

## All for One Steeb AG

Suchbegriff 1. All for One, -Steeb AG

Verlag IDG Business Media GmbH, URL: [www.idgbusinessmedia.de](http://www.idgbusinessmedia.de)

Redaktion Computerwoche Redaktion, Tel.: 089 360 86 175, E-Mail: [cw@computerwoche.de](mailto:cw@computerwoche.de)



Ausgabe 05.09.2016 • Nr. 36-37/2016

Seite 18

Rubrik

Medientyp Fachpresse

Erscheinungsweise 2 x monatlich

Branche IT Allgemein

Bundesland Überregional

| Publikation   | verkauft | verbreitet | gedruckt | Reichweite Mio | Medien-Nr. |
|---------------|----------|------------|----------|----------------|------------|
| Computerwoche | 8.138    | 8.471      | 7.759    | 0,05           | 1930       |

ARGUS® Ausschnitt Medienbeobachtung, © Copyright des Artikels liegt beim Verlag

332.101.743




051.069 | 6 | ▲ | 2

AUSSCHNITT • Deutsche Medienbeobachtungs Agentur GmbH

Gneisenaustraße 66 • D-10961 Berlin • T +49 30 203987 0 • F +49 30 203987 77 • [sales@ausschnitt.de](mailto:sales@ausschnitt.de) • [www.ausschnitt.de](http://www.ausschnitt.de)





## Systemhäuser haben die digitale Herausforderung angenommen

Deutsche Systemhäuser sind beliebter denn je. Zwar machen klassische Projekte rund um Infrastruktur, Anwendungssoftware und Security immer noch den Löwenanteil aus. Doch auch innovative Vorhaben im Cloud-Umfeld sind im Kommen und werden von den Systemhäusern – laut Umfrage – mit Bravour gemeistert.

Von Wolfgang Emmer, Redakteur bei der Evernine Group in München

Die Systemhäuser hierzulande machen einen immer besseren Job. Das zeigt das Ergebnis der jüngsten Umfrage der COMPUTERWOCHE deutlich. Insgesamt bewerteten 4142 Kunden über 6300 Projekte in insgesamt zehn Kategorien. Mit einer Durchschnittsnote von 1,65 steigerten sich die Systemhäuser noch einmal gegenüber dem Vorjahr (1,73). Der Aufwärtstrend hält somit an (Durchschnittsnote 2014: 1,80; 2013: 1,82).

Besonders kleinere IT-Dienstleister konnten bei ihren Kunden punkten: Unter den ersten zehn der meistempfohlenen Systemhäuser finden sich neun Vertreter der kleinsten Umsatzklasse (bis 50 Millionen Euro Jahresumsatz). Von den Big Playern fehlt in den Top Ten dagegen jede Spur. Kunden konnten sich auch zum Projektverlauf äußern. Insbesondere mit der kompetenten Lösungsfindung und zügigen Projektumsetzung zeigten sie sich zufrieden. Vereinzelt wurde Kritik laut: Wenn die Ansprechpartner zu häufig variierten oder Angebote nicht stimmten.

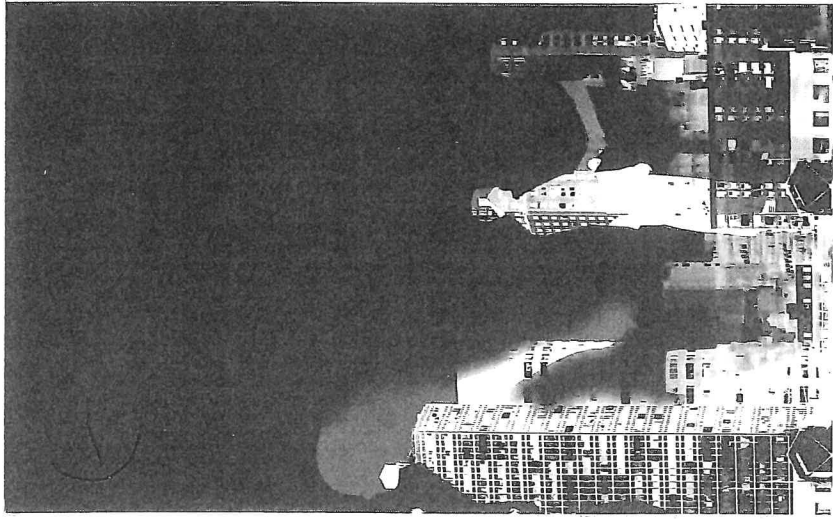
### IT-Sicherheit: Wer hier schludert, bringt sich um jegliche Chancen

