

## Channelstudien 2022

Ein aktuelles Studienprojekt von



# ChannelPartner

durchgeführt in Kooperation mit



*Alle Angaben in diesem Ergebnisband wurden mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Trotzdem sind Fehler nicht ausgeschlossen.*

*Verlag, Redaktion und Herausgeber weisen darauf hin, dass sie weder eine Garantie noch eine juristische Verantwortung oder jegliche Haftung für Folgen, die auf fehlerhafte Informationen zurückzuführen sind, übernehmen.*

*Der vorliegende Ergebnisberichtsband, einschließlich all seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen, auch auszugsweise, bedürfen der schriftlichen Genehmigung durch ChannelPartner, das iSCM-Institute und CONTEXT.*



# Eckdaten zur Studie Beste IT-Dienstleister 2022

ChannelPartner und COMPUTERWOCHE befragen seit 2008 gemeinsam mit etablierten Marktforschungsinstituten regelmäßig Unternehmen in Deutschland, wie zufrieden sie mit den Leistungen ihrer IT-Dienstleister sind. Bewertet wird dabei der Verlauf von IT-Projekten aus den vergangenen zwei Jahren. Befragt werden die in den Unternehmen für die IT-Projekte Verantwortlichen (CIOs, IT-Leiter, IT-Administratoren, Geschäftsführer, Fachbereichsleiter etc.).

An der aktuellen Umfrage, die vom 20. Mai bis 5. Juli 2022 im Feld war, beteiligten sich 2.335 IT-Verantwortliche und IT-Entscheider. Sie bewerteten die Leistungen ihrer

## Umbenennung und Straffung der Studie

In diesem Jahr haben wir die Studie umbenannt von „Bestes Systemhaus“ in „Bester IT-Dienstleister“. Aus guten Gründen: Viele Systemhäuser betrachten sich selbst nicht mehr als „reines“ Systemhaus. Sie haben sich transformiert und möchten sich am Markt mit einem Image positionieren, das diese Weiterentwicklung widerspiegelt. Diesem Wandel haben wir Rechnung getragen mit der Umbenennung der Studie in „Bester IT-Dienstleister“ – ein Begriff, den auch Endkunden sofort verstehen und der es gleichzeitig vermag, unterschiedlichste Geschäftsmodelle zu erfassen.

**4**

Umsatzklassen

**60**

IT-Dienstleister  
im Ranking

Über **720**

IT-Dienstleister  
im Rennen

**2.335**

befragte Kunden-  
unternehmen

**2.318**

bewertete  
Projekte

Systemhauspartner und IT-Dienstleister in insgesamt exakt 2.318 IT-Projekten. Die Ergebnisse dieser Befragung bilden die Basis für die Rankings der Besten IT-Dienstleister Deutschlands 2022 und für die Verleihung der „Bester IT-Dienstleister“-Awards 2022 an die jeweils am besten bewerteten Unternehmen. Im Rennen um die Top-Platzierungen waren insgesamt mehr als 720 IT-Dienstleister.

Die Studie gibt außerdem Aufschluss über die künftigen IT-Strategien und Entscheidungsprozesse der IT-Anwender.

Im Zuge dessen haben wir auch den Fragebogen neu gestaltet und gestrafft: Umfrageteilnehmer bemängelten häufig die Länge des Fragebogens und wünschten sich eine Verdichtung der Fragen. Diesem Wunsch kamen wir nun ebenfalls nach.

Angepasst haben wir außerdem die Bewertungsskala: Anstelle der bisherigen Schulnoten konnten jetzt Punkte vergeben werden (s. Kasten „Bewertung per NPS-Punkte-Skala“, S. 7)



## Grundlage der Rankings

### Gesamtranking

Ins Ranking der Besten IT-Dienstleister aufgenommen wurden alle IT-Dienstleister, 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.

### Bewertung per NPS-Punkte-Skala

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

**73,00**

**Punktedurchschnitt über alle Umsatzklassen hinweg**

*Maximal erreichbar: 100 Punkte*

**9,11**

**Durchschnittliche Empfehlungsrate über alle Umsatzklassen hinweg**

*Maximal erreichbar: 10 Punkte*

**8,86**

**Zufriedenheit der Unternehmenskunden mit ihren externen IT-Dienstleistern insgesamt**

*Maximal erreichbar: 10 Punkte*

## Validität der Bester IT-Dienstleister-Award

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 eben-

falls 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 IT-Dienstleister kostenfrei für ihre Marketingzwecke verwenden.

