

## FAQ zur Umfrage

### Eckdaten zur aktuellen Umfrage

ChannelPartner befragt regelmäßig den B2B-Channel (Systemhäuser, IT-Dienstleister, Fachhändler, Managed Service Provider, CSPs), wie zufrieden sie mit den Leistungen ihrer Hersteller und Distributoren sind.

**Die Unabhängigkeit dieser Umfrage hat bei ChannelPartner höchste Priorität.** Deshalb wird diese Umfrage mit dem Marktforschungsinstitut [CONTEXT](#) im Rahmen der [ChannelWatch-Studie](#) durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Befragung liefern die Basis für die „CHANNEL EXCELLENCE AWARDS“, die seit mehr als zehn Jahren von ChannelPartner vergeben werden.

### Laufzeit der aktuellen Umfrage:

- 07. Mai – 24. Juni 2024

### Wer kann an der Umfrage teilnehmen?

- Teilnahmeberechtigt: ausschließlich Fachhändler, IT-Dienstleister, IT-Consultants, MSPs / CSPs.
- Distributoren und Hersteller sind von der Umfrage ausgeschlossen. Versuche, die Umfrage zu manipulieren, haben den Ausschluss aus den Rankings zur Folge.

### Wichtiger Hinweis:

- Wenn Sie sich als Distributor oder Hersteller die Umfrage selbst ansehen möchten: Nutzen Sie bitte ausschließlich DIESEN Link:

**Test-Link:** <https://survey.alchemer.com/s3/7736511/Channel-Excellence-Award-2025-ChannelWatch-2024-Draft>

- Um Manipulationen vorzubeugen führt CONTEXT im Rahmen der Auswertung sehr genaue Stichproben und Plausibilitätskontrollen durch.



Deuten Indizien auch nur auf einen einzigen Versuch hin, das Ergebnis der Umfrage in unlauterer Weise zu beeinflussen, behalten wir uns vor, den betreffenden Hersteller oder Distributor aus der Wertung auszuschließen.

- **Material zur Bewerbung der Umfrage:**

<https://cloud.idg.de/s/oLwiMSzAM65rZfH>

- Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir während der laufenden Umfrage keine Angaben zu Fallzahlen oder Bewertungen geben können.

## Die Channel Excellence Awards – einzigartig | unabhängig | unverzichtbar

Preisverleihungen, Ehrungen und Pokalübergaben gibt es in der IT-Branche viele: Distributoren ehren die besten Hersteller, die Hersteller ihre Lieblingsdistributoren, alle ehren wiederum ihre besten Partner. Genug der Ehre im Channel, könnte man meinen.

Doch ein wichtiger Aspekt fehlt: Wie sollen einzelne Fachhändler und Systemhäuser diejenigen Hersteller und Distributoren auszeichnen, die bei der Zusammenarbeit mit ihnen den besten Job gemacht haben?

Genau dafür gibt es die von ChannelPartner in Zusammenarbeit mit dem Marktforschungsinstitut CONTEXT ausgelobten Channel Excellence Awards. Wir vergeben nicht unseren, sondern Ihren Award!

Die Channel Excellence Auszeichnungen dienen nicht dazu, denjenigen den Bauch zu pinseln, die im vergangenen Jahr besonders nett zur Redaktion waren, oder von denen sich die Anzeigenabteilung besonders gute Geschäfte im kommenden Jahr verspricht.

Sie sollen eine ehrliche Bestandsaufnahme bieten, welche Hersteller und Distributoren sich in besonderem Maß für den Channel engagiert haben. Die Unabhängigkeit der Ergebnisse, gewährleistet durch unseren Marktforschungspartner CONTEXT, ist für uns deshalb ganz entscheidend.

Die Awards sollen natürlich auch Ansporn für alle Marktteilnehmer sein, sich im laufenden Jahr ganz besonders anzustrengen, um ihren Titel zu verteidigen oder die diesjährigen Gewinner abzulösen. Fachhandelsunterstützung, Channel-Treue und Markt-Performance zahlen sich am Ende aus.

*Ihr ChannelPartner Redaktionsteam*

## Ein perfektes Team: ChannelPartner „Channel Excellence Awards“ & CONTEXT ChannelWatch Studie

Im ITK-Markt ist zunehmend die Tendenz zu beobachten, dass Siegel und Signets, die ihrem Anspruch nach unabhängige Qualitätssiegel sein sollten, zum Kauf angeboten werden oder für die Aufnahme in Rankings ein finanzielles Entgelt erhoben wird.

### **Diesem Trend will ChannelPartner auch künftig nicht folgen.**

Für alle Siegel, die im Namen der ChannelPartner vergeben werden, fließt kein Geld. Ebenfalls keinerlei Rolle spielen Beziehungen der bewerteten und/oder ausgezeichneten Unternehmen zu ChannelPartner oder zu anderen Medienmarken oder Services unseres Medienhauses.