Bereits 2015 hatte sich abgezeichnet, dass der IT-Sicherheit im Unternehmensumfeld höchste Priorität eingeräumt werden würde. Tatsäch-

lich stimmten dann wie im Vorjahr auch heuer die Systemhäuser im Bereich der IT-Security die meisten Projekte. Mit knapp 1400 Vorhaben sind es zwar rund 200 bewertete Projekte weniger als im Vorjahr. Dennoch fällt diese Zahl deutlich höher aus als beispielsweise im Segment Server-Infrastruktur (1091 Projekte) oder Storage (853 Projekte).

Aufträge gab es im Sicherheitsumfeld also einmal mehr jede Menge – doch erfüllen deutsche IT-Dienstleister auch die diesbezüglichen Wünsche ihrer Kunden? Mit einem Wert von 1,75 liegt die Note für Security-Projekte leicht unter der Gesamtdurchschnittsnote von 1,65. Mit MicroCAT und Starcom-Bauer liegen zwei Anbieter mit der Traumnote 1,15 gleichauf an der Spitze. Dritter wurde knapp dahinter IBH IT-Service (1,17).

In der Befragung führten die Anwender auch aus, welchen Typ von Security-Projekten sie in die Hand der Dienstleister gelegt hatten. Insbesondere die Implementierung von Firewall-Lösungen sticht hier hervor, die häufig als Teil eines Vernetzungsprojekts von Standorten umgesetzt wurde. Aber auch Endpoint-Security, Projekte rund um das Backup von Systemen sowie Sicherheitskonzepte im Bereich Mobility und Virtualisierung brachten den Systemhäusern Geld in die Kassen.



im Vorjahr schafften es wieder nur Systemhäuser der kleinsten Umsatzklasse – unter 50 Millionen Euro pro Jahr – aufs Podest.

Und das sind die Gewinner 2016: Cramer und Microstaxx stritten um den obersten Platz auf dem Siegereppchen – erstgenanntes Systemhaus letztlich mit Erfolg. Cramer verdrängte dieses Jahr mit der Bestnote 1,09 den Vorjahresieger Microstaxx. Auf Rang drei schaffte es der Newcomer Medialine. Der Bronzemedailengewinner des letzten Jahres, Krämer, rutschte mit einer immer noch sehr ordentlichen Note von 1,28 auf Rang acht ab.

#### Netzwerk-Lösungen: Modernisieren und erneuern

Ohne ein leistungsfähiges Netz funktioniert in der IT gar nichts. Mit 1176 Projekten bildet das Segment „Netzwerk und Vernetzung“ – gleich hinter Security – den zweitstärksten Auftragsblock für deutsche Systemhäuser.

Obwohl im Vergleich zum Vorjahr, als knapp 1400 Projekte in die Bewertung einflossen, ein leichter Rückgang zu verzeichnen ist, haben die Systemhäuser in diesem Segment ihre Hausaufgaben gemacht. So konnten sie ihren Notendurchschnitt ein weiteres Mal um über ein Zehntel – von 1,75 auf 1,65 – verbessern und nähern sich nun sukzessive der Bestnote.

In der Befragung beschrieben die Anwender im Detail, auf welchen Feldern sie Netzprojekte realisiert haben. Einen neuen Switch oder ein schnelleres WLAN einführen – solche Vorhaben fielen unter den Nenner der Modernisierung und Erneuerung der Netzinfrastruktur. Aber auch der Ausbau von Virtualisierungslösungen und Storage-Systemen beschreibt einen großen Teil der Projekte.

Große IT-Dienstleister können alles, kleine können es besser. Zumindest wenn es um die Kategorie Netzwerk-Lösungen geht. Genau wie

Virtualisierung macht einen erheblichen Teil der Aufträge in allen Projektkategorien aus. Mit 1091 bewerteten Projekten in der Sparte PC- und Server-Infrastruktur wickelten deutsche Systemhäuser dieses Jahr die drittmeisten Aufträge ab – nur Security und Netzwerk-Lösungen waren noch gefragter.

Insgesamt meisterten die Systemhäuser ihre Aufgaben in dieser Kategorie beispielhaft. Mit einer Durchschnittsnote von 1,59 bei Infrastrukturprojekten agierten sie nur im Storage-Umfeld noch erfolgreicher.