Die Vergabe von Awards oder Siegeln basieren ausnahmslos auf Erhebungen neutraler, unabhängiger Marktforschungsinstitute



**4,42**

Anzahl externer IT-Dienstleister, mit denen Unternehmen im Durchschnitt zusammenarbeiten

**10,3%**

Anteil der Unternehmen, die die Zahl ihrer IT-Dienstleister verringern werden

**53,1%**

Anteil der Unternehmen, die keine Änderungen bei der Zahl ihrer IT-Dienstleister planen

### Die Award-Kategorien

Basis der Award-Verleihung bildet die Gesamtnote eines IT-Dienstleisters über alle Kategorien hinweg. Um eine faire Grundlage für die Award-Vergabe zu gewährleisten, werden die Ergebnisse der Umfrage in vier Umsatzklassen ausgewertet.

Als Klassifizierungsmerkmal gilt der Jahresumsatz, den die IT-Dienstleister 2021 in der Region DACH erwirtschaftet haben.

#### Die Systemhäuser werden folgenden Umsatzklassen zugeordnet:

##### Umsatzklasse 1

Große Dienstleister mit Jahresumsätzen von über 1 Milliarde Euro

##### Umsatzklasse 2

Größere Dienstleister mit einem Jahresumsatz von mehr als 250 Millionen bis zu 1 Milliarde Euro

##### Umsatzklasse 3

Mittelständische IT-Dienstleister mit Umsätzen von 50 bis zu 250 Millionen Euro per annum

##### Umsatzklasse 4

IT-Dienstleister mit einem Jahresumsatz bis zu 50 Millionen Euro

oder Jurys mit sehr akribischen Prüfroutinen 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 Prüfroutinen nie eine 100-prozentige Gewährleistung geben kann. Aber unsere Marktforschungspartner und wir garantieren, dass wir alles tun, um Missbrauch zu verhindern.



## Anzahl der Beschäftigten der befragten Unternehmen in Deutschland

Angaben in Prozent



## Funktion der befragten Unternehmensvertreter

Angaben in Prozent

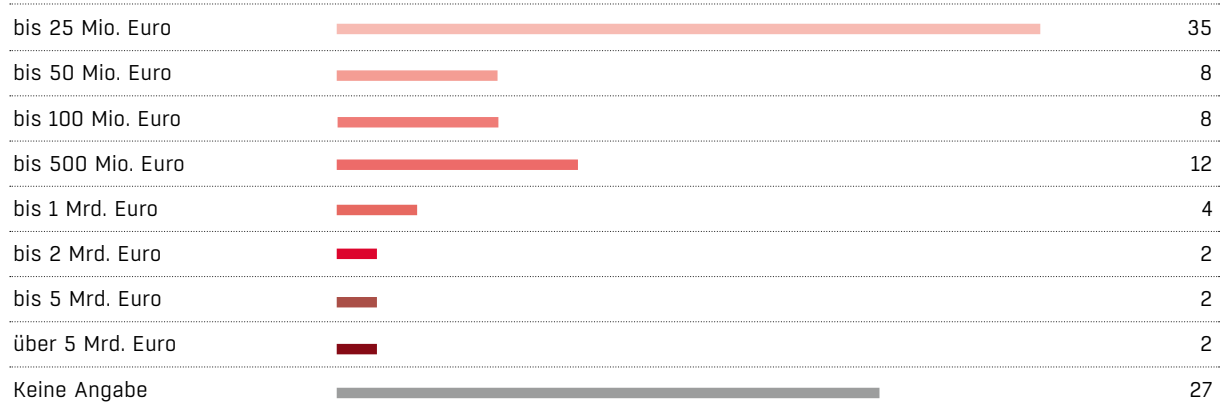
IT-Leiter   IT-Bereichsleitung	27
IT-Bereich	21
CEO   Geschäftsführung   Vorstand	18
IT-Experte	13
Andere Funktion	7
Finanzen   Einkauf   Controlling	6
CIO   IT-Vorstand   CDO   CTO   Technologie-Vorstand	4
Marketing   Vertrieb	2
Produktion   Logistik	1

