

FaQ zur Umfrage und den Rankings „Besten MSP 2025“

ChannelPartner und COMPUTERWOCHE ermitteln seit 2008 gemeinsam, wie zufrieden Unternehmen mit den Leistungen ihrer Managed Service Provider (MSPs) sind. Die Kundenzufriedenheitsstudie durch das Marktforschungsinstitut [iSCM Institut](#) durchgeführt.

Bewertet werden die Zufriedenheit und der Verlauf von IT-Projekten der vergangenen 12 Monate.

- Befragt werden IT-Entscheidungsträger (CIOs, IT-Leiter, IT-Administratoren, Geschäftsführer, Fachbereichsleiter etc.).
- Computerwoche ruft in Mailings, redaktionellen Beiträgen und Social Media sowie weiteren Maßnahmen IT-Entscheidungsträger unter ihren Lesern zur Teilnahme an dieser Umfrage auf.
- ChannelPartner informiert MSPs zum Start der Umfrage, damit sie ihre Kunden zur Teilnahme an der Umfrage motivieren können.

Validität der Umfrage + Wertigkeit von Awards und Siegeln

Die Unabhängigkeit von Studien und Gewinner-Signets hat bei ChannelPartner oberste Priorität.

- Deshalb führen wir die Umfrage zum „Besten MSP 2025“ mit dem [iSCM Institut](#) durch
- Wir legen Wert auf akribisch harte Prüfroutinen zum Schutz vor Manipulationsversuchen und zur Qualitätssicherung. Diese können auch zum Ausschluss von Firmen aus den Rankings führen.
- Für MSPs sind mit der Umfrage keine Kosten verbunden. Die Listung bei der Umfrage, die Studie selbst ebenso wie Rankings und Siegel sind kostenfrei und frei verwendbar.
- Die Vergabe von Awards und Siegeln basiert ausnahmslos auf der neutralen, unabhängigen Erhebung zur Kundenzufriedenheit und deren Analyse durch das iSCM Institut.

Wichtige Hinweise zur Umfrage

- MSPs, IT-Dienstleister, Hersteller und Distributoren dürfen bei der Kundenumfrage nicht selbst abstimmen! Versuche, die Umfrage z.B. durch eigene Stimmabgabe zu manipulieren, führen zum Ausschluss aus allen Rankings.
- **Worauf ihr eure Kunden hinweisen solltet:**
 - Kunden müssen sich bei der Umfrage **mit ihrer Firmen-Mailadresse (das muss keine personalisierte sein!) registrieren**. Teilnahmen mit privaten Mailadressen (z.B. mit gmx-, arcor- oder anderen Domains) fließen nicht in die Wertungen ein.
 - Wenn ihr eure Kunden persönlich anspricht, empfehlen wir, sie **ausdrücklich um 10 Minuten Zeit für ein ehrliches, aufmerksames Feedback** zu bitten – mit Bewertung aller Sonnen- und Schattenseiten – **und unbedingt von „Gefälligkeits“-Bewertungen Abstand zu nehmen**.
 - Bei jeder Studie gibt es gewisse Auffälligkeiten, und wir prüfen diese sehr genau. Wiederholte Auffälligkeiten bergen das Risiko, möglicherweise nicht ins Ranking zu gelangen.

Wie kommt ein MSP in die Auswertung und ins Ranking?

Der MSP muss von **mindestens 10 unterschiedlichen Kunden (Mindestfallzahl 10)** bewertet worden sein. Es muss sich dabei um Kunden aus Non-IT-Branchen (IT-Anwenderunternehmen) handeln. Ob diese Fallzahl erreicht wurde, lässt sich erst nach Abschluss der Umfrage, nach allen Prüfroutinen und der Auswertung mit 100%iger Sicherheit sagen.

Fallzahl-Statusbericht

Während der Umfrage-Laufzeit versendet das iSCM Institut regelmäßige Status-Infos zu eurer aktuellen Fallzahl an Bewertungen. Diese Fallzahlen sind noch ungeprüft (s. o.g. Punkt) und deshalb nicht verbindlich. Deshalb empfehlen wir, beim Status-Bericht Folgendes zu berücksichtigen:

- **bis 15 Bewertungen** – es ist nicht gewährleistet, dass ihr die Fallzahl 10 sicher erreicht, um ins Ranking zu gelangen.
- **15 bis 30 Bewertungen** – Es könnte sein, dass der Sprung ins Ranking gelingt.
- **30+ Bewertungen** - Damit sollte euer Unternehmen sicher ins Ranking kommen.
- Bitte habt Verständnis dafür, dass wir während der laufenden Umfrage jenseits der regelmäßig versendeten Status-Updates keine individuellen Fragen zum Fallzahlstatus bekannt geben können.
- Nach der 3. Status-Info-Mail erhalten nur noch die MSPs eine Info-Mail, die bis dahin mindestens 1 Kundenbewertung erhalten haben. Sollten anschließend weitere Bewertungen erfolgen, erhalten diese MSPs automatisch wieder Status-Infos.
- die Anzahl der Bewertungen kann aufgrund kontinuierlicher Validitäts-Prüfungen im jeweils folgenden Update auch kleiner sein als im vorhergehenden

Erfahrt ihr, welche Kunden euer Unternehmen bewertet haben?

Nein. Auch bei den Statusmeldungen erhältst du ausschließlich die (noch nicht final geprüfte) reine Fallzahl. Der Grund:

- In der Umfrage sichern wir den Teilnehmern zu, dass ihre Firmendaten getrennt von ihren Bewertungen gespeichert werden, um die Anonymität ihrer Angaben zu gewährleisten.
- Das senkt die Hürde für Kunden, an der Umfrage teilzunehmen und eine offene Bewertung abzugeben, ist aber auch hinsichtlich der DSGVO unumgänglich.
- Deshalb dürfen und können wir Ihnen keine Auskunft geben, welche Firma oder Kundenansprechpartner Ihr Unternehmen bewertet hat.

