



# STUDIE MANAGED SERVICES 2020

GOLD-PARTNER

plusseryer

SILBER-PARTNER

Rödl & Partner

Telemaxx

trivadis

BRONZE-PARTNER

softwareONE



Ein aktuelles Studienprojekt von



Gold-Partner

plusseryer

Silber-Partner

Rödl & Partner

Telemaxx

trivadis

Bronze-Partner

softwareONE

*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 IDG Research Services.*



## Mit treuen Kunden durch die Krise



Simon Hülsbömer,  
Senior Project Manager  
IDG Research Services

Gerade einmal eine Woche, bevor die Corona-Krise deutschlandweit zur Absage oder Verschiebung sämtlicher Präsenzveranstaltungen führte, hatten CHANNELPARTNER und COMPUTERWOCHE auf dem Event „Channel meets Cloud 2020“ zum nunmehr dritten Mal die besten Managed-Services-Provider des Jahres gekürt. Mehr als 1500 Managed-Services- und Cloud-Projekte waren dafür von den Anwendern nach verschiedenen Kriterien bewertet worden. Wer wissen möchte, wer den Wettbewerb gewonnen hat, findet die Anbieter-Rankings ab Seite 34 dieses Berichtsbands.

Es zeigte sich, dass die Kunden ihren IT-Dienstleistern und Service-Providern absolut vertrauen und alles in allem sehr zufrieden mit deren Leistung im Bewertungszeitraum waren. Entsprechend ausgelassen war denn auch die Stimmung auf dem Preisverleihungs-Event.

Drei Wochen später – es ist Mitte März und Corona hat voll zugeschlagen – sind wir mit der hier vorliegenden Studie ins Feld gegangen und wollten es noch genauer wissen: Wie zufrieden sind die Anwender mit ihren Providern in den einzelnen Servicebereichen? In der kurzen Zeit zwischen den beiden Befragungen hat sich das grundsätzliche Bild nicht verändert: Vier von fünf Unternehmen stellen ihren Dienstleistern erneut sehr gute Noten aus. Managed Security Services und Managed Cloud Infrastructure erhalten die Bestnoten – also genau die Bereiche, die in schwierigen Zeiten mehr denn je für die (sichere) Aufrecht-

erhaltung und die Weiterentwicklung des digitalen Geschäftsbetriebs unabdingbar sind.

Aus den jetzt vorliegenden Ergebnissen unserer Managed-Services-Studie lässt sich eine leichte Tendenz hin zur Konstanz erkennen. Aber die Befragung fällt in die frühe Phase einer Krise bisher nicht gekannten Ausmaßes. Für eine abschließende Bewertung bedarf es noch mehr Zeit. Gleichwohl ist sicherlich unstrittig, dass eine partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Anwender und Anbieter gerade in schwierigen Zeiten noch wichtiger als sonst ist – Unzufriedenheiten sind da nicht zu gebrauchen.

Wie wichtig bestehende Partnerschaften für das Geschäft sind, zeigen auch die Zahlen, die wir im Rahmen der Studie noch kurzfristig erheben konnten: Nur noch in jedem vierten Unternehmen hatte Corona schon Mitte März keine unmittelbaren Auswirkungen auf die Investitions- und IT-Budgets – 40 bis 50 Prozent aller Befragten geben bereits zu Beginn der Wirtschaftskrise zumindest leichte Kürzungen in beiden Bereichen an. Managed Services Provider mit dem Fokus auf Neukundengewinnung haben es derzeit entsprechend schwer. Wohl dem, der da in „guten“ Zeiten einen treuen Kundenstamm aufgebaut hat und in gewissen Siegerlisten von vor der Krise auftaucht – er fällt jetzt sicherlich um einiges weicher.

Lassen Sie uns die weiteren Entwicklungen gespannt verfolgen. Ich wünsche Ihnen eine erkenntnisreiche Lektüre!

# Inhalt



Editorial

3



## Management Summary

Die Key Findings im Überblick .....	6
Die Key Findings im Einzelnen	
1. Digitalisierung und Cloud werden gelebt .....	9
2. Unverändert große Nachfrage nach SaaS und PaaS .....	10
3. Cloud erreicht hohe Zufriedenheitswerte .....	12
4. Managed Services sind IT-Chefsache .....	14
5. Cloud-Nutzung setzt Partnerschaft mit dem Provider voraus .....	15
6. SLAs sind und bleiben die wesentliche Kontrollinstanz .....	16
7. Anwender vertrauen Empfehlungen .....	17
8. Präzision und Flexibilität sind Trumpf .....	18

6



### Studiendesign

Studiensteckbrief .....	57
Stichprobenstatistik .....	58

56



### Die Studienreihe

Studienkonzept / Redaktion .....	60
Unsere Autoren / Sales-Team .....	61
Übersicht Studienreihe .....	62

59



### CIO-Agenda 2020

38



### Bester MSP 2020

35



## Weitere Studienergebnisse

1. Die Anwender können Cloud..... 21
2. Hyperscaler sind nicht immer das Maß aller Dinge..... 22
3. Hoher Anteil von Workloads in der Cloud..... 24
4. Managed Services werden zunehmend business critical..... 25
5. Provider rennen weitgehend offene Türen ein..... 26
6. Über Kosten wird geredet..... 28
7. Geschwindigkeit und Innovationsfähigkeit bleiben Schlüsselfaktoren..... 29
8. Managed Security nach wie vor unangefochtener Spitzenreiter..... 30

20



## Unsere Studienpartner stellen sich vor

PlusServer .....	46
Rödl & Partner.....	48
Telemaxx .....	50
Trivadis.....	52
SoftwareONE .....	54

45



## Blick in die Zukunft

Managed Services – weitgehend alternativlos

31



## Kontakt/ Impressum

63



## Corona-Update

44

# Management Summary

## Die Key Findings im Überblick



### Wir wissen alles über die Digitalisierung

Deutsche Unternehmen brauchen bei der Transformation keine Nachhilfe mehr. Die große Mehrheit verfolgt eine klare Strategie auf Basis einer verbindlichen Roadmap. (Managed) Cloud Services spielen dabei eine essenzielle Rolle.

### Wenig Neues in der Cloud

SaaS, PaaS, Security und neuerdings verstärkt auch Collaboration sind nach wie vor die Renner im Cloud Business. Auch bei den Motiven der Anwender werden weiterhin primär Kosteneffizienz und höhere Flexibilität genannt.



### Der CIO lenkt – der CFO bezahlt

Die IT hat bei der Beauftragung die fachliche Prokura und das letzte Wort, der CFO nimmt in den meisten Unternehmen „nur“ noch seine kaufmännische Verantwortung wahr.



### Vertrauen ist gut, SLAs sind besser

Kaum ein Unternehmen arbeitet in seiner Geschäftsbeziehung mit einem Provider ohne Service Level Agreements (SLAs), aber die Herangehensweise und Akzentuierung sind höchst unterschiedlich.



## Die Cloud macht glücklich

Die Unternehmen sind bei der Nutzung der meisten Cloud-Spielarten sehr zufrieden – weil ihre Erwartungen erfüllt werden.

## Partnerschaft ist die Basis von allem

Für Erfolg und Misserfolg bei Cloud-Projekten sehen sich die Anwender in einer Art „gleichberechtigter Schicksalsgemeinschaft“ mit ihrem Provider.



## Ich kenne einen, der einen kennt ...

Für das Gros der Anwender sind Empfehlungen und Kundenreferenzen das ausschlaggebende Kriterium, um sich für einen Dienstleister zu entscheiden.



## Klare Regeln und trotzdem flexibel

Bei den erfolgskritischen Faktoren für die Zusammenarbeit mit einem Provider setzen die Anwender deutliche Prioritäten: klare Servicedefinition sowie größtmögliche Flexibilität in der Ausgestaltung.



# Die Key Findings im Einzelnen







# 1. Digitalisierung und Cloud werden gelebt

Der digitale Wandel ist „Daily Business“ in den Unternehmen – und die Cloud ist das wichtigste Instrument dazu.

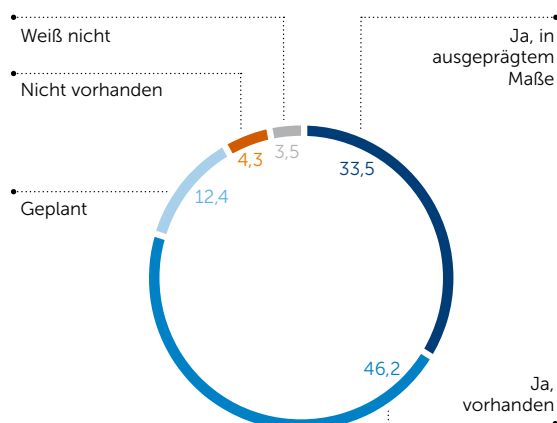
Die Digitalisierung ist bei deutschen Unternehmen längst keine Vision mehr, sondern Realität. Knapp 80 Prozent der Studienteilnehmer verfügen über eine dedizierte Roadmap für ihren Digitalisierungsprozess, weitere zwölf Prozent planen zumindest konkret, eine entsprechende Umsetzungsstrategie zu formulieren. Lediglich rund vier Prozent bekennen sich hier zu einem Defizit, der Rest kann dazu keine Angaben machen.

Interessant ist in diesem Zusammenhang der Ergebnis-Split zwischen den befragten CIOs und Entscheidern in den Fachbereichen. Während bei den CIOs deutlich über 80 (!) Prozent über einen klaren Plan für die Transformation ihres Unternehmens verfügen, sind es bei den Business-Verantwortlichen „nur“ 66 Prozent. Dies lässt den Schluss zu, dass der Lead für die Initiierung und vor allen Dingen natürlich auch die Umsetzung von Transformationsprojekten eindeutig bei der IT liegt und die Fachbereiche ihre vermeintliche Rolle als „Treiber“ zumindest ein Stück weit verloren haben.

Entscheidend bei der Digitalisierung ist für die Unternehmen offenkundig auch die Cloud. Mehr als 79 Prozent geben an, stark auf die Nutzung einschlägiger Services zu setzen. Knapp 20 Prozent nehmen für sich sogar in Anspruch, IT-Bezugsmodelle aus der Cloud „sehr stark“ zu nutzen. Hier gibt es übrigens ebenfalls ein Gap zwischen IT- und Fachbereichs-Verantwortlichen: Nur für rund elf Prozent der Business-Entscheider ist die Cloud ein Instrument, mit dem sie „sehr stark“ arbeiten – während immerhin 49 Prozent der IT-Chefs und CIOs dies für sich reklamieren.

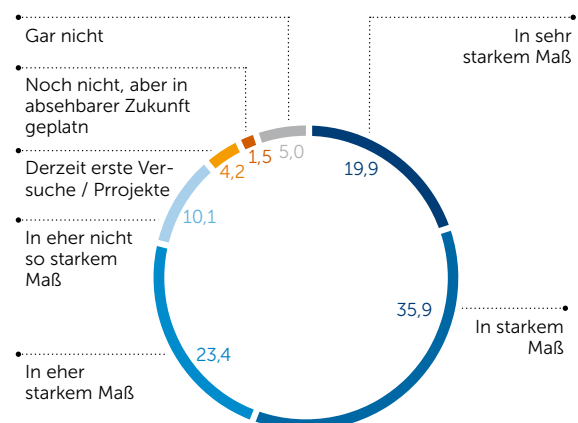
## Gibt es in Ihrem Unternehmen eine Digitalisierungsstrategie oder eine dedizierte Roadmap für den Digitalisierungsprozess?

Angaben in Prozent. Basis: n = 346



## In welchem Maß nutzt Ihr Unternehmen Cloud Services?

Angaben in Prozent. Basis: n = 337



## 2. Unverändert große Nachfrage nach SaaS und PaaS

Cloud Services sind längst das Rückgrat der Unternehmens-IT. Der neue Shooting Star ist dabei das Thema Communications & Collaboration.

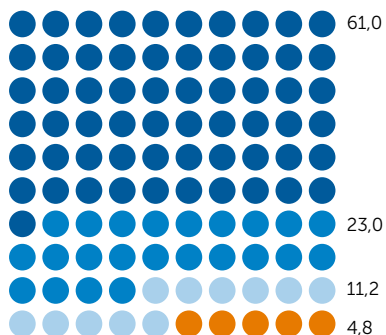
Für 61 Prozent der Unternehmen ist der Einsatz von Software-as-a-Service (SaaS) seit längerem Bestandteil des Tagesgeschäfts. Weitere 23 Prozent planen konkret, eine entsprechende Dienstleistung einzuführen. Darüber hinaus ist für elf Prozent der Befragten eine Nutzung „grundsätzlich vorstellbar“. Bemerkenswert an den Ergebnissen ist, dass die Beliebtheit von SaaS über alle Unternehmensgrößen hinweg grundsätzlich sehr groß ist; die höchsten Zustimmungswerte wurden jedoch mit einer Nutzungsrate von knapp 69 Prozent bei den Firmen mit 1.000 und mehr Beschäftigten ermittelt.

Das Cloud-Angebot Platform-as-a-Service (PaaS) kommt mit 46 Prozent auf eine große Verbreitung bei den befragten Unternehmen, dicht gefolgt von Infrastructure-as-a-Service (IaaS) mit 45 Prozent. Stark im Kommen – auch in Relation zu vergleichbaren Ergebnissen früherer IDG-Studien – ist das Thema Communication-as-a-Service (CaaS). Knapp 35 Prozent nutzen aktuell diesen Service, weitere 31 Prozent haben konkrete Pläne. Auch dies ist ein überdurchschnittlich hoher Wert. Last but not least findet sich unter den Top-Five der beliebtesten Cloud-Spielarten der „Klassiker“ Security-as-a-Service. Mehr als 40 Prozent der Firmen haben große Teile ihres IT-Security-Managements ausgelagert, und 23 Prozent planen dies in absehbarer Zeit. Datenschutz und die Abwehr von Cyber-Attacken prägen die Agenda der Verantwortlichen in IT und Fachbereichen also unverändert mit.

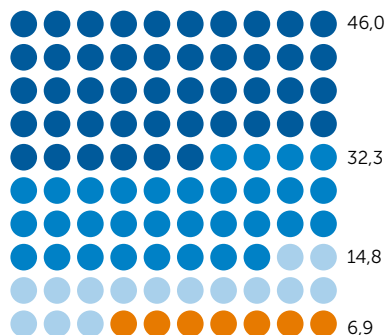
### Welche der folgenden Arten von Cloud Services werden bereits genutzt?

Angaben in Prozent. Filter: Nur Unternehmen, die Cloud Services nutzen oder deren Nutzung planen. Basis: n = 285 - 313

Software-as-a-Service (SaaS)



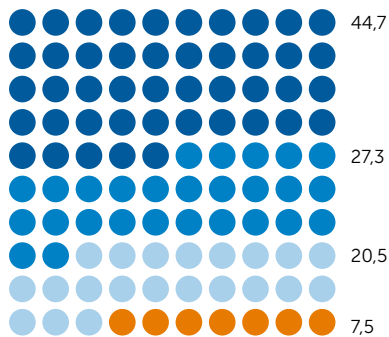
Platform-as-a-Service (PaaS)



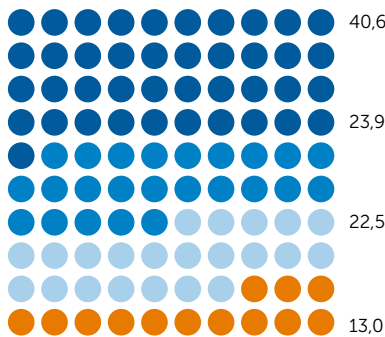
- Bereits in Nutzung
- Nutzung geplant
- Nutzung grundsätzlich vorstellbar
- keine Nutzung geplant

Bei der Frage, welche Ziele die Unternehmen mit der Nutzung von Cloud Services verfolgen (siehe auch das folgende Ergebnis auf Seite 12), ergibt sich ebenfalls ein klares Bild. Geringere Kosten (40 Prozent), flexiblere Ressourcennutzung (39 Prozent) sowie ein höheres Sicherheitsniveau (34 Prozent) führen das Ranking an, dicht gefolgt von flexibleren Kosten (Pay as you go) und automatischen Software-Updates mit jeweils 34 Prozent. Auffallend ist hier, dass sich bei den Aspekten „Geringere Kosten“ und „Flexiblere Ressourcen“ die großen Unternehmen mit 49 beziehungsweise 45 Prozent noch einmal deutlich stärker zur Cloud bekennen als der Rest der befragten Firmen.

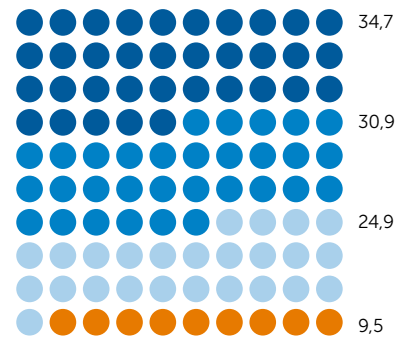
Infrastructure-as-a-Service (IaaS)



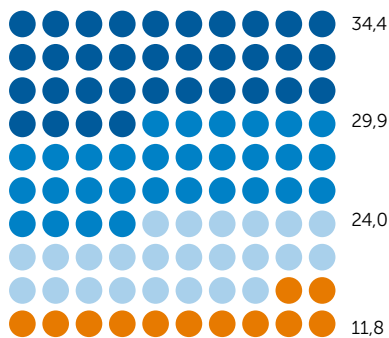
Security-as-a-Service



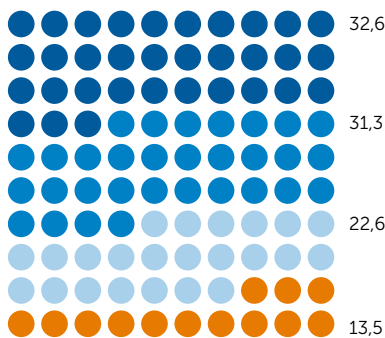
Communication-as-a-Service (CaaS)



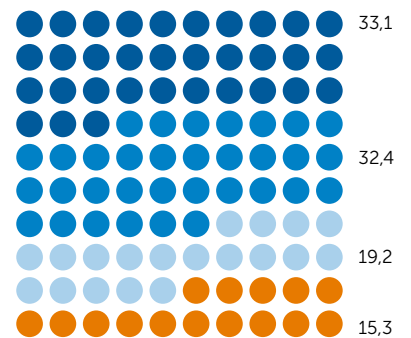
Database-as-a-Service (DBaaS)



Desktop-as-a-Service (DaaS)



Innovation-as-a-Service



### 3. Cloud erreicht hohe Zufriedenheitswerte

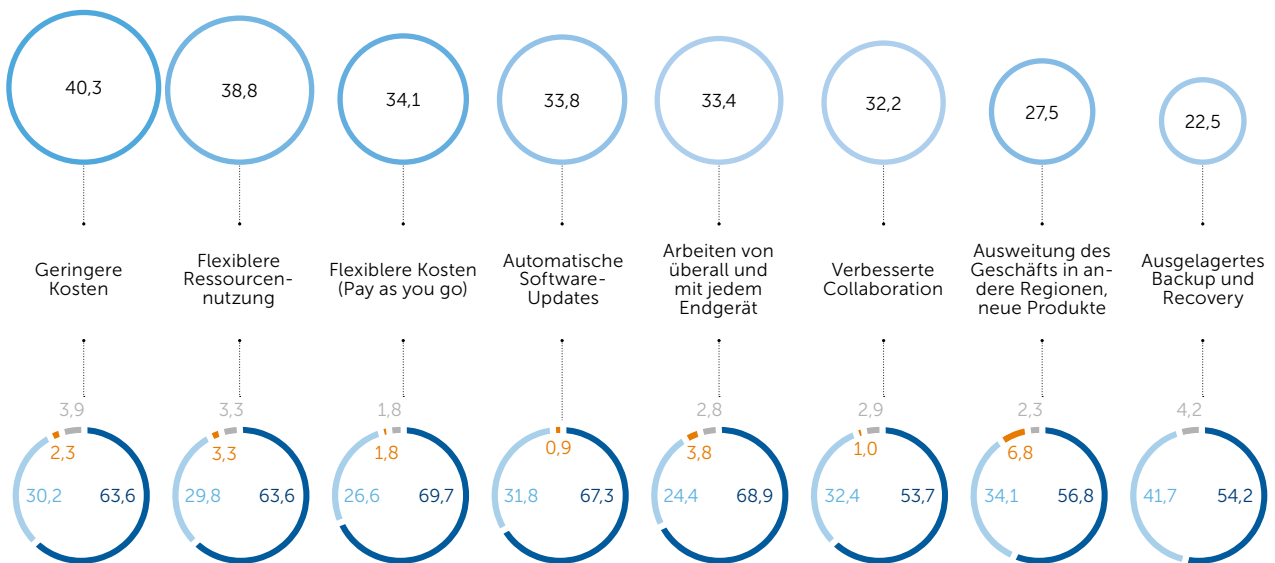
Der Hoffnungsträger von ehemals enttäuscht nicht. Die Anwender sind bei der Nutzung der meisten Cloud-Spielarten in einem hohen Maße zufrieden.