Quelle: iSCM-Institute / ChannelPartner / Computerwoche 07/2022



## Jahresumsatz der befragten Unternehmen in Deutschland

Angaben in Prozent

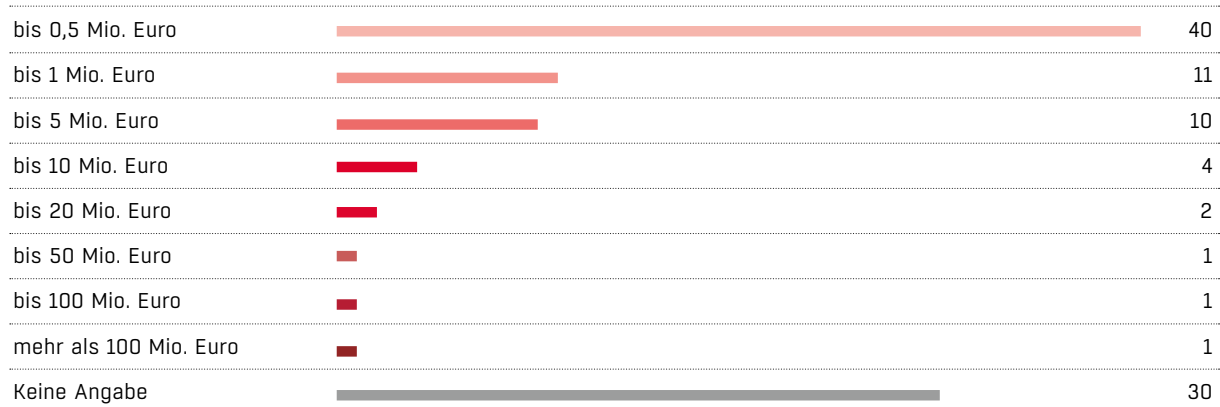


Quelle: iSCM-Institute / ChannelPartner / Computerwoche 07/2022



## Höhe der jährlichen IT-Aufwendungen (Systeme und Applikationen) der befragten Unternehmen

Angaben in Prozent

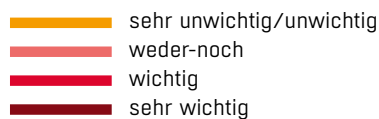
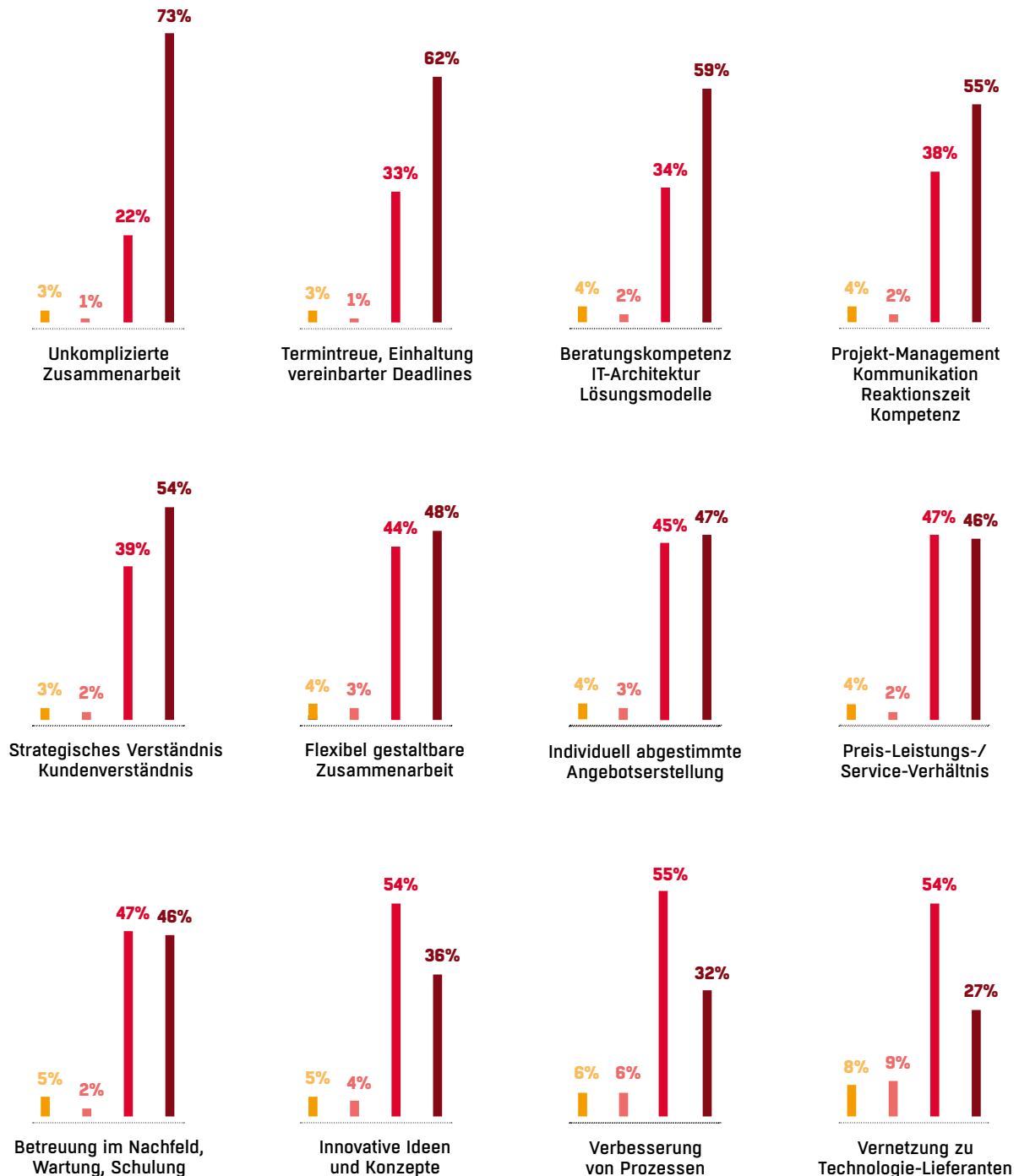


Quelle: iSCM-Institute / ChannelPartner / Computerwoche 07/2022



## Wie wichtig sind Ihrem Unternehmen folgende Kriterien für die Bewertung von externen IT-Dienstleistern?

Angaben in Prozent





## Kategorien der zwei wichtigsten IT-Projekte, die Kunden mit ihren zwei wichtigsten IT-Dienstleistern umgesetzt haben

Mehrfachantworten möglich, Angaben in Prozent

	Prozent
IT-Sicherheit   Security	43
Datencenter   Storage   Server   (Hyper-) Converged Systems	42
Netzwerküberwachung   Netzwerksicherheit   Netzwerk-Monitoring	31
Client-Hardware   Computer   Monitore   u.a.	25
Cloud   IaaS   PaaS   SaaS   XaaS	17
