



DIE ROLLE DER MANAGED SERVICE PROVIDER AUS SIGHT IHRER KUNDEN 2022

STUDIEN-PARTNER



iSCM INSTITUTE
Information & Supply Chain Management

Kennzahlen zur Studie



Das sind die besten Managed Service Provider 2022

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 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 2022“. Insgesamt bewerteten 1.305 Kunden 883 Managed-Service und Cloud-Projekte.

Befragt wurden die CIOs, IT-Leiter, IT-Administratoren, Geschäftsführer und Fachbereichsleiter der Anwenderunternehmen. Die Befragung lief von November 2021 bis Januar 2022.

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.

Punkte-Skala statt Schulnoten

Das Bewertungssystem für die Umfragen zum Besten MSP haben wir 2022 von der bisherigen Notenskala auf eine Punkteskala (Net Promoter Score, NPS) umgestellt. Das ermöglicht eine noch filigranere Ergebnisauswertung. Kunden konnten ihre MSP-Partner dabei auf einer

Punkteskala von 0 (je Fragestellung: sehr schlecht bzw. äußerst unwahrscheinlich) bis 10 (= sehr gut bzw. höchst wahrscheinlich) bewerten. Der NPS ist die zentrale Kennzahl, die den Erfolg eines Unternehmens bemisst. Mehr dazu unter: [https:// tiny.cc/CP-NPS](https://tiny.cc/CP-NPS)

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 2020 in der DACH-Region erwirtschaftet haben. Als Basis wurde der Umsatz 2020 angesetzt, da nicht alle Unternehmen zum Zeitpunkt der Auswertung, im April, bereits die Bilanz für 2022 ausweisen können.

- **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*:

69,04

*) maximal erreichbar: 100 Punkte

Validität der MSP-Awards

Wir beobachten im Markt zunehmend die Tendenz, dass Siegel und Signets, die ihrem Anspruch nach unabhängige Qualitätssiegel sein sollten, zum Kauf angeboten werden, oder für die Aufnahme ins Ranking ein finanzielles Entgelt erhoben wird. Diesem Trend wollen wir auch künftig nicht folgen. Für alle Siegel, die im Namen der ChannelPartner in Zusammenarbeit mit den Schwesterpublikationen COMPUTERWOCHE und CIO vergeben werden, fließt kein Geld.

Beziehungen der bewerteten und/oder ausgezeichneten Unternehmen zu ChannelPartner oder zu unserem Medienhaus spielen ebenfalls keine Rolle. Es ist absolut unerheblich, ob und wie viel Geschäft ein IT-Dienstleister mit unserem Unternehmen macht. Nur Kundenfeedback, Kundenurteil oder das Urteil einer unabhängigen Jury liefern die Basis für Awards und Auszeichnungen.

Die Ergebnisse aus dem vorliegenden Studienband sowie die Signets können MSPs kostenfrei für ihre Marketingzwecke verwenden.

Die Vergabe von Awards oder Siegeln basieren ausnahmslos auf Erhebungen neutraler, unabhängiger Marktforschungsinstitute oder Jurys mit sehr akribischen Prüfprotokollen zur Qualitätssicherung. Dazu zählen unter anderem harte Prüfungen gegen Missbrauchs- und Manipulationsversuche. Diese führten auch schon mehrfach zum Ausschluss von Firmen aus Rankings. Die Prüfkriterien legen wir aus gutem Grund nicht offen.

Warum sind uns diese Unabhängigkeit und die Vorsichtsmaßnahmen gegen Missbrauch so wichtig? Weil wir wissen, dass Siegel und Awards potenziellen Einfluss auf Kaufentscheidungen haben können. Diese Verantwortung nehmen wir sehr ernst.

Gleichwohl ist uns sehr bewusst, dass es auch trotz dieser vielen Prüfprotokollen nie eine 100-prozentige Gewährleistung geben kann. Aber unsere Marktforschungspartner und wir garantieren, dass wir alles tun, um Missbrauch zu verhindern.

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

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	SoftwareONE Deutschland GmbH	64,46
2	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	58,37
3	CANCOM SE	54,77
4	NTT Gruppe	44,87
5	Bechtle AG	35,06

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

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	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	65,55
2	Controlware GmbH	62,38
3	ACP IT Solutions	61,21
4	Ratiodata SE	57,13
5	Axians Deutschland	54,84
6	NTT Data Business Solutions AG	54,21

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

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	91,37
2	Medialine EuroTrade AG	90,34
3	ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH	83,18
4	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	78,38
5	netgo group GmbH	75,14
6	magellan netzwerke GmbH	67,64
7	Skaylink GmbH	67,49
8	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	65,27
9	SPIRIT/21 GmbH	52,55
10	avodaq AG	46,15
11	Ostertag DeTeWe GmbH	42,83

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

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

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	Celos Computer GmbH	99,57
2	Mate iT GmbH	98,35
3	Mahr EDV GmbH	97,98
4	Krämer IT Solutions	95,38
5	Rabb IT Solutions GmbH	86,79
6	unique projects GmbH & Co. KG	86,19
7	DextraData GmbH	84,22
8	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	83,87
9	Systrade GmbH	81,87
10	Peter Communication Systems GmbH	77,39
11	Kutzschbach	77,23
12	TechniData IT-Gruppe	76,79
13	ho.Systeme GmbH + Co. KG	75,33
14	aConTech GmbH	72,79
15	NetPlans GmbH	70,81
16	matrix technology GmbH	69,47
17	citadelle systems AG	68,55
18	SpaceNet AG	63,64
19	SCALTEL AG	55,78

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Beratungskompetenz im Vorfeld

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	100,00
1	netgo group GmbH	100,00
1	Celos Computer GmbH	100,00
1	Krämer IT Solutions	100,00
1	Mate iT GmbH	100,00
1	Rabb IT Solutions GmbH	100,00
7	Medialine EuroTrade AG	97,56
8	Mahr EDV GmbH	97,44
9	DextraData GmbH	95,00
10	unique projects GmbH & Co. KG	90,91
11	SoftwareONE Deutschland GmbH	89,19
12	TechniData IT-Gruppe	87,50
13	Systrade GmbH	87,10
13	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	87,10
15	Peter Communication Systems GmbH	85,00
16	SCALTEL AG	84,62
17	Kutzschbach	83,87
18	ho.Systeme GmbH + Co. KG	82,86
19	ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH	81,82
20	ACP IT Solutions	80,00

Rang	Unternehmen	Punkte
21	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	77,78
22	SpaceNet AG	76,92
23	Skaylink GmbH	76,47
23	NetPlans GmbH	76,47
25	aConTech GmbH	76,00
26	magellan netzwerke GmbH	75,86
27	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	73,86
28	citadelle systems AG	73,33
29	matrix technology GmbH	70,00
30	avodaq AG	69,23
31	Ostertag DeTeWe GmbH	66,67
31	Controlware GmbH	66,67
33	Bechtle AG	60,00
34	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	58,33
34	SPIRIT/21 GmbH	58,33
36	Axians Deutschland	57,45
37	NTT Data Business Solutions AG	56,25
38	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	54,55
39	Ratiodata SE	52,63
40	CANCOM SE	47,37
41	NTT Gruppe	45,45

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Beitrag des Dienstleisters zur Verbesserung der Prozesse