Der Einsatz von Cloud-Diensten ist nicht nur stark verbreitet – er ist, was noch viel wichtiger ist, auch erfolgreich. 64 Prozent der Befragten bestätigen, dass das Ziel einer Kostenreduktion erreicht wurde. Weitere 30 Prozent konnten ein solches Ergebnis zumindest teilweise verzeichnen. Noch höher ist mit rund 70 Prozent der Zielerreichungswert beim Aspekt „Flexiblere Kosten“ (Pay as you go).

Der insgesamt überzeugendste Beleg dafür, dass die Cloud nicht nur im Mindset der IT- und Business-Entscheider angekommen ist, sondern sich längst auch als stabiler Faktor im Bereich Operations etabliert hat, dürfte sein, dass auch in vielen weiteren Cloud-Disziplinen die Erwartungshaltung der Anwender bestätigt wurde. So geben fast 64 Prozent der Firmen an, dass sie beim Thema „Flexible Ressourcennutzung“ nicht enttäuscht wurden. Knapp 67 Prozent führen messbare Vorteile in puncto automatische Software Updates ins Feld, weitere fast 54 Prozent verzeichnen infolge der Cloud eine deutliche Verbesserung bei der Nutzung von Collaboration Services. In diesem Zusammenhang sticht noch eine weitere Zahl ins Auge: Mehr als zwei Drittel (69 Prozent) der Unternehmen betonen, dass sie mithilfe der Cloud das „Arbeiten von überall und mit jedem Endgerät“ optimieren konnten.

#### Welche Ziele verfolgt Ihr Unternehmen mit der Nutzung von Cloud Services?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Dargestellt sind die Top-8-Nennungen von 18 Antwortoptionen. Filter: Unternehmen, die Cloud Services nutzen oder deren Nutzung planen. Basis: n = 320



#### Wurden die Ziele, die Sie mit der Nutzung von Cloud Services verfolgen, erreicht?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Filter: Unternehmen, die Cloud Services nutzen oder deren Nutzung planen. Basis: n = 72 - 129

- Ja
- Nur teilweise
- Nein
- Weiß nicht

## 4. Managed Services sind IT-Chefsache

Die IT sitzt bei der Beauftragung von Managed Services eindeutig im Fahrersitz. Nur im Hinblick auf kaufmännische Prokura redet der Vorstand noch ein entscheidendes Wörtchen mit.

Die zentrale Entscheidung, Managed Services in Anspruch zu nehmen, ist weitgehend dorthin verlagert worden, wo sie vermutlich auch hingehört – nämlich in die IT. In rund 30 Prozent der befragten Unternehmen initiiert dies der CIO beziehungsweise IT-Vorstand. Weitere 17 Prozent nennen den IT-Leiter. Knapp 13 Prozent delegieren diese Entscheidung an den CDO / CTO oder Technikvorstand. Umgekehrt fassen nur noch in 21 Prozent der befragten Firmen der Vorstand oder die Geschäftsführung den strategischen Beschluss, sich an einen oder mehrere Managed-Services-Provider zu wenden. Grundsätzlich scheint sich hier also ein seit Längerem zu beobachtender Trend fortzusetzen: Die Technologie- und Umsetzungskompetenz der IT hat sich durchgesetzt.

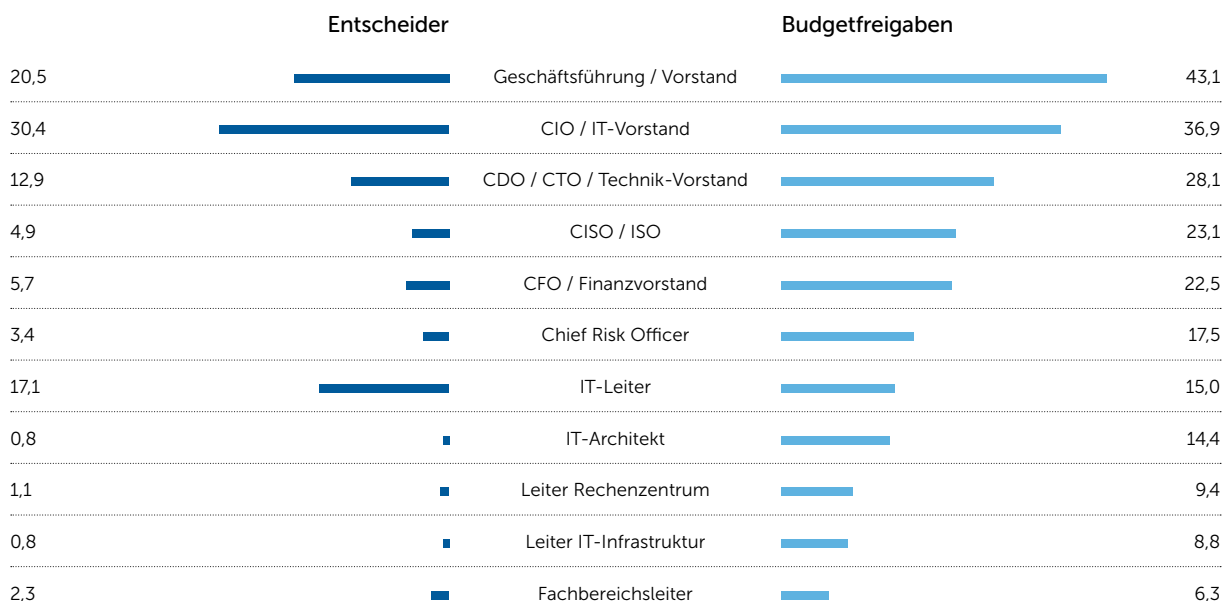
Anders verhält es sich noch bei den nötigen Budgetfreigaben für Managed-Services-Projekte. Zwar gibt gut die Hälfte (52 Prozent) der Unternehmen an, dass CIO und IT-Leiter bis zu einer bestimmten Budgetgrenze auch die kaufmännische Prokura innehaben, doch in 43 Prozent der Fälle entscheidet immer noch der Vorstand beziehungsweise die Geschäftsführung über die Freigabe der finanziellen Mittel. Dies trifft übrigens weitgehend synchron auf alle Unternehmensgrößen zu.

### Wer in Ihrem Unternehmen trifft die zentrale Entscheidung, Managed Services in Anspruch zu nehmen?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Filter: Unternehmen, die Entscheidungen über Managed Services zentral fällen. Basis: n = 263

### Wer in Ihrem Unternehmen kann (zumindest bis zu einer bestimmten Budgetgrenze) entscheiden, Managed Services in Anspruch zu nehmen?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Filter: Unternehmen, die Entscheidungen über Managed Services nicht grundsätzlich zentral fällen. Basis: n = 159



## 5. Cloud-Nutzung setzt Partnerschaft mit dem Provider voraus

Für Erfolg und Misserfolg bei Cloud-Projekten sehen die Anwender sich selbst und die Dienstleister gleichermaßen verantwortlich.

Ungeachtet der beeindruckend hohen Zufriedenheitswerte gibt es bei der Nutzung von Cloud Services natürlich auch immer noch Enttäuschungen. Äußerst bemerkenswert ist der Untersuchung zufolge jedoch die Tatsache, dass die Unternehmen bei einem Nicht-Erreichen oder nicht vollständigen Erreichen ihrer Ziele und Benchmarks zunächst die Ursachen bei sich selbst festmachen. Deutlich mehr als ein Drittel der befragten Unternehmen (mehr als 35 Prozent) nennt hier als Erstes ihre unausgereiften internen Prozesse. Knapp dahinter folgen fehlendes Know-how (knapp 35 Prozent) sowie mangelhafte Integrationsfähigkeit einzelner Cloud Services in die bestehende IT-Landschaft (31 Prozent). Mit anderen Worten: Knapp ein Drittel der Befragten gibt damit quasi zu, dass zum Teil weder ihre IT-Organisation noch ihre IT-Infrastruktur „Cloud ready“ ist.

Im Ranking der Gründe für ein nicht erfolgreiches Cloud-Projekt steht erst an vierter Stelle ein Momentum, für das der jeweilige Dienstleister verantwortlich zeichnet. Knapp 25 Prozent nennt hier unausgereifte Prozesse seitens des Cloud-Providers. Es folgen mit etwas Abstand die Faktoren „Unpassendes Angebot“ (19 Prozent) sowie „Mangelhafter Support des Dienstleisters“

### Warum wurden die Ziele der Nutzung von Cloud Services nicht (vollständig) erreicht?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Dargestellt sind die Top-12-Nennungen von 15 Antwortoptionen. Filter: Unternehmen, die die mit der Nutzung von Cloud Services verfolgten Ziele nicht oder nicht vollständig erreicht haben. Basis: n = 275

Unausgereifte Prozesse auf unserer Seite	35,2
Fehlendes Know-how in unserem Unternehmen	34,8
Mangelhafte Integrationsfähigkeit der Cloud Services in unsere bestehende IT-Landschaft	30,9
Fehlende / unpassende Unternehmenskultur unsererseits	27,5
Unausgereifte Prozesse seitens des Cloud-Providers	24,9
Unpassendes Angebot seitens des Cloud-Providers / Dienstleisters	19,3
Mangelhafter Support durch den Dienstleister	18,0
Fehlende / unpassende Unternehmenskultur seitens des Dienstleisters	18,0
Unerwartet steigende Kosten / Falsche Kostenberechnungen	18,0
Fehlendes Know-how seitens des Dienstleisters	17,6
Unpassende Verträge / SLAs	16,7
Falsche Auswahl von Tools / Services durch uns	15,9

(18 Prozent). Auf den exakt gleichen Wert kommen Aspekte wie „Unpassende Unternehmenskultur“ und „Falsche Kostenberechnungen“, die die Unternehmen bei ihrem Provider verorten. Eine vergleichsweise geringe Rolle spielen indes in diesem Kontext unpassende Verträge beziehungsweise Service Level Agreements (SLAs), die lediglich auf 17 Prozent der Nennungen kommen.

Komplett spiegelverkehrt stellen sich die Einschätzungen der Befragten dar, wenn es um die entscheidenden Gründe für ein erfolgreiches Cloud-Projekt geht. Hier dominieren Faktoren, für die in erster Linie der Provider verantwortlich zeichnet. An erster Stelle wird mit 57 Prozent die gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Dienstleister genannt, gefolgt von der gemeinsamen Weiterentwicklung einzelner Services und Applikationen, die für immerhin 50 Prozent der Unternehmen wichtig ist. Auch die Funktionsfähigkeit einzelner Cloud-Tools und -Services fällt aus Sicht der Anwender mit 48 Prozent stark ins Gewicht, während es für „nur“ 46 Prozent der Studienteilnehmer entscheidend ist, dass auch die eigenen Mitarbeiter bei der Cloud Journey mitziehen.

### Wie wurden die Ziele der Nutzung von Cloud Services erreicht?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Filter: Unternehmen, die die mit der Nutzung von Cloud Services verfolgten Ziele zumindest teilweise erreicht haben. Basis: n = 279



## 6. SLAs sind und bleiben die wesentliche Kontrollinstanz

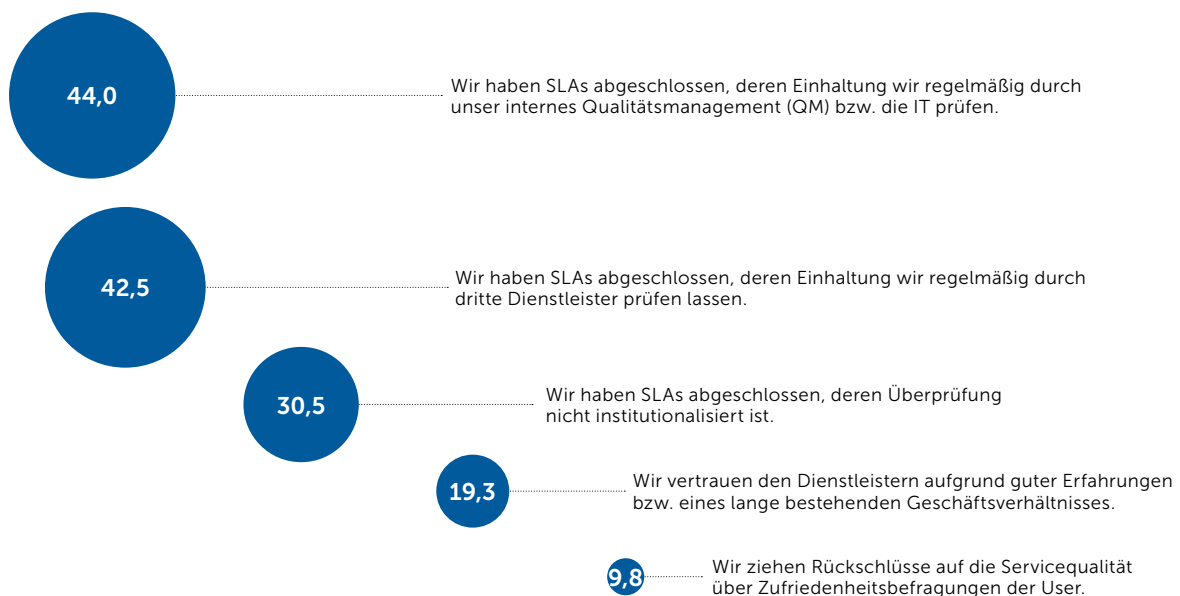
Kaum ein Unternehmen arbeitet ohne SLAs, aber die Herangehensweise ist höchst unterschiedlich.

In Sachen Dienstleistersteuerung und -kontrolle gibt es wenig Neues: Die Anwender setzen bei Managed Services weitestgehend auf Service Level Agreements (SLAs) – allerdings in unterschiedlichen Facetten. 44 Prozent der Unternehmen haben demnach SLAs abgeschlossen, deren Einhaltung sie regelmäßig durch ein internes Qualitätsmanagement und / oder die IT selbst prüfen. Weitere 43 Prozent der Befragten setzen auf die regelmäßige Überprüfung durch dritte Dienstleister. Lediglich 19 Prozent vertrauen auf die guten Erfahrungen in der Geschäftsbeziehung zu ihrem Provider, und knapp zehn Prozent ziehen Rückschlüsse auf die Servicequalität über Zufriedenheitsbefragungen der User.

Sehr bemerkenswert ist aber vor allem auch ein anderes Ergebnis: Mehr als 30 Prozent der Firmen geben freimütig zu, dass sie SLAs abgeschlossen haben, deren Überprüfung noch nicht institutionalisiert ist. Dies lässt natürlich viel Raum für Interpretationen. Am plausibelsten dürfte wohl die Vermutung sein, dass im Zusammenhang mit dem Cloud-Boom der zurückliegenden Jahre viele IT-Abteilungen es noch nicht geschafft haben, sich mit der nötigen Konsequenz zu einer Retained-Organisation zu wandeln und damit die nötigen Steuerungsinstanzen aufzubauen. Und es könnten auch „Good News“ für die Anbieter von (Managed) Cloud Services sein, denn die Nachfrage nach sogenannten SIAM-Providern (SIAM = Service Integration and Management) dürfte unverändert groß sein.

### Wie stellen Sie die Servicequalität Ihres MSPs sicher?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Filter: Unternehmen, die mit MSPs zusammenarbeiten oder eine Zusammenarbeit planen. Basis: n = 275





## 7. Anwender vertrauen Empfehlungen

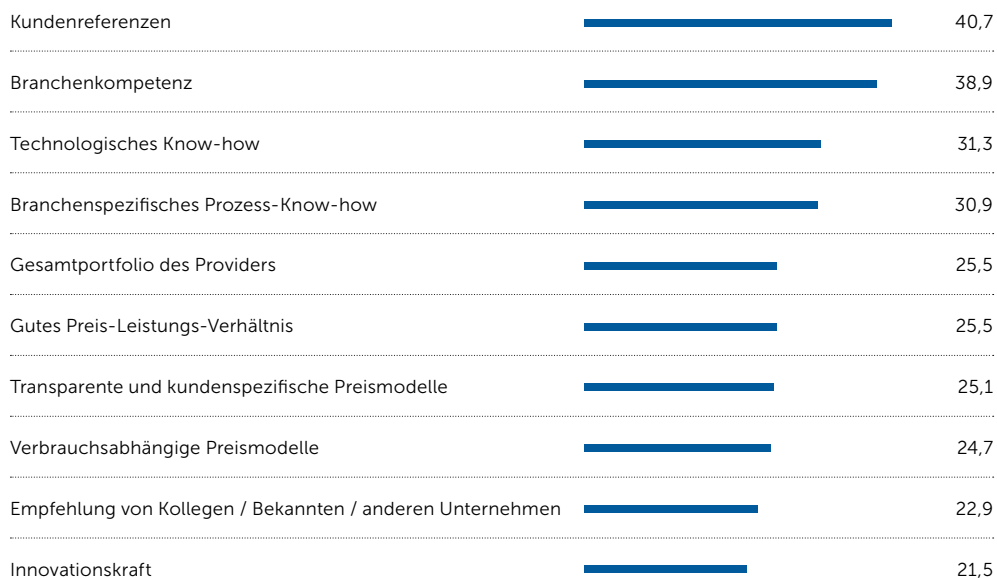
Kundenreferenzen und Branchenkompetenz sind die wichtigsten Auswahlkriterien der Anwender für einen Managed-Services-Provider.

Bei den Auswahlkriterien in Bezug auf einen Managed-Services-Provider setzen die Unternehmen klare Prioritäten. Für 41 Prozent der Befragten sind einschlägige Kundenreferenzen das wichtigste Argument, um sich vertraglich an einen Dienstleister zu binden. Branchenkompetenz erreicht mit 39 Prozent im Ranking Platz zwei. In doch gebührendem Abstand folgen technologische Kompetenz und branchenspezifisches Projekt-Know-how (jeweils knapp 31 Prozent). Deutlich weniger relevant sind offenbar die Aspekte „Gesamtportfolio des Providers“ und „Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“ (jeweils 26 Prozent). Noch überraschender ist, dass essenzielle Vertragsmodalitäten wie verbrauchsabhängige Preismodelle (25 Prozent), überzeugende SLAs (21 Prozent) sowie ein generell flexibles und anpassbares Vertragskonstrukt (zwölf Prozent) eine vergleichsweise geringere Rolle spielen.

Auch zu der Frage, ob alle Managed Services lieber aus einer Hand oder von mehreren Dienstleistern bezogen werden, haben die Anwender eine eindeutige Auffassung. Mehr als die Hälfte (53 Prozent) präferiert die Lösung mit einem einzigen Provider, knapp 30 Prozent möchten bevorzugt für jeden einzelnen Service einen dedizierten Dienstleister nutzen. Weitere 16 Prozent verfolgen hier einen pragmatischen Ansatz und sind offen sowohl für einen Single- als auch Multi-Provider-Ansatz, solange das Ergebnis stimmt.

### Was sind für Sie die wichtigsten Auswahlkriterien in Bezug auf einen Managed-Services-Provider?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Dargestellt sind die Top-10-Nennungen von 23 Antwortoptionen. Filter: Unternehmen, die mit MSPs zusammenarbeiten oder eine Zusammenarbeit planen. Basis: n = 275



## 8. Präzision und Flexibilität sind Trumpf

Bei den erfolgskritischen Faktoren für die Zusammenarbeit mit einem Provider ist den Anwendern ein ganzes Bündel an Kriterien wichtig. Klare Servicedefinition sowie größtmögliche Flexibilität genießen jedoch Top-Priorität.

Wenn es um die allgemeinen Kriterien für die Zusammenarbeit mit einem Managed-Services-Provider geht, haben die Unternehmen keinen klaren Favoriten. Sie sehen vielmehr eine Vielzahl erfolgskritischer Faktoren und gewichten diese entsprechend ähnlich. An erster Stelle nennen die Studienteilnehmer mit 36 Prozent die exakte Definition des jeweiligen Service, dicht gefolgt von passenden SLAs (35 Prozent). Vergleichbar wichtig sind den Anwendern aber auch „atmende“ Verträge sowie ein lokaler Ansprechpartner des Dienstleisters (jeweils 32 Prozent). Letzteres ist übrigens eine Forderung, die in vergleichbaren Studien immer wieder thematisiert wird.

Es folgen mit jeweils knapp 30 Prozent der Nennungen die Wünsche nach deutscher Sprache im Tagesgeschäft, korrekter Abrechnung sowie der nach einem proaktiven und offenen Umgang mit Problemen. Vergleichsweise un-

### Was ist nach Ihrer bisherigen Erfahrung erfolgskritisch für die Zusammenarbeit mit einem MSP?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Filter: Unternehmen, die mit MSPs zusammenarbeiten oder eine Zusammenarbeit planen. Basis: n = 275

Exakte Definition des Service		36,4
Passende SLAs		34,5
„Atmende“ Verträge		32,4
Lokaler Ansprechpartner des Dienstleisters		31,6
Deutsche Sprache		29,8
Korrekte Abrechnung		29,5
Proaktiver und offener Umgang mit Problemen		29,1
Lösungsorientierung		24,4
Kundenorientierung		21,8
Retained Organisation		20,4
Vertrauen		17,8
Eine gute interne IT-Organisation		15,3

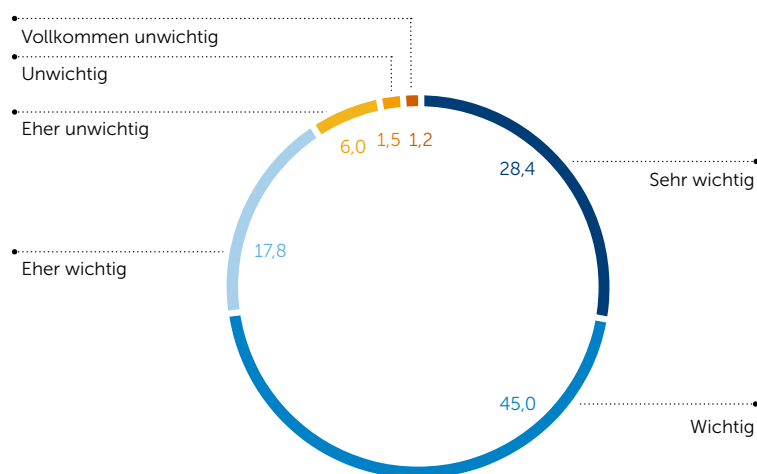


ter ferner liefern rangieren indes mit einer Quote von 20 beziehungsweise 15 Prozent die Faktoren Retained Organisation sowie interne Organisation der IT-Abteilung – Themen also, für die die Anwender selbst verantwortlich zeichnen. Etwas überraschend ist zudem, dass dem Aspekt des Vertrauens mit 18 Prozent der Nennungen vergleichsweise wenig Bedeutung beigemessen wird.