Modern-Work-Projekte   Mobility, Unified Communication und Collaboration	13
Andere	10
Software-Entwicklung   Anwendungs-SW   Infrastruktur-SW	9
Dokumenten-Management   Archivierung	8
Printing   Managed Print Services	6

Quelle: ISCM-Institute / ChannelPartner / Computerwoche 07/2022

## Empfehlungsgrad pro Kriterium (Durchschnitt über alle Umsatzklassen hinweg), mit dem Kunden ihre zwei wichtigsten IT-Dienstleister einem Freund oder Kollegen empfehlen würden

Angaben nach NPS / max. erreichbar: Score von 10 Punkten

	Punkte
Einfache, unkomplizierte Zusammenarbeit	9,2
Flexibel gestaltbare Zusammenarbeit	9,1
Individuell abgestimmte Angebotserstellung	9,1
Beratungskompetenz   IT-Architektur   Lösungsmodelle	9,1
Strategisches Verständnis   Kundenverständnis	9,0
Termintreue   Halten vereinbarter Deadlines	9,0
Betreuung im Nachfeld   Wartung   Schulung	8,9
Projekt-Management   Kommunikation   Reaktionszeit   Kompetenz	8,9
Innovative Ideen + Konzepte	8,8
Preis-Leistungs-/Service-Verhältnis	8,8
Vernetzung zu Technologie-Lieferanten	8,8
Verbesserung von Prozessen	8,6