Es ist absolut unerheblich, ob und wie viel Geschäft ein Hersteller oder Distributor mit unserem Unternehmen macht. Was zählt, ist allein das Kundenfeedback, Kundenurteil - in diesem Falle das Urteil der Reseller. Nur dieses liefert die Basis für Awards und Auszeichnungen.

Die Ergebnisse aus dem vorliegenden Studienband sowie die im Zuge der Channel Excellence Awards vergebenen Signets können Hersteller und Distributoren kostenfrei für ihre Marketingzwecke verwenden.

### **Unabhängigkeit und Qualitätssicherung**

Die Vergabe auch dieser Awards und Signets basieren ausnahmslos auf den Erhebungen neutraler, unabhängiger Marktforschungsinstitute - im Falle der Channel Excellence Awards ist es das international tätige Marktforschungsunternehmen CONTEXT.

Die Einbindung dieser Experten gewährleistet sehr akribische, unabhängige Prüfroutinen zur Qualitätssicherung. Dazu zählen unter anderem harte Prüfungen gegen Missbrauchs- und Manipulationsversuche. Diese führten in der Vergangenheit auch schon zum Ausschluss von Firmen aus den 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.

### **Warum ChannelPartner auf CONTEXT setzt**

Mit Hauptsitz in London und mehr als 300 Mitarbeitern in über 23 Ländern hat sich CONTEXT auf die weltweite Erfassung von ITK-Abverkäufen entlang der Supply-Chain spezialisiert. Seit über 38 Jahren analysiert CONTEXT u.a. auf Basis des weltweit größten Distributionspanels die Abverkäufe an allen Punkten der Wertschöpfungskette. CONTEXT ist offizieller Partner des Global Technology Distribution Council (GTDC).

### **Ihr Ansprechpartner bei CONTEXT**

Amanuel Dag, Country Director DACH Region bei CONTEXT  
Telefon: +49 (0) 1525 366 2234, Mail: [adag@contextworld.com](mailto:adag@contextworld.com)  
<https://www.contextworld.com/>

## Ein perfektes Team

### ChannelPartner „Channel Excellence Awards“ & CONTEXT ChannelWatch Studie

ChannelPartner befragt regelmäßig den B2B-Channel (Systemhäuser, IT-Dienstleister, Fachhändler, Managed Service Provider, CSPs), wie zufrieden sie mit den Leistungen ihrer Hersteller und Distributoren sind.

Die Unabhängigkeit dieser Umfrage hat bei ChannelPartner höchste Priorität. **Deshalb wird diese Umfrage jährlich in Zusammenarbeit mit dem Marktforschungsinstitut CONTEXT im Rahmen der ChannelWatch-Studie durchgeführt.** Die Ergebnisse dieser Befragung liefern die Basis für die „CHANNEL EXCELLENCE AWARDS“, die seit mehr als zehn Jahren von ChannelPartner vergeben werden.

Teilnahmeberechtigt sind ausschließlich Reseller (Fachhändler, IT-Dienstleister, Systemhäuser, IT-Consultants, MSPs und CSPs). Distributoren und Hersteller sind von der Umfrage ausgeschlossen.

Um Manipulationen vorzubeugen, führt CONTEXT im Rahmen der Auswertung sehr genaue Stichproben und Plausibilitätskontrollen durch.

Deuten Indizien auch nur auf einen einzigen Versuch hin, das Ergebnis der Umfrage in unlauterer Weise zu beeinflussen, behalten wir uns vor, den betreffenden Hersteller oder Distributor aus der Wertung auszuschließen.

**Laufzeit der Umfrage:** jährlich jeweils im Frühjahr

#### Wer kann an der Umfrage teilnehmen?

- Teilnahmeberechtigt: ausschließlich Fachhändler, IT-Dienstleister, IT-Consultants, MSPs und CSPs
- Distributoren und Hersteller sind von der Umfrage ausgeschlossen

#### Wer kann an der Umfrage teilnehmen?

- Teilnahmeberechtigt sind ausschließlich Reseller – also Fachhändler, IT-Dienstleister, IT-Consultants, MSPs / CSPs.
- Distributoren und Hersteller sind von der Umfrage ausgeschlossen



**Um Manipulationen vorzubeugen führt CONTEXT im Rahmen der Auswertung sehr genaue Stichproben und Plausibilitätskontrollen durch.**

Deuten Indizien auf den Versuch hin, das Ergebnis der Umfrage in unlauterer Weise zu beeinflussen, behalten wir uns vor, den betreffenden Hersteller oder Distributor aus der Wertung auszuschließen.