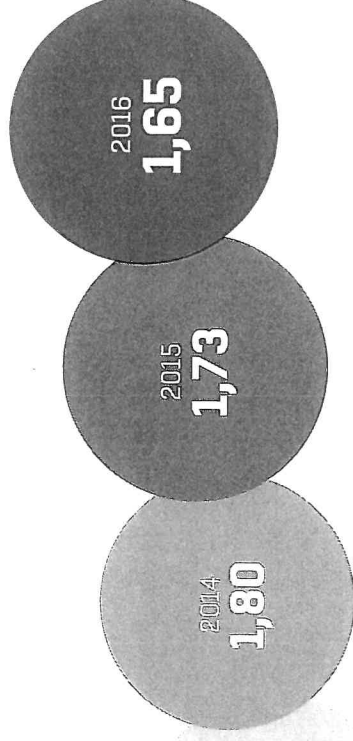
Den ersten Platz sicherte sich im Bereich PC- und Server-Infrastruktur mit dem Bestwert von 1,09 das Systemhaus Cramer. Wie im Vorjahr schaffte auch diesmal Krämer IT Solutions den Sprung aufs Treppchen und wurde zweiter. Bronze ging an Microstaxx, sehr knapp dahinter landete Teamix.

#### Storage: Schneller zu Ergebnissen mit Flash-Speichern

Es ist eine Binsenweisheit: Immer mehr Daten befinden sich im Umlauf – entweder in der Cloud oder auf den Festplatten im Unterneh-

#### Durchschnittsnoten werden immer besser

Die Kunden geben ihren Systemhäusern von Jahr zu Jahr bessere Bewertungen. Die Durchschnittsnote über alle Anbieter und Kategorien hinweg lag 2016 bei 1,65.



Scala nach dem Schulnotenprinzip: Note 1 = sehr gut, bis Note 6 = ungenügend; Quelle: COMPUTERWOCHE

## Die besten Systemhäuser 2016

### Anwendungssoftware

| Rang | Unternehmen                   | Note |
|------|-------------------------------|------|
| 1.   | MicroCAT                      | 1,15 |
| 2.   | IT-Haus                       | 1,21 |
| 3.   | ACP IT Solutions              | 1,27 |
| 4.   | Schneider & Wulf EDV-Beratung | 1,44 |
| 5.   | IT-On.NET                     | 1,51 |
| 6.   | All for One Steeb             | 1,88 |
| 7.   | Fritz & Macziol               | 1,92 |
| 8.   | Conet Group                   | 1,93 |
| 9.   | Konlea Minolta IT Solutions   | 2,33 |
| 10.  | I-Systems                     | 2,44 |

### PC- und Server-Infrastruktur

| Rang | Unternehmen                   | Note |
|------|-------------------------------|------|
| 1.   | Systemhaus Cramer             | 1,09 |
| 2.   | Krämer IT Solutions           | 1,14 |
| 3.   | Microstaxx                    | 1,17 |
| 4.   | Teamix                        | 1,18 |
| 5.   | Advanced Unibyte              | 1,20 |
| 6.   | Blue Technologies             | 1,22 |
| 7.   | IT-Haus                       | 1,23 |
| 8.   | Medialine                     | 1,27 |
| 9.   | ACP IT Solutions              | 1,29 |
| 10.  | Schneider & Wulf EDV-Beratung | 1,30 |
| 10.  | Artada                        | 1,30 |

### Netzwerk-Lösungen

| Rang | Unternehmen                   | Note |
|------|-------------------------------|------|
| 1.   | Systemhaus Cramer             | 1,09 |
| 2.   | Microstaxx                    | 1,19 |
| 2.   | Medialine                     | 1,19 |
| 4.   | IT-Haus                       | 1,26 |
| 5.   | Teamix                        | 1,27 |
| 6.   | Dextradata                    | 1,28 |
| 6.   | MicroCAT                      | 1,28 |
| 6.   | Krämer IT Solutions           | 1,28 |
| 9.   | Schneider & Wulf EDV-Beratung | 1,31 |
| 10.  | ACP IT Solutions              | 1,33 |

Quelle: COMPUTERWOCHE

► men. Gleichzeitig erwarten Anwender heute, dass große Datenmengen – im Zuge neuer Technologien wie Big Data – überall schnell und zuverlässig zur Verfügung stehen.