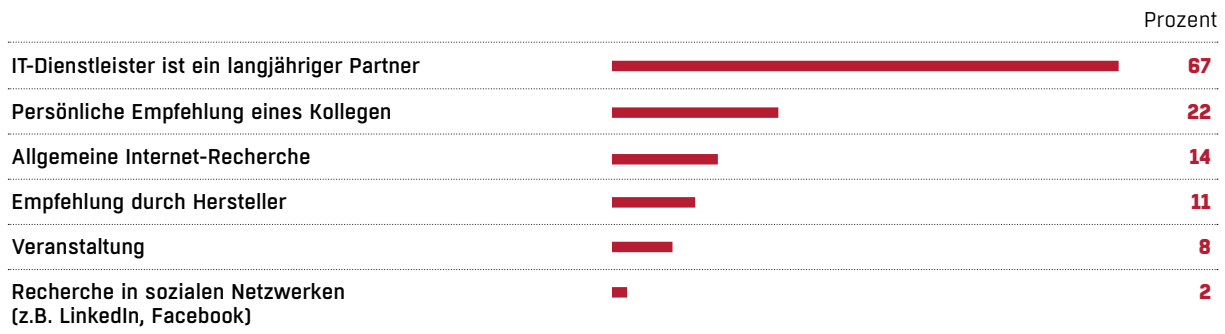
Quelle: ISCM-Institute / ChannelPartner / Computerwoche 07/2022





### So wurden Kunden auf die IT-Dienstleister aufmerksam, mit denen Sie in den letzten zwei Jahren zusammengearbeitet haben

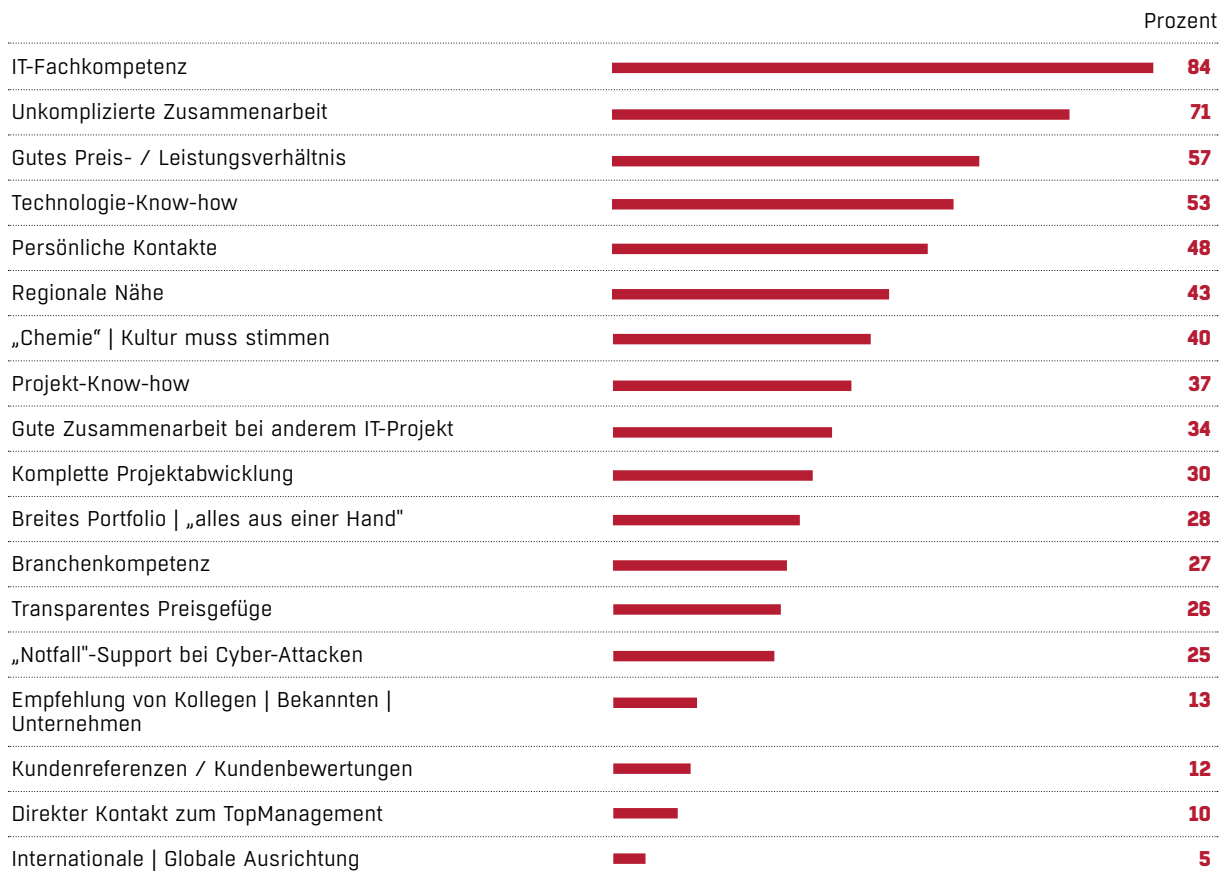
Mehrfachantworten möglich, Angaben in Prozent



