

Kennzahlen zur Studie



Das sind die besten Managed Service Provider 2023

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 (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 COMPUTER-WOCHE und ChannelPartner die Preise an die „Besten MSPs 2023“. Insgesamt bewerteten 1.437 Kunden dabei 974 Managed-Service und Cloud-Projekte.

Befragt wurden die CIOs, IT-Leiter, IT-Administratoren, Geschäftsführer und Fachbereichsleiter der Anwenderunternehmen. Die Befragung lief von November 2022 bis Januar 2023.

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.

Methodik der Punkte-Skala und Rankings

Das iSCM Institute hat auch die Auswertung des Kundenfeedbacks für uns übernommen. Die Punktwerte der einzelnen MSPs werden - wie schon 2022 - nach dem Prinzip des Net-Promoter-Scores (NSP) berechnet, die 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 0 (je Fragestellung: sehr schlecht bzw. äußerst unwahrscheinlich) bis 10 (= sehr gut

bzw. höchst wahrscheinlich) bewerten. Im Vergleich zum Vorjahr war eine Anpassung des Berechnungsverfahrens erforderlich, 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 unterbreiten (rudi.aunkofer@iscm-institute.com).

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 2022 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*:

45,77

*) 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 und CIO vergeben werden, fließt kein Geld.

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 Medienhaus spielen ebenfalls keine Rolle.

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 überprüft und verschärft. Aus gutem Grund werden diese Kriterien nicht offengelegt.

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 als wichtiger 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.

Gestaltungsspielräume schaffen & Zukunft managen Daten | Analyse | Interpretation | Aktion

Daten ohne Analyse sind vergebliche Mühe
Analyse ohne Interpretation ist verschwendete Zeit
Interpretation ohne Aktion ist vergeudetes Kapital

Als Basis hierfür bietet Ihnen das iSCM INSTITUT eine Management Präsentation und ein Executive Summary in Ergänzung zu diesem Studienband. Unter dem Motto „*connecting-the-dots*“ erhalten Sie die für Sie wichtigen und relevanten Ergebnisse visuell aufbereitet, komprimiert dargestellt wie individuell vorgestellt.

Best MSP by iSCM | ein wirklich lohnenswertes Investment für Sie und Ihr Unternehmen

Ihr Vorteil | Zukunft gewinnen

Relevante Analysen **für Ihr Unternehmen** aufbereitet | **Benchmark** mit einzelnen Key-Wettbewerbern | **Interpretation** und Bewertung der Ergebnisse | Ausarbeitung & Erläuterung von **Handlungsoptionen** | ergänzt um Informationen aus dem iSCM **ITK Branchenbarometer** | explorativer **Dialog** | 360° Review schafft neue Perspektiven

Services | Best MSP by iSCM

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

- Management Präsentation | virtuell | Teams | Euro 1.490,-*
- Management Präsentation + Executive Summary | virtuell | Euro 1.890,-*
- Executive Summary | separat ohne Präsentation | Euro 1.290,-*
- Management Summary | vor Ort | Euro 2.490,-*

*zzgl. MwSt. und ggf. Reisekosten

Kontakt

Dr. Rudolf Aunkofer
M 01 51 11 81 45 30
rudi.aunkofer@iscm-institute.com
www.iscm.tech

iSCM INSTITUT GmbH
Marsweg 16
90763 Fürth



iSCM INSTITUTE
Information & Supply Chain Management

Der Think Tank für Informations & Supply Chain Management