

EXCELLENCE



SYSTEMHAUSSTUDIEN 2017 DIE BESTEN SYSTEMHÄUSER CHANNEL-KOMPASS

GOLDPARTNER

SAMSUNG

KOOPERATIONSPARTNER



SYSTEMHAUS
DES JAHRES
2017



Systemhausstudien 2017

Ein aktuelles Studienprojekt von



durchgeführt in Kooperation mit



Alle Angaben in diesem Ergebnisband wurden mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Trotzdem sind Fehler nicht ausgeschlossen. Verlag, Redaktion und Herausgeber weisen darauf hin, dass sie weder eine Garantie noch eine juristische Verantwortung oder jegliche Haftung für Folgen, die auf fehlerhafte Informationen zurückzuführen sind, übernehmen.

Der vorliegende Ergebnisberichtsband, einschließlich all seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen, auch auszugsweise, bedürfen der schriftlichen Genehmigung durch IDG Research Services.



Wodurch sich ein Systemhaus auszeichnet

Das Mooresche Gesetz gilt auch für Systemhäuser, auch für sie dreht sich die Welt immer schneller: Was gestern noch en vogue war, ist heute schon passé. Managed Services? Schnee von gestern. Heute geht es um Managed Hosting. Musste ein Systemhaus bisher auf Kundenanfragen wie: „Ich brauch‘ noch vier weitere PC-Arbeitsplätze“, oder: „Ich benötige mehr Speicher“, noch selbst reagieren, so kann das künftig die intelligente Software übernehmen.

Weiter gedacht bedeutet dies konkret, dass das Systemhaus auch die geforderten Managed Services nicht mehr selbst erbringen muss. Denn das besorgt bald die maschinenlernende Künstliche Intelligenz in Eigenregie – am besten noch, bevor der Kunde überhaupt merkt, dass ihm etwas fehlt. Das prädiktiv arbeitende Big Data Analyse-Werkzeug erkennt schon im Voraus die benötigten Ressourcen, etwa weil die Stammdaten eines neuen Mitarbeiters gerade im HR-System eingebucht wurden.

Wozu braucht ein Unternehmen dann überhaupt noch ein Systemhaus? Um die eigene Unentbehrlichkeit dem Kunden gegenüber zu belegen, muss ihm das Systemhaus in Sachen Technologie-Verständnis immer ein paar Schritte voraus sein. Ein erfolgreich agierender IT-Dienstleister weiß eben frühzeitig, welche Systeme sein Kunde unbedingt nutzen, und wovon er am besten die Finger lassen sollte. Und er verfügt über die Fähigkeit, neue Ideen für die Prozessoptimierung einzubringen und den Kunden im Idealfall dabei zu unterstützen, neue Geschäftsmodelle zu entwickeln.

Ein unabhängiges Systemhaus kann von seinen Erfahrungen bei anderen Kunden zehren. Fehler etwa, die bei der Digitalen Transformation der „Early Adopter“ passiert sind, lassen sich im nächsten Projekt vermeiden. Erfolgreich umgesetzte Prozesse lassen

sich an die Bedürfnisse anderer Kunden einfach anpassen. So gelingt dem Systemhaus der allmähliche Wandel zum „Trusted Advisor“, und so macht es sich für seine Kunden unentbehrlich.

Und dass dies immer mehr Systemhäusern glückt, beweisen die Ergebnisse der großen COMPUTER-WOCHE-Umfrage unter den Anwenderunternehmen. Demnach leisten die Systemhäuser hierzulande exzellente Arbeit. Kunden benoten sie durchschnittlich mit der Schulnote 1,66 – ein Spitzenergebnis!

Im zweiten Teil unserer großen Systemhausstudie finden Sie einen detaillierten Einblick in diesen Markt. Gemeinsam mit IDC analysieren wir dort die aktuelle wirtschaftliche Lage der Systemhäuser. Wir zeigen auf, mit welchen Themen sich IT-Dienstleister derzeit auseinandersetzen, und wo vielversprechende Geschäftsfelder noch brachliegen. Den Abschluss bildet unser Ranking der umsatzstärksten 25 Systemhäuser Deutschlands 2017.