Wie kann man diese Umfrage bewerben?

Ihr könnt eure Kunden auf diese Umfrage hinweisen und sie ermuntern, an der Umfrage teilzunehmen. Alle Kunden erhalten nach der Kurzregistrierung einen personalisierten Link zur Umfrage. Ein Anschreiben, mit dem ihr eure Kunden zur Umfrage aufrufen können, steht **ab 19. November 2024** hier zum Download bereit:

<https://cloud.idg.de/s/MtsNmpFyHe4k5SA>

Warum lohnt es sich, Kunden zum Mitmachen zu motivieren?

Ihr habt die Chance, als **"Bester MSPs 2025"** ausgezeichnet zu werden – ein Titel, der euch in der Wahrnehmung bei Kunden, im Marketing und nicht zuletzt beim Recruiting neuer Mitarbeiter einen großen Schritt voranbringen kann.

- **COMPUTERWOCHE** und **ChannelPartner** berichten über die besten MSPs.
- Die **Sieger** werden im Rahmen des [c.m.c. – channel meets cloud - Kongresses](#), am 9. + 10. April 2025 gekürt und können **das Logo "Bester MSP 2025"**, den Award sowie das Bildmaterial der Award-Verleihung für ihre Marketing-Zwecke frei verwenden
- **Alle MSPs, die es ins Ranking schaffen** erhalten ebenfalls ein **Bestes-MSP 2025-Signet**, das sie frei für ihre Marketingzwecke nutzen können.

Ranking- & Award-Kategorien

Um eine faire Grundlage für die Award-Verleihung zu gewährleisten, werden die Gesamtergebnisse in 4 Umsatzklassen ausgewertet.

Als Klassifizierungsmerkmal gilt der Jahresumsatz, den der MSPs 2024 in der Region DACH erwirtschaftet hat. Die MSPs werden 4 Umsatzklassen zugeordnet:

- Kleinere MSPs mit einem Jahresumsatz bis zu 50 Millionen Euro.
- Mittelständische MSPs mit Einnahmen über 50 bis 250 Millionen Euro p.a.
- Große MSPs mit mehr als 250 Millionen Euro bis 1 Milliarde Euro Jahresumsatz.
- Sehr große MSPs mit Umsätzen von über 1 Milliarde Euro p.a.

Wie geht es weiter? Timeline + Deadlines

- **Deadline 14. November 2024: Korrekter Firmenname:** Bis zur Deadline könnt Ihr
 - uns Korrekturen zu Eurem gelisteten Firmennamen zusenden
 - aus der Umfrage gelöscht werdenSpätere Änderungen des Firmennamens oder Löschung gelisteter Firmennamen sind leider nicht mehr möglich.
- **Deadline: 14. November 2024: Ende der Widerspruchsfrist für den Status-Meldungen-Service**
 - Während der Umfrage-Laufzeit informiert dich unser Marktforschungspartner **Dr. Rudi Aunkofer** vom iSCM Institut, automatisch und regelmäßig über die aktuelle Anzahl an Bewertungen.
 - **Wenn du NICHT informiert werden möchtest:** sende bitte eine kurze, formlose Info an regina.boeckle@foundryco.com bis **spätestens 14. November 2024**, in der du diesem Meldungs-Service widersprichst.
- **19. November 2024: Alle Informationen (FaQ) zur Umfrage stehen hier zum Download bereit:** <https://cloud.idg.de/s/MtsNmpFyHe4k5SA>
- **25. November 2024: Start der Umfrage.** Laufzeit bis 31. Januar 2025 ohne Verlängerungsoption.
- **Deadline 16. Dezember 2024: Meldung der Umsatzklasse an rudi.aunkofer@iscm-institute.com**
In welcher Umsatzklasse – gemessen am Jahresumsatz in der DACH-Region 2024 – ist dein Unternehmen zu verorten:
 - **Umsatzklasse 4:** Jahresumsatz in DACH-Region 2024 bis zu 50 Millionen Euro.
 - **Umsatzklasse 3:** Jahresumsatz in DACH-Region 2024 über 50 bis 250 Millionen Euro
 - **Umsatzklasse 2:** Jahresumsatz in DACH-Region 2024 über 250 Millionen Euro bis 1 Milliarde Euro
 - **Umsatzklasse 1:** Jahresumsatz in DACH-Region 2024 über 1 Milliarde Euro p.a.
- 31. Januar 2025 – Ender der Umfrage-Laufzeit (23:59 Uhr)
- **08. + 09. April 2025: Präsentation der Studien-Ergebnisse und Award-Verleihung** an die Besten MSPs 2025 auf dem [c.m.c. – channel meets cloud – Kongress](#)
- **24. April 2025:** Alle MSPs, die ins Ranking gelangten, erhalten kostenfrei ein „Bester MSPs 2025“-Siegel von Computerwoche und ChannelPartner, sowie die aufbereiteten Studienergebnisse als PDF. Beides können sie frei für ihre Marketingzwecke verwenden.
- **14. April 2025:** Computerwoche und ChannelPartner berichten über Ergebnisse und Gewinner

Vielen Dank für euer Mitwirken!

Dein Ansprechpartner für Fragen zur Studie

Dr. Rudolf Aunkofer
+49 (0) 1 51 11 81 45 30
rudi.aunkofer@iscm-institute.com
www.iscm-institute.com