Entscheidend sind aber unverändert vor allem auch Geschwindigkeit und Agilität. Gerade die Herausforderungen im Hinblick auf eine schnellere Umsetzung von Projekten, ein höheres Tempo bei der Bereitstellung neuer Funktionalitäten und vieles mehr treiben die IT-Verantwortlichen um – und sie erhoffen sich durch Managed Services hier eine adäquate Unterstützung. Auf die Frage, wie wichtig flexible und schnell anpassbare Prozesse für die Zusammenarbeit mit einem Provider sind, geben die befragten Firmen deshalb eine klare Antwort: 28 Prozent erachten das Kriterium der Flexibilität als „sehr wichtig“, weitere 45 Prozent geben „wichtig“ zu Protokoll.

#### Wie wichtig sind nach Ihrer Meinung / Erfahrung flexible, schnell anpassbare Prozesse auf Anwenderseite für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit einem MSP?

Angaben in Prozent. Basis: n = 331



# Weitere Studienergebnisse



# 1. Die Anwender können Cloud

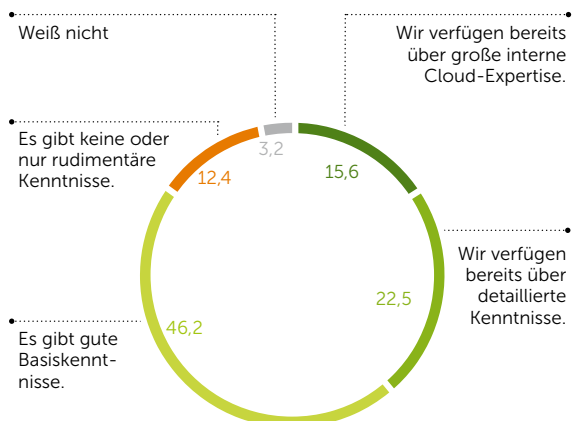
Beim Thema Cloud muss kein deutsches Unternehmen mehr missioniert werden. Es gibt immer mehr Erfahrungen mit der Praxis.

Mehr als zwei Drittel der Unternehmen (69 Prozent) haben nennenswerte Erfahrungen mit der Cloud. Davon geben 23 Prozent der Befragten an, bereits über detaillierte Kenntnisse zu verfügen. Weitere 16 Prozent haben zudem bereits in ihren Teams eine große interne Cloud-Expertise aufbauen können. Lediglich zwölf Prozent der Firmen haben eigenen Angaben zufolge keine oder nur rudimentäre Kenntnisse. Auffallend hier, wenngleich nicht überraschend: Je kleiner das Unternehmen, desto geringer sind die Berührungen mit der Cloud. Bei Firmen mit weniger als 500 Mitarbeitern bekennen sich fast 17 Prozent dazu, bis dato keine nennenswerten Erfahrungen mit der Cloud gesammelt zu haben, während nur knapp neun Prozent der Unternehmen mit 1.000 und mehr Mitarbeitern dies von sich preisgeben.

Beim Aufbau ihrer Cloud Skills arbeiten die Anwender vornehmlich in zwei Stoßrichtungen. Sie setzen auf interne und externe Weiterbildung (48 Prozent) und stellen verstärkt entsprechende Know-how-Träger ein (46 Prozent). Auf die gezielte Schulung dieser Know-how-Träger fokussieren sich wiederum rund 35 Prozent, während weitere 28 Prozent ihre Cloud-Expertise durch eine externe Beratung beziehen. Für zwölf Prozent der Befragten kommt eine weitergehende externe Unterstützung beim Aufbau von Cloud-Wissen in Betracht. Auch bei der Inanspruchnahme von externer Cloud-Beratung ist in Bezug auf die Unternehmensgrößen ein Trend erkennbar. Knapp 23 Prozent der befragten kleinen Firmen leisten sich externe Firmen, bei den großen Unternehmen sind dies immerhin 35 Prozent.

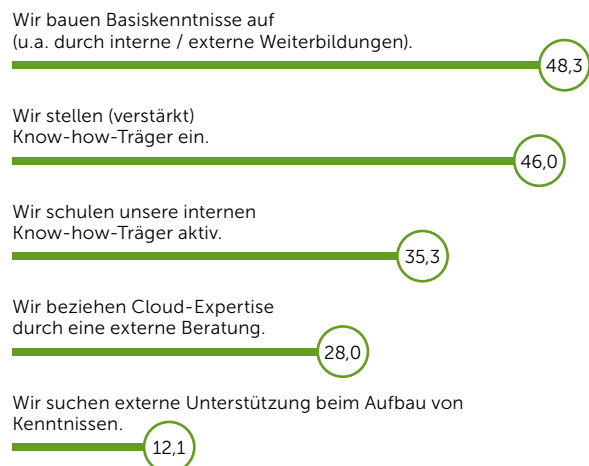
## Wie sieht es in Ihrem Unternehmen in Bezug auf Cloud-Technologie-Kenntnisse aus?

Angaben in Prozent. Basis: n = 346



## Wie werden die Cloud-Technologie-Kenntnisse in Ihrem Unternehmen auf- und ausgebaut?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Basis: n = 346



## 2. Hyperscaler sind nicht immer das Maß aller Dinge

Mögen die Angebote großer Public-Cloud-Provider auch immer mehr Anklang finden – die Managed-Services-Dienstleister können mithalten.

Auch wenn es vielfach heißt, die großen Hyperscaler seien auf dem Vormarsch, lässt sich anhand der aktuellen Ergebnisse dieser Studie sagen: Dem ist nicht ganz so. Die befragten Unternehmen stufen jedenfalls die Angebote von Managed-Services-Providern in Deutschland im Vergleich zu AWS, Google, Microsoft und Alibaba überraschend positiv ein. So vertreten knapp 20 Prozent uneingeschränkt die Auffassung, dass sie auch bei hiesigen Dienstleistern entsprechend Public-Cloud-Infrastruktur-Services beziehen können. Für weitere 26 Prozent trifft dies weitgehend zu, und 22 Prozent können sich dies zumindest gut vorstellen.

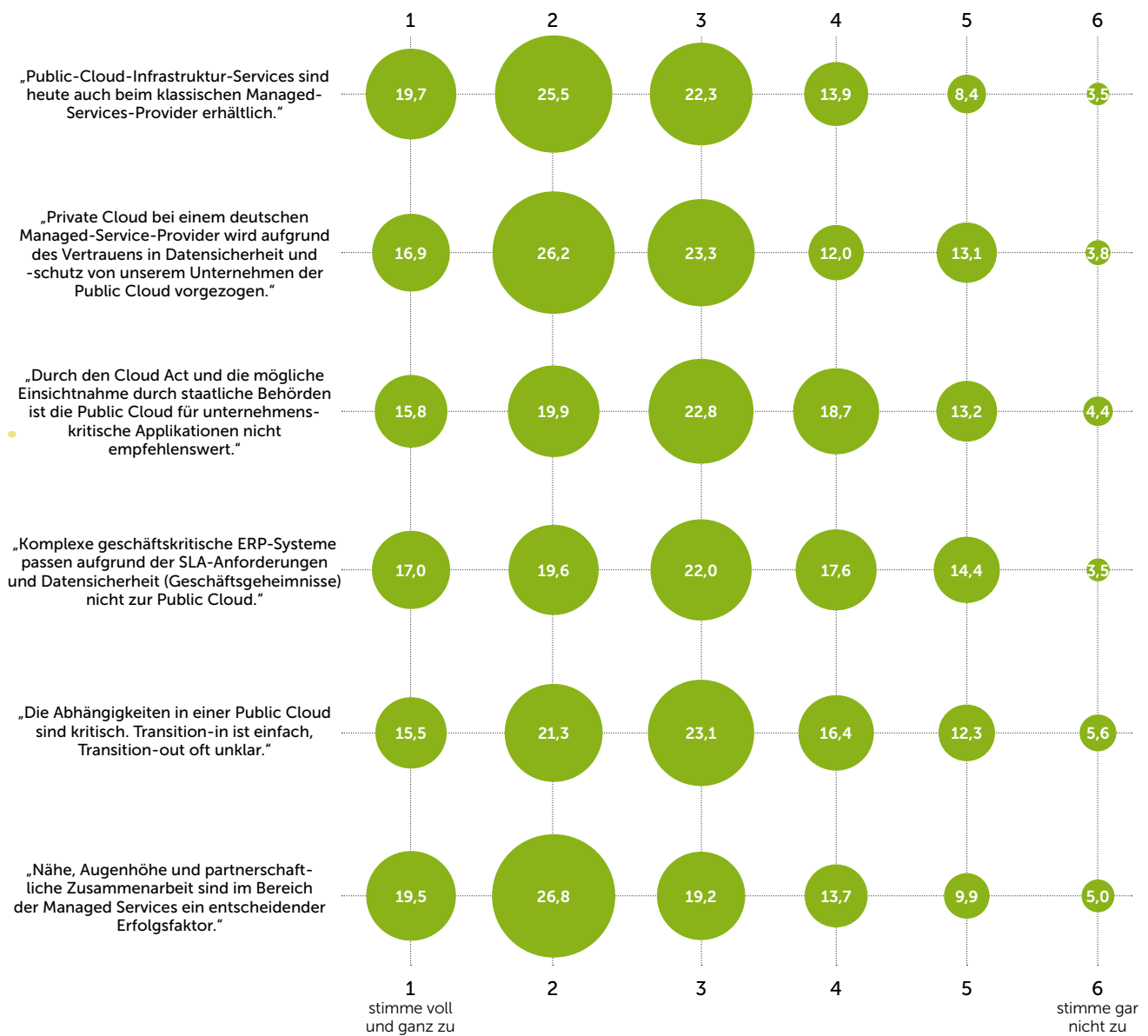
Eine prozentual sehr ähnliche Gewichtung nehmen die Anwender im Hinblick auf die These vor, dass die Private Cloud eines Providers hierzulande aufgrund des Vertrauens in Datenschutz und Datensicherheit immer den Vorzug gegenüber einem der Hyperscaler erhalte.

Dass durch den Cloud Act und die mögliche Einflussnahme durch staatliche Behörden die Public Cloud nicht empfehlenswert für unternehmenskritische Applikationen ist, bejahen 16 Prozent der befragten Unternehmen ohne Wenn und Aber. Knapp 20 Prozent bejahen dies weitgehend, und noch einmal 23 Prozent würden dies mit wenigen Einschränkungen unterschreiben. Auch bei komplexen ERP-Systemen, von denen es oft heißt, sie passen aufgrund ihrer diffizilen SLA-Anforderungen sowie des hochsensiblen Themas Datensicherheit nicht zur Public Cloud, ergibt sich laut Studie ein sehr ähnliches Meinungsbild. Exakt 17 Prozent der Firmen sehen dies ohne Abstriche so, weitere 20 beziehungsweise 22 Prozent können dieser These viel oder zumindest teilweise etwas abgewinnen.

Das wohl bemerkenswerteste Ergebnis ist in diesem Zusammenhang aber die Sicht der Studienteilnehmer auf die vermeintliche oder tatsächliche Abhängigkeit von den Hyperscalern – dann jedenfalls, wenn man den Schritt in die Public Cloud vollzogen hat. Fast 16 Prozent sehen hier Gefahren bei der Migration in eine Public Cloud. Begründet wird dies mit der plakativen Formulierung „Transition-in ist einfach, Transition-out oft unklar“. Gut 21 Prozent der Befragten haben hier alles andere als ein gutes Gefühl und weitere 23 Prozent zumindest Bedenken, die erst ausgeräumt werden müssten.

Wie stufen Sie die Services von Managed-Services-Providern aus Deutschland im Vergleich zu internationalen Hyperscalern (AWS, Google, Microsoft, Alibaba) ein?

Angaben in Prozent. Zustimmungsggrad auf einer Skala von 1 (stimme voll und ganz zu) bis 6 (stimme gar nicht zu). Basis: n = 321 - 327



### 3. Hoher Anteil von Workloads in der Cloud

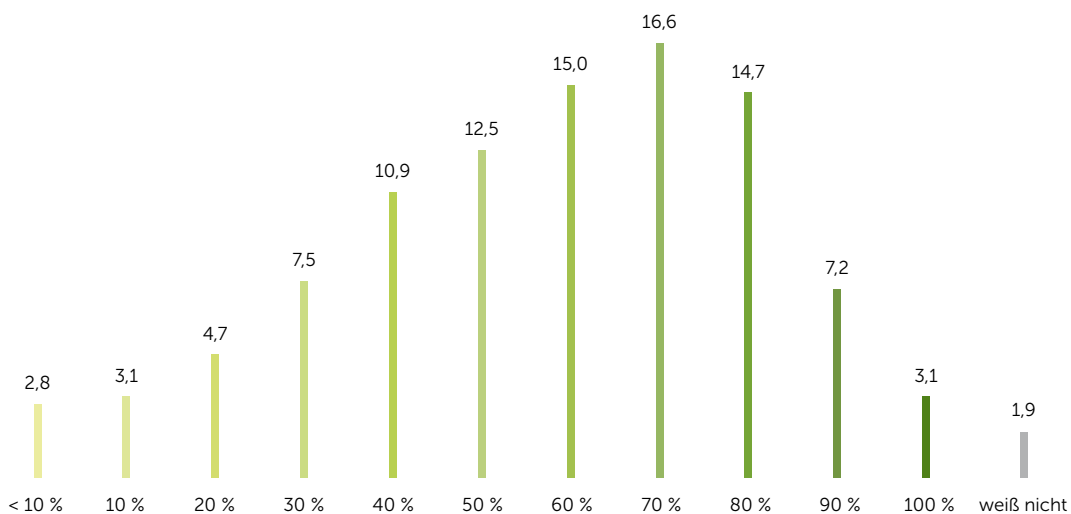
Über die Cloud wird nicht nur geredet – in der Wolke werden mittlerweile auch die Mehrzahl der Anwendungen gehostet.

Wie stark sich die Cloud inzwischen als Basisinfrastruktur für IT Operations etablieren konnte, belegt eindrucksvoll die sogenannte Workload-Statistik. Fast 69 Prozent der Befragten geben an, dass der durchschnittliche Anteil des Workloads in ihren Unternehmen, der über die Cloud abgewickelt wird, über 50 Prozent liegt. Bei exakt 25 Prozent beträgt dieser Anteil sogar 80 Prozent und mehr. Extrem niedrig ist im Vergleich dazu die Quote der „Cloud-Skeptiker“. Nur elf Prozent der Studienteilnehmer nutzen derzeit für maximal 20 Prozent ihrer Workloads Cloud Services.

Bemerkenswert ist hier auch, dass es im Hinblick auf die unterschiedlichen Unternehmensgrößen keine nennenswerten statistischen Abweichungen gibt. Der Vollständigkeit halber noch einige auffallende Einzelergebnisse: Über 20 (!) Prozent der Firmen mit weniger als 500 Beschäftigten fahren bereits 70 Prozent und damit mehr als zwei Drittel ihrer Workloads in der Cloud. Rund drei Prozent der Befragten stehen bereits bei 100 Prozent Cloud-Durchdringung. Umgekehrt ist der Anteil derjenigen Firmen, die hier unter zehn Prozent liegen, mit ebenfalls knapp drei Prozent sehr gering.

#### Wie groß ist schätzungsweise der Anteil der Workloads, den Ihr Unternehmen heute in der Cloud abwickelt?

Angaben in Prozent. Filter: Unternehmen, die Cloud Services nutzen oder deren Nutzung planen. Basis: n = 320





## 4. Managed Services werden zunehmend business critical

Nicht nur die Zahl der Anwendungen, die über Managed Services bezogen werden, ist beeindruckend – auch die geschäftliche Relevanz.

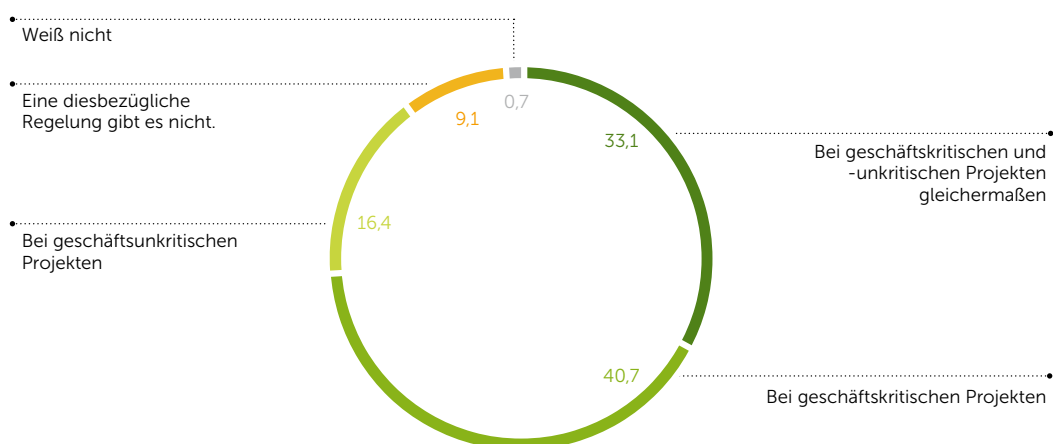
Neben der Zahl der Workloads bestätigen noch weitere Kennziffern der Studie den Reifegrad von Managed Services. Knapp 74 Prozent der Unternehmen arbeiten inzwischen bei geschäftskritischen wie -unkritischen Projekten mit einem der einschlägigen Provider zusammen oder planen dies zumindest konkret. Rund 41 Prozent reklamieren dies sogar ausnahmslos für geschäftskritische Anwendungen und Projekte, wobei hier der Anteil bei Firmen zwischen 500 und 999 Beschäftigten mit 50 Prozent noch einmal deutlich höher ist.

Gut 16 Prozent geben an, zumindest geschäftsunkritische Prozesse einem Managed-Services-Provider anzuvertrauen. Weitere neun Prozent der Befragten führen an, dass es keine entsprechende Regelung im Unternehmen gibt.

Bemerkenswert ist ferner, dass es bis auf die erwähnte Ausnahme im Hinblick auf die unterschiedlichen Unternehmensgrößen keine nennenswerten statistischen Abweichungen gibt.

### Bei welcher Art von Projekten arbeiten Sie mit MSPs zusammen bzw. planen die Zusammenarbeit?

Angaben in Prozent. Filter: Unternehmen, die mit MSPs zusammenarbeiten oder eine Zusammenarbeit planen.  
Basis: n = 275



## 5. Provider rennen weitgehend offene Türen ein

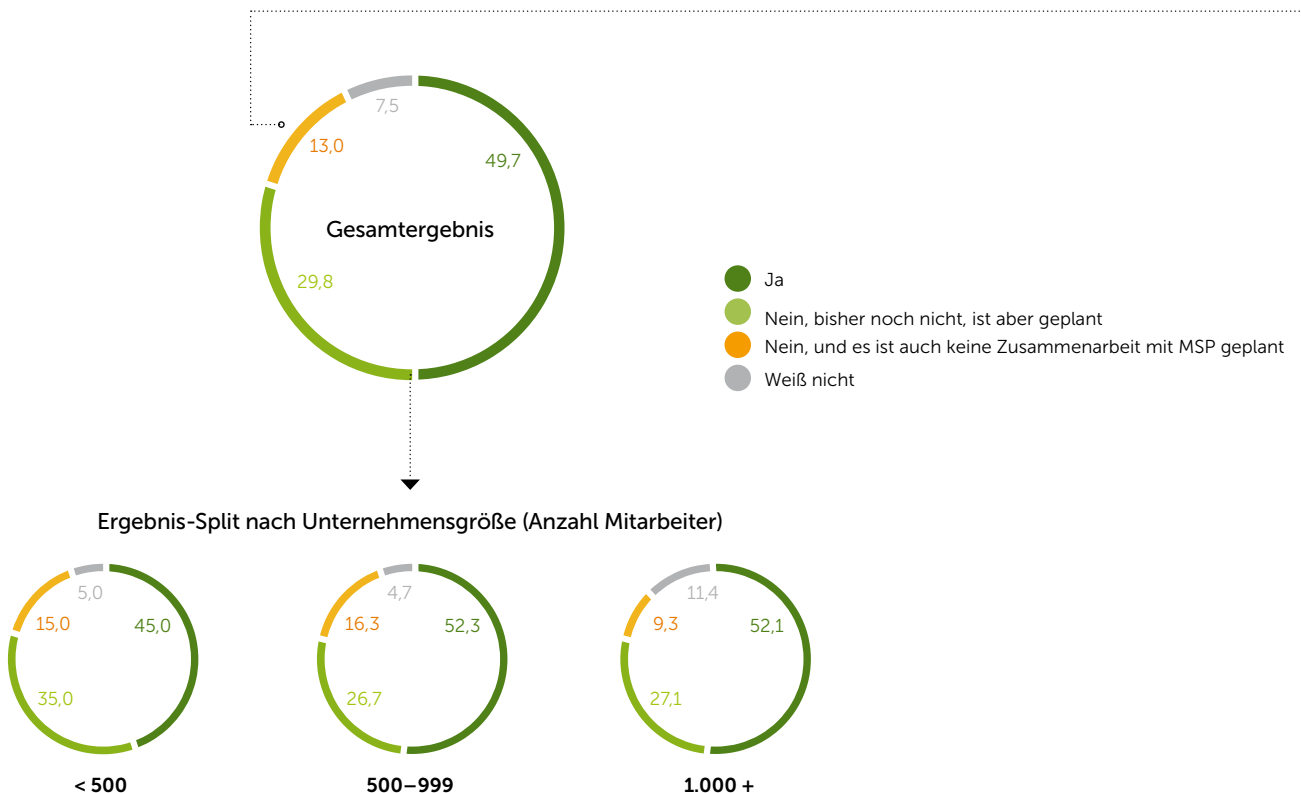
An der grundsätzlichen Bereitschaft der Anwender, mit einem Dienstleister zusammenzuarbeiten, gibt es kaum mehr Zweifel. Dies gilt auch für die Fähigkeit zum Provider-Management.