Quelle: ISCM-Institute / ChannelPartner / Computerwoche 07/2022

### Das sind für Kunden die wichtigsten Kriterien bei der Auswahl eines IT-Dienstleisters?

Mehrfachantworten möglich, Angaben in Prozent



Quelle: ISCM-Institute / ChannelPartner / Computerwoche 07/2022



## Von diesen Abteilungen geht üblicherweise die erste Initiative für neue IT-Projekte aus

Mehrfachantworten möglich, Angaben in Prozent

	Prozent
Interne IT-Abteilung	47
IT, Fachbereich & Geschäftsführung gemeinsam	45
Geschäftsführung	27
Fachbereiche	26
Externer IT-Dienstleister, der uns bereits betreut	15
Bereichsleitung	15
zentrale Einkaufsabteilung	2
Finanzabteilung   Controlling	2
Neue IT-Dienstleister, mit denen wir noch nicht zusammen gearbeitet haben	1

Quelle: iSCM-Institute / ChannelPartner / Computerwoche 07/2022

## Diese Abteilungen verfügen bei Unternehmenskunden über eigene IT-Budgets

Mehrfachantworten möglich, Angaben in Prozent

	Prozent
Interne IT-Abteilung	45
Geschäftsführung	38
IT, Fachbereich & Geschäftsführung gemeinsam	37
Fachbereiche	19
Finanzabteilung   Controlling	5
zentrale Einkaufsabteilung	5

Quelle: iSCM-Institute / ChannelPartner / Computerwoche 07/2022



## Diese Themen stehen bei der IT-Projektplanung 2023 der Unternehmenskunden im Fokus

Mehrfachantworten möglich, Angaben in Prozent

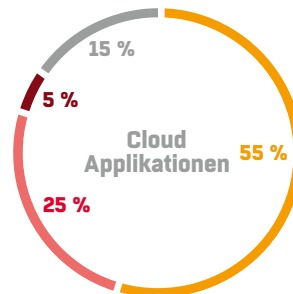
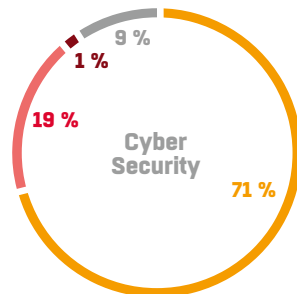
	Prozent
Security   Cyber Security	54
Digitalisierung von Geschäftsprozessen	46
Netzwerk-Infrastruktur + Lösungen	42
Cloud Services	42
Modern Workplace	25
Standardisierung   Konsolidierung   Integration	23
Dokumentenmanagement + MPS	19
Mobility   Mobile Solutions	14
Managed Services   Outsourcing	14
Virtualisierung   Digital Twins	13
Compliance   regulatorische Anforderungen	12
Industrie 4.0   Internet of Things	11
Nutzung externer IT-Spezialisten	10
Automatisierung   Robotic Process Automation	10
Analytics   Big Data	9
Künstliche Intelligenz   KI   Machine Learning	8
Business Process Management	8
On-premise Software Solutions	7
Schatten-IT	7
Marketing Automation   Digital Marketing	3
Virtual Reality   VR   Augmented Reality   AR	2
3D-Druck	2
IT der zwei Geschwindigkeiten   Two Speed IT	2
Blockchain	1

