



# Die Rolle der Managed Service Provider aus Sicht ihrer Kunden 2024

Studien-Partner



**ChannelPartner**



**iSCM INSTITUTE**  
Information & Supply Chain Management

## Kennzahlen zur Studie



## Das sind die besten Managed Service Provider 2024

Das iSCM Institut befragt im Auftrag von ChannelPartner und COMPUTERWOCHE regelmäßig IT-Entscheider in Deutschland, wie zufrieden sie mit den Leistungen ihrer Cloud- und Managed Service Provider (MSPs) sind. Grundlage dieser Bewertung bilden Managed- und Cloud-Service-Dienstleistungen, die die befragten Unternehmen gemeinsam mit ihren jeweiligen Service Providern in den vergangenen 24 Monaten umgesetzt haben.

Auf Basis dieser Umfrage verleihen COMPUTERWOCHE und ChannelPartner die Preise an die „Besten MSPs 2024“. Insgesamt bewerteten 1.316 IT-Entscheider dabei 940 Managed-Service und Cloud-Projekte.

## Methodik Rankings

Das iSCM Institut hat auch die Auswertung des Kundenfeedbacks für uns übernommen. Die Punktwerte der einzelnen MSPs werden – wie schon 2023 – nach dem Prinzip des Net-Promoter-Scores (NSP) berechnet, der auch sehr komplexe Mittel- und Durchschnittswerte berücksichtigt.

Auf diese Weise gewährleisten wir eine ebenso höchst valide wie filigrane Ergebnisauswertung. Kunden konnten ihre MSP-Partner auf einer Punkteskala von -100 (je Fragestellung: sehr schlecht bzw. äußerst unwahrscheinlich) bis +100 (= sehr gut bzw. höchst wahrscheinlich) bewerten.

Befragt wurden die CIOs, IT-Leiter, IT-Administratoren, Geschäftsführer und Fachbereichsleiter der Anwenderunternehmen. Die Befragung lief von 1. Dezember 2023 bis 31. Januar 2024.

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 und die einen Mindest-NPS-Wert erhielten (Net-Promoter-Score). IT-Dienstleister, die die Mindestfallzahl an Bewertungen oder den Mindest-NPS-Wert in diesem Jahr nicht erreichten, blieben in diesem Ranking unberücksichtigt.

Im Vergleich zum Vorjahr war eine Anpassung des Berechnungsverfahrens erforderlich – auch bedingt durch die jährlich regelmäßig weiter optimierten Prüfroutinen, wodurch die Werte der beiden Jahre nur bedingt miteinander vergleichbar sind.

Bei Interesse kann Ihnen das iSCM Institut Vorjahresvergleiche im Rahmen der angebotenen Services erstellen. Bei Interesse können Sie sich sehr gerne an Rudi Aunkofer wenden, der Ihnen hierfür ein entsprechendes Angebot unterbreitet ([rudi.aunkofer@iscm-institute.com](mailto:rudi.aunkofer@iscm-institute.com)), nähere Details dazu siehe auch Seite 4.

## 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 in der DACH-Region erwirtschaftet haben.

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

Punktedurchschnitt über alle Umsatzklassen hinweg\*:

# 47,1

\*) maximal erreichbar: 100 Punkte

## Validität der MSP-Awards

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

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

### 2. Unabhängigkeit der Studien

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

Die Vergabe von Awards oder Siegeln basieren ausnahmslos auf Erhebungen neutraler, unabhängiger Marktforschungsinstitute, die sehr akribische Prüfprotokolle zur Qualitätssicherung gewährleisten. Dazu zählen unter anderem harte Prüfungen gegen Missbrauchs- und Manipulationsversuche. Diese führten auch schon mehrfach zum Ausschluss von Firmen aus den Rankings. Auch diese Prüfkriterien werden regelmäßig in Prüfungsberichten, die unter dem Goldstandard veröffentlicht werden, offen gelegt.

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

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

## Business Development | Erfolg & Zukunft gestalten Daten | Analyse | Interpretation | Wissen | Aktion

Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität  
sind in Zeiten von Cloud und Commoditization  
der zentrale USP und strategische Erfolgsfaktor

Das iSCM INSTITUT erstellt für Ihr Unternehmen – in Ergänzung zum Studienband – Management Präsentation wie Executive Summary, damit Sie die Ergebnisse und Insights für Ihr Business Development optimal nutzen können.

Unter dem Motto „*connecting-the-dots*“ erhalten Sie die für Sie wichtigen und relevanten Ergebnisse – visuell aufbereitet, komprimiert dargestellt.

### Ihr Vorteil | Handlungsspielraum schaffen | Zukunft gewinnen

Kunden-Trend und -Sichtweise für Ihr Unternehmen aufbereitet | **Benchmark** mit Ihren Key-Wettbewerbern | **Interpretation** und Bewertung der Ergebnisse | Ausarbeitung & Erläuterung von **Handlungsoptionen** | ergänzt um **Markt-Trends** aus dem iSCM ITK-Barometer | explorativer **Dialog** | der 360° Review eröffnet neue Perspektiven!

### Ihr Service | Bester MSP by iSCM

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

- Management Präsentation | only | virtuell | Euro 1.590,-\* n
- Management Präsentation + Executive Summary | virtuell | Euro 1.990,-\* n
- Management Präsentation + Executive Summary | vor Ort | Euro 2.790,-\* n

\* zzgl. MwSt. und ggf. Reisekosten

### Bester MSP by iSCM | eine Investition in Zukunft | für Sie & Ihr Unternehmen

#### Kontakt

Dr. Rudolf Aunkofer

M 01 51 11 81 45 30

rudi.aunkofer@iscm-institute.com

www.iscm.tech

iSCM INSTITUT GmbH

Steiner Straße 79

83352 Altenmarkt an der Alz



**iSCM INSTITUTE**  
Information & Supply Chain Management

Der Think Tank für Informations & Supply Chain Management

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

Skala von -100 bis +100 Punkte

Rang	Unternehmen
1	<b>Kutzschbach</b>
2	<b>EXT-COM IT GMBH</b>
3	<b>niteflite networxx GmbH</b>
4	AXSOS AG
5	link protect GmbH
6	Celos Computer GmbH
7	Basic Support PLUS GmbH & Co. KG
8	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG
9	unique projects GmbH & Co. KG
10	Merkl IT GmbH
11	KAEMI GmbH
12	netcos GmbH
13	Rabb IT Solutions GmbH
14	bytewerk GmbH
15	Biteno GmbH
16	AirITSystems GmbH
17	adesso as a service GmbH
18	Net at Work GmbH
19	aconitas GmbH
20	purtel.com GmbH
21	esko-systems GmbH & Co. KG – part of connexta

Quelle: iSCM-Institut / ChannelPartner / Computerwoche03/2024