/eher zufrieden = 98,3 %**

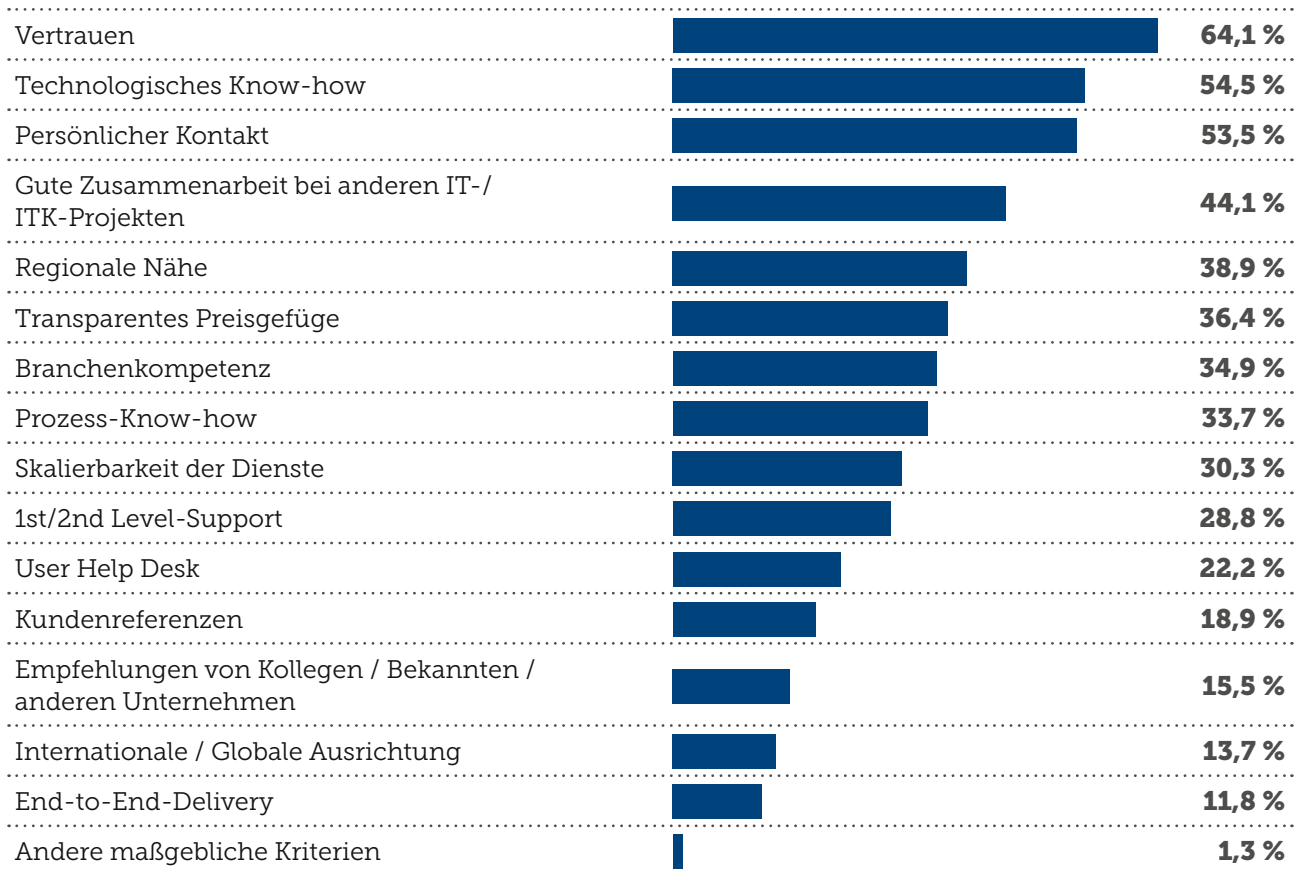
Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

Mit so vielen externen IT-/ITK-Dienstleistern bzw. Managed Service Providern arbeiten Unternehmen zusammen



Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

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



Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

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

Cloud Computing	49,1 %
Digitalisierung von Geschäftsprozessen	48,0 %
Security / Cyber Security	43,7 %
Modernisierung der Infrastruktur	36,9 %
Managed Services / Outsourcing	32,8 %
Mobility / Mobile Solutions	26,6 %
Virtualisierung	26,4 %
Standardisierung, Konsolidierung, Integration	25,7 %
Mangel an Fachkräften / Nutzung externer Spezialisten	21,1 %
Analytics / Big Data	20,1 %












Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

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

IT-Dienstleister / MSP ist ein langjähriger Partner	61,8 %
Persönliche Empfehlung eines Kollegen	30,4 %
Allgemeine Internet-Recherche	22,2 %
Empfehlung durch Hersteller	17,3 %
Veranstaltung	16,2 %
Fachmedien / Fachzeitschriften (Print / Online), Branchenbuch	11,9 %
Recherche in sozialen Netzwerken (z.B. Xing, LinkedIn, Facebook)	10,9 %
Verbände / Innungen	10,1 %
Anders	3,7 %







Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

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

Beratungskompetenz im Vorfeld		<b>92,2 %</b>
Sicherheit, Stabilität, Hochverfügbarkeit der Dienste		<b>90,0 %</b>
Transparenz des Angebots und Bestellprozesses		<b>84,5 %</b>
Einhaltung vereinbarter SLAs		<b>80,7 %</b>
Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis		<b>79,6 %</b>
Beitrag des Dienstleisters zur Verbesserung der Prozesse		<b>76,9 %</b>
Reaktionszeit und Verfügbarkeit (24x7 Service Desk)		<b>75,7 %</b>
Unterstützung während der Transition (Integration der ITIL Prozesse)		<b>75,2 %</b>
Skalierbarkeit der Dienste / Flexibilität		<b>75,1 %</b>
Geschwindigkeit der Bereitstellung von Diensten		<b>73,9 %</b>
Portfolio-Breite		<b>45,2 %</b>





Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

## Folgenden Aussagen stimmen die Anwenderunternehmen zu

„Managed Service Provider unterstützen mich dabei, mich auf die eigenen Unternehmensziele zu konzentrieren.“		<b>79,7 %</b>
„Die digitale Transformation ist für unser Unternehmen ohne Unterstützung durch externe IT-Dienstleister nicht zu stemmen.“		<b>79,1 %</b>
„Managed Security Provider tragen wesentlich dazu bei, die Sicherheit unserer gesamten Unternehmens-IT zu erhöhen.“		<b>78,0 %</b>
„Die Einbindung von Managed Service Providern trägt wesentlich dazu bei, die Wünsche unserer Fachabteilungen zu erfüllen und gleichzeitig die Interessen der internen IT-Abteilung zu stärken.“		<b>74,1 %</b>
„Die Einbindung eines Managed Service Providers erhöht die Kostentransparenz bei den IT-Ausgaben unseres Unternehmens.“		<b>68,4 %</b>
„Die Einbindung von Managed Service Providern erhöht die Komplexität für unsere hausinterne IT-Abteilung.“		<b>55,1 %</b>

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

## Folgenden Aussagen, die sich mit der Corona-Thematik beschäftigen, stimmen die Anwenderunternehmen zu

„Die Corona-Krise hat unsere bisherige Cloud-/Managed-Services-Strategie faktisch nicht verändert.“		<b>54,5 %</b>
„Seit Corona haben wir die Zusammenarbeit mit unseren bestehenden Cloud / Managed Service Provider intensiviert.“		<b>48,6 %</b>
„Seit Corona setzen wir vermehrt auf Cloud- bzw. Managed Services.“		<b>48,1 %</b>
„Seit Corona arbeiten wir mit zusätzlichen Cloud / Managed Service Providern zusammen.“		<b>32,8 %</b>

Quelle: COMPUTERWOCHE/ChannelPartner 01/2021

## 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

### Umsatzsteueridentifikations- nummer

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

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