Quelle: iSCM-Institute / ChannelPartner / Computerwoche 07/2022

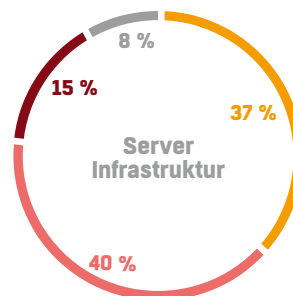
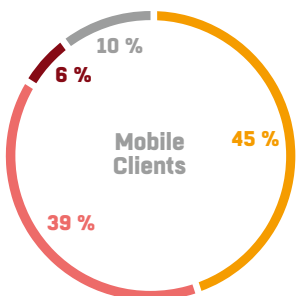
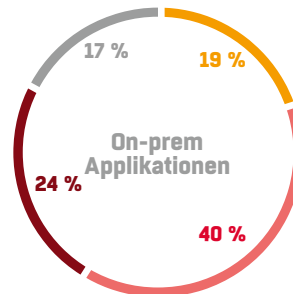
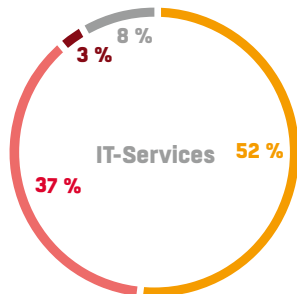


## Bereiche, in denen Unternehmenskunden 2023 IT-Investitionen planen

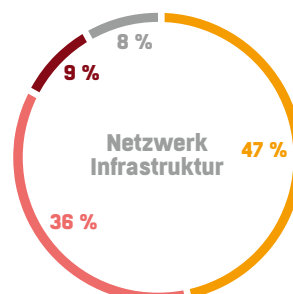
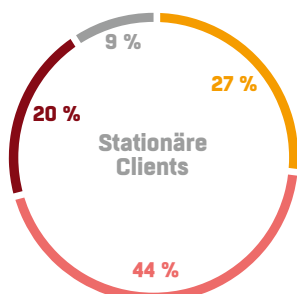
Angaben in Prozent



### Software und Services



### Hardware



Quelle: iSCM-Institute / ChannelPartner / Computerwoche 07/2022



# BESTER IT-DIENSTLEISTER 2022

COMPUTERWOCHE **ChannelPartner**

## Herausgeber:

IDG Tech Media GmbH

## Anschrift

Georg-Brauchle-Ring 23  
D-80992 München

## Telefon, Fax & E-Mail

Telefon +49 (0)89 36086-0  
E-Mail: [info@channelpartner.de](mailto: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](mailto:rboeckle@idg.de)

## Layout und Gestaltung:

Christine Plote, Starnberg  
[www.plote.de](http://www.plote.de)

Umschlaggestaltung unter  
Verwendung eines Farbfotos  
von © shutterstock.com /  
Studio Romantic

## Ansprechpartner:

### Studie Bester IT-Dienstleister 2022:

Dr. Rudolf Aunkofer  
Telefon: +49 (0)151 11 81 45 30  
[rudi.aunkofer@iscm-institute.com](mailto:rudi.aunkofer@iscm-institute.com)  
[www.iscm-institute.com](http://www.iscm-institute.com)

### Sales:

Thomas Jank  
Sales Director ChannelPartner  
Telefon: +49 (0)89 36086-729  
[tjank@idg.de](mailto:tjank@idg.de)

### ChannelWatch Studie:

Amanuel Dag  
Country Director DACH Region  
Telefon: +49 (0) 1525 366 2234  
[adag@contextworld.com](mailto:adag@contextworld.com)



**COMPUTERWOCHE**

**ChannelPartner**