Davon profitieren die Systemhäuser: Wie aus der Umfrage der COMPUTERWOCHE hervorgeht, handelt es sich bei einem wesentlichen Teil der Projekte in der Kategorie Storage um Ansätze zur Modernisierung der bestehenden Infrastruktur – beispielsweise mit Hilfe schnellerer Flash-Technologien.

Aber auch für ihre Backup- und Infrastruktur-Anforderungen fragen die Kunden der IT-Dienstleister häufig neue Speichernetze (SAN) und Netzspeicherlösungen (NAS) nach – nicht selten im Zusammenspiel mit einer Virtualisierungsstrategie.

Storage-Projekte machen einen wesentlichen Teil der Aufträge aus. Über 850 bewertete Projekte setzten die IT-Dienstleister im vergangenen Jahr um – und das mit Bravour. Mit einer Durchschnittsnote von 1,48 ist Storage die einzige Kategorie, die im Zeugnis zu einer Eins aufgerundet werden müsste. In der Umfrage lobten die Kunden das tiefgehende Know-how, die Zuverlässigkeit und die beeindruckende Kundenorientierung der IT-Dienstleister.

#### Anwendungssoftware:

##### Ein Hauch von digitaler Transformation

Kundendaten gewinnbringend verwenden, Dokumente managen oder unternehmensspezifische Prozesse digitalisieren: dass diese Leistungen im Zuge der digitalen Transformation immer wichtiger werden, ist nichts Neues. Wie die Befragung der COMPUTERWOCHE zeigt, ist die Digitalisierung zu einem Schwerpunktthema vieler Systemhäuser geworden.

Unter den in diesem Zusammenhang bewerteten 466 Projekten der Kategorie Anwendungssoftware dominierten die ERP- und CRM-Vorhaben – häufig verbunden mit der Anforderung

einer Generalüberholung der Anwendungslandschaft. Neuere Felder wie Social-Business-Lösungen blieben allerdings nur eine Randnotiz in den Nennungen der Projektleiter.

Von Archivierungslösungen bis hin zur ERP-Erneuerung – die Systemhäuser meisterten fast all ihre Projekte zur Zufriedenheit der Kunden. Dennoch zog die Kategorie Software den Gesamtnotendurchschnitt leicht nach unten. So konnten sich die IT-Dienstleister hier zwar noch die Eins vor dem Komma sichern (1,78), fielen aber gegenüber Kategorien wie Storage (1,48) ab. Ob das an den Lösungen selbst oder an Mängeln bei der Umsetzung lag, bleibt offen. Eine Erklärung könnte aber der Blick auf die Art der Projekte liefern: Besonders häufig wurden ERP- und CRM-Vorhaben realisiert. In der Regel sind solche Projekte sehr komplex – schon allein aufgrund der vielen Schnittstellen und Verknüpfungen, die zu den angrenzenden Unternehmensanwendungen geschaffen werden müssen. Obendrein werden vor allem im ERP-Umfeld Neueinführungen oft genutzt, um bestehende Prozesse zu überdenken oder von Grund auf neu zu gestalten. Dass hier die Wahrscheinlichkeit für Reibungsverluste höher ist als bei weniger komplexen Projekten, liegt in der Natur der Sache. Das mag die im Gesamtvergleich etwas schlechtere Bewertung erklären.

Das Bild in der Kategorie Anwendungssoftware ähnelte dem des Vorjahrs. Auch dieses Jahr hat sich an den dominanten Herstellern wenig geändert. Besonders gefragt waren Personal- und Buchhaltungslösungen von SAP sowie Office von Microsoft. Die Platzhirsche sind noch dieselben wie 2015.

Unter den Systemhäusern gelang es nur dem IT-Haus mit einer Durchschnittsnote von 1,21 als Zweitplatziertem, seinen Platz auf dem Treppchen zu verteidigen. Die Goldmedaille ging dieses Jahr an MicroCAT (Note: 1,15). ACP IT Solutions schaffte es auf den dritten Platz (Note: 1,27).

### Controlware GmbH

Auf Basis langjähriger Erfahrung in den Bereichen Netzwerk, Security und Storage konzipiert und realisiert Controlware mit hochqualifizierten Mitarbeitern für Sie konvergente IT-Infrastrukturen und anspruchsvolle Data Center-Projekte. In unserem ISO-27001-zertifizierten Customer Service Center unterstützen wir Sie mit individuellen Managed Services – erweitert um umfassende Security Services. Mit 16 Standorten in DACH und weltweiten Partnern bieten wir Ihnen ein flächendeckendes Vertriebs- und Servicenetz.