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	100,00
1	Krämer IT Solutions	100,00
1	Mate iT GmbH	100,00
4	Mahr EDV GmbH	97,44
5	Celos Computer GmbH	94,44
6	ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH	90,91
7	Medialine EuroTrade AG	90,00
8	unique projects GmbH & Co. KG	87,50
9	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	80,65
10	aConTech GmbH	78,26
11	Rabb IT Solutions GmbH	77,78
12	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	75,00
12	netgo group GmbH	75,00
12	DextraData GmbH	75,00
15	TechniData IT-Gruppe	73,33
16	SCALTEL AG	71,43
17	Systrade GmbH	70,97
18	Kutzschbach	67,74
19	ho.Systeme GmbH + Co. KG	67,65
20	NetPlans GmbH	66,00

Rang	Unternehmen	Punkte
21	Ratiodata SE	61,11
22	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	60,24
23	Peter Communication Systems GmbH	59,09
24	Controlware GmbH	58,82
25	citadelle systems AG	57,14
26	SoftwareONE Deutschland GmbH	55,88
27	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	54,55
28	CANCOM SE	52,94
29	matrix technology GmbH	50,00
29	magellan netzwerke GmbH	50,00
31	ACP IT Solutions	48,57
32	SpaceNet AG	46,15
33	NTT Data Business Solutions AG	43,75
34	Skaylink GmbH	41,18
35	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	40,00
36	Axians Deutschland	30,61
37	Ostertag DeTeWe GmbH	25,00
38	NTT Gruppe	22,73
39	SPIRIT/21 GmbH	16,67
40	Bechtle AG	15,79
41	avodaq AG	15,38

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Unterstützung während der Transition (Integration der ITIL-Prozesse)

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	100,00
1	Celos Computer GmbH	100,00
3	Mahr EDV GmbH	97,06
4	Krämer IT Solutions	93,33
5	Mate iT GmbH	92,86
6	netgo group GmbH	87,50
6	unique projects GmbH & Co. KG	87,50
8	Medialine EuroTrade AG	84,62
9	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	82,14
10	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	80,77
11	ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH	77,78
12	Kutzschbach	75,86
13	Rabb IT Solutions GmbH	75,00
14	TechniData IT-Gruppe	73,33
15	SPIRIT/21 GmbH	72,73
16	Peter Communication Systems GmbH	71,43
16	magellan netzwerke GmbH	71,43
18	ho.Systeme GmbH + Co. KG	67,65
19	Ratiodata SE	64,71
20	Systrade GmbH	62,96

Rang	Unternehmen	Punkte
21	aConTech GmbH	61,90
22	DextraData GmbH	61,11
23	NetPlans GmbH	60,87
24	ACP IT Solutions	60,61
25	matrix technology GmbH	60,00
26	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	56,76
27	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	55,56
28	Skaylink GmbH	52,94
29	NTT Data Business Solutions AG	50,00
29	citadelle systems AG	50,00
29	SpaceNet AG	50,00
32	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	44,44
33	SoftwareONE Deutschland GmbH	44,12
34	SCALTEL AG	41,67
35	Controlware GmbH	38,89
36	NTT Gruppe	38,10
37	Axians Deutschland	37,21
38	Ostertag DeTeWe GmbH	27,27
39	CANCOM SE	26,67
40	avodaq AG	23,08
41	Bechtle AG	15,79

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Sicherheit, Stabilität, Hochverfügbarkeit der Dienste

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte	Rang	Unternehmen	Punkte
1	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	100,00	21	Controlware GmbH	78,95
1	Medialine EuroTrade AG	100,00	22	citadelle systems AG	78,57
1	netgo group GmbH	100,00	23	Skaylink GmbH	77,78
1	ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH	100,00	23	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	77,78
1	Celos Computer GmbH	100,00	25	SCALTEL AG	76,92
1	DextraData GmbH	100,00	26	NetPlans GmbH	76,47
1	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	100,00	27	magellan netzwerke GmbH	75,00
1	Mahr EDV GmbH	100,00	27	aConTech GmbH	75,00
1	Mate iT GmbH	100,00	29	TechniData IT-Gruppe	73,33
1	unique projects GmbH & Co. KG	100,00	30	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	70,24
11	matrix technology GmbH	90,00	31	ACP IT Solutions	67,65
11	Rabb IT Solutions GmbH	90,00	32	SPIRIT/21 GmbH	66,67
13	Kutzschbach	87,10	33	Axians Deutschland	65,22
14	Krämer IT Solutions	86,67	34	SoftwareONE Deutschland GmbH	64,71
15	Peter Communication Systems GmbH	85,71	34	NTT Data Business Solutions AG	64,71
16	ho.Systeme GmbH + Co. KG	85,29	36	CANCOM SE	62,50
17	avodaq AG	84,62	37	Ratiodata SE	61,11
17	SpaceNet AG	84,62	38	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	60,00
19	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	80,65	39	Ostertag DeTeWe GmbH	58,33
20	Systrade GmbH	79,31	40	NTT Gruppe	52,17
			41	Bechtle AG	38,10

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Unkomplizierte Zusammenarbeit

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	netgo group GmbH	100,00
1	Celos Computer GmbH	100,00
1	Krämer IT Solutions	100,00
1	Mahr EDV GmbH	100,00
1	Mate iT GmbH	100,00
1	Rabb IT Solutions GmbH	100,00
1	unique projects GmbH & Co. KG	100,00
8	DextraData GmbH	95,00
9	Kutzschbach	93,55
10	Medialine EuroTrade AG	92,68
11	SCALTEL AG	92,31
12	ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH	90,91
13	Systrade GmbH	90,63
14	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	90,00
14	Peter Communication Systems GmbH	90,00
16	matrix technology GmbH	87,50
17	SoftwareONE Deutschland GmbH	87,18
18	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	87,10
19	NetPlans GmbH	86,27
20	magellan netzwerke GmbH	86,21

Rang	Unternehmen	Punkte
21	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	85,19
22	ho.Systeme GmbH + Co. KG	84,85
23	SpaceNet AG	84,62
24	Controlware GmbH	84,21
25	aConTech GmbH	84,00
26	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	83,33
26	Skaylink GmbH	83,33
28	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	81,82
29	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	81,32
30	TechniData IT-Gruppe	81,25
31	ACP IT Solutions	80,56
32	citadelle systems AG	80,00
33	Axians Deutschland	79,17
34	avodaq AG	76,92
34	SPIRIT/21 GmbH	76,92
36	NTT Data Business Solutions AG	70,59
37	NTT Gruppe	69,57
38	Ratiodata SE	68,42
39	CANCOM SE	66,67
40	Ostertag DeTeWe GmbH	50,00
41	Bechtle AG	45,45

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Transparenz des Angebots und Bestellungsprozesses

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	Celos Computer GmbH	100,00
1	Krämer IT Solutions	100,00
1	Mahr EDV GmbH	100,00
1	Mate iT GmbH	100,00
5	Systrade GmbH	96,15
6	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	90,32
7	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	90,00
7	Rabb IT Solutions GmbH	90,00
9	Medialine EuroTrade AG	87,50
10	Peter Communication Systems GmbH	81,82
11	unique projects GmbH & Co. KG	80,00
12	ho.Systeme GmbH + Co. KG	76,47
13	DextraData GmbH	75,00
13	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	75,00
13	netgo group GmbH	75,00
16	Kutzschbach	74,19
17	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	73,49
18	TechniData IT-Gruppe	73,33
19	ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH	70,00
20	citadelle systems AG	66,67
20	matrix technology GmbH	66,67