Knapp die Hälfte der Befragten arbeitet schon mit einem Managed-Services-Provider zusammen. Weitere fast 30 Prozent fassen dies zumindest in absehbarer Zeit konkret ins Auge. Letztgenannte Absicht ist bei Firmen mit weniger als 500 Beschäftigten deutlich stärker (35 Prozent) ausgeprägt als bei Unternehmen mit 1.000 und mehr Mitarbeitern (rund 27 Prozent). Exakt 13 Prozent der Studienteilnehmer verneinen dies grundsätzlich und haben auch keine entsprechende Strategie in petto. Noch einmal weitere gut sieben Prozent wissen es nicht, wobei der Anteil der Unentschlossenen bei den großen Firmen mit mehr als elf Prozent etwas höher ist.

Interessant ist auch die Erhebung in Sachen „kontra“ MSPs. An erster Stelle werden hier von fast 29 Prozent der Befragten das ausreichende Know-how und die Ressourcen der internen IT-Organisation genannt, die die Beauftragung eines einschlägigen Dienstleisters obsolet machen. Relativ dicht folgt das Argument „Zu hohe Kosten“ mit knapp 27 Prozent. Es folgen mit gut

### Arbeitet Ihr Unternehmen mit MSPs zusammen?

Angaben in Prozent. Basis: n = 346



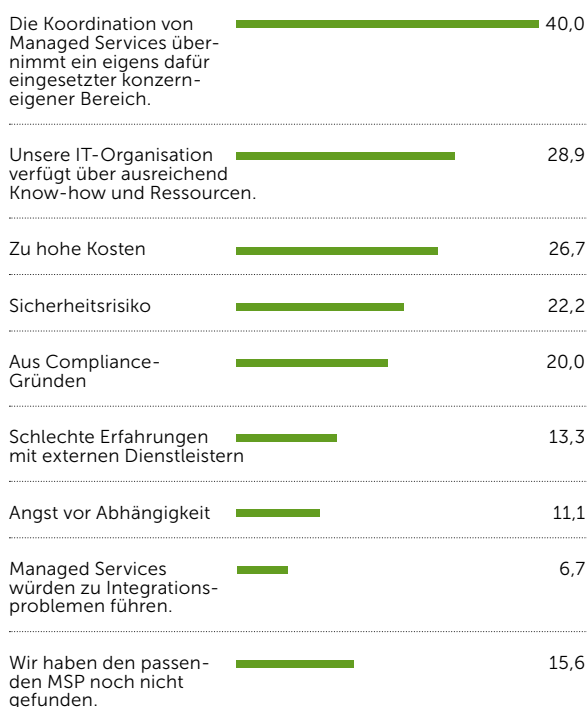


22 Prozent beziehungsweise 20 Prozent Sicherheits- und Compliance-Gründe, an denen die Zusammenarbeit dem Vernehmen nach scheitert. Bemerkenswert ist ferner die Tatsache, dass schlechte Erfahrungen und die Angst vor Abhängigkeit mit rund 13 respektive elf Prozent der Nennungen vergleichsweise gering ins Gewicht fallen. Noch ein Aspekt sticht hervor: Mehr als 15 Prozent der Unternehmen geben an, dass sie noch nicht den passenden Provider gefunden haben.

Auch in puncto Provider-Management machen die Anwender Fortschritte. Zumindest gilt dies für die Etablierung einer sogenannten Retained Organisation. Mehr als 50 Prozent der Befragten haben demnach eine entsprechende Einheit oder Person im Sinne einer übergeordneten Provider-Steuerungsinstanz etabliert, bei weiteren knapp 34 Prozent der Unternehmen ist diese gerade im Aufbau. Bei Unternehmen mit 500 bis 999 Beschäftigten kündigt dies sogar fast 46 Prozent an. Nur knapp 13 Prozent verneinen aktuell die Frage nach einer Retained Organisation, wobei hier der Anteil der kleinen Firmen mit fast 18 Prozent überdurchschnittlich hoch ist.

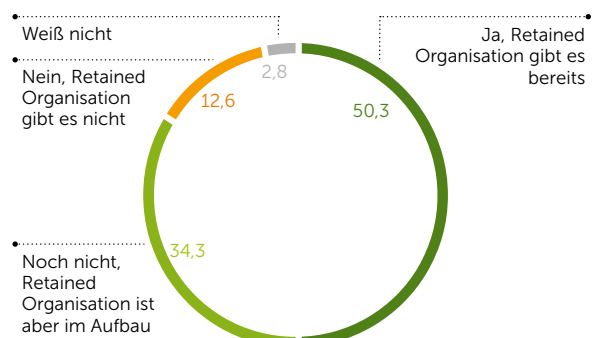
**Warum arbeitet Ihr Unternehmen mit keinem MSP zusammen?**

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Filter: Unternehmen, die nicht mit einem MSP zusammenarbeiten und es auch nicht planen. Basis: n = 45



**Gibt es in Ihrem Unternehmen eine Retained Organisation?**

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Filter: Unternehmen, die nicht mit einem MSP zusammenarbeiten und es auch nicht planen. Basis: n = 45



*Begriffserklärung: Eine Retained Organisation ist eine Person oder eine Einheit im Unternehmen, die die diversen Cloud-Service-Provider steuert.*

## 6. Über Kosten wird geredet

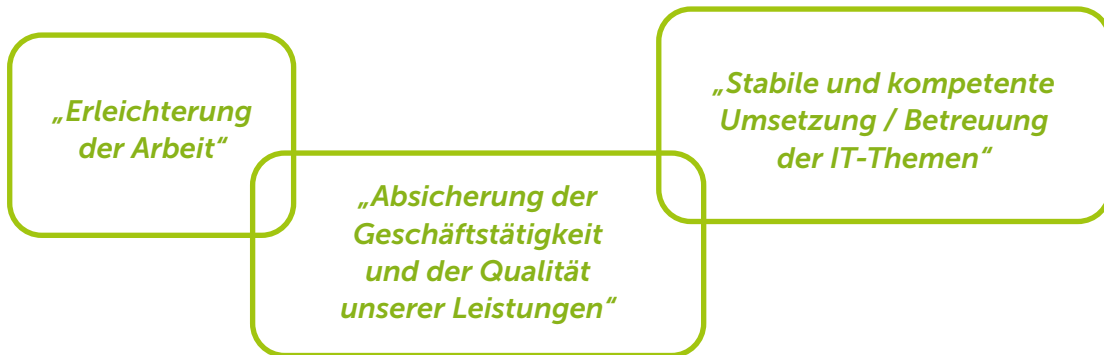
Bei aller Bedeutung von Agilität und technologischer Performance – die Unternehmen müssen mehr denn je bei den Providern auf die Kosten achten.

War früher im Kontext von Sourcing häufig vom treibenden Faktor der Kostenreduktion die Rede, hat dieses Argument in den zurückliegenden Jahren an Bedeutung verloren. Allerdings nur vordergründig, meist wurde die Frage „versteckt“ unter der Rubrik „Preis-Leistungs-Verhältnis“ behandelt.

Welche zentrale Bedeutung die IT-Betriebskosten auch bei der Inanspruchnahme von Managed Services haben, machen jedoch die diesbezüglichen Ergebnisse der Untersuchung deutlich. So ist Kostentransparenz für 38 Prozent der Befragten ein essenzielles Asset in der Geschäftsbeziehung zu ihrem Provider. Übrigens: Je höher das IT-Budget ist, umso größer ist hier das Bedürfnis. Konkret legen mehr als 44 Prozent der Unternehmen mit einem jährlichen IT-Budget ab 10 Millionen Euro Wert auf Kostentransparenz, bei Firmen mit einem Etat von weniger als 10 Millionen Euro liegt dieser Wert nur bei rund 33 Prozent.

Weitere 32 Prozent haben auch konkrete Erwartungen in puncto Kostensenkung (Stichworte: „Pay as you go“ / „Services on Demand“). Nochmals weitere 16 Prozent erhoffen sich ein Risk Sharing sowie die Vermeidung von Investitionskosten; acht Prozent wollen zumindest Investitionsspitzen vermeiden. Gut zwei Prozent der Befragten nennen als Argument den Shift von Capex auf Opex.

Vereinzelt führen die Studienteilnehmer auch noch andere Gründe ins Feld. Als solche werden genannt:



### Bei welcher Art von Projekten arbeiten Sie mit MSPs zusammen bzw. planen die Zusammenarbeit?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Filter: Unternehmen, die mit MSPs zusammenarbeiten oder eine Zusammenarbeit planen. Basis: n = 275

... im Bereich Kosten	Prozent
Kostentransparenz	37,8
Kosten senken ("Pay as you go" / "Services on Demand")	32,4
Risk Sharing / Vermeidung von Investitionskosten	16,0
Vermeidung von Investitionsspitzen	8,0
Shift von Capex auf Opex	2,2



## 7. Geschwindigkeit und Innovationsfähigkeit bleiben Schlüsselfaktoren

Bei den Argumenten zugunsten eines Managed Service hat sich nicht viel geändert: Die IT muss schneller und innovativer werden.

Bei den klassischen Motiven für die Entscheidung, mit einem Managed-Services-Provider zusammenzuarbeiten, verstärken sich die Trends der vergangenen Jahre. Schnellere Umsetzung von Projekten, mehr Flexibilität beim Aufsetzen und Beenden (neuer) IT-basierter Geschäftsprozesse und Verbesserung der Innovationsfähigkeit sind die Themen, die die IT-Verantwortlichen in den Unternehmen umtreiben.

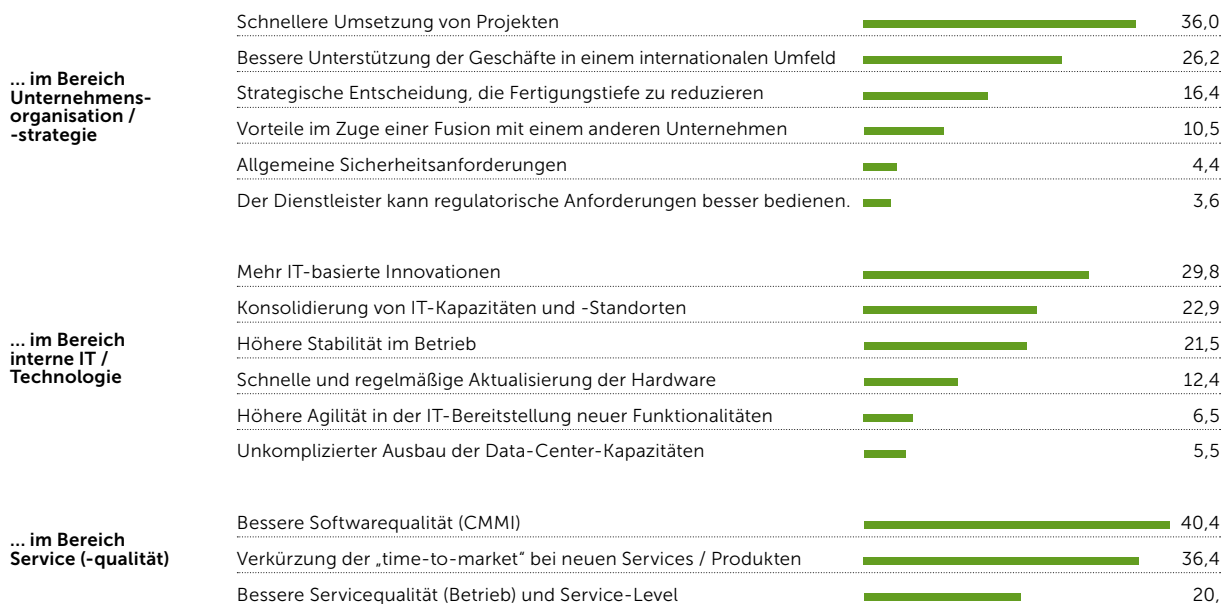
So ist mit Blick auf die Unternehmensstrategie für 36 Prozent der Befragten die schnellere Umsetzung von Projekten das zentrale Argument für einen Managed Service.

Im Bereich der internen IT legen 30 Prozent der Studienteilnehmer den Fokus auf mehr IT-basierte Innovationen. Etwas überraschend ist hier die niedrige Quote für höhere Agilität in der IT-Bereitstellung neuer Funktionalitäten, die im Durchschnitt nur mit sieben Prozent gewichtet wird.

Das Momentum der Geschwindigkeit schlägt dann aber doch wieder in einem anderen Punkt durch: 36 Prozent der Unternehmen gehen bei der Nutzung eines Managed Service davon aus, dass sich ihre „time-to-market“-Fähigkeit dadurch optimieren lässt.

### Bei welcher Art von Projekten arbeiten Sie mit MSPs zusammen bzw. planen die Zusammenarbeit?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Filter: Unternehmen, die mit MSPs zusammenarbeiten oder eine Zusammenarbeit planen. Basis: n = 275



## 8. Managed Security nach wie vor unangefochtener Spitzenreiter

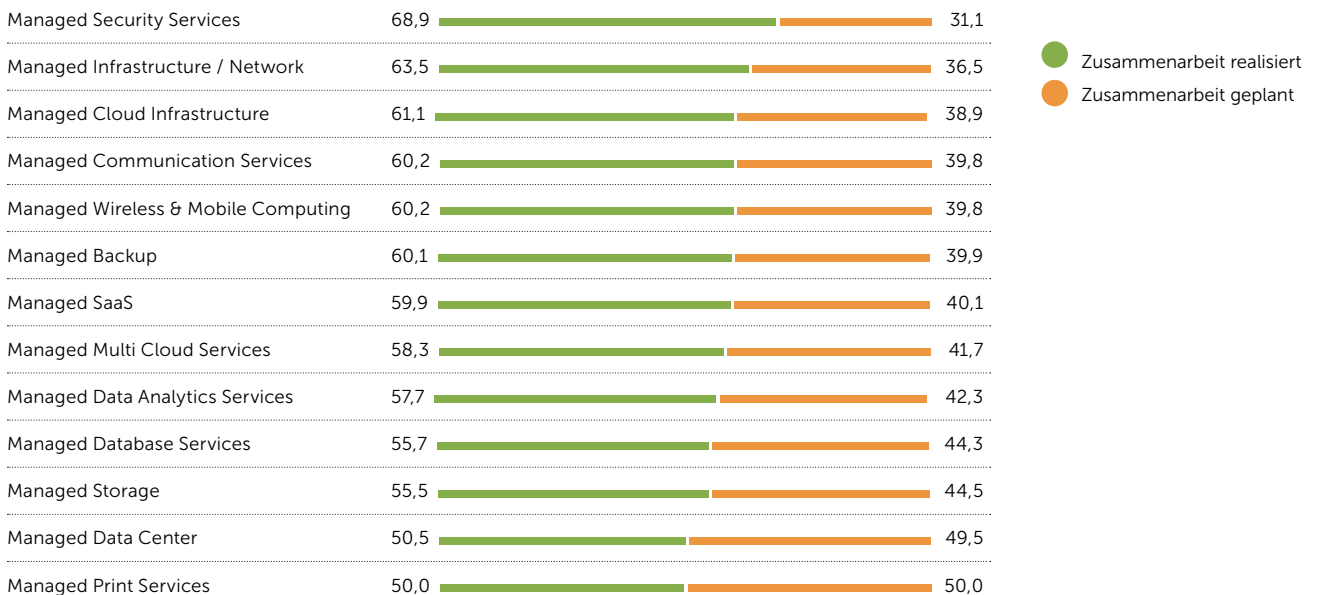
Beim Nutzungsverhalten einzelner Managed Services gibt es kaum Überraschungen – Security erfreut sich unverändert großer Nachfrage.

Die anhaltend großen Herausforderungen bezüglich Datenschutz und Datensicherheit führen einmal mehr dazu, dass der „Klassiker“ Managed Security Services – wie so häufig auch in früheren vergleichbaren Studien – seine unangefochtene Spitzenposition im Ranking verteidigen konnte. Fast 70 Prozent der Befragten nutzen demnach bereits einen entsprechenden Service, der Rest der Studienteilnehmer hat diesbezüglich konkrete Planungen. Ähnlich sieht es beim Thema Managed Infrastructure / Network aus, wo mit gut 64 Prozent der Anteil der Firmen, die schon konkrete Erfahrung mit einer solchen Dienstleistung haben, nur unwesentlich geringer ist.

Mit einem nochmals geringeren Abstand folgt unter den Top-3 der beliebtesten Spielarten von Managed Services die Managed Cloud Infrastructure, die auf einen Nutzungsanteil von knapp über 60 Prozent kommt. Bei allen genannten Disziplinen lässt sich zudem feststellen: Signifikante und damit interpretierbare Unterschiede mit Blick auf Unternehmensgrößen weisen die Studienergebnisse nicht aus. Tendenziell lässt sich jedoch sagen: Je größer das IT-Budget, desto ausgeprägter scheint auch die Bereitschaft der Anwender zu sein, eine Geschäftsbeziehung mit einem Managed-Services-Provider einzugehen.

### Auf welchen Gebieten arbeitet Ihr Unternehmen mit MSPs zusammen?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Filter: Unternehmen, die mit MSPs zusammenarbeiten oder eine Zusammenarbeit planen. Basis: n = 200 - 238



# Blick in die Zukunft



## Managed Services – weitgehend alternativlos

Nicht nur in Krisenzeiten sind Unternehmen auf externe Unterstützung angewiesen – sowohl strategisch-organisatorischer als auch technischer Natur. IT-Dienstleister und Managed (Cloud)-Services-Provider sorgen für allerlei Abhilfe.

Von Gerhard Holzwart

IT-Bezugsmodelle in Form von Managed-(Cloud)-Services bilden längst das Rückgrat der IT-Organisationen in Unternehmen. Sie ermöglichen das, worum es bei der Digitalen Transformation geht: Geschwindigkeit, Flexibilität sowie das Onboarding von nur schwer zu bekommenden Ressourcen und Skills. Doch jetzt warten neue Herausforderungen. Geschäftskritische Workloads und damit vielfach alte Legacy-Anwendungen müssen modernisiert und migriert werden.

### **Der IT-Chef muss liefern: noch agiler, noch skalierbarer, noch flexibler**

So weit, so gut. CIOs wissen es zu schätzen, gewissermaßen auf einen Instrumentenkasten zurückgreifen zu können, mit dessen Hilfe sie sich nicht nur als strategischer Vordenker der Digitalisierung positionieren, sondern auch als ausgefuchste Prozessmanager beweisen können. Gefragt sind unverändert noch agilere IT-Services, noch skalierbarere IT-Infrastrukturen und noch mehr digitale Geschäftsmodelle, die sich auch schnell verändern oder ohne großen betriebswirtschaftlichen Verlust wieder abschalten lassen. Und der IT-Chef muss liefern. Möglichst geräuschlos und effizient!

Schon seit Jahren sind Managed Cloud Services für die meisten IT-Entscheider eine Commodity. Nach ersten Test-Workloads von Entwicklern sowie klassischen Software-as-a-Service-Bezugsmodellen werden nun auch immer häufiger die ureigenen Data-Center-Domänen in der Public Cloud hoffähig. Anders formuliert: Wenn immer mehr Unternehmen die Public-Cloud-Angebote der großen Hyperscaler als Betriebsgrundlage für ihre geschäftskritischen Workloads in Betracht ziehen, hat der Markt einen neuen Reifegrad erreicht. Zu diesen Workloads gehören in einer digitalen Welt maßgeblich auch „Cloud Native“-Anwendungen, die innerhalb der Cloud entwickelt und betrieben werden. Und auch hier ist ein Höchstmaß an Agilität und Flexibilität vonnöten.