### controlware communicationssysteme

**Hauptsitz** Dietzenbach bei Frankfurt/Main  
**Mitarbeiter** mehr als 800  
**Umsatz** 220 Mio. €



Bernd Schwefing,  
Geschäftsführer (CEO)

### KONTAKT

Controlware GmbH  
Stefanie Zender  
Waldstraße 92  
63128 Dietzenbach  
Telefon: +49 6074 858-246  
Fax: +49 6074 858-220  
E-Mail: info@controlware.de

**„Nachhaltig höchste Qualität zu liefern, treibt uns an. Diesen Anspruch verfolgen wir konsequent in unserer täglichen Arbeit – mit dem Ziel, für unsere Kunden den größtmöglichen Nutzen zu erzielen.“**

### LÖSUNGSSCHWERPUNKTE

- Network Solutions
- Unified Communications
- Information Security
- Application Delivery
- Data Center & Cloud
- IT-Management

### BRANCHEN

- Banken und Versicherungen
- Öffentliche Hand/Behörden
- Energieversorger
- Produktion und Verarbeitung
- Handel und e-Commerce
- Forschung und Lehre

### REFERENZEN (Auszug)

- TenneT TSO GmbH – Nachrichtenübertragungsnetz
- Deutscher Sparkassen Verlag GmbH – Proxy
- Kurtz Holding GmbH & Co. Beteiligungs KG – Network Access Control
- Paragon Data GmbH – Data Center
- BOLTZE Gruppe GmbH – Netzwerk, Storage und Data Center

[www.controlware.de](http://www.controlware.de)

### SVA System Vertrieb Alexander GmbH

Die inhabergeführte SVA GmbH ist einer der führenden System-Integratoren Deutschlands im Bereich Datacenter-Infrastruktur und verknüpft hochwertige IT-Produkte mit dem Projekt-Know-How, der Flexibilität und dem umfassenden Expertenwissen von SVA. Branchenunabhängige Kernthemen der SVA sind DataCenter-Technologien, aber auch darüber hinaus gehende Themen wie Security, Analytics, Desktop-Virtualisierung, ITSM und SAP Basis.



**Hauptsitz** Wiesbaden  
**Gründung** 1997  
**Umsatz** 296 Mio. € (2015)  
**Mitarbeiter** 425



Sven Eichelbaum,  
Geschäftsführer  
Produkte & Services

**„Wir danken unseren treuen Kunden und vor allem unseren engagierten Mitarbeitern für das erreichte Wachstum und die erhaltenen Auszeichnungen der letzten Jahre. Unser Dankeschön: Stabilität der SVA und, wie bisher auch, Investitionen im Sinne unserer Kunden, z. B. in 7x25 Support, Security, Analytics- und Cloud-Expertise.“**

### KONTAKT

SVA System Vertrieb Alexander GmbH  
Borsigstraße 14  
65205 Wiesbaden  
Telefon: +49 6122 536-0  
Telefax: +49 6122 536-399  
E-Mail: mail@sva.de

### LÖSUNGSEXPERTISE

- **IBM Mainframe Umgebungen**
- **Servervirtualisierung** basierend auf Cisco, Fujitsu, HP, IBM, Lenovo, Microsoft und VMware
- **Storagevirtualisierung** basierend auf EMC<sup>2</sup>, Fujitsu, HDS, IBM, NetApp
- **Desktopvirtualisierung** basierend auf Citrix und VMware
- **Backup und Disaster Recovery**, z. B. mit IBM Spectrum Protect, Veeam, Commvault
- **Netzwerk- und Security-Lösungen**
- **IT Service Management und -Prozessgestaltung**
- **Analytics, Cloud-Architekturen, Security**

### PRODUKTE UND ENTWICKLUNGEN

- **Integrative Disaster Recovery (IDR):** Planung & Überwachung von Disaster Recovery-Prozessen
- **Business Volume Qualicoision (BVQ):** Reporting-Plattform für virtualisierte Storage-Umgebungen
- **SVA zHosting:** europaweit führende Mainframe-on-Demand-Umgebung
- **medPower:** Branchen-Lösung für das Gesundheitswesen/Telemedizin
- **Liberyse:** Revisionsichere Archivierung von Daten und Dokumenten

### REFERENZEN

Mehr als 60 erfolgreiche und richtungsweisende Referenzprojekte z. B. in den Bereichen Cloud Storage und Server-Konsolidierung, Desktop-Virtualisierung oder Asset Management zeugen von SVA-Expertise. Eine steigende Anzahl von Referenzkunden nutzt darüber hinaus flexible Outtasking- und Remote-Service Lösungen.