## Wie kommt man ins Ranking?

Es gibt lediglich 2 Voraussetzungen, die Sie als Hersteller oder Distributor erfüllen müssen, um ins Ranking gelangen zu können:

- **Quantitative Bedingung: Fallzahl**

Bewertung von mindestens 50 unterschiedlichen Resellern (bezogen auf Personen, nicht auf Firmen) (Fallzahl 50)

- **Qualitative Bedingung: Mindestbewertung**

Hersteller und Distributoren müssen bei der (Gesamt-)Bewertung eine Mindestbewertung erreichen. Diese Mindestbewertung wird nach den gängigen, validen Standards der Marktforschung durch einen komplexen Algorithmus bestimmt.

Stark vereinfacht formuliert, gewährleistet dieser Algorithmus: Nur wenn die Mehrheit der befragten Reseller den jeweiligen Hersteller oder Distributor mit einer im Schnitt mindestens neutralen Bewertung beurteilt haben, gelangt das Unternehmen ins Ranking.

Wenn die Mehrheit der befragten Reseller den jeweiligen Hersteller oder Distributor mit „schlecht“ oder „sehr schlecht“ bewertet hat, schafft ein Hersteller oder Distributor auch dann nicht den Sprung ins Ranking, wenn er die (quantitative) Mindestfallzahl von 50 Bewertungen erhalten hat.

Keine Rolle hingegen spielen die Unternehmens- und Umsatzgröße oder der Marktanteil.

## Wonach bewerten Reseller ihre Distributoren- und Herstellerpartner?

### Kriterien bei den Distributoren

Bewertet wird u.a. die Zufriedenheit mit:

- Warenverfügbarkeit / Logistik (u.a.: Lieferfähigkeit, Retouren und RMA-Abwicklung)
- Preispolitik (u.a.: Einzelpreis, Portokosten, Zahlungsbedingungen und Finanzierung)
- Partnerbetreuung (u.a.: Ansprechpartner, Marketing, Projektunterstützung, Schulungen, Beratung, Reaktionszeit)
- Einfachheit der Geschäftsabwicklung

### Kriterien bei den Herstellern

Bewertet wird u.a. die Zufriedenheit mit:

- Produkt-Performance (u.a.: Produktqualität, Preis-Leistungsverhältnis, Sortimentsbreite)
- Leads (u.a.: Lead-Generierung, -Prozesse, Fairness bei Weitergabe, Deal-Registrierung / Projektschutz)
- Sales Service (u.a.: Pre- and After Sales, Projektunterstützung, Technischer Support)
- Marketingmaßnahmen / Förderung der Markenbekanntheit
- Partnerbetreuung (u.a.: Ansprechpartner, Reaktionszeit, Flexibilität, pragmatische, schnelle Problemlösung, Qualität des Partnerportals)
- Schulungen und Zertifizierungen

In welchen Kategorien werden die Channel Excellence Awards 2025 verliehen?

#### Hersteller-Kategorien

- **Drucker** (Drucker und Multifunktionsgeräte)
- **Displays** (Monitore und Large Displays)
- **Zubehör** (An mobile oder stationäre Clients andockbare Bedienungshilfen/ Eingabegeräte wie z.B. Mäuse, Tastaturen etc. sowie Webcams, Headsets, SMB-USVs, OHNE Drucker, Displays und Monitore)
- **Netzwerke** (Access Points, Router, Switches, Netzwerkkarten, Repeater, Bridges)
- **Storage-Komplettsysteme** (SAN, NAS-Systeme, DAS, Hardware Backup Solutions (Tape oder Disk Based Backup Solutions), ohne Backup-Software)
- **Security - Soft- und Hardware** (Antivirus, Firewalls, Security Suites, Privacy Control, Total Care, Security-Devices), ohne Backup-Lösungen)
- **Software:** Infrastruktur-, Anwendungs-Software und MSP-Tools (Backup & Recovery Software, Middleware, Datenbanken, Betriebssysteme und Virtualisierungssoftware, Anwendungssoftware, Datacenter-Infrastruktur-Management-Lösungen, Plattformen für MSPs)
- **Datacenter-Infrastruktur:** Stromversorgung von Rechenzentren (UPS - Data Center Power Equipment), Infrastruktur-Management
- **Stationäre Clients** (Workstations, Stationäre Endgeräte, z.B. Desktops und All-in-Ones)
- **Mobile Clients** (Mobile Endgeräte, z.B. Notebooks, Ultramobiles, Convertibles, INKL. Smartphones und Tablets)
- **Server- und (Hyper) Converged Systems** (Server sowie gemeinsam genutzte, skalierbare Server-, Netzwerk- und Speicherressourcen)
- **UCC / IP Telefonie** (Unified Communication & Collaboration, IP-Telefonie inkl. Cloud-Telefonie)
- **Cloud Solutions** (Cloud-Lösungen über Produktkategorien hinweg, vorrangig IaaS + PaaS)
- **Cloud/XaaS/Plattformen für MSPs, CSPs, Händler**