## Ohne Lift & Shift geht es nicht

Aber was bedeutet dies für CIOs in der tagtäglichen Umsetzung? Wer von geschäftskritischen Workloads spricht, ist schnell beim Thema Legacy. Ein heißes Eisen, wo sich vielfach immer noch die Geister scheiden. Denn häufig gilt die Migration essenzieller Workloads noch immer als zu komplex und zu teuer. Doch am „Lift & Shift“ in eine hybride Cloud-Umgebung kommt kaum ein Unternehmen vorbei. Für die meisten IT-Verantwortlichen geht es daher nicht nur um eine Strategie zum weiteren Betrieb vieler Kernsysteme, sondern auch um das Management einer möglichst konsolidierten IT-Infrastruktur, in der sowohl cloud-basierte als auch On-Premise-Anwendungen betrieben werden können. Die CIOs müssen dabei also die Herausforderungen neuer Plattformen, der Automatisierung, der Orchestrierung hybrider Cloud-Szenarien sowie einer grundlegenden Anwendungsmodernisierung begegnen. Dies in einer Zeit, in der technologisch alles in Richtung Scrum, Microservices, DevOps und Container weist.

## Den Wettbewerb nicht scheuen

Die Anbieter von Managed Services sind insofern gut beraten, ihr Serviceportfolio zu schärfen und auf die Features der Public Cloud zu „trimmen“. Viele Provider, insbesondere auch hierzulande, sind diesen Weg gegangen und positionieren sich damit noch deutlicher gegen die großen Hyperscaler, die mit enormen Skalierungseffekten und neuen Managementplattformen renommierter IT-Anbieter ihre Kunden in eine Hybrid-Cloud-Umgebung locken. Doch in der Wahrnehmung der Anwender sind, wie die vorliegende Studie belegt, die klassischen Managed-Services-Dienstleister durchaus ernst zu nehmende Alternativen. Sie müssen also den Wettbewerb nicht scheuen. Aber, man kann es nicht oft genug betonen: Die Karten im Spielfeld einer hybriden IT werden neu gemischt – bei Anwendern wie Anbietern.

# Bester MSP 2020



Managed Services 2020



## Die besten Managed-Services-Provider 2020

And the winners are ...? Aus über 1.500 Managed-Services- und Cloud-Projekten gingen auch in diesem Jahr wieder die Besten der Besten hervor.

Von Sandra Baumgarten

Im Auftrag von COMPUTERWOCHE und ChannelPartner befragte IDG Research Services zwischen September 2019 und Januar 2020 Anwenderunternehmen zur Zufriedenheit mit den Leistungen ihrer Cloud- und Managed-Services-Provider. Auf Basis dieser Umfrage konnten im Februar 2020 erneut die Awards „Bester MSP 2020“ in vier verschiedenen Umsatzklassen verliehen werden.

Grundlage der Bewertung waren Managed- und Cloud-Services-Dienstleistungen, die die Unternehmen gemeinsam mit ihren jeweiligen Service-Providern in den zurückliegenden 24 Monaten umgesetzt hatten. 845 Anwenderunternehmen nahmen an der Befragung teil und bewerteten insgesamt 1.559 Managed-Services- und Cloud-Projekte nach ihrer Zufriedenheit in verschiedenen Kategorien auf Basis einer Schulnotenskala. Ins abschließende Ranking aufgenommen wurden all diejenigen IT-Dienstleister, Managed-Services-Provider und Cloud-Services-

Provider, deren Leistungen jeweils von mindestens zehn Kunden aus Non-IT-Branchen bewertet wurden.

Unter den Befragten war knapp ein Viertel Unternehmensvertreter auf Geschäftsführungs- oder Vorstandsebene (25 Prozent), gut elf Prozent ließen sich den Funktionen CIO, IT-Vorstand, CDO, CTO oder Technikvorstand zuordnen. Ferner bewerteten IT-Leiter und IT-Fachbereichsleiter (23 Prozent), weitere Vertreter aus dem IT-Bereich (15 Prozent) sowie aus anderen Fachbereichen (17 Prozent) die Managed- und Cloud Services ihrer IT-Dienstleister.

Dieses Jahr haben es insgesamt 62 Unternehmen ins Ranking geschafft. Der Notendurchschnitt über alle Umsatzklassen hinweg beträgt 1,91 – eine weitere Verbesserung im Vergleich zum bereits guten Ergebnis aus dem vorigen Jahr (2,02).

### Die besten Managed-Services-Provider in der Umsatzklasse 1: Jahresumsatz über 1.000 Millionen Euro

Skala nach dem Schulnotenprinzip: Note 1 = Sehr gut, bis Note 6 = Ungenügend

Rang	Unternehmen	Note
1	Computacenter AG & Co. oHG	2,14
2	Bechtle AG	2,21
5	CANCOM SE (inkl. Pironet, Antauris und Synaix)	2,49

Notendurchschnitt  
Umsatzklasse 1

2,28

Quelle: Studie „Bester MSP 2020“



## Die besten Managed-Services-Provider in der Umsatzklasse 2: Jahresumsatz über 250 bis 1.000 Millionen Euro

Skala nach dem Schulnotenprinzip: Note 1 = Sehr gut, bis Note 6 = Ungenügend

Rang	Unternehmen	Note
1	Ratiodata GmbH	1,82
2	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,85
3	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	1,87
4	ACP IT Solutions	2,02
5	Axians IT Solutions GmbH	2,03
6	DATAGROUP SE	2,08
7	Atos SE	2,17
8	Comparex AG	2,29

Notendurchschnitt  
Umsatzklasse 2

2,02

Quelle: Studie „Bester MSP 2020“

## Die besten Managed-Services-Provider in der Umsatzklasse 3: Jahresumsatz über 50 bis 250 Millionen Euro

Skala nach dem Schulnotenprinzip: Note 1 = Sehr gut, bis Note 6 = Ungenügend

Rang	Unternehmen	Note
1	Medialine EuroTrade AG	1,46
2	SanData IT-Gruppe	1,79
3	IT-HAUS GmbH	1,81
4	Controlware GmbH Kommunikationssysteme	1,89
5	purtel.com GmbH	1,93
6	PlusServer GmbH	1,95
7	Leitwerk AG	1,96
8	PROFI Engineering Systems AG	2,00
9	Dimension Data Germany	2,02
10	Avanade Deutschland GmbH	2,03
11	INNEO Solutions GmbH	2,08
12	MR Datentechnik Vertriebs- und Service GmbH	2,19
13	FKS Friedrich Karl Schroeder GmbH & Co. KG	2,33

Notendurchschnitt  
Umsatzklasse 3

2,02

Quelle: Studie „Bester MSP 2020“



In der Umsatzklasse 1 der größten Provider mit einem Jahresumsatz von über 1 Milliarde Euro sicherte sich die Computacenter AG & Co. oHG mit einer Note von 2,14 den ersten Platz. Die Bechtle AG (2,21) und CANCOM SE (2,49) vervollständigen das Siegerpodest.

Den ersten Rang in der Umsatzklasse 2 (250 bis 1.000 Millionen Euro Jahresumsatz) belegt mit einer Note von 1,82 die Ratiodata GmbH. Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH (1,85) und SVA System Vertrieb Alexander GmbH (1,87) folgen auf den Plätzen zwei und drei.

Sieger in der Umsatzklasse 3 für alle Wettbewerber mit einem Jahresumsatz von 50 bis 250 Millionen Euro ist die Medialine EuroTrade AG mit einer Note von 1,46. Der zweite Platz geht an SanData IT-Gruppe (1,79), IT-HAUS GmbH belegt den dritten Platz (1,81).

Mahr EDV GmbH belegt in der Umsatzklasse 4 bis 50 Millionen Euro den ersten Platz mit einer Note von 1,24. Auf Platz zwei folgt united systems AG (1,35), der dritte Platz geht dieses Jahr an MR SYSTEME GmbH & Co. KG (1,36).

## Die besten Managed-Services-Provider in der Umsatzklasse 4: Jahresumsatz bis 50 Millionen Euro

Skala nach dem Schulnotenprinzip: Note 1 = Sehr gut, bis Note 6 = Ungenügend

Rang	Unternehmen	Note	Rang	Unternehmen	Note
1	Mahr EDV GmbH	1,24	19	Rödl IT Operation GmbH	1,88
2	united systems AG	1,35	21	K&K Networks GmbH	1,92
3	MR SYSTEME GmbH & Co. KG	1,36	22	unique projects GmbH & Co. KG	1,93
4	Elanity Network Partner GmbH	1,50	23	IT-On.NET GmbH	1,95
5	NetPlans GmbH	1,51	24	cloud4you AG	1,96
6	TEC-SAS GmbH	1,55	24	Exabytes Betriebs GmbH	1,96
7	DextraData GmbH	1,60	26	Beck et al. Services GmbH	1,97
8	InterConnect GmbH & Co. KG	1,62	27	blue technologies Ltd. & Co. KG	1,98
9	aconitas GmbH	1,65	28	Aluxo GmbH	2,02
9	mare solutions GmbH	1,65	29	TechniData IT-Service GmbH	2,03
11	Krämer IT Solutions GmbH	1,70	30	Proact Deutschland GmbH	2,05
12	BIZTEAM Systemhaus GmbH	1,72	30	Systemhaus Krick GmbH & Co. KG	2,05
13	aConTech GmbH	1,76	32	interface systems GmbH	2,06
14	netgo GmbH	1,77	33	SCALTEL AG	2,11
15	infoWAN Datenkommunikation GmbH	1,80	34	BRANDMAUER IT GmbH	2,12
16	ahd GmbH & Co KG	1,81	34	SYSback AG	2,12
17	C&S - Computer und Service GmbH	1,83	36	Bright Skies GmbH	2,15
18	CYBERDYNE Informationstechnologie GmbH	1,85	37	Fachin & Friedrich Systems and Services KG	2,19
19	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,88	38	IBH IT-Service GmbH	2,24

Quelle: Studie „Bester MSP 2020“

Notendurchschnitt  
Umsatzklasse 4

1,84

# CIO-Agenda 2020

**Daten zur allgemeinen Einschätzung  
der Marktlage**

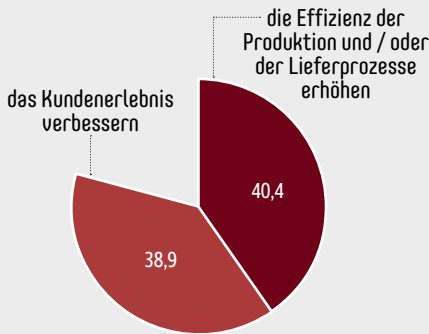
*Exklusive Einblicke:  
Wie IT-Entscheider das Business in  
Gegenwart und Zukunft gestalten*

# CIO-Agenda 2020

Alle Angaben in Prozent

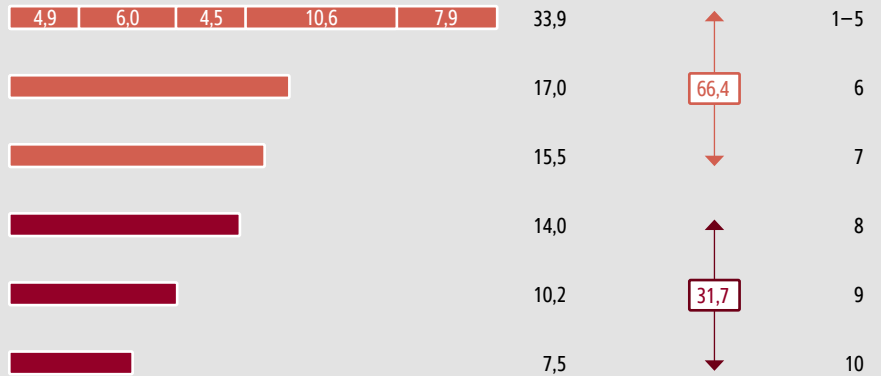
## Alles dreht sich um effizientere Prozesse sowie um den Kunden.

Die wichtigsten Ziele, die die Unternehmen für die kommenden drei Jahre verfolgen, drehen sich um die **Verbesserung der Produktionseffizienz und der Lieferprozesse** (40,4 Prozent) und die **Verbesserung des Kundenerlebnisses** (38,9).



## Die digitale Transformation ist in den Unternehmen angekommen.

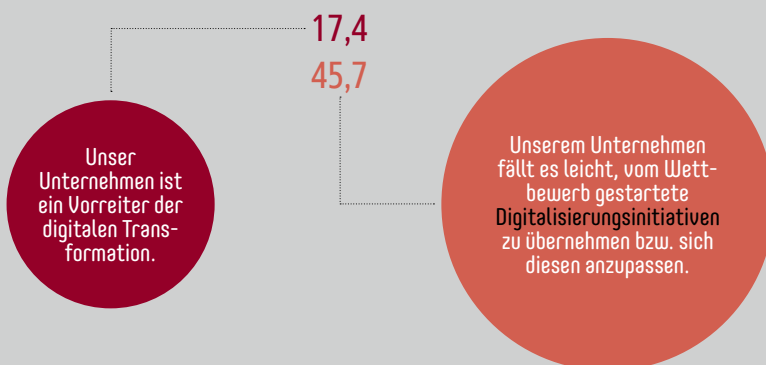
**Mehr als 65 Prozent** der befragten CIOs sehen sich und ihre Unternehmen bereits auf der zweiten Hälfte des Weges, **fast ein Drittel** der Befragten (31,7 Prozent) sogar auf dem letzten Viertel.



Darstellung in einer Wegstrecke von 1 bis 10

## Pioniere und Fast Follower

Fast zwei Drittel der CIOs sehen sich als **Vorreiter** (17,4 Prozent) oder **Fast Follower** (45,7) für Digitalisierungsinitiativen.



## Effizienter sein, Umsatz steigern, Kosten senken

Keine Überraschung sind die Pläne der CIOs, was ihre geschäftlichen Prioritäten im Jahr 2020 angeht: **Operative Effizienz** (40,4 Prozent), **Umsatz- / Geschäftswachstum** (34,7) und die **Senkung der Betriebskosten** stehen ganz oben.

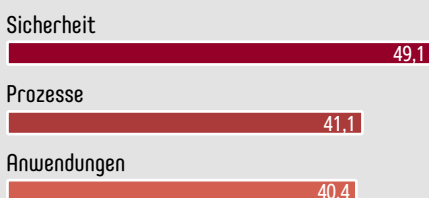


## Bei den großen Budgets ist Security Trumpf.

Die substanzialsten Investments der kommenden drei Jahre wollen die CIOs im Bereich „Sicherheit“ tätigen, auch Prozesse und Anwendungen stehen auf der Agenda.

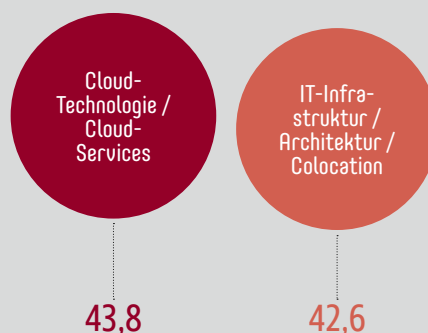
Abfrage auf einer Skala von 1 (Starke Veränderung) bis 3 (Keine Veränderung)

### Substanzielles Investment



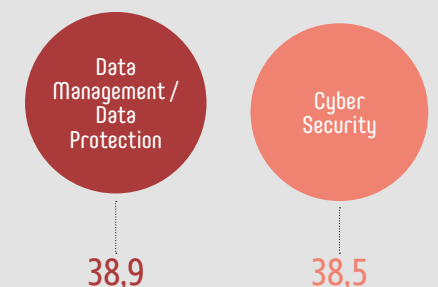
## Auch Cloud und Infrastruktur treiben die Investments.

Vor allem in **Cloud-Technologie / Cloud-Services** (43,8 Prozent) und **IT-Infrastruktur / Architektur / Colocation** (42,6) sollen Gelder fließen. (bis zu 3 Antworten möglich)



## Data und Security inhaltlich am relevantesten

Abgesehen von reinen Investments betrachten die CIOs besonders die Themen **Data Management / Data Protection** (38,9) sowie **Cyber Security** (38,5) als wichtig und relevant für ihre mittelfristige IT-Strategie.

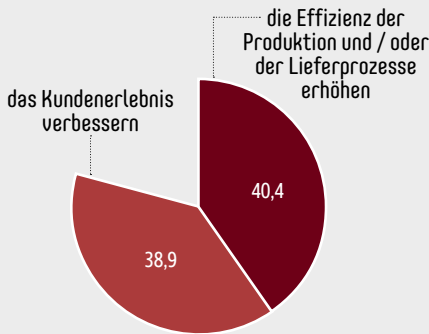


# CIO-Agenda 2020

Alle Angaben in Prozent

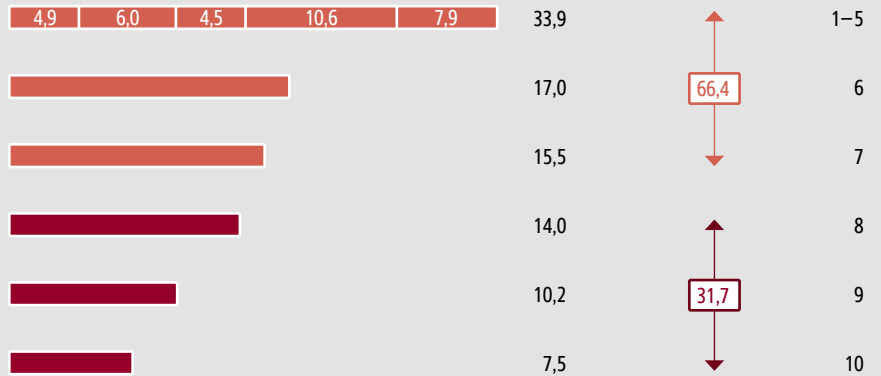
## Alles dreht sich um effizientere Prozesse sowie um den Kunden.

Die wichtigsten Ziele, die die Unternehmen für die kommenden drei Jahre verfolgen, drehen sich um die **Verbesserung der Produktionseffizienz und der Lieferprozesse** (40,4 Prozent) und die **Verbesserung des Kundenerlebnisses** (38,9).



## Die digitale Transformation ist in den Unternehmen angekommen.

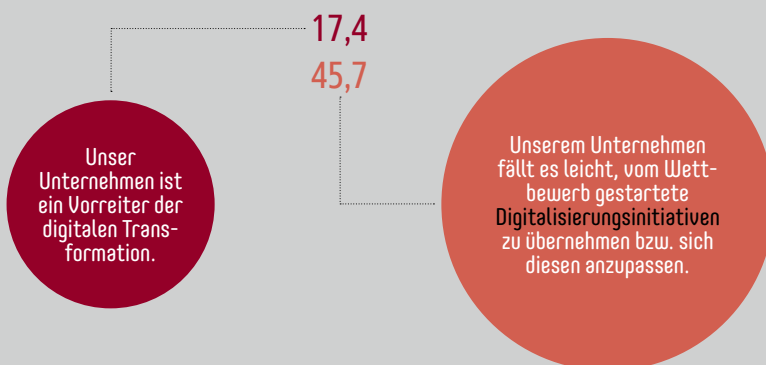
**Mehr als 65 Prozent** der befragten CIOs sehen sich und ihre Unternehmen bereits auf der zweiten Hälfte des Weges, **fast ein Drittel** der Befragten (31,7 Prozent) sogar auf dem letzten Viertel.



Darstellung in einer Wegstrecke von 1 bis 10

## Pioniere und Fast Follower

Fast zwei Drittel der CIOs sehen sich als **Vorreiter** (17,4 Prozent) oder **Fast Follower** (45,7) für Digitalisierungsinitiativen.



## Effizienter sein, Umsatz steigern, Kosten senken

Keine Überraschung sind die Pläne der CIOs, was ihre geschäftlichen Prioritäten im Jahr 2020 angeht: **Operative Effizienz** (40,4 Prozent), **Umsatz- / Geschäftswachstum** (34,7) und die **Senkung der Betriebskosten** stehen ganz oben.

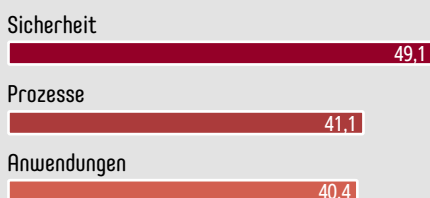


## Bei den großen Budgets ist Security Trumpf.

Die substanzvollsten Investments der kommenden drei Jahre wollen die CIOs im Bereich „Sicherheit“ tätigen, auch Prozesse und Anwendungen stehen auf der Agenda.

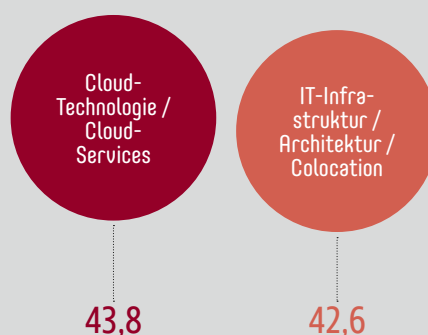
Abfrage auf einer Skala von 1 (Starke Veränderung) bis 3 (Keine Veränderung)

### Substanzielles Investment



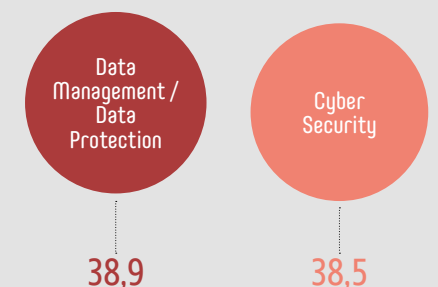
## Auch Cloud und Infrastruktur treiben die Investments.