[www.sva.de](http://www.sva.de)

### IT-Security

| Rang | Unternehmen         | Note |
|------|---------------------|------|
| 1.   | MicroCAT            | 1,15 |
| 1.   | Starcom-Bauer       | 1,15 |
| 3.   | IBH IT-Service      | 1,17 |
| 4.   | Dextradata          | 1,22 |
| 5.   | Microstaxx          | 1,23 |
| 6.   | Teamix              | 1,25 |
| 7.   | Systemhaus Cramer   | 1,27 |
| 8.   | Artada              | 1,30 |
| 9.   | IT-Haus             | 1,32 |
| 10.  | Krämer IT Solutions | 1,37 |

### Software-Infrastruktur

| Rang | Unternehmen                   | Note |
|------|-------------------------------|------|
| 1.   | Dextradata                    | 1,13 |
| 1.   | SVA System Vertrieb Alexander | 1,13 |
| 3.   | IT-Haus                       | 1,23 |
| 4.   | ACP IT Solutions              | 1,35 |
| 5.   | and Hellweg Data              | 1,44 |
| 6.   | Fritz & Macziol               | 1,47 |
| 7.   | IT-On.NET                     | 1,55 |
| 8.   | Bechtle                       | 2,14 |
| 9.   | T-Systems                     | 2,16 |

### Storage-Lösungen

| Rang | Unternehmen             | Note |
|------|-------------------------|------|
| 1.   | Systemhaus Cramer       | 1,06 |
| 2.   | Microstaxx              | 1,10 |
| 3.   | SHD System-Haus-Dresden | 1,13 |
| 4.   | Advanced Unibyte        | 1,14 |
| 4.   | Medialine               | 1,14 |
| 6.   | Dualitions              | 1,15 |
| 7.   | ACP IT Solutions        | 1,20 |
| 8.   | Blue Technologies       | 1,23 |
| 9.   | Teamix                  | 1,26 |
| 10.  | IT-Haus                 | 1,29 |

Quelle: COMPUTERWOCHE

### Software-Infrastruktur:

Es muss nicht immer das Neueste sein

In der Kategorie „Software-Infrastruktur“ meisterten die Systemhäuser ihre Projekte überdurchschnittlich gut. Mit der Topnote 1,52 waren sie über alle Kategorien hinweg am zweitfolgreichsten. Am besten schlugen sich SVA System Vertrieb Alexander und Dextradata, die sich mit der Note 1,13 den ersten Platz teilen. Wie schon im Vorjahr sicherte sich IT-Haus (Note 1,23) auch dieses Jahr den dritten Rang.

Mit über 400 bewerteten Projekten in diesem Segment bedienen die IT-Dienstleister unterschiedlichste Anforderungen ihrer Kunden: Das Spektrum reicht von der Cloud-Orchestrierung bis zu zahlreichen Softwareprojekten rund um Windows Server und Office.

Unterstützung suchten die Kunden auch beim Software-Lizenz-Management: Die Bandbreite variiert hier von der reinen Lizenzbeschaffung bis hin zur rechtskonformen Gestaltung der gesamten Lizenzierung verschiedener Softwaretypen.

Auffällig ist allerdings, dass in einigen Modernisierungsprojekten nicht die neuesten Lösungen zum Einsatz kommen. Stattdessen spielen beispielsweise bei Workplace-Erneuerungen immer noch Windows 7 oder Office 2013 eine Rolle. Windows 10 und Office 365 nannten die Befragten in den Kommentarfeldern vergleichsweise selten.

### Managed Services: Ganzheitliche Lösungen in anderen Kategorien

Managed Services zählte in den vergangenen Jahren zu den Buzzwords in der IT, ohne dass sich bei den Kunden allzu viel tat. Immerhin können in diesem Jahr sechs Systemhäuser auf zehn oder mehr bewertete Projekte in der Kategorie Managed Services hinweisen. Sie erreichten somit die Mindestfallzahl, um in die

Bewertung aufgenommen zu werden. Das ist durchaus ein Fortschritt, wenn man bedenkt, dass vergangenes Jahr kein einziger IT-Dienstleister diese Marke knackte.