Eine spannende Lektüre
wünscht Ihnen

Dr. Ronald Wiltscheck
Chefredakteur ChannelPartner



Dr. Ronald Wiltscheck
Chefredakteur
ChannelPartner

1. Kapitel: Die besten Systemhäuser

5

Autor: Lenz Nölkel

Studiensteckbrief.....	Seite 6
Die Top-Dienstleister sind ACP, IT-Haus und Systemhaus Cramer.....	Seite 7
Die besten Systemhäuser der Umsatzklasse 1 (ab 250 Mio. Euro Jahresumsatz)	Seite 11
Die besten Systemhäuser der Umsatzklasse 2 (ab 50 bis 250 Mio. Euro Jahresumsatz)	Seite 12
Die besten Systemhäuser der Umsatzklasse 3 (bis 50 Mio. Euro Jahresumsatz)	Seite 13
Kunden verlangen nach Managed Services	Seite 14
Prädikat „Besonders empfehlenswert“	Seite 16
Sicherheit geht vor	Seite 17
Netzwerklösungen: Die Kleinen wieder ganz groß	Seite 18
Anwendungssoftware: Migration im Zeichen der Transformation	Seite 19
PC- und Server-Infrastruktur: Virtualisierung ist Trumpf.....	Seite 20
Managed Services nehmen Fahrt auf	Seite 21
Storage: mehr Klasse als Masse	Seite 22
Enterprise Mobility: klein aber fein	Seite 23
Drucklösungen: Follow-Me-Konzepte gefragt	Seite 24
Collaboration: Ein Markt sucht nach Partnern	Seite 25
Software-Infrastruktur: Virtualisierung liegt im Trend	Seite 26
Fazit	Seite 27
Social Networking statt Social Media bei der Partnersuche	Seite 28

2. Kapitel: Channel-Kompass

Autor: Matthias Zacher

Marktausblick der Systemhäuser bleibt positiv	Seite 34
Systemhäuser: alte Sorgen und neue Baustellen.....	Seite 42
Cloud Computing: Architekturmodell der digitalen Transformation.	Seite 44
IT-Megatrends 2017 – Alter und neuer Buzz	Seite 47

Autor: Dr. Ronald Wiltsccheck

Ranking der größten IT-Dienstleister – Top 25 Systemhäuser in Deutschland 2017	Seite 42
---	----------

33

Impressum

54

Kapitel 1

„Die besten Systemhäuser“

Von Lenz Nölkel

**SYSTEMHAUS
DES JAHRES
2017**

Systemhausstudie 2017

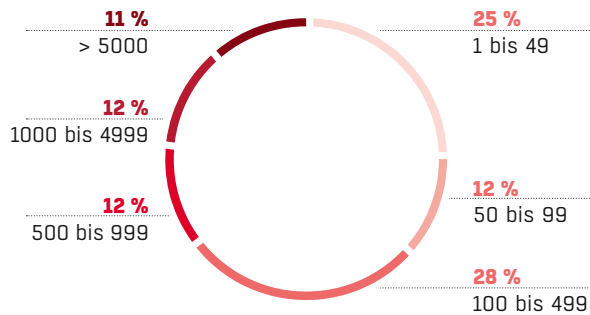


Studiensteckbrief



Größe der befragten Anwenderunternehmen nach Anzahl Mitarbeitern

Angaben in Prozent



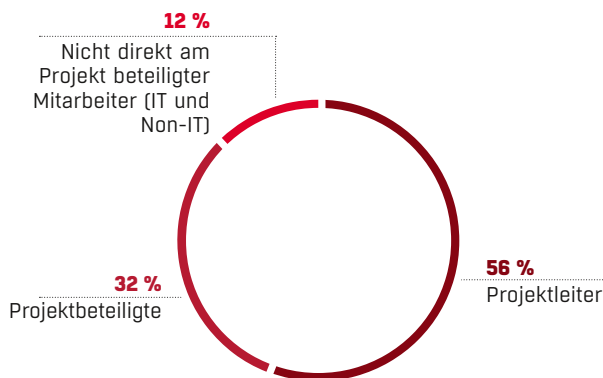
Tätigkeitsbereiche der befragten Anwender im Unternehmen

Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent



In dieser Form waren die befragten Anwender am Projekt beteiligt

Angaben in Prozent





Kunden verlangen nach Managed Services

In der Bewertung durch ihre Kunden haben die deutschen Systemhäuser 2017 in fast allen Disziplinen besser abgeschnitten als im Vorjahr. Hierbei konnte sich aber kaum eines der im Vorjahr siegreichen Systemhäuser 2017 auf dem Siebertreppchen halten.

Mit einer Durchschnittsnote von 1,66 sind die deutschen Systemhäuser in der Kundenbewertung auch 2017 immer noch top. Der leichte Verlust gegenüber dem Vorjahr (2016er Durchschnittsnote: 1,65) fällt da kaum ins Gewicht. Wenn man einzelne Projektkategorien, unter anderem Security, Netzwerke oder Software, genauer unter die Lupe nimmt, dann stellt man fest, dass in diesen Disziplinen die Projekte von Kunden mehrheitlich besser beurteilt wurden als in der Systemhausstudie 2016 – im Vergleich zu den Vorjahren war sogar eine signifikante Verbesserung festzustellen. Offenbar agieren die Systemhäuser immer professioneller.

Die Zahl der Umfrageteilnehmer, also der Kunden, die ihre Systemhauspartner bewerten, ist um 6,4 Prozent gestiegen. Während sich im Vorjahr 4.142 Kunden an der COMPUTERWOCHE-Umfrage beteiligt haben, waren es dieses Jahr 4.047. Die Anzahl der insgesamt bewerteten Projekte ist mit 5.550 gegenüber 6.300 zwar hinter der dem Vorjahreswert zurückgeblieben. Doch dies ist leicht zu erklären. Besonders drastisch war nämlich der Rückgang bei den „Klassikern“, namentlich Netzwerke, Security, Storage und Drucklösungen.