Vor allem in **Cloud-Technologie / Cloud-Services** (43,8 Prozent) und **IT-Infrastruktur / Architektur / Colocation** (42,6) sollen Gelder fließen. (bis zu 3 Antworten möglich)



## Data und Security inhaltlich am relevantesten

Abgesehen von reinen Investments betrachten die CIOs besonders die Themen **Data Management / Data Protection** (38,9) sowie **Cyber Security** (38,5) als wichtig und relevant für ihre mittelfristige IT-Strategie.





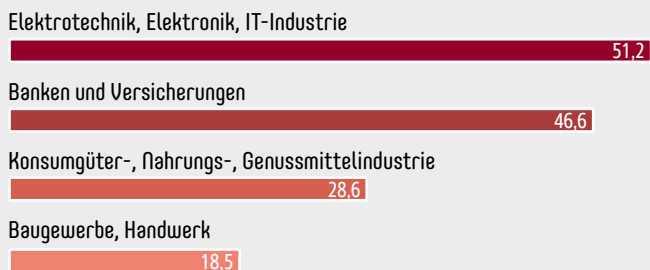
# CIO-Agenda 2020

Alle Angaben in Prozent

## IT-Industrie und Banken / Versicherungen mit den größten Veränderungen

Die CIOs schätzen vor allem die Branchen **Elektronik / IT** und **Banken / Versicherungen** als stark vom digitalen Wandel betroffen ein.

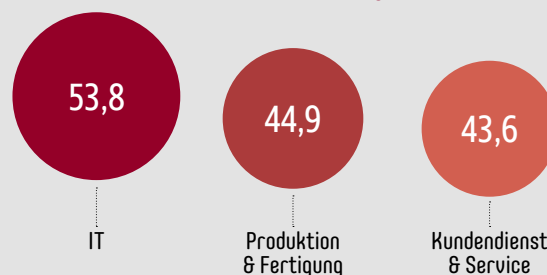
### Starke Veränderung



## Produktion, IT und Service wandeln sich stark.

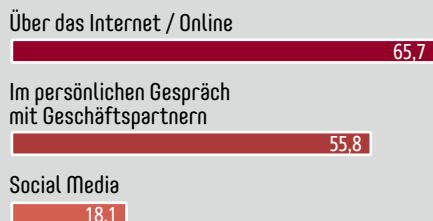
Fragt man nach den einzelnen Unternehmensbereichen, die vom digitalen Wandel am stärksten beeinflusst und verändert werden, so sehen die befragten CIOs hier ihren eigenen Bereich, die **IT**, am deutlichsten betroffen.

### Starke Veränderung



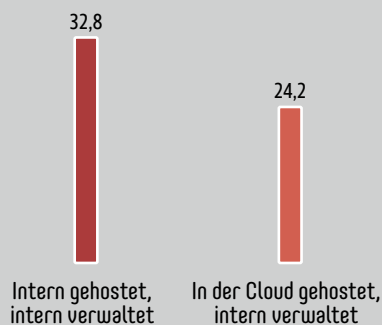
## Marktinformationen kommen aus dem Internet, aber nicht via Social Media.

CIOs müssen up to date sein. Über aktuelle und neue Marktangebote informieren sie sich vorzugsweise **online** (65,7 Prozent der Befragten). Spannend: Über **Social Media** informiert sich heute nicht einmal jeder fünfte CIO (18,1 Prozent).



## Der heutige IT-Betrieb erfolgt vor allem inhouse.

Auf die Frage nach den aktuellen Betriebsmodellen zeigt sich, dass **ein knappes Drittel** (32,8 Prozent) der Befragten sowohl intern hostet als auch verwaltet. **Ein knappes Viertel** (24,2 Prozent) hostet die IT in der Cloud, verwaltet aber intern.



## Der künftige IT-Betrieb wandert noch weiter in die Cloud.

Klarer Trend für das IT-Betriebsmodell 2025 ist der Gang in die Cloud: **Etwa ein Drittel** (30,9 Prozent) meint, 2025 in der Cloud zu hosten, aber intern zu verwalten.

### Wie wird Ihr Betriebsmodell in fünf Jahren überwiegend aussehen?



## CIO-Agenda 2020 – Executive Summary

Die Ergebnisse der „CIO-Agenda 2020“ zeigen: Die Mehrheit der deutschen Unternehmen hat erkannt, dass eine bessere Wettbewerbsposition im Markt nur über Investitionen in digitale Technologien möglich ist. Die befragten IT-Entscheider sind sich einig, dass sich alle Geschäftsfunktionen durch die Digitalisierung in den kommenden drei Jahren verändern werden. So erwarten vier von fünf Befragte beispielsweise Veränderungen in der Personalfunktion, ähnlich sehen die Zahlen in Vertrieb, Produktion, Finanzen und F&E aus. Die Unternehmen sind sich auch bewusst, dass diese Veränderungen zusätzliche Investitio-

nen in digitale Technologien erfordern werden. 66 Prozent der Befragten erwarten, dass das IT-Budget in den nächsten drei Jahren weiter steigen wird, nur ein kleiner Bruchteil geht von einem Rückgang des Budgets aus. Besondere Aufmerksamkeit widmen die IT-Entscheider dabei schon heute, aber gerade auch in Zukunft den Themen Datenschutz und Datensicherheit. Was die Selbsteinschätzung bezüglich ihres Digitalisierungsstatus' angeht, kategorisiert fast jeder zweite CIO sein Unternehmen als „erfolgreichen Digital Follower“ – das heißt, es ist in der Lage, sich schnell auf neue digitale Initiativen einzustellen, die von an-

deren gestartet werden. Ein weiteres Viertel der Befragten schätzt sich gegenteilig als „erfolglosen Digital Follower“ ein. Zum „digitalen Vorreiter“, der aktiv selbst digitale Ideen in den Markt treibt, möchten sich nur 17 Prozent der Befragten ernennen. Als größte Hindernisse in Bezug auf die digitalen Ambitionen im Unternehmen werden fehlendes Know-how (auch bedingt durch fehlende Fachkräfte) und Legacy-Systeme, die viel Geld verschlingen, gesehen. Für die Zukunft erhoffen sich die CIOs eine weitaus größere operative Effizienz als heute, gerade auch durch den Einsatz von Cloud-Technologien.

# Deutsche Unternehmen spielen Catenaccio

*Digitalisierung in Deutschland: Die Mehrheit der Unternehmen verfolgt eine „Catenaccio-Strategie“, die rein auf Effizienzsteigerung und Gefahrenabwehr ausgerichtet ist.*

Von Prof. Dr. Dries Faems

Bis in die 1970er-Jahre wandten vor allem italienische Fußballteams den Catenaccio als taktisches System an, das den Schwerpunkt auf die Verteidigung legte, weltweit aber der Benchmark für das erfolgreiche Spiel war. Bis heute ist „Catenaccio“ als Synonym im Fußball gebräuchlich – allerdings eher negativ besetzt – für eine destruktive Spielweise, die nur auf Verteidigung und knappe 1:0-Siege ausgelegt ist.

Die aktuelle Studie „CIO-Agenda 2020“ von CIO, WHU – Otto Beisheim School of Management und Bechtle zeigt, dass der Catenaccio auch heute noch praktisch angewandt wird – in der Wirtschaft. Die Mehrheit der deutschen Unternehmen verfolgt nämlich eine Catenaccio-Strategie, die vor allem auf Effizienzsteigerung und Abwehr der Schattenseiten der Digitalisierung ausgerichtet ist. Für diese Unternehmen ist es eine Kernherausforderung, die notwendigen Kompetenzen zu finden, einen „digitalen Catenaccio“ umzusetzen. Obwohl solch eine defensive Strategie sicherlich helfen kann, bestehende Produktionsprozesse und Angebote zu verbessern, ist es ebenso wichtig, digitale Innovationen zu entwickeln, um das langfristige Überleben und den Erfolg zu sichern.

## Investitionen in die Verteidigung

Digitale Technologien verändern das Geschäftsleben grundlegend. Die Befragten der „CIO-Agenda 2020“ sind sich einig, dass sich alle Geschäftsfunktionen durch die Digitalisierung in den kommenden drei Jahren verändern werden. So erwarten 82 Prozent der Befragten beispielsweise Veränderungen in der Personalfunktion, ähnliche Zahlen werden für Funktionen wie Vertrieb, Produktion, Finanzen und Forschung vermutet. Die Unternehmen sind sich auch bewusst, dass diese Veränderungen zusätzliche Investitionen in digitale Technologien erfordern werden. 66 Prozent der Befragten erwarten, dass das IT-Budget in den nächsten drei Jahren weiter steigen wird. 27 Prozent gehen davon aus, dass das Budget relativ stabil bleibt, während nur 7 Prozent mit einem Rückgang des IT-Budgets rechnen.

Im Catenaccio-Fußball konzentrieren sich die Teams vor allem auf den Aufbau einer gut organisierten und effektiven Backline-Verteidigung, die darauf ausgerichtet ist, gegnerische Angriffe auszuschalten und Torchancen zu verhindern. In ähnlicher Weise widmen deutsche Unternehmen dem Aufbau einer starken Abwehr gegen die Schattenseiten der Digitalisierung große Aufmerksamkeit. Auf die Frage nach den wichtigsten IT-Themen für ihr Unternehmen nennen die Befragten Datenschutz und Datensicherheit. Bei der Frage nach den obersten Digitalisierungszielen heben die Befragten zudem hervor, wie wichtig es ist, die bestehenden Produktions- und Lieferprozesse weiter zu verbessern und die Erfahrung der bestehenden Kunden zu optimieren. Mit anderen Worten: Die Unternehmen wollen mit ihren digitalen Investitionen vor allem das verteidigen und nach vorne bringen, was sie bereits haben.

Dieser Fokus auf die Verteidigung stimmt auch mit dem Selbstverständnis der meisten deutschen Unternehmen überein. 46 Prozent der Befragten kategorisieren sich als

**Prof. Dr. Dries Faems**  
ist Inhaber des Lehrstuhls  
für Entrepreneurship,  
Innovation und Techno-  
logische Transformation an  
der WHU – Otto Beisheim  
School of Management

„erfolgreiche Digital Follower“ – das heißt, sie sind in der Lage, sich auf neue digitale Initiativen, die von anderen gestartet werden, einzustellen. Nur 17 Prozent sehen sich selbst als „digitale Vorreiter“, was bedeutet, dass sie selbst digitale Veränderungen initiieren. 25 Prozent der Befragten bezeichnen sich als „erfolglose Digital Follower“, die restlichen zwölf Prozent sehen sich als „digitale Nachzügler“.

### **Fehlende digitale Kompetenzen als zentraler Hemmschuh**

Eine erfolgreiche Catenaccio-Fußballmannschaft lebt von Spielern, die Erfahrung und Kompetenzen mitbringen, diese Strategie umsetzen zu können. In ähnlicher Weise erfordert der Aufbau einer sicheren und effizienten digitalen Architektur nicht nur finanzielle Investitionen, sondern auch qualifizierte und erfahrene Mitarbeiter. Die Frage nach den Kernfaktoren, die Unternehmen bei der Realisierung ihrer digitalen Ambitionen behindern, wird von 38 Prozent der Befragten mit dem Mangel an Kompetenzen und Fähigkeiten beantwortet. Die Altlasten vergangener technologischer Investitionen (31 Prozent) und die mangelnde Veränderungsbereitschaft innerhalb der Organisation (29 Prozent) werden als weitere Hemmschuhe benannt, die die Fähigkeit der Unternehmen zur digitalen Transformation behindern.

### **Persönlicher Kommentar von Prof. Fæms:**

Die Ergebnisse der Studie „CIO-Agenda 2020“ zeigen: Die Mehrheit der Unternehmen hat erkannt, dass eine bessere Wettbewerbsposition im Markt nur über Investitionen in digitale Technologien möglich ist. Ich bewerte die Aufmerksamkeit für Themen wie Datenschutz und Datensicherheit ebenso positiv: Ich denke, wir sind an einem Wendepunkt angelangt, an dem Unternehmen es sich nicht mehr leisten können, naiv mit Themen wie Lösegeld, Cyber-Spionage und Datenschutz umzugehen. Die Tatsache, dass Entscheider diesen Themen Priorität einräumen, ist eine positive und wichtige Entwicklung.

Gleichzeitig würde ich mir aber wünschen, dass man sich nicht nur auf einen rein defensiven Ansatz beschränkt: Es genügt nicht, nur in digitale Technologien zu investieren, um bestehende Werte zu erhalten. Das wird den Unternehmen das langfristige Überleben nicht sichern. Wir stellen schon heute in verschiedenen Branchen Disruptionen durch digitale Technologien und alternative Geschäftsmodelle fest. In einem solchen Umfeld ist eine rein defensive Strategie wahrscheinlich nicht ausreichend. Es braucht einen proaktiveren Ansatz, bei dem Unternehmen neue technologische Möglichkeiten erforschen. Die gute Nachricht ist, dass sie sich im Gegensatz zum Fußball nicht nur auf ihre eigene Mannschaft verlassen müssen, um offensiver zu werden. Es ist möglich, mit externen Akteuren wie Start-ups zusammenzuarbeiten, um neben einer starken Verteidigung gegen digitale Bedrohungen eine ebenso offensivstarke Mannschaft zu entwickeln. Auf diese Weise lässt sich eine erfolgreiche Catenaccio-Strategie mit offensiveren Ansätzen kombinieren, um langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben.

## **Hintergrund zur Studie**

Die Studie „CIO-Agenda 2020“ wurde vom 14. November bis zum 18. Dezember 2019 von IDG Research Services (COMPUTERWOCHE/CIO) in Zusammenarbeit mit der WHU und der Bechtle AG durchgeführt. Es nahmen 265 CIOs, Geschäftsführer, Vorstände, C-Führungskräfte und Abteilungsleiter aus verschiedenen Unternehmensbereichen aller Branchen in Deutschland, Österreich und der Schweiz an der Online-Befragung teil.

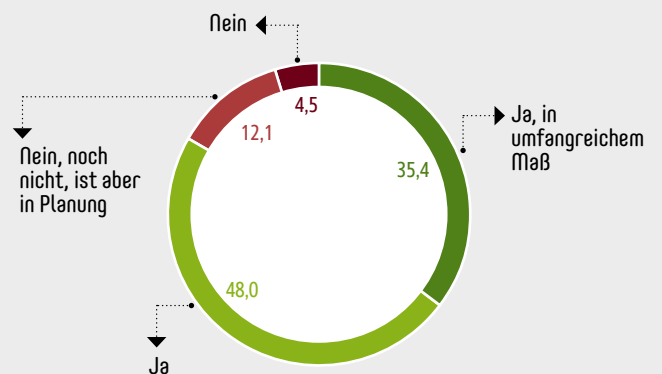
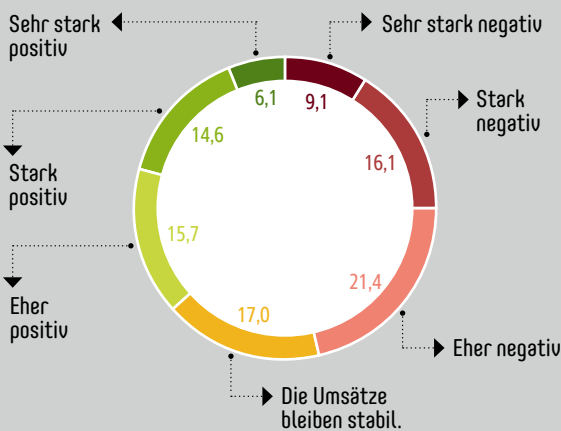
# Corona-Update

Der Anteil der Unternehmen, deren Geschäft durch die Corona-Pandemie negativ beeinflusst wird, ist von März bis April 2020 leicht gesunken (von 27 auf 23 Prozent). Im April schätzen zudem deutlich mehr Unternehmen ihre Umsatzentwicklung stabiler ein als noch zu Beginn der Krise im März (20 versus 14 Prozent). Interessant auf Investitionsseite: Der Anteil der Unternehmen, die einen kompletten Investitionsstopp verhängt haben, bleibt konstant bei 12 Prozent. Waren es im März noch 37 Prozent der Unternehmen, die ihre Investitionsbudgets aufgrund Corona etwas oder sogar stark gekürzt hatten, so waren es im April schon 43 Prozent. Und es geht auch an die IT-Budgets: Im März sprachen 12 Prozent der Unternehmen von entsprechenden Kürzungsplänen, im April sind es nun 15 Prozent.

**Zusammenfassendes Kurzfazit:** Die Umsatzlage in den Unternehmen scheint vielleicht nicht ganz so dramatisch zu sein wie im ersten Moment der Krise gedacht. Trotzdem lässt man Vorsicht walten und fährt auf Sicht: Investitionen werden verschoben, die Hausaufgaben beim Kostenmanagement gemacht.

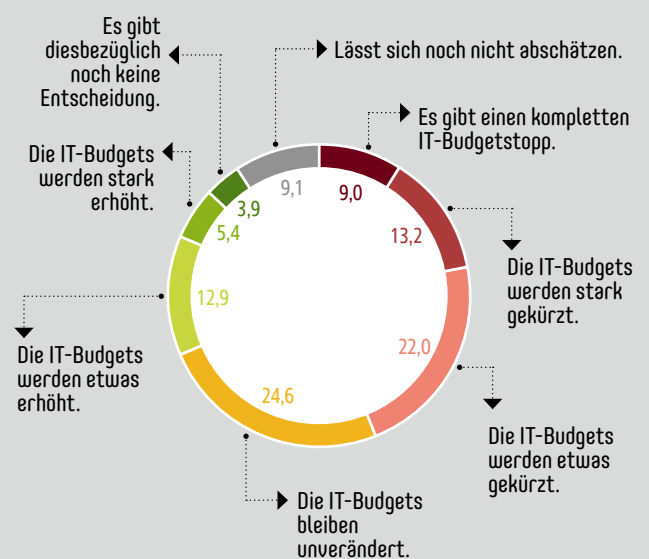
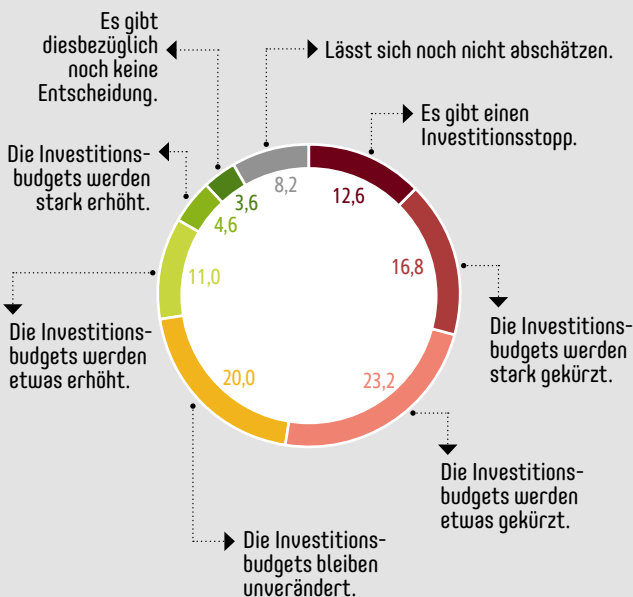
Wie wirkt sich die derzeitige Situation (um COVID-19) auf die **Geschäftslage** Ihres Unternehmens aus? Wie werden die Umsätze beeinflusst?

Hat Ihr Unternehmen so etwas wie einen offiziellen **Krisenplan** aufgestellt, der z.B. Maßnahmen wie Home-Office, Kurzarbeit oder ein Dienstreiseverbot umfasst?



Inwiefern wirkt sich die aktuelle Situation auf die **Investitionsbudgets** Ihres Unternehmens aus?

Inwiefern wirkt sich die aktuelle Situation auf die **IT-Budgets** Ihres Unternehmens aus?



# Unsere Studienpartner stellen sich vor





plusserver

Ihr Partner für die Cloud

## Wir begleiten Sie bei der digitalen Transformation



**plusserver ist Ihr starker, sicherer und kompetenter Partner, der die Digitalisierung des deutschen Mittelstandes und die Transformation von Großunternehmen ermöglicht.**

Unsere Stärke sind über 20 Jahre Erfahrung im professionellen Management von Daten sowie im Betrieb von IT-Infrastruktur für den Mittelstand und Konzerne. Auf Basis von mehr als 4.000 erfolgreichen Kundenprojekten verfügen wir über ein tief gehendes Know-how rund um den gesamten Cloud Lifecycle und bewährte Standardlösungen für verschiedene Branchen und Unternehmensgrößen.

Beschleunigt durch die Digitalisierung haben wir in den letzten Jahren dieselbe technologische Evolution durchlaufen wie unsere Kunden. Denn es sind im Wesentlichen datengetriebene Geschäftsmodelle, welche die Zukunft der europäischen Wirtschaft bestimmen. Wir unterstützen Sie dabei, mit dieser Entwicklung Schritt zu halten und ihre Potenziale zu nutzen.

### Unser Cloud-Portfolio für Ihre individuelle Lösung

Mit unserem breit aufgestellten Portfolio an Produkten und Services bieten wir für jeden Bedarf die passende Lösung. Das Herzstück bildet dabei die neue **plus.io** als modulare

und standardisierte Multi-Cloud-Plattform für das besonders einfache Management von maßgeschneiderten Systemarchitekturen, Managed-Cloud-Services sowie zentralen, geschäftskritischen Workloads.