Rang	Unternehmen	Punkte
22	SoftwareONE Deutschland GmbH	65,79
23	aConTech GmbH	65,22
24	Skaylink GmbH	64,71
25	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	63,64
26	NetPlans GmbH	63,27
27	NTT Data Business Solutions AG	62,50
28	Ratiodata SE	61,11
29	SPIRIT/21 GmbH	58,33
30	Controlware GmbH	57,89
31	ACP IT Solutions	55,88
32	avodaq AG	53,85
33	Axians Deutschland	50,00
33	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	50,00
33	NTT Gruppe	50,00
36	magellan netzwerke GmbH	46,43
37	CANCOM SE	38,89
38	SpaceNet AG	35,71
39	SCALTEL AG	30,77
40	Ostertag DeTeWe GmbH	27,27
41	Bechtle AG	9,52

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Portfolio-Breite

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	Celos Computer GmbH	100,00
1	Mate iT GmbH	100,00
3	Mahr EDV GmbH	97,37
4	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	90,91
5	Medialine EuroTrade AG	87,50
6	Krämer IT Solutions	86,67
7	Kutzschbach	80,00
8	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	76,92
9	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	75,86
10	Systrade GmbH	73,33
10	TechniData IT-Gruppe	73,33
12	ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH	72,73
12	unique projects GmbH & Co. KG	72,73
14	citadelle systems AG	71,43
15	DextraData GmbH	70,00
15	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	70,00
17	ho.Systeme GmbH + Co. KG	69,70
18	Peter Communication Systems GmbH	68,18
19	CANCOM SE	66,67
20	SoftwareONE Deutschland GmbH	65,71

Rang	Unternehmen	Punkte
21	aConTech GmbH	61,90
22	SpaceNet AG	61,54
23	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	60,26
24	Rabb IT Solutions GmbH	60,00
25	NetPlans GmbH	58,00
26	Controlware GmbH	57,89
27	netgo group GmbH	57,14
28	magellan netzwerke GmbH	53,57
29	NTT Data Business Solutions AG	50,00
29	Skaylink GmbH	50,00
31	ACP IT Solutions	47,06
31	Ratiodata SE	47,06
33	Bechtle AG	45,45
34	matrix technology GmbH	44,44
35	Axians Deutschland	42,55
36	Ostertag DeTeWe GmbH	41,67
36	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	41,67
38	NTT Gruppe	36,36
39	SCALTEL AG	8,33
40	avodaq AG	7,69
41	SPIRIT/21 GmbH	0,00

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Geschwindigkeit der Bereitstellung von Diensten

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	Celos Computer GmbH	100,00
1	Mate iT GmbH	100,00
1	Rabb IT Solutions GmbH	100,00
1	unique projects GmbH & Co. KG	100,00
5	Mahr EDV GmbH	97,44
6	Krämer IT Solutions	93,33
7	Medialine EuroTrade AG	89,74
8	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	88,89
8	ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH	88,89
10	Systrade GmbH	86,21
11	DextraData GmbH	85,00
12	aConTech GmbH	83,33
13	ho.Systeme GmbH + Co. KG	82,35
14	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	81,82
15	Kutzschbach	80,65
16	citadelle systems AG	80,00
16	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	80,00
18	Peter Communication Systems GmbH	77,27
19	NetPlans GmbH	76,47
20	magellan netzwerke GmbH	75,00
20	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	75,00
20	TechniData IT-Gruppe	75,00

Rang	Unternehmen	Punkte
23	netgo group GmbH	71,43
23	SpaceNet AG	71,43
25	Controlware GmbH	68,42
26	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	68,24
27	Skaylink GmbH	64,71
28	ACP IT Solutions	62,86
29	matrix technology GmbH	60,00
30	SPIRIT/21 GmbH	58,33
31	Axians Deutschland	57,14
32	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	50,00
33	SoftwareONE Deutschland GmbH	48,65
34	SCALTEL AG	46,15
35	CANCOM SE	44,44
35	NTT Data Business Solutions AG	44,44
37	NTT Gruppe	41,67
38	Ratiodata SE	38,89
39	avodaq AG	38,46
40	Ostertag DeTeWe GmbH	27,27
41	Bechtle AG	23,81

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Reaktionszeit und Verfügbarkeit (24x7 Service Desk)

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	Rabb IT Solutions GmbH	100,00
1	ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH	100,00
1	Krämer IT Solutions	100,00
1	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	100,00
1	Celos Computer GmbH	100,00
6	Mahr EDV GmbH	97,44
7	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	90,32
8	unique projects GmbH & Co. KG	90,00
8	DextraData GmbH	90,00
10	Medialine EuroTrade AG	87,18
11	netgo group GmbH	85,71
11	Mate iT GmbH	85,71
13	SpaceNet AG	84,62
14	SCALTEL AG	83,33
15	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	81,82
16	Systrade GmbH	80,65
17	TechniData IT-Gruppe	80,00
17	matrix technology GmbH	80,00
17	citadelle systems AG	80,00
20	Kutzschbach	77,42

Rang	Unternehmen	Punkte
21	ho.Systeme GmbH + Co. KG	76,47
22	Peter Communication Systems GmbH	75,00
22	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	75,00
24	aConTech GmbH	73,91
25	NetPlans GmbH	72,55
26	Skaylink GmbH	70,59
27	SPIRIT/21 GmbH	70,00
28	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	69,41
29	Axians Deutschland	68,75
30	SoftwareONE Deutschland GmbH	68,57
31	magellan netzwerke GmbH	66,67
32	CANCOM SE	64,71
33	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	63,64
34	Controlware GmbH	63,16
35	ACP IT Solutions	61,11
36	NTT Data Business Solutions AG	50,00
37	Ostertag DeTeWe GmbH	46,15
37	avodaq AG	46,15
39	NTT Gruppe	45,45
40	Ratiodata SE	44,44
41	Bechtle AG	35,00

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Skalierbarkeit der Dienste / Flexibilität

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	Celos Computer GmbH	100,00
1	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	100,00
1	Krämer IT Solutions	100,00
1	Mate iT GmbH	100,00
1	netgo group GmbH	100,00
6	Mahr EDV GmbH	97,44
7	Medialine EuroTrade AG	92,31
8	unique projects GmbH & Co. KG	90,00
9	ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH	88,89
10	aConTech GmbH	82,61
11	DextraData GmbH	80,00
12	magellan netzwerke GmbH	78,57
13	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	77,78
14	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	76,67
15	ho.Systeme GmbH + Co. KG	75,00
15	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	75,00
15	Systrade GmbH	75,00
18	ACP IT Solutions	74,29
19	TechniData IT-Gruppe	73,33
20	Peter Communication Systems GmbH	72,73

Rang	Unternehmen	Punkte
21	NetPlans GmbH	72,00
22	Skaylink GmbH	70,59
23	Kutzschbach	70,00
24	citadelle systems AG	69,23
25	Controlware GmbH	68,42
26	Rabb IT Solutions GmbH	66,67
26	matrix technology GmbH	66,67
28	CANCOM SE	62,50
29	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	62,34
30	SCALTEL AG	61,54
31	Ostertag DeTeWe GmbH	58,33
32	Axians Deutschland	57,78
33	SoftwareONE Deutschland GmbH	55,56
34	SpaceNet AG	53,85
35	Bechtle AG	52,63
36	Ratiodata SE	50,00
36	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	50,00
38	NTT Data Business Solutions AG	43,75
39	NTT Gruppe	40,91
40	SPIRIT/21 GmbH	38,46
40	avodaq AG	38,46