Trotzdem sei darauf hingewiesen, dass die Systemhäuser in der klassischen Kategorie Security mit 1399 mehr als fünfmal so viele IT-Projekte umsetzen wie im Bereich der Managed Services (264). Bringen also die klassischen Projekte das Geschäft? So einfach ist es nicht: Häufig waren Managed Services Teil einer ganzheitlichen Lösung und rutschten somit bei der Bewertung durch die Kunden – je nach Schwerpunkt – in eine andere Kategorie.

Eines steht aber fest: Die Zunahme von Projekten in der Kategorie Managed Services und ihr Auftreten in anderen Projektkategorien wie Security lässt erahnen, dass die Wahrnehmung auf Kundenseite für diese Art des Service im letzten Jahr gewachsen ist. Passend zu dieser Diagnose variiert auch die Bandbreite der Antworten, die Rückschlüsse auf den Projekttypus in der Kategorie Managed Services geben: von Endpoint Security, komplettem Outsourcing der eigenen IT-Abteilung bis hin zur Überwachung des Kundennetzes. Managed-Service-Projekte sind also mannigfaltig.

Bei den Kunden scheinen die Vorteile allmählich anzukommen. So hoben die Befragten in den Kommentarfeldern vor allem den Punkt „Guter Service bei überschaubaren Kosten“ oder das Know-how der Dienstleister hervor.

Zu Recht, wie es scheint: Mit einem Gesamtdurchschnitt von 1,63 bedienten Systemhäuser ihre Kunden mit Managed Services überdurchschnittlich gut.

### Innovationstreiber mit Potenzial

Wie im Vorjahr schafften es die Systemhäuser auch 2015 nicht, in den Segmenten Mobility, Drucklösungen und Collaboration die Marke von jeweils 300 bewerteten Projekten zu erreichen. Die Mindestfallzahl von zehn Projekten

für eine aussagekräftige Notengebung schaffen die wenigsten Systemhäuser in diesen Kategorien. Doch es gibt Fortschritte.

#### Mobile Computing: Viel Wind um nichts?

Besonders im Mobility-Segment überraschte die geringe Projektanzahl (210), die sogar das Ergebnis der letztjährigen Systemhausstudie unterschritt. Wie ist das zu erklären, wo doch scheinbar die ganze Welt von der „Mobilisierung“ der Business-IT spricht? Anders als in anderen Kategorien scheint Mobility eine Domäne weniger großer Systemhäuser zu sein. Unter den vier Vertretern, die die Mindestfallzahl von zehn bewerteten Projekten erreichen, befinden sich mit Bechtle und T-Systems gleich zwei Schwergewichte.

Am häufigsten umgesetzt wurden dabei Projekte im Bereich Mobile-Device-Management (MDM). Nachdem Unternehmen von Tablets und Smartphones überflutet werden, ist nun der Bedarf an einer sicheren und transparenten Administration der mobilen Flotte nicht mehr zu übersehen.

#### Managed Print-Services sind im Kommen

Im Bereich Drucklösungen zeigt sich ein ähnliches Bild wie beim Mobile Computing: Obwohl kein Büro ohne Drucker auskommt, teilen wenige spezialisierte Systemhäuser dieses Feld unter sich auf. Und meist stehen diese Anbieter in direkter Konkurrenz mit den Fachhändlern aus dem Büromaschinen- und Kopierersegment.

Neben klassischen Projekten wie dem Austausch von Printern beziehungsweise ihrer Anbindung ans Firmennetz gaben die Kunden in den Kommentarfeldern der Befragung häufig an, dass im Untersuchungszeitraum ein Managed Print-Service implementiert werde. Ein echtes Novum und vermutlich ein Schritt, um leichten Printer-Problemen vorzubeugen und für mehr Kostentransparenz zu sorgen.

Insgesamt realisierten die Systemhäuser in der Kategorie Drucklösungen 244 Projekte. Mit einer Durchschnittsnote von 1,7 hält sich die Qualität der Leistung auf hohem Niveau, obwohl sie im kategorienübergreifenden Vergleich leicht abfällt.

#### Collaboration: Die klassische

##### TK-Anlage hat ausgedient

Lösungen für die Arbeit