**plus.io** ist das neue Gehirn der Digitalisierung: eine Kommandozentrale, die sowohl Ihre bestehende IT-Infrastruktur als auch modulare, cloud-basierte IT-Services und Komponenten wie Managed Kubernetes und Workloads wie SAP zentral steuert. Kombinieren Sie dabei flexibel und unabhängig, welche Cloud-Plattformen, Komponenten und Workloads Ihre digitalen Projekte optimal unterstützen. Von der datensouveränen **pluscloud** in deutschen Rechenzentren bis hin zu den umfassenden Ressourcen und Diensten der Public Clouds AWS und Google Cloud.

### Unsere Cloud-Expertise für Ihr sicheres Wachstum

Die Cloud ist heutzutage zu komplex, um sie nicht von einem Experten managen zu lassen. Extern bezogene Expertise lässt Unternehmen den nötigen Freiraum, um sich

*„Als Managed-Cloud-Services-Provider mit langjähriger Expertise sind wir der richtige Ansprechpartner für mittelständische Betriebe und große Unternehmen, die ihre IT modernisieren und die Chancen der Digitalisierung nutzen möchten. Dazu beraten wir Sie gerne persönlich.“*

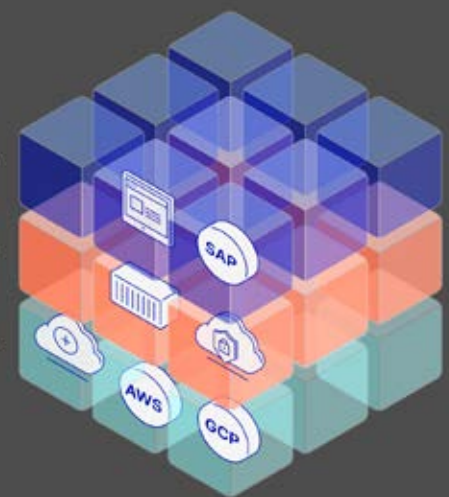
**Dr. Oliver Mauss, CEO plusserver**

**plus.io – your next  
gen cloud business**

**Solutions**  
Web-facing  
SAP

**Components**  
pluscontainer  
plussecurity

**Platforms**  
pluscloud  
Google Cloud  
AWS  
Hybrid Connector



auf ihre eigentliche Aufgabe zu konzentrieren und die Transformation ihres Geschäfts zu gestalten. Wir kümmern uns daher für Sie um die Transformation Ihrer Infrastruktur sowie von Tools und Prozessen. Beim Betrieb Ihrer Lösung können Sie schließlich auf unsere **plusservices** zählen. Hier bestimmen Sie selbst, wie viel Verantwortung Sie abtreten möchten und welche Aufgaben Ihre eigene IT übernehmen soll.

Bei all unserem Tun steht immer der Faktor Mensch im Mittelpunkt. So werden bei uns nicht nur der persönliche Kontakt und vollumfänglicher Support großgeschrieben. Wir setzen uns auch dafür ein, dass Europa datensouverän wird und bleibt, um hiesigen Wohlstand und Innovationsfähigkeit heute und für zukünftige Generationen zu sichern. Dafür engagiert sich **plusserver** im Rahmen des europäischen Cloud-Projektes Gaia-X.

**plusserver GmbH**  
Hohenzollernring 72  
50672 Köln

Telefon: 02203 1045 3000  
E-Mail: [info@plusserver.com](mailto:info@plusserver.com)  
Web: [www.plusserver.com](http://www.plusserver.com)

**plusserver**

# Rödl & Partner

Managed IT-Services – Made in Germany

## „Mit unserem ganzheitlichen Service stärken wir die Position unserer Kunden am Markt“

Mit der Digitalisierung steigt auch der zunehmende Wettbewerbsdruck für mittelständische Unternehmen. Für Unternehmen ist es daher besonders wichtig, sich auf ihre wertschöpfenden Prozesse und deren strategische Ausrichtungen konzentrieren zu können. Als ERP-Full Services-Dienstleister bietet Rödl & Partner passgenaue Servicedienstleistungen, die sich an den Prozessen der Kunden orientieren, Wertschöpfungsketten berücksichtigen und die optimale Lösung für den IT-Betrieb finden.



Begleitende Steuerberatung

Begleitende Rechtsberatung

SAP Accounting/BPO

SAP-IT-Prüfung

Partner Managed Cloud

**Herr Merk, in Zeiten der Globalisierung ist eine gut funktionierende IT-Landschaft besonders wichtig. Das Thema Datenspeicherung wird kontrovers diskutiert. Welche Lösungsansätze sehen Sie verstärkt bei Unternehmen?**

Bei der Wahl des passenden Betriebskonzepts stehen Unternehmen in der Tat vor großen Herausforderungen. Ein Trend zu Veränderungen lässt sich derzeit abzeichnen. Die Bereitschaft zum Outsourcing nimmt zu, das heißt, die Unternehmen gehen langsam weg vom Eigenbetrieb On-Premise und nutzen Managed Services oder Private-Cloud-Plattformen. Gründe hierfür sind zum einen die zunehmende Komplexität der IT-Landschaften und zum anderen der Wunsch, den Fokus der Mitarbeiter verstärkt auf Applikationen und Unternehmensprozesse zu setzen. Die Nutzung von Public Clouds wird allerdings von einem Großteil der mittelständischen Unternehmen bisher eher weniger in Betracht gezogen.

**Welche Vorbehalte haben Unternehmen bei der Nutzung von (Public) Clouds?**

Unternehmen äußern diesbezüglich mehrere Bedenken. Einerseits ist es die Sorge vor Datenverlust oder dem unberechtigten Zugang auf sensible Unternehmensdaten. Andererseits bestehen oftmals auch Bedenken bezüglich der Rechtsgrundlagen und der Einhaltung der geltenden Datenschutzregeln. Daher ist es für einen Großteil der Unternehmen essenziell, dass für Rechenzentren sowie Cloud-Anbieter europäisches oder deutsches Recht gilt, sie also ihren Sitz in der EU haben.



**Markus Merk**  
Geschäftsführer der  
Rödl IT Operation GmbH



### **Wie sehen Sie die Entwicklungen der Managed Services im Bereich von SAP-Systemen für die kommenden Jahre?**

Managed Services sind die Basis von digitaler Transformation. Dass ein Umdenken stattgefunden hat, zeigt sich darin, dass heute viel mehr in Services gedacht wird, als dies früher der Fall war. Der Scope ist heute viel breiter geworden und damit auch die Bereitschaft der Unternehmen, Investitionen in die Digitalisierung zu tätigen. Die IT wird nicht länger nur als Cost Center gesehen, sondern entwickelt sich mehr und mehr zum Profit Center.

### **Wie stufen Sie die Services von Managed-Service-Providern aus Deutschland im Vergleich mit internationalen Hyperscalern ein?**

Viele mittelständische Unternehmen ziehen Private Clouds von deutschen Managed-Ser-

vice-Providern vor. Dies hängt zum einen an der Nähe, am Bestreben nach einer Partnerschaft, zum anderen wird aber auch das Vertrauen in die Datensicherheit und den Schutz der Daten bei deutschen Anbietern als höher erachtet.

### **Welchen Ansatz verfolgen Sie bei der Beratung Ihrer Kunden?**

Wichtig ist uns, sein Geschäft, seine Prozesse und Anforderungen zu verstehen. Diese Kombination formt letztendlich das Konzept, mit dem wir in ein Projekt starten. Dabei setzen wir fest auf eine Mischung aus Standardisierung und Individualisierung. Daher sind uns der regelmäßige Dialog mit unseren Kunden und der Austausch auf Augenhöhe ein besonderes Anliegen. Mit unserem ganzheitlichen Service stärken wir die Positionen unserer Kunden am Markt.

## Rödl & Partner

Rödl & Partner ist der agile Kümmerer für mittelständisch geprägte Weltmarktführer. 1977 als Ein-Mann-Unternehmen von Dr. Bernd Rödl gegründet, sind heute 4.900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an 111 Standorten in 50 Ländern als Rechtsanwälte, Steuerberater, Unternehmens- und IT-Berater und Wirtschaftsprüfer tätig.

### **Internationale Expertise aus einer Hand**

Rödl & Partner ist kein Nebeneinander von Rechtsanwälten, Steuerberatern, Unternehmensberatern und Wirtschaftsprüfern. Alle Geschäftsfelder arbeiten stets eng verzahnt miteinander.

**Rödl IT Operation GmbH**  
**Friedrichstraße 6**  
**70174 Stuttgart**  
**Telefon: +49 711 781914 430**  
**E-Mail: [markus.merk@roedl.com](mailto:markus.merk@roedl.com)**

**[www.roedl.de/it-services](http://www.roedl.de/it-services)**



TelemaxX

# IN GUTEN WIE IN SCHLECHTEN ZEITEN

Am 11. März 2020 erreichte der größte Internetknoten der Welt, der DE-CIX in Frankfurt, einen neuen Rekorddatendurchsatz von 9,1 Terabit pro Sekunde, was die zunehmende Digitalisierung deutlich sichtbar macht. Innovation, unter anderem durch datenbasierte Geschäftsmodelle, wird für Unternehmen immer bedeutender. Nicht zuletzt in Zeiten von Corona wird auch das ortsunabhängige Arbeiten eine Grundvoraussetzung für einen funktionierenden Geschäftsbetrieb. Ein stabiler und sicherer IT-Betrieb ist somit ein absolutes Muss für die Unternehmen und stellt einen wesentlichen Faktor für den Unternehmenserfolg dar. Mit schnellen Datenverbindungen, sicheren und hochverfügbaren IT-Infrastrukturen sowie den passenden Managed Services bietet die TelemaxX individuelle Lösungen für die IT-Anforderungen der Unternehmen.

## GLASFASER - DAS RÜCKGRAT DER WIRTSCHAFT

Vor 4.000 Jahren verwendeten die Phönizier, Griechen und Ägypter erstmals Glasfäden zu dekorativen Zwecken. Heute ist die Glasfaser zu einem bedeutenden Faktor geworden, um die Herausforderungen der Digitalisierung zu bewältigen und unsere Wirtschaft zu stärken. Dank Glasfaser-Direktanbindungen kommen Sie schnell und sicher auch an große Datenpakete.

## MASSGESCHNEIDERTE IT-LÖSUNGEN FÜR IHR UNTERNEHMEN

Neben individuellen Rechenzentrumsflächen hat sich die TelemaxX darauf spezialisiert, Housing- sowie Managed-Service-Lösungen für die Anforderungen von Geschäftskunden zu realisieren. TelemaxX bietet individuell angepasste Lösungen für Unternehmen, die täglich große Datenmengen bewegen müssen, umfangreiche Websites betreiben oder wichtige Webanwendungen nutzen. Der Trend, IT-Ressourcen in die Cloud auszulagern, nimmt immer weiter Fahrt auf. Neben der TelemaxX Private Cloud bieten wir mit dem Service Cloud-Connect direkte Datenverbindungen (VLANs) zu den großen Hyperscalern, wie zum Beispiel Microsoft Azure und AWS. Weiterhin expandiert der Betreiber des größten Internetknotens der Welt in Frankfurt am Main DE-CIX auf regionaler Ebene nach Karlsruhe. Durch die „DE-CIX Enabled Site“ sind die DE-CIX Interconnection Services wie DirectCLOUD und GlobePEER in Zukunft direkt am Standort Karlsruhe verfügbar. Dementsprechend können Unternehmen ihre IT-Strategie mit der TelemaxX Cloud-Management-Plattform umfänglich auf flexible Hybrid- und Multi-Cloudszenarien ausrichten. Im Fokus unseres Handelns steht dabei immer: Datensicherheit „Made in Karlsruhe“.



## ÜBER DIE TELEMXX:

Die TelemaxX Telekommunikation GmbH ist Betreiber von fünf Hochsicherheitsrechenzentren in der TechnologieRegion Karlsruhe. Erfolgreich seit 1999 haben wir uns stetig weiterentwickelt und darauf spezialisiert, individuelle Rechenzentrumsflächen, Housing- sowie Managed-Service-Lösungen für die Anforderungen unserer Geschäftskunden zu realisieren – wobei die klassischen Telekommunikationsdienste das Gesamtportfolio abrunden.

Basierend auf einer soliden Gesellschafterstruktur ist TelemaxX ein leistungsstarker und verlässlicher Partner – einzigartig vertreten in der Region mit der Kombination von eigenen Rechenzentren und eigener flächendeckender Glasfaserinfrastruktur.

 [WWW.TELEMXX.DE](http://WWW.TELEMXX.DE)



**WIR GESTALTEN DEN  
DIGITALEN WANDEL!**



## Trivadis – Together for a smarter life

# „Smarte Standards

Die Trivadis AG mit Hauptsitz in Glattbrugg beschäftigt 700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an 15 Standorten in fünf Ländern. 1994 als Datenbankspezialisten gestartet, wandeln wir heute Daten in Mehrwerte um und gestalten gemeinsam mit Kunden und Partnern die digitale Zukunft. Erfahren Sie mehr im Interview mit Sebastian Bloch, Head of Managed Services bei Trivadis.



Sebastian Bloch  
Head of Managed Services  
bei Trivadis

**Herr Bloch, Trivadis bietet ein breites Leistungsspektrum, angefangen bei der hochautomatisierten Bereitstellung bis hin zur intelligenten Nutzung von Daten. Welche Rolle spielen Managed Services dabei?**

Alles, was wir bei Trivadis im Leistungsportfolio haben, hat auch immer eine Managed-Services-Komponente. Kunden wünschen sich End-to-End-Lösungen, die im Betrieb verlässlich funktionieren. Wir sind exzellent in der Beratung, weil wir sehr genau wissen, was es heißt, das am Ende auch zu betreiben.

Dieser ganzheitliche Ansatz spiegelt sich auch in unserer Personalstruktur. So zählen wir 55 KollegInnen zum Geschäftsbereich Managed Services, de facto sind aber rund 200 KollegInnen in Managed-Services-Mandate eingebunden. Wenn ein Kunde mit uns ein Service Level Agreement hat, steht ihm das Know-how von 700 Spezialistinnen und Spezialisten zur Verfügung – und das an 15 Standorten in fünf Ländern.

**Trivadis bietet seit mehr als 20 Jahren Managed Services an. Mit rund 300 SLAs verfügen Sie über einiges an Erfahrung. Wie hat sich das Geschäft aus Ihrer Sicht in den vergangenen Jahren verändert?**

Früher haben unsere Kunden unsere Dienste vor allen Dingen genutzt, wenn ihre Mitarbeitenden nicht weiterkamen oder schlicht das Know-how fehlte. Heute sehen sie uns als strategischen Partner, wollen uns von Anfang an mit am Tisch haben.

Wir beleuchten gemeinsam mit ihnen ihre digitale Ausrichtung, führen sie zu neuen Technologien hin und übernehmen Verantwortung für den

# für mehr Flexibilität“

operativen Betrieb. All dies erfordert eine ausgeprägte technologische Expertise. Schließlich geht es auch immer darum, Komplexität zu reduzieren und die digitale Transformation unserer Kunden auf das nächste Level zu bringen.

## **Stichwort digitale Transformation: Die aktuelle Krise macht sie dringlicher denn je. Wo sehen Sie besonderen Handlungsbedarf?**

Die Krise hat Schwachpunkte aufgedeckt, die vorher auch schon da waren. Zum Beispiel ist jetzt offenbar geworden, wie wichtig es ist, remote arbeiten zu können; Mitarbeitenden von außen Zugriff auf die Infrastruktur zu ermöglichen.

Daneben hat sich meines Erachtens sehr klar gezeigt, dass wir alle flexibler werden müssen. Wir müssen in der Lage sein, deutlich schneller als bisher auf Veränderungen zu reagieren und unsere Strukturen und Prozesse entsprechend auszurichten. Flexibilität war ja auch schon vorher ein Thema. Bereits seit Jahren geht es darum, wie wir agiler werden, um Kundenwünsche schneller erfüllen zu können. Wenn wir nun davon ausgehen, dass uns in den nächsten ein bis zwei Jahren zudem die Lockdown-Wellen begleiten werden, müssen wir kurzfristig darauf reagieren können. Und dies wird einen hohen Grad an Flexibilität erfordern.

## **Was bedeutet Flexibilität konkret für die Managed Services?**

Unternehmen müssen ihre Ressourcen nach Bedarf hoch- und runterfahren können. Managed Services sind gefordert, ihre Leistungen entsprechend anzupassen. Die Taktfrequenz für Neue-

rungen ist damit extrem gestiegen. Das erfordert flexiblere Verträge. Wir sind hier schon ziemlich gut, aber weiterhin dabei, unsere Vertragsstrukturen zu überarbeiten.

Paradoxerweise erfordert eine hohe Flexibilisierung zugleich eine hohe Standardisierung. Man verliert im Zweifel viel Zeit, wenn man jedes Problem neu betrachten muss. Eingespielte Standards machen es dagegen möglich, sehr schnell für eine gute Lösung zu sorgen. Wir sprechen hier von smarten Standards.

In diesem Zusammenhang ist übrigens auch die Remote-Erbringung sehr wichtig. Bisher haben wir viele Services vor Ort erbracht, oft einfach deshalb, weil unsere Kunden das zwingend so haben wollten. Die Erfahrungen aus der Krise zeigen, dass es remote wunderbar geht. Wenn dann doch mal ein Spezialist schnell zum Kunden muss, können wir das natürlich dank unserer zahlreichen Locations nach wie vor ermöglichen.

Es braucht also gleichermaßen die Manpower eines großen und die Beweglichkeit und Innovationskraft eines kleinen Anbieters. Wir verfügen glücklicherweise über beides. Unsere Kunden fühlen sich damit bei uns in sicheren Händen.

## trivadis

Trivadis Holding AG  
Sägereistrasse 29  
CH-8152 Glattbrugg  
+41 58 459 55 55  
info@trivadis.com  
www.trivadis.com/services

**ORACLE** Platinum Partner

Microsoft Partner



Gold Cloud Platform  
Gold Data Platform  
Gold Data Analytics  
Gold DevOps  
Gold Application Development



SoftwareONE

# We Empower Companies to Transform

**Die Digitalisierung treibt den beispiellosen Wandel voran und verändert die Geschäftsmodelle der Unternehmen. Software steht dabei im Mittelpunkt: Konkurrierende Technologien, neue Anwendungen, sich ändernde Geschäftsanforderungen und eine immense Vernetzung schaffen immer komplexere Umgebungen. In diesem Umfeld macht die Fähigkeit, schnell zu reagieren, sich an neue Entwicklungen anzupassen oder zu antizipieren sowie global zu denken und zu handeln, den Unterschied aus.**

SoftwareONE schafft den Unterschied für seine Kunden. Wir helfen Ihnen, greifbare Ergebnisse zu erzielen und Ihr Geschäft voranzutreiben – sei es durch Produktivitätssteigerungen, Kosteneffizienz, digitale Kundenerlebnisse, kürzere Markteinführungszeiten oder verbesserte Kommunikation.

Unser Angebot reicht von der Softwarelizenzierung und -beschaffung über Software Lifecycle Management bis hin zu allen Aspekten von Cloud First Advisory, Delivery und Managed Solutions. Wir verfügen über umfangreiche fachliche Expertise, um unsere Kunden bei der Konzeption und Realisierung ihrer Technologie-Roadmap in der heutigen digitalen Welt zu unterstützen. Unsere einzigartige PyraCloud®-Plattform ist der Beweis für unsere Vorreiterschaft bei der Entwicklung leistungsfähiger Lösungen und Tools.

## Geballte Managed-Services-Expertise

### BERATUNG & GESTALTUNG

Wir helfen Unternehmen bei der Planung, der Entwicklung und der Verwaltung ihres Technologieportfolios, unabhängig davon, ob es sich bereits in der Cloud befindet oder migriert werden muss.

### EINKAUF

Wir bieten nicht nur Transaktionsdienste für den Kauf von Software von verschiedenen Herstellern an, sondern stellen auch sicher, dass Sie nur das bekommen, was Sie brauchen, und zwar zum bestmöglichen Preis.

### DURCHFÜHRUNG

Unsere Experten können Ihnen dabei helfen, traditionelle Anwendungen in eine Cloud-Umgebung zu verlagern und gleichzeitig sicherzustellen, dass Ihr Portfolio zu jeder Zeit abgesichert ist.

### OPTIMIEREN & VERWALTEN

Durch kontinuierliche Überwachung stellen wir sicher, dass Ihre IT-Systeme ordnungsgemäß verwaltet und Ihre Infrastruktur fortlaufend optimiert wird.

## SoftwareONE auf einen Blick

# 90

Globaler Hauptsitz in Stans, Schweiz, mit lokaler Präsenz in 90 Ländern und Kundenbetreuung in 150 Ländern

# 5.300

Über 5.300 Mitarbeiter umfassen Vertriebs-, Service-, Technologie- und Beratungsspezialisten

# 7.500+

Handelspartnerschaften mit über 7.500 Softwareherstellern und Elite-Partnerschaften mit den weltweit führenden Softwareanbietern

# Nr. 1

Nr.-1-Microsoft-Azure-Partner weltweit

# 65.000

Über 65.000 Kunden weltweit, klassifiziert nach Regionen, Branche und Unternehmensgröße

# 10 Mio.+

Über 10 Millionen Anwender migrierten bereits auf Cloud-Lösungen, die von SoftwareONE-Experten unterstützt werden.