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Einhaltung vereinbarter SLAs

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	Celos Computer GmbH	100,00
1	Krämer IT Solutions	100,00
1	Mahr EDV GmbH	100,00
1	Mate iT GmbH	100,00
1	matrix technology GmbH	100,00
6	DextraData GmbH	94,74
7	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	92,86
8	Medialine EuroTrade AG	92,68
9	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	88,89
9	Rabb IT Solutions GmbH	88,89
11	Skaylink GmbH	88,24
12	Systrade GmbH	85,71
13	magellan netzwerke GmbH	85,19
14	Controlware GmbH	80,00
14	ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH	80,00
14	TechniData IT-Gruppe	80,00
14	unique projects GmbH & Co. KG	80,00
18	Kutzschbach	79,31
19	aConTech GmbH	79,17
20	CANCOM SE	76,92

Rang	Unternehmen	Punkte
21	Peter Communication Systems GmbH	76,19
22	ho.Systeme GmbH + Co. KG	75,76
23	SPIRIT/21 GmbH	75,00
24	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	74,07
25	Axians Deutschland	73,47
26	NetPlans GmbH	73,33
27	citadelle systems AG	71,43
28	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	71,05
29	Ratiodata SE	70,59
30	SoftwareONE Deutschland GmbH	67,65
31	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	63,64
31	SpaceNet AG	63,64
31	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	63,64
34	netgo group GmbH	62,50
35	avodaq AG	61,54
35	SCALTEL AG	61,54
37	ACP IT Solutions	60,00
38	NTT Data Business Solutions AG	56,25
39	Bechtle AG	52,63
40	NTT Gruppe	50,00
41	Ostertag DeTeWe GmbH	41,67

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Preis-Leistungs-Verhältnis

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	Celos Computer GmbH	100,00
1	Mate iT GmbH	100,00
3	DextraData GmbH	95,00
4	Mahr EDV GmbH	94,74
5	Krämer IT Solutions	93,33
6	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	90,00
7	Systrade GmbH	86,67
8	Medialine EuroTrade AG	82,93
9	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	82,14
10	unique projects GmbH & Co. KG	81,82
11	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	80,00
11	Rabb IT Solutions GmbH	80,00
13	TechniData IT-Gruppe	73,33
14	Peter Communication Systems GmbH	72,73
15	CANCOM SE	68,42
16	NetPlans GmbH	67,35
17	ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH	66,67
17	SoftwareONE Deutschland GmbH	66,67
19	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	63,64
20	Kutzschbach	63,33

Rang	Unternehmen	Punkte
21	ho.Systeme GmbH + Co. KG	58,82
22	Ratiodata SE	57,89
23	SpaceNet AG	57,14
24	Skaylink GmbH	55,56
25	magellan netzwerke GmbH	53,85
26	citadelle systems AG	53,33
27	aConTech GmbH	52,17
28	Axians Deutschland	51,06
29	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	50,59
30	matrix technology GmbH	50,00
30	NTT Data Business Solutions AG	50,00
30	NTT Gruppe	50,00
33	Ostertag DeTeWe GmbH	45,45
33	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	45,45
35	SPIRIT/21 GmbH	41,67
36	ACP IT Solutions	40,00
37	avodaq AG	38,46
38	Controlware GmbH	35,00
39	Bechtle AG	31,58
40	SCALTEL AG	30,77
41	netgo group GmbH	12,50

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Einfachheit des Bezugs und der Abrechnung von Services

Skala von 0 bis 100 Punkte

Rang	Unternehmen	Punkte
1	Celos Computer GmbH	100,00
1	Mate iT GmbH	100,00
1	Rabb IT Solutions GmbH	100,00
4	Mahr EDV GmbH	97,44
5	Peter Communication Systems GmbH	90,91
6	Medialine EuroTrade AG	89,74
7	Systrade GmbH	89,66
8	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	89,29
9	Krämer IT Solutions	86,67
9	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	86,67
11	Skaylink GmbH	81,25
11	TechniData IT-Gruppe	81,25
13	DextraData GmbH	78,95
14	matrix technology GmbH	77,78
15	ho.Systeme GmbH + Co. KG	76,47
16	aConTech GmbH	72,73
16	ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH	72,73
18	NetPlans GmbH	71,43
19	Kutzschbach	70,97
20	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	70,00

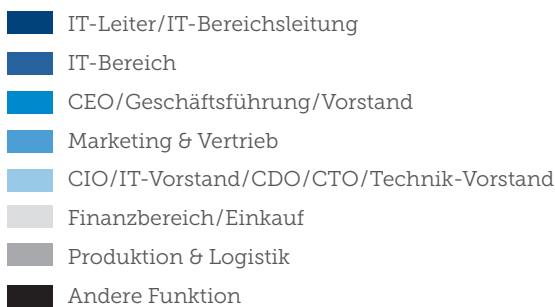
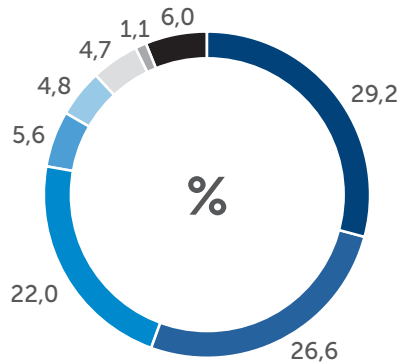
Rang	Unternehmen	Punkte
21	Ratiodata SE	64,71
22	NTT Data Business Solutions AG	62,50
23	magellan netzwerke GmbH	61,54
24	citadelle systems AG	60,00
24	unique projects GmbH & Co. KG	60,00
26	SoftwareONE Deutschland GmbH	58,33
27	SpaceNet AG	57,14
27	ACP IT Solutions	57,14
29	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	54,32
30	Controlware GmbH	52,63
31	netgo group GmbH	50,00
31	SPIRIT/21 GmbH	50,00
33	avodaq AG	46,15
34	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	45,45
35	Axians Deutschland	42,55
36	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	41,67
36	Ostertag DeTeWe GmbH	41,67
38	NTT Gruppe	40,91
39	SCALTEL AG	35,71
40	CANCOM SE	33,33
41	Bechtle AG	30,00

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Die befragten Unternehmen

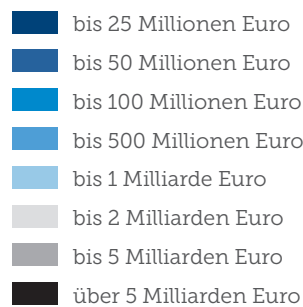
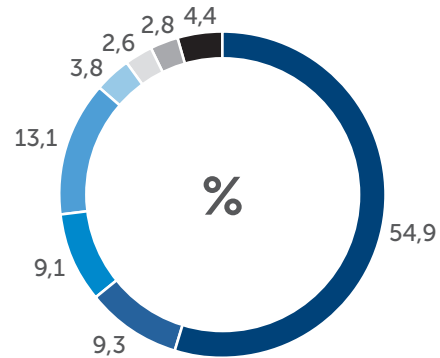
Das iSCM Institut befragte im Auftrag von COMPUTERWOCHE und ChannelPartner CIOs, IT-Leiter, IT-Administratoren, Geschäftsführer und Fachbereichsleiter von insgesamt 1.305 Anwenderunternehmen unterschiedlichster Branchen und Größen.