Im Aufwind sind dagegen Managed Services: Hier wurden 2017 genau 303 Projekte bewertet, im Vorjahr waren es erst 264. Das entspricht einem An-

stieg von 14,8 Prozent. Offenbar setzt sich bei den Kunden die Einsicht durch, dass sie mit Managed Services eine viel höhere Planungssicherheit für ihre IT-Ausgaben und mehr Zeit für strategische Aufgaben gewinnen. Obendrein umfasst ein Managed Service-Vertrag nahezu immer mehrere Disziplinen: zum Beispiel Security-, Netzwerk-, Storage- und Print-Services.

Leicht zugelegt hat auch die Menge der von Kunden bewerteten Projekte im Bereich Anwendungssoftware – nicht zuletzt dank neuerer Themen wie Arbeiten 4.0, File Sharing und Unified Communications. Schließlich entwickelt sich vieles immer mehr in Richtung Cloud und Virtualisierung. Das spiegelt sich unter anderem in der abnehmenden Zahl der beurteilten Projekte in den Kategorien PC- und Server-Infrastruktur, Netzwerke und Drucklösungen wieder.

In den meisten Disziplinen schneiden die kleineren IT-Dienstleister besser ab als die großen:

Top-10-Platzierungen sicherten sich in diesem Jahr ausschließlich kleinere Systemhäuser mit einem Jahresumsatz unter 50 Millionen Euro. Zudem finden sich unter den Top Drei zahlreiche Neuzugänge. Das spiegelt sich auch im diesjährigen Gesamt-ranking wieder.

Kapitel 2

Channel-Kompass

Von
Matthias Zacher
und
Dr. Ronald Wiltscheck



Systemhausstudie 2017



Marktausblick der Systemhäuser bleibt positiv

Matthias Zacher, Senior Consultant, IDC, Frankfurt

Die aktuelle Situation in Deutschland ist sehr gut. Der ifo-Geschäftsklimaindex erreichte drei Rekordwerte nacheinander. Die Prognosen für das Wachstum des Bruttoinlandsprodukts liegen je nach Institut für das Jahr 2017 zwischen 1,5 Prozent und 2 Prozent und für 2018 zwischen 1,7 Prozent und 2 Prozent. Die gute wirtschaftliche Lage in Deutschland spiegelt sich klar in den Geschäftserwartungen der Systemhäuser für das Jahr 2017 wider. 40 Prozent der Befragten erwarten für das laufende Jahr einen deutlichen höheren Umsatz (>5 %) als im Vorjahr. Das sind fast so viel Systemhäuser wie 2016 und ein klares Indiz für ein sehr stabiles wirtschaftliches Umfeld.

Als Grund für die Umsatzzuwächse geben die Systemhäuser vorrangig allgemeine Wirtschaftslage (67 Prozent) und die ITK-Konjunktur (60 Prozent), zusätzliche Einkünfte mit neuen Technologien (61 Prozent) sowie Umstrukturierungen (51 Prozent) an. Einzelne Unternehmen profitieren von der gestiegenen Nachfrage nach Managed Services

oder RZ-Leistungen und dem Schutz der Kunden vor Cyberrisiken.

Die Aussagen zeigen es klar und deutlich: Neben allgemeinen konjunkturellen Effekten haben neue Technologien und Umstrukturierungen einen großen Stellenwert. Innovation zahlt sich auf jeden Fall aus. Immer mehr Unternehmen interessieren sich für Problemlösungen und nicht unbedingt für neue Features und Functions. Hier liegt für Systemhäuser eine große Chance, selbst neue Lösungen zu entwickeln bzw. Teil eines Teams dafür zu sein. Das geht aber in den meisten Fällen nicht mit den vorhandenen Strukturen. Die bisher umgesetzten Veränderungen können also nur ein erster Schritt sein. Das bedeutet auch, dass Systemhäuser ihr Business-Know-how verbessern bzw. solches erwerben müssen.

Im laufenden Jahr setzen 72 Prozent auf mehr Value-Add-Services, um sich besser zu positionieren. Diese Systemhäuser versprechen sich von Ma-

Die Umfrage

Zum 19. Mal in Folge hat ChannelPartner Systemhäuser in Deutschland befragt. Ziel war es, die Stimmung, die wirtschaftliche Lage, die Sorgen und Pläne der IT-Dienstleister zu ermitteln. Auch ihre Einschätzung zu Trendthemen und Budgetentwicklungen bei den Kunden will die Umfrage dokumentieren.

Da die Grenzen zwischen Systemhäusern, ISVs, Systemintegratoren, IT-Consultants und Service Providern zunehmend verschwimmen, befragt ChannelPartner seit 2013 die Vertreter aller Kategorien. Die aktuelle Umfrage startete am 09. Mai und endete am 10. Juli 2017. Insgesamt beteiligten sich knapp 240 Systemhäuser an der Umfrage.