### Simple Services

Unsere Simple Services bieten Ihnen Beratung und Expertise zur einfachen Verwaltung moderner Software- und Cloud-Assets.



**PyraCloud:** Unsere proprietäre Plattform, die verwertbare Intelligenz, Software-Lebenszyklus-Automatisierung und Cloud-Spend-Management-Services für Ihren gesamten Software-Portfolio-Lebenszyklus bietet.

software**ONE**<sup>®</sup>

### Kontakt

SoftwareONE Deutschland GmbH  
Konrad-Zuse-Platz 2  
81829 München

info.de@softwareone.com  
+49 89 41 32 41 40 0

# Studiendesign





# Studiensteckbrief

**Herausgeber** ..... COMPUTERWOCHE, CIO, TecChannel und ChannelPartner

**Studienpartner** ..... Gold-Partner:  
PlusServer GmbH

Silber-Partner:  
Rödl & Partner GmbH  
TelemaxX Telekommunikation GmbH  
Trivadis Germany GmbH

Bronze-Partner:  
SoftwareONE Deutschland GmbH

**Grundgesamtheiten** ..... Oberste (IT-)Verantwortliche von Unternehmen in der D-A-CH-Region: strategische (IT-)Entscheider im C-Level-Bereich und in den Fachbereichen (LoBs), IT-Entscheider und IT-Spezialisten aus dem IT-Bereich

**Teilnehmergenerierung** ..... Stichprobenziehung in der IT-Entscheider-Datenbank von IDG Business Media; persönliche E-Mail-Einladungen zur Umfrage

**Gesamtstichprobe** ..... 346 abgeschlossene und qualifizierte Interviews

**Untersuchungszeitraum** ..... 23. bis 30. März 2020

**Methode** ..... Online-Umfrage (CAWI)

**Fragebogenentwicklung** ..... IDG Research Services in Abstimmung mit den Studienpartnern

**Durchführung** ..... IDG Research Services

**Technologischer Partner** ..... Questback GmbH, Köln

**Umfragesoftware** ..... EFS Survey



# Stichprobenstatistik

<b>Branchenverteilung*</b>	Land- und Forstwirtschaft, Fischerei, Bergbau.....	3,8%
	Energie- und Wasserversorgung.....	6,4%
	Chemisch-pharmazeutische Industrie, Life Science.....	11,6%
	Medizin- und Labortechnik.....	9,2%
	Metallerzeugende und -verarbeitende Industrie.....	12,1%
	Maschinen- und Anlagenbau.....	13,0%
	Automobilindustrie und Zulieferer.....	10,7%
	Herstellung von elektrotechnischen Gütern, IT-Industrie.....	11,3%
	Konsumgüter-, Nahrungs- und Genussmittelindustrie.....	5,5%
	Medien, Papier- und Druckgewerbe.....	2,9%
	Baugewerbe, Handwerk.....	3,2%
	Groß- und Einzelhandel (inklusive Online-Handel).....	12,7%
	Banken und Versicherungen.....	12,1%
	Transport, Logistik und Verkehr.....	10,4%
	Dienstleistungen für Unternehmen.....	16,8%
	Hotel- und Gastgewerbe, Tourismus.....	4,3%
	Öffentl. Verwaltung, Gebietskörperschaften, Sozialversicherung..	9,2%
	Schule, Universität, Hochschule.....	3,2%
Gesundheits- und Sozialwesen.....	5,8%	
Andere Branchengruppe.....	6,4%	
<b>Unternehmensgröße deutschlandweit</b>	Weniger als 100 Beschäftigte.....	8,4%
	100 bis 499 Beschäftigte.....	26,3%
	500 bis 999 Beschäftigte.....	24,9%
	1.000 bis 9.999 Beschäftigte.....	29,8%
	10.000 Beschäftigte und mehr.....	10,7%
<b>Umsatzklasse deutschlandweit</b>	Weniger als 100 Millionen Euro.....	25,7%
	100 bis 999 Millionen Euro.....	31,2%
	1 bis unter 2 Milliarden Euro.....	21,7%
	2 bis unter 5 Milliarden Euro.....	10,7%
	5 Milliarden Euro und mehr.....	10,7%
<b>Jährliche Aufwendungen</b>	Weniger als 1 Million Euro.....	18,2%
	1 bis unter 10 Millionen Euro.....	31,2%
	10 bis unter 100 Millionen Euro.....	25,1%
	100 Millionen Euro und mehr.....	14,5%
	Weiß nicht/keine Angabe.....	11,0%

\* Mehrfachnennungen möglich

# Die Studienreihe



# Das Studienkonzept

Die Multi-Client-Studien von IDG Research Services sind mehr als nur Befragungen von C-Level-Entscheidern und IT-Spezialisten. Hinter den Marktforschungsprojekten steht ein nachhaltiges Studienkonzept, das auf eine Laufzeit von mindestens sechs Monaten ausgelegt ist.

Die Veranstaltung der initialen redaktionellen Round Tables, moderiert von leitenden Redakteuren der COMPUTERWOCHE, steht immer zu Beginn eines jeden Studienprojekts.

Über den Verlauf der Round-Table-Veranstaltungen wird ausführlich berichtet, und die Themen, die den Branchenexperten besonders „auf den Nägeln brennen“, werden auch bei der Entwicklung des Studienfragebogens mitberücksichtigt. Die Unternehmen, die das Projekt als Partner begleiten, können eigene Ideen und Fragestellungen einbringen.

Etwa drei Monate nach der methodischen und inhaltlichen Ausgestaltung der Studie liegen die

zentralen Ergebnisse in Form eines hochwertigen Survey Reports vor. Die Studienergebnisse werden auf Messen und Events, wie der Hannover Messe, dmexco oder it-sa, präsentiert, zum Teil in Form von Podiumsdiskussionen, bei denen sich die Studienpartner einem interessierten Fachpublikum stellen können. Oder es wird zu einem Ergebnis-Round-Table ins IDG Conference Center eingeladen.

Begleitet wird das gesamte Studienprojekt durch kontinuierliche Berichterstattung von COMPUTERWOCHE und CIO, zum Thema im Allgemeinen und zur Studie im Speziellen. Fachwissen und Kompetenz unserer Autoren und Redakteure tragen maßgeblich dazu bei, dass die Ergebnisse der Multi-Client-Studien von IDG Research Services richtig eingeordnet werden können. Berichtet und kommentiert wird auf allen modernen Medienkanälen; Infografiken, Bildergalerien und Video-Interviews tragen dazu bei, dass die IDG-Studien mittlerweile auf großes Interesse stoßen.

## Das Redaktionsteam



**Heinrich Vaske:**  
*Chefredakteur*

Heinrich Vaske ist Editorial Director von COMPUTERWOCHE und CIO. Seine wichtigste Aufgabe ist die inhaltliche Ausrichtung beider Medienmarken. Vaske verantwortet außerdem inhaltlich die Sonderpublikationen, Social-Web-Engagements und Mobile-Produkte und moderiert Veranstaltungen.



**Wolfgang Herrmann:**  
*Editorial Manager  
CIO Magazin*

Wolfgang Herrmann ist Editorial Manager des CIO Magazins. Zu seinen thematischen Schwerpunkten gehören Cloud Computing, Big Data / Analytics und Digitale Transformation.



**Manfred Bremmer:**  
*Senior Editor IoT und  
Mobile*

Manfred Bremmer beschäftigt sich mit Mobile Computing und Communications. Er nimmt mobile Lösungen, Betriebssysteme, Apps und Endgeräte unter die Lupe und überprüft sie auf ihre Business-Tauglichkeit.



**Alexandra Mesmer:**  
*Redakteurin*

Seit 18 Jahren ist „Karriere in der IT“ ihr Leib- und Magenthema. Zudem ist Mesmer mit verantwortlich für die IDG Career Services mit Dienstleistungen rund um Employer Branding und Recruiting.



**Martin Bayer:**  
*Editorial Manager  
COMPUTERWOCHE*

Spezialgebiet Business-Software: Business Intelligence, Big Data, CRM, ECM und ERP; Betreuung von News und Titelseiten in der Print-Ausgabe der COMPUTERWOCHE.



**Jürgen Hill:**  
*Chefreporter Future  
Technologies*

Thematisch befasst sich der studierte Diplom-Journalist und Informatiker mit allen Facetten rund um Digitalisierung, KI/ML, IoT und Industrie 4.0.



**Hans König:**  
*Ressortleiter*

Hans König ist Ressortleiter Jobs & Karriere und damit zuständig für alle Themen rund um Arbeitsmarkt, Jobs, Berufe, Gehälter, Personalmanagement, Recruiting sowie Social Media im Berufsleben.



**Jens Dose:**  
*Redakteur*

Jens Dose ist Redakteur des CIO-Magazins. Neben den Kernthemen rund um CIOs und ihre Projekte beschäftigt er sich auch mit der Rolle des CISO und dessen Aufgabengebiet.



## Der Autor dieser Studie



### Gerhard Holzwart

Gerhard Holzwart begann 1990 als Redakteur der führenden IT-Wochenzeitung COMPUTERWOCHE und leitete ab 1996 das Ressort Unternehmen & Märkte. Ab 2005 verantwortete er den Bereich Kongresse und Fachveranstaltungen der IDG Business Media GmbH und baute „IDG Events“ mit jährlich rund 80 Konferenzen zu einem der führenden Anbieter von ITK-Fachveranstaltungen in Deutschland aus. Seit 2010 ist Gerhard Holzwart geschäftsführender Gesellschafter der h&g Editors GmbH und in dieser Funktion als Event Producer, Direktmarketingspezialist und ITK-Fachredakteur tätig.

## Unser Autorenteam



### Alexander Jake Freimark

Alexander Jake Freimark wechselte 2009 von der Redaktion der COMPUTERWOCHE in die Freiberuflichkeit. Er schreibt für Medien und Unternehmen, sein Auftragschwerpunkt liegt im Corporate Publishing. Dabei stehen technologische Innovationen im Fokus, aber auch der Wandel von Organisationen,

Märkten und Menschen.



### Jürgen Mauerer

Jürgen Mauerer arbeitet seit Oktober 2002 als freiberuflicher IT-Fachjournalist in München. Er schreibt vorwiegend über aktuelle Themen und Trends rund um IT und Wirtschaft für Publikationen wie COMPUTERWOCHE, com! professional oder ZD.NET. Darüber hinaus berät und unterstützt er PR-Agenturen sowie

IT-Unternehmen bei der Erstellung von Anwenderberichten, Whitepapers, Fachartikeln oder Microsites und moderiert Podiumsdiskussionen und Veranstaltungen.



### Bernd Reder

Bernd Reder ist seit rund 30 Jahren als Fachjournalist für Medien, PR-Agenturen und Unternehmen tätig. Zu seinen thematischen Schwerpunkten zählen die Informations- und Netzwerktechnik, Cloud Computing, IT-Security und Mobility. Bevor er sich selbstständig machte, war Reder in den Redaktionen füh-

render Fachpublikationen tätig. Dazu zählen Elektronik, Network World, Digital World und Network Computing.



### Oliver Schonschek

Oliver Schonschek ist freier Analyst und Fachjournalist und schreibt für führende Fachmedien über IT, Sicherheit und Datenschutz, darunter COMPUTERWOCHE und CIO. Er ist Herausgeber und Autor mehrerer Fachbücher und wurde in den USA mehrfach als Influencer und Media Leader für Techno-

logien wie Blockchain, KI, VR / AR und Mobile Computing ausgezeichnet.



### Michael Schweizer

Michael Schweizer ist freier Redakteur und Autor in München. Oft schreibt er über Menschen, Personal- und Karrierefragen mit IT-Bezug. Besonders interessiert ihn alles, was mit Wissenschaft zu tun hat, also zum Beispiel unabhängige Studien zu komplizierten Themen. Als freier Schlussredakteur ist er unter anderem für die Print-Ausgaben der IDG-Publikationen COMPUTERWOCHE, CIO und ChannelPartner zuständig. Er übernimmt auch Buchlektorate.

## Sales-Team



### Nicole Bruder

Account Manager Research  
IDG Research Services  
Telefon: 089 36086 – 137  
nbruder@idg.de



### Regina Hermann

Account Manager Research  
IDG Research Services  
Telefon: 089 36086 – 384  
rhermann@idg.de



### Jessica Schmitz-Nellen

Account Manager Research  
IDG Research Services  
Telefon: 089 36086 – 745  
jschmitz-nellen@idg.de

## Projektmanagement



### Simon Hülsbömer

Senior Project Manager  
IDG Research Services  
Telefon: 089 36086 – 177  
shuelsboemer@idg.de



### Armin Rozsa

Junior Project Manager  
IDG Research Services  
Telefon: 089 36086 – 184  
arozsa@idg.de



### Sandra Baumgarten

Trainee Research Services  
IDG Research Services  
Telefon: 089 36086 – 116  
sbaumgarten@idg.de

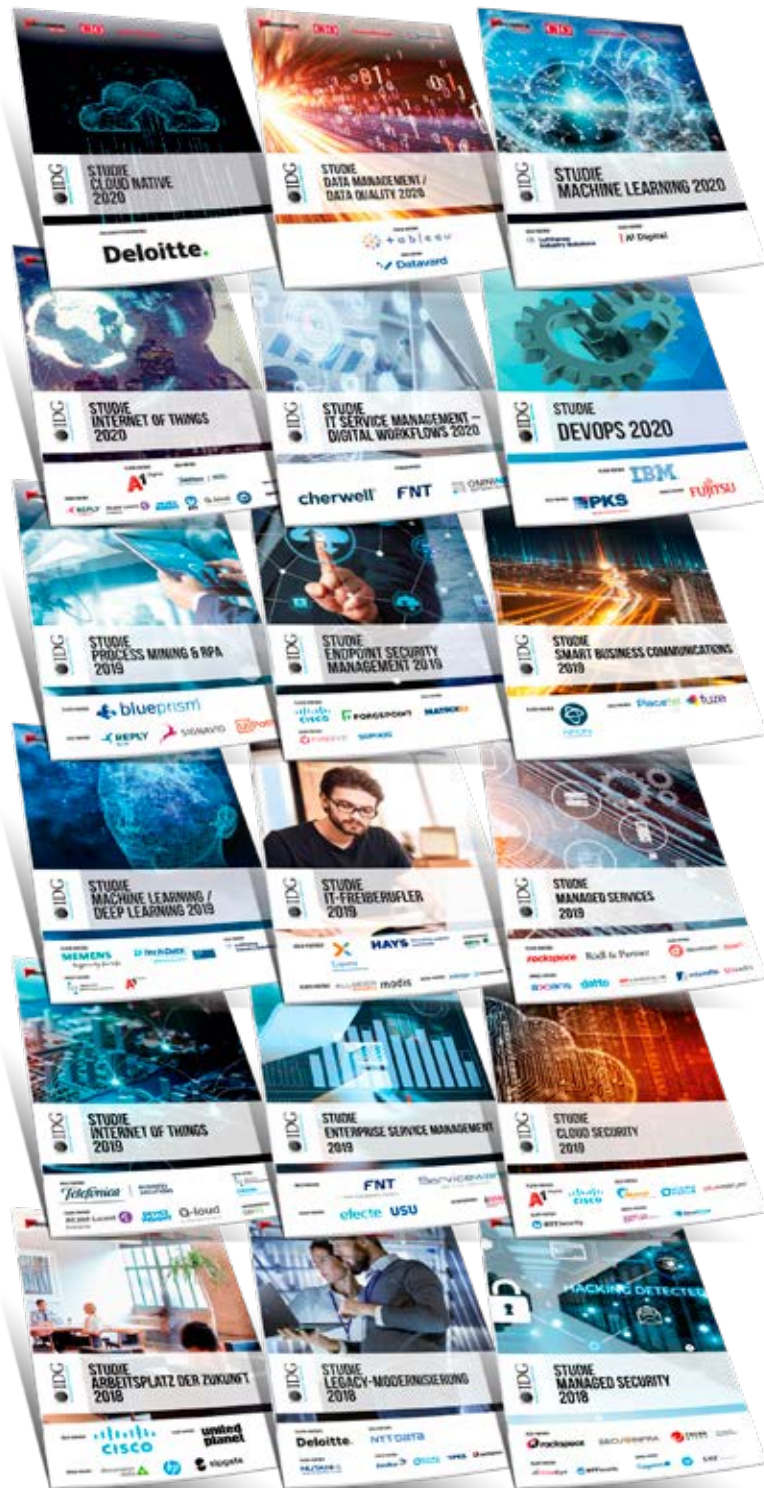
## Gesamtstudienleitung



### Matthias Teichmann

Director Research  
IDG Research Services  
Telefon: 089 36086 – 131  
mteichmann@idg.de

## Unsere Studienreihe



Für Rückfragen zu demnächst kommenden Studien: [research@idg.de](mailto:research@idg.de)

Für regelmäßige Infos:  
<https://www.idg.de/media/research-services/>

Oder folgen Sie uns gerne auf Twitter: [https://twitter.com/IDGResearch\\_DE](https://twitter.com/IDGResearch_DE)



oder auf LinkedIn:  
<https://www.linkedin.com/showcase/idg-research-services-germany/>



### Herausgeber:

IDG Business Media GmbH

Anschrift:  
Lyonel-Feininger-Str. 26  
80807 München  
Telefon: 089 36086 – 0  
Fax: 089 36086 – 118  
E-Mail: [info@idg.de](mailto:info@idg.de)

Vertretungsberechtigter:  
York von Heimburg  
Geschäftsführer

Registergericht:  
Amtsgericht München  
HRB 99187

Umsatzsteueridentifikations-  
nummer: DE 811 257 800

Weitere Informationen unter:  
[www.idg.de](http://www.idg.de)



Erhältlich in unserem Studien-Shop auf  
[computerwoche.de/studien](http://computerwoche.de/studien)

Laufende Studienberichterstattung auf  
[computerwoche.de/p/research,3557](http://computerwoche.de/p/research,3557)



INSIGHTS  
INTENT &  
ENGAGEMENT

**Gold-Partner:**

**plusserver GmbH**  
Hohenzollernring 72  
D-50672 Köln  
Tel.: +49 2203 1045 3000  
E-Mail: [info@plusserver.com](mailto:info@plusserver.com)  
[www.plusserver.com](http://www.plusserver.com)

**Silber-Partner:**

**Rödl IT Operation GmbH**  
Friedrichstraße 6  
D-70174 Stuttgart  
Tel.: +49 711 781914 430  
E-Mail: [markus.merk@roedl.com](mailto:markus.merk@roedl.com)  
[www.roedl.de/it-services](http://www.roedl.de/it-services)

**TelemaxX Telekommunikation GmbH**  
Amalienbadstraße 41 | Bau 61  
D-76227 Karlsruhe  
Tel.: +49 721 130 88-0  
E-Mail: [info\(at\)telemaxx.de](mailto:info(at)telemaxx.de)  
[www.telemaxx.de](http://www.telemaxx.de)

**Trivadis Holding AG**  
Sägereistrasse 29  
CH-8152 Glattbrugg  
Tel.: +41 58 459 55 55  
E-Mail: [info@trivadis.com](mailto:info@trivadis.com)  
[www.trivadis.com/services](http://www.trivadis.com/services)

**Bronze-Partner:**

**SoftwareONE Deutschland GmbH**  
Konrad-Zuse-Platz 2  
D-81829 München  
Tel.: +49 89 41 32 41 40 0  
E-Mail: [info.de@softwareone.com](mailto:info.de@softwareone.com)  
[www.softwareone.com](http://www.softwareone.com)

**Studienkonzept /  
Fragebogenentwicklung:**  
Simon Hülsbömer,  
IDG Research Services

**Endredaktion /  
CvD Studienberichtsband:**  
Simon Hülsbömer,  
Sandra Baumgarten,  
IDG Research Services

**Analysen / Kommentierungen:**  
Gerhard Holzwardt, München

**Kommentierungen  
CIO-Agenda 2020:**  
Simon Hülsbömer,  
IDG Research Services

**Umfrageprogrammierung  
und Ergebnisauswertungen:**  
Armin Rozsa,  
IDG Research Services

**Hosting / Koordination  
Feldarbeit:**  
Armin Rozsa,  
IDG Research Services

**Artdirector & Grafik  
CIO-Agenda 2020:**  
Daniela Petrini, Reutte

**Umschlagkonzept:**  
Simon Hülsbömer,  
IDG Research Services  
(unter Verwendung  
eines Farbfotos für  
Vorder- und Rückseite  
von © Mark Agnor -  
[shutterstock.com](http://shutterstock.com))

**Grafik:**  
Christine Plote  
[www.plote.de](http://www.plote.de)

**Lektorat:**  
Dr. Renate Oettinger,  
München

**Druck:**  
Peradruck GmbH  
Hofmannstr. 7b  
81379 München

**Ansprechpartner:**  
Matthias Teichmann  
Director Research  
IDG Research Services  
Telefon: 089 36086 – 131  
[mteichmann@idg.de](mailto:mteichmann@idg.de)



Studie  
**MANAGED  
SERVICES**

GOLD-PARTNER

plusseryer

SILBER-PARTNER

Rödl & Partner

Telemaxx

trivadis

BRONZE-PARTNER

softwareONE