Funktionen der befragten Unternehmensvertreter



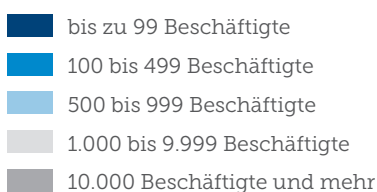
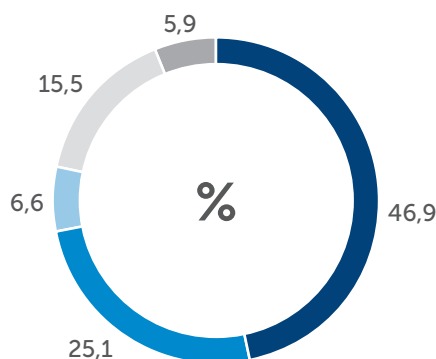
Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Jahresumsatz der befragten Unternehmen



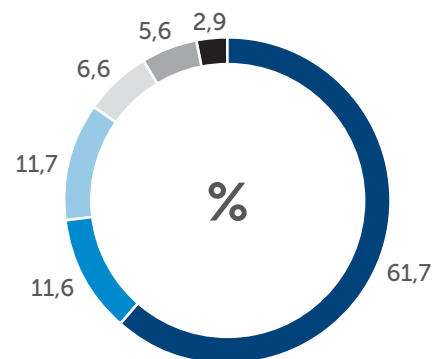
Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Anzahl der Beschäftigten der befragten Unternehmen deutschlandweit



Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

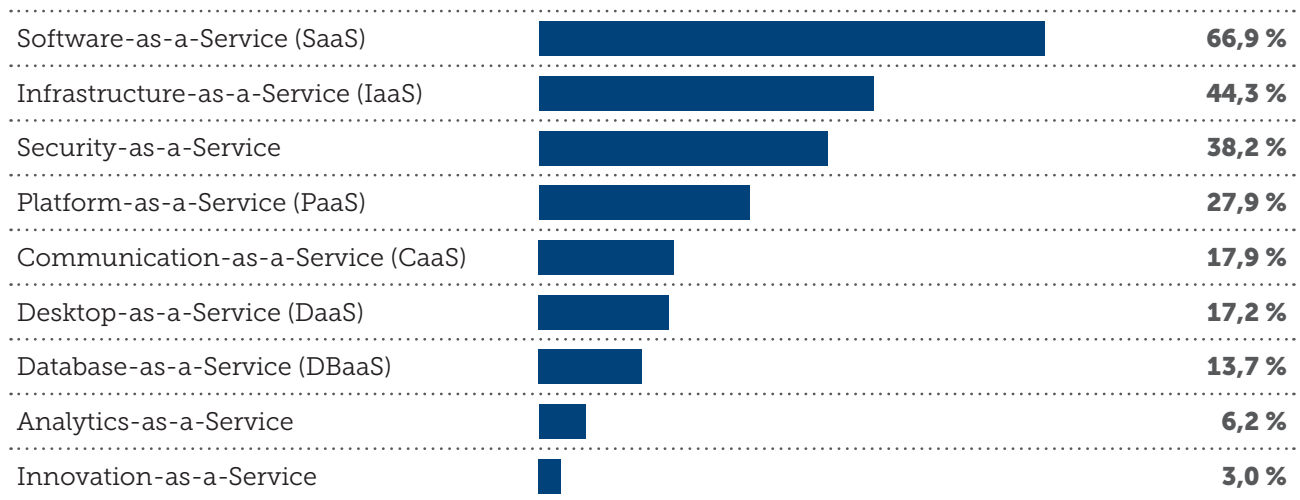
Höhe der jährlichen Aufwendungen der befragten Unternehmen in IT-Systeme sowie Anwendungen/Applikationen



Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

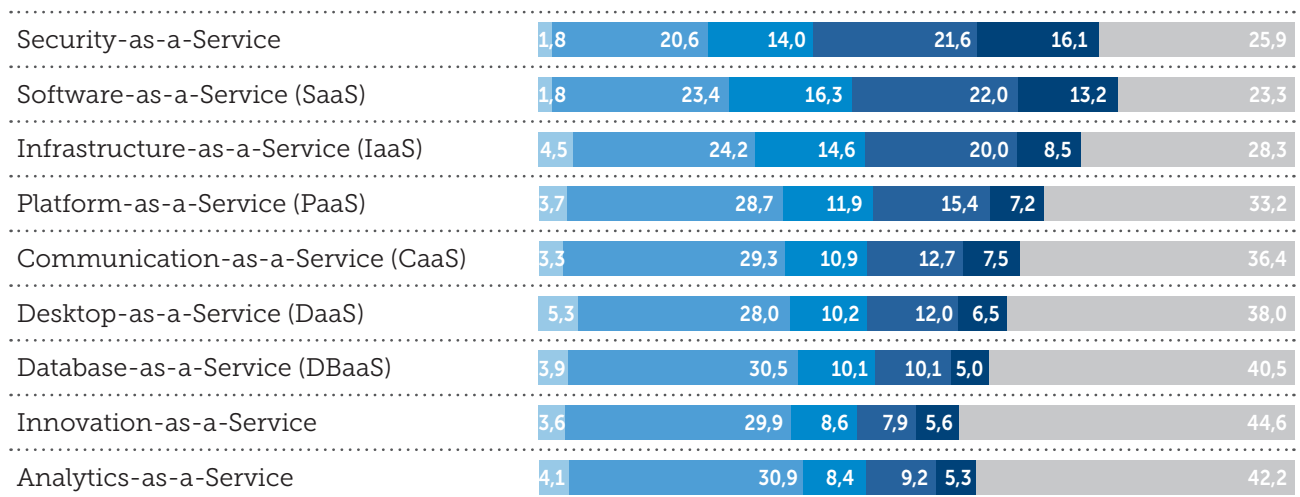
Cloud und Managed Services

So viele Cloud und Managed Services nutzen Unternehmen heute
(Mehrfachnennungen möglich)



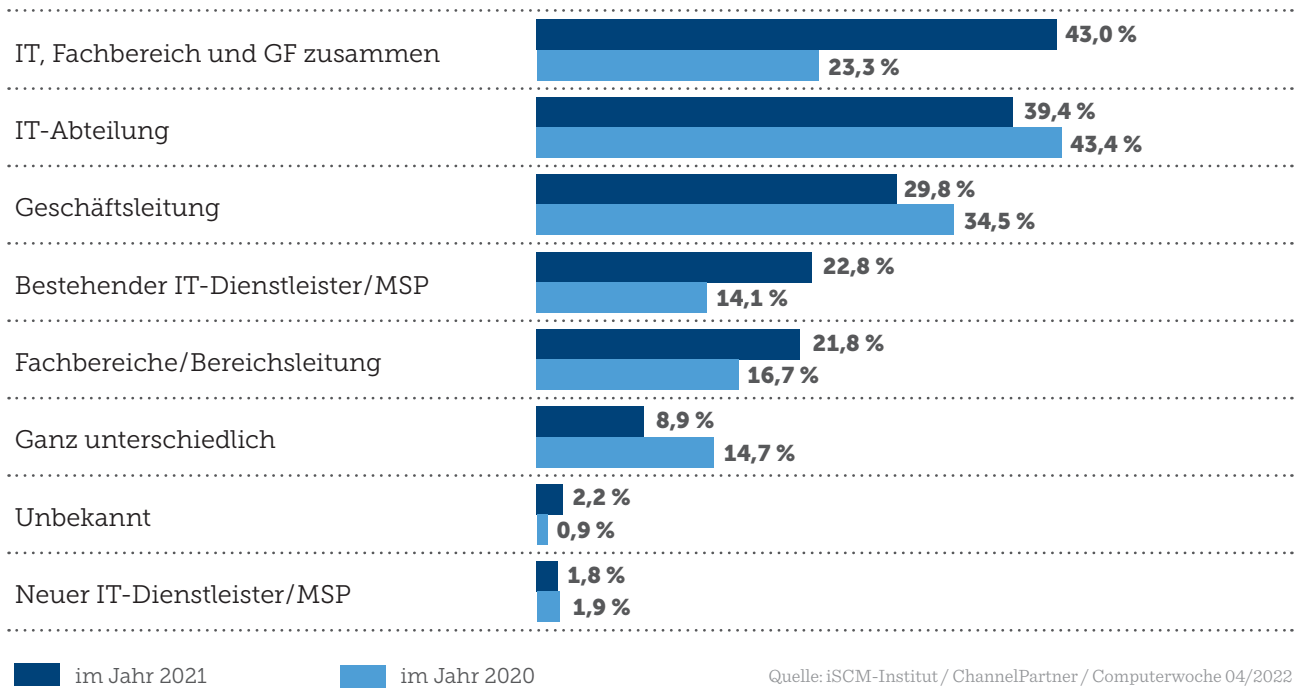
Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Diese Investitionen in Cloud und Managed Services sind geplant
(Angaben in Prozent)