#### Distributions-Kategorien

- **Broadline-Distribution** (Distributoren mit einem vollumfänglichen Produktportfolio in Tiefe und Breite)
- **Vollsortimenter** (Vollsortimenter sind Distributoren mit einem breiten Produktportfolio mit einer geringeren Tiefe und Breite als die Broadliner)
- **TK-Distribution** (Spezialdistributoren mit einem klaren Fokus auf TK und UCC)
- **Value-Add-Distribution** (Distributoren mit einem hohen Service-Anteil im Bereich Business Development, Schulung und Consulting-Leistungen, sowie einem hohen Anteil an First Level Support sowie einem hohen Anteil zertifizierter Mitarbeiter, die im Auftrag des Partners vor Ort bei der Projekteinführung und Implementierung unterstützen)
- **Spezial-Distribution** (Distributoren mit einem klaren Fokus auf speziellen Technologie-Feldern)
- **Cloud Marktplätze der Distributoren**

## Umfrage-Laufzeit und Jahr der Channel Excellence Awards Auszeichnung

Trotz des zeitlichen Abstands zwischen dem Ende der Umfrage-Laufzeit (Sommer des jeweils laufenden Jahres) und Award-Verleihung (im Januar des jeweiligen Folgejahres) sind die Auszeichnungen des jeweiligen Jahres immer valide.

Grund für den früheren Umfrageschluss sind die sehr aufwändigen und zeitintensiven Prüfungen, die vor der finalen Auswertung durchgeführt werden müssen, um die Validität und Qualität der Ergebnisse sicherzustellen.

- Beispielsweise wird geprüft, ob die Bewertungen tatsächlich ausschließlich von Resellern getätigt wurden und keine Bewertungen mehrfach von 1 Person getätigt wurden. Hinzu kommen weitere Plausibilitäts- und Sicherheitsprüfungen.
- Erst anschließend wird alles ausgewertet. Die Ergebnisse aufbereitet und erneut mehrfach unabhängig geprüft.

All diese Prüfungen kosten Zeit, sind aber unerlässlich, um aus Marktforschungssicht die Seriosität und Validität der Ergebnisse zu gewährleisten.

- Dieser Qualitätsstandard ist für die Redaktion der ChannelPartner das entscheidende Kriterium – auch wenn dies bedingt, dass zwischen Umfrageschluss und Veröffentlichung der Ergebnisse eine zeitliche Differenz liegt. Dies beeinflusst die Validität der Ergebnisse unseres Erachtens nicht, denn:
- Die Bewertung von Herstellern und Distributoren durch die Partner ist grundsätzlich und immer eine rückblickende. Da wir die Umfrage jährlich immer im gleichen Zeitraum durchführen, bleiben die Award-Auszeichnungen valide. Die von Partnern möglicherweise als Verbesserungen/Verschlechterung wahrgenommenen Services von Lieferanten schlagen sich spätestens bei der Folgeumfrage zeitversetzt in der Umfrage nieder.
- Da wir jedes Jahr die Umfrage im gleichen Zeitraum durchführen und die Awards im immer gleichen Abstand verleihen, ist das komplette „Award-Jahr“ valide – und zählt im besten Falle auf Image-, Vertriebs- und Marketingkampagnen Ihres Unternehmens ein. Denn Sie können das gesamte aktuelle Jahr mit diesem Siegel werben.

## Warum lohnt es sich, Partner zur Teilnahme an der Umfrage zu motivieren?

- Sie haben die Chance, als Bester Hersteller bzw. Bester Distributor in der jeweiligen Kategorie ausgezeichnet zu werden – ein Titel, der Sie in der Wahrnehmung beim Kunden, im Marketing und beim Recruiting neuer Mitarbeiter einen großen Schritt voranbringen sollte.
- Die Gewinner können das Logo sowie Bildmaterial und die Urkunde für ihre Marketing-Zwecke frei verwenden – kostenfrei
- Die Kür der Sieger findet im Rahmen der Channel Excellence Awards Gala jährlich immer Ende Januar in München statt.

**Ihr Ansprechpartner bei CONTEXT**  
 Amanuel Dag  
 Country Director DACH-Region bei CONTEXT  
[adag@contextworld.com](mailto:adag@contextworld.com)

**Ihr Ansprechpartner bei ChannelPartner**  
 Armin Weiler  
 Chefredakteur ChannelPartner  
[aweiler@it-media.de](mailto:aweiler@it-media.de)