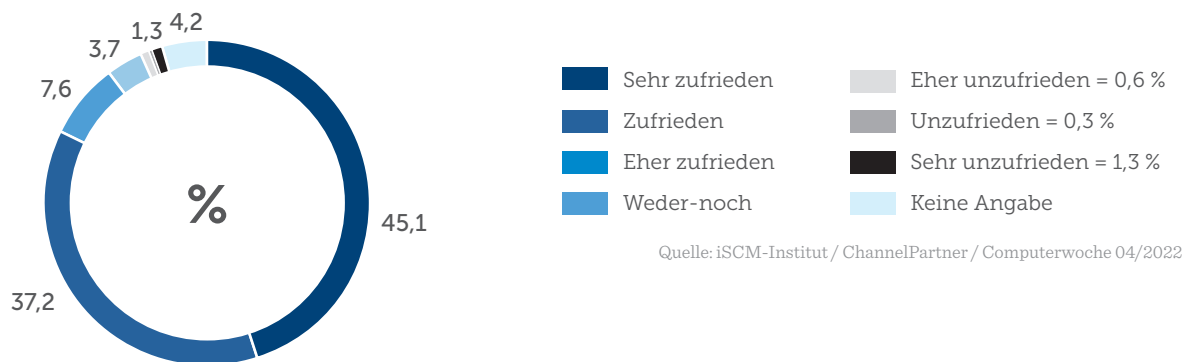


Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

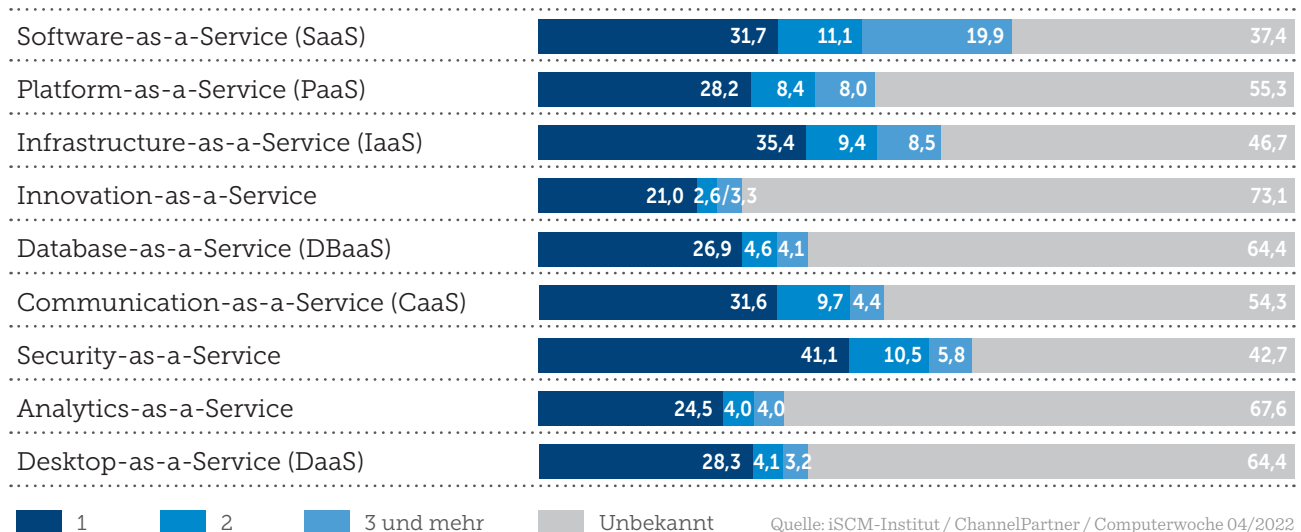
Das sind die Initiatoren der Cloud- und Managed-Service-Projekte (Mehrfachnennungen möglich)



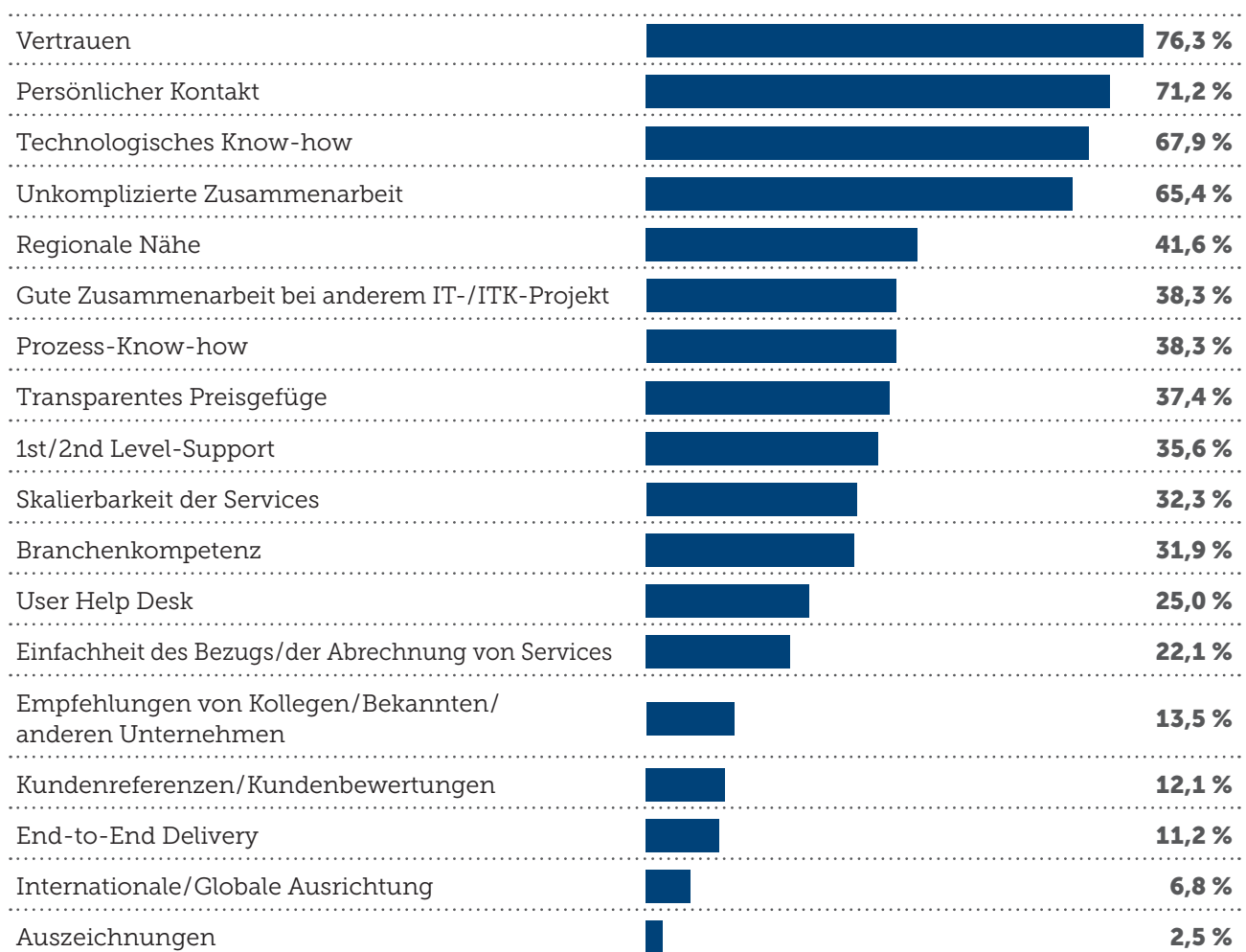
So zufrieden sind Unternehmen mit den externen IT-/ITK-Dienstleistern bzw. Managed Service Providern



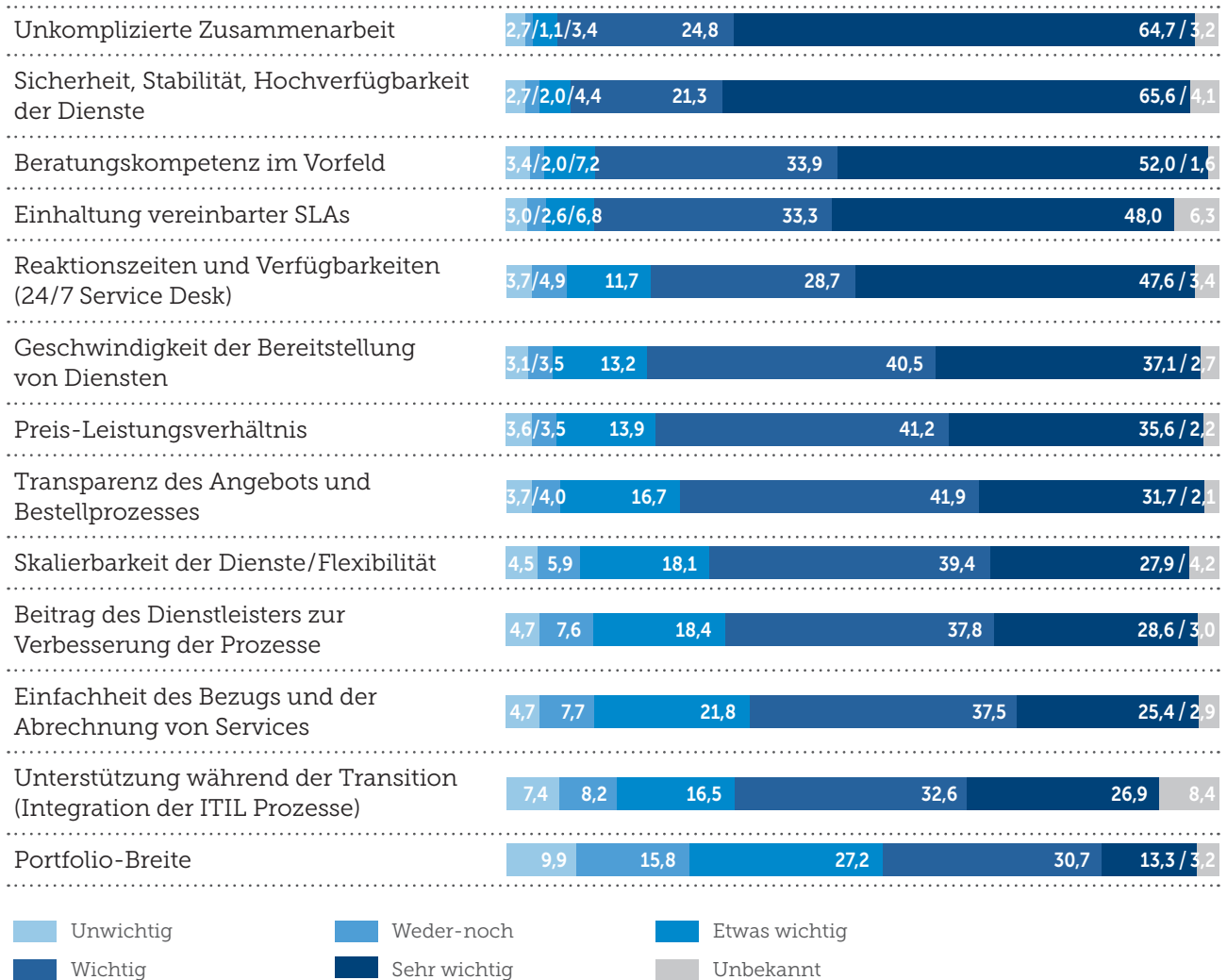
Mit so vielen externen IT-/ITK-Dienstleistern bzw. Managed Service Providern arbeiten Unternehmen zusammen (Angaben in Prozent)



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

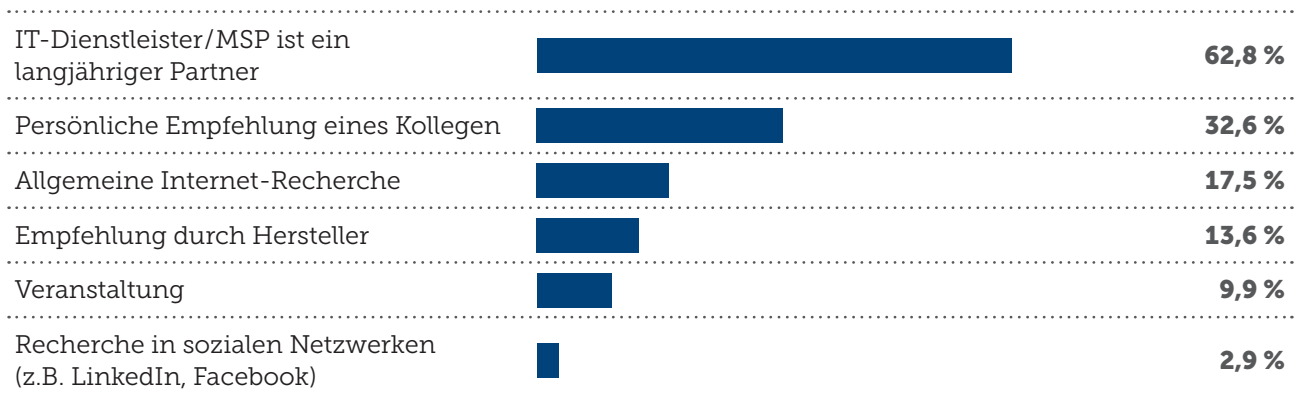


Wie wichtig sind Ihnen/Ihrem Unternehmen folgende Kriterien für die Bewertung von externen IT-Dienstleistern/MSPs? (Angaben in Prozent)



Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

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



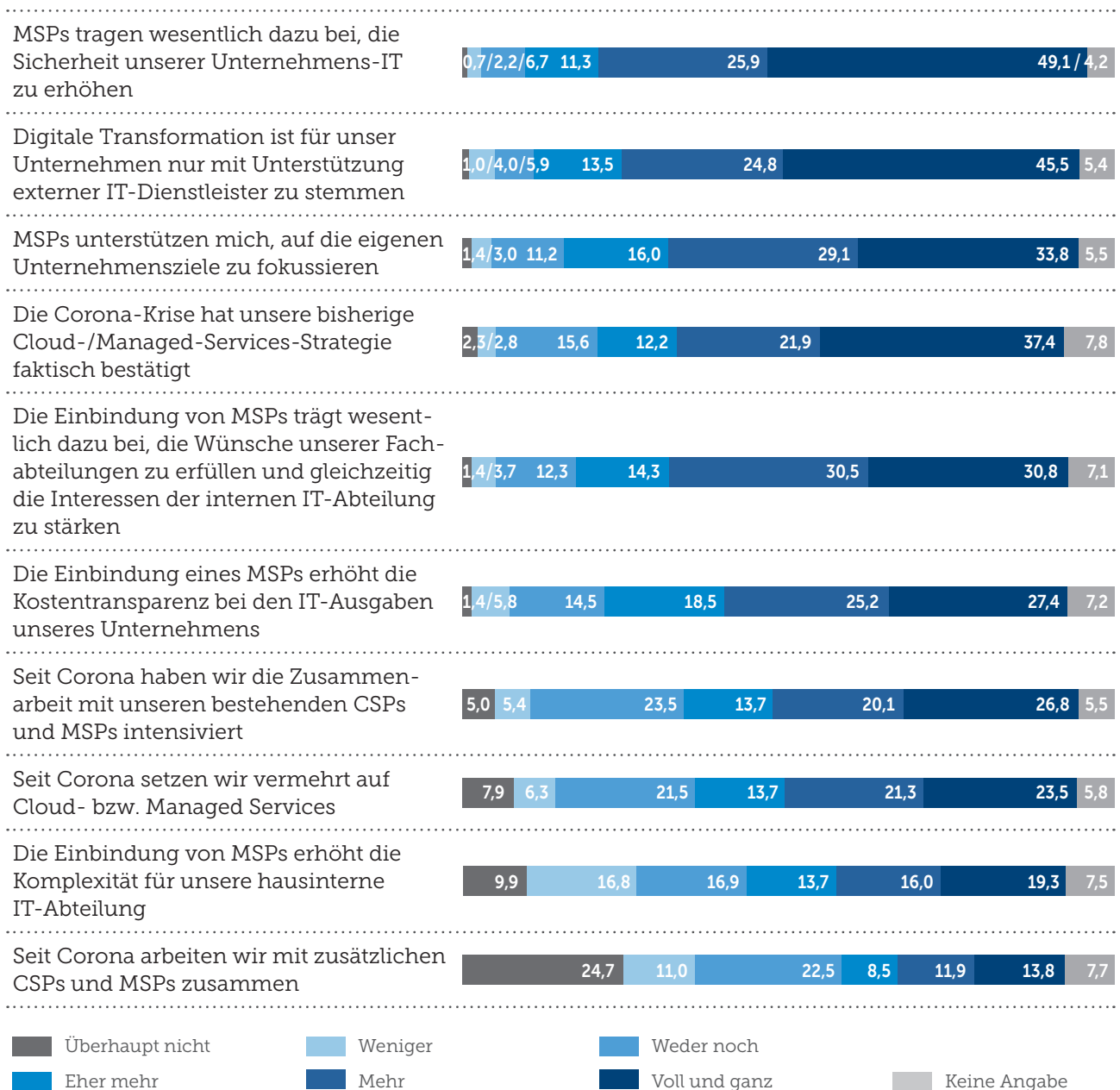
Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

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

Security/Cyber Security	55,7 %
Digitalisierung von Geschäftsprozessen	55,2 %
Modernisierung der Infrastruktur	41,1 %
Modern Workplace	35,9 %
Cloud Computing	32,4 %
Standardisierung, Konsolidierung, Integration	28,3 %
Managed Services/Outsourcing	25,5 %
Mobility/Mobile Solutions	24,8 %
Virtualisierung	23,3 %
Mangel an Fachkräften/Nutzung externer Spezialisten	17,2 %
Compliance, regulatorische Anforderungen	17,0 %
Industrie 4.0/Internet of Things	14,4 %
Business Process Management	14,3 %
Business Intelligence	13,5 %
Analytics/Big Data	11,7 %
Automatisierung/Robotic Process Automation	10,9 %
Künstliche Intelligenz (KI)/Machine Learning	9,9 %
Schatten-IT	7,6 %
Marketing Automation/Digital Marketing	7,0 %
Robotics	3,6 %
Virtual Reality (VR)/Augmented Reality (AR)	3,4 %
IT der zwei Geschwindigkeiten (Two Speed IT)	3,3 %
Blockchain	3,1 %
3D-Druck	2,9 %

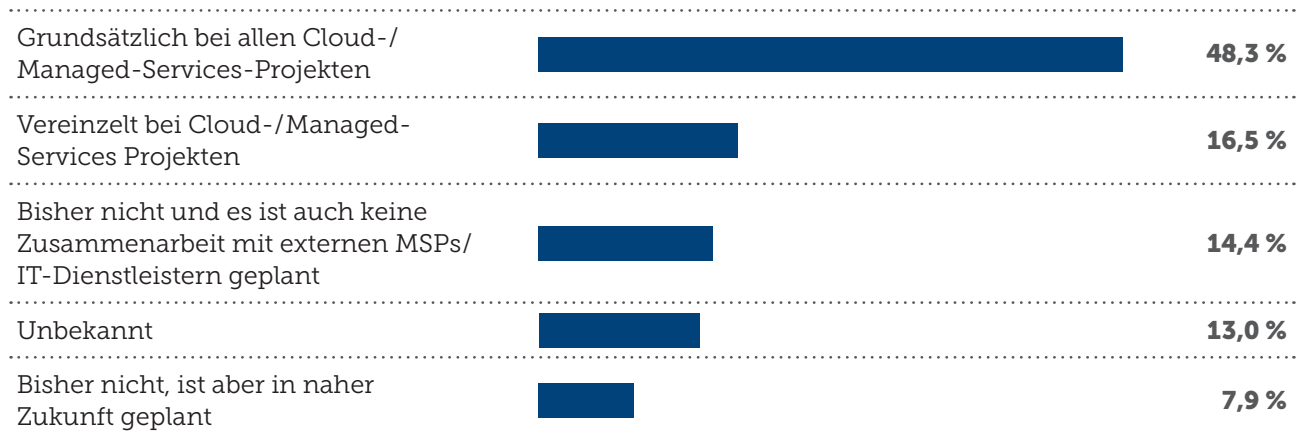
Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Folgenden Aussagen stimmen die Anwenderunternehmen zu



Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

Bei den meisten Unternehmen gibt es eine Person/eine Abteilung, die die externen IT-Dienstleister und MSPs zentral steuert



Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche 04/2022

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

Umsatzsteueridentifikations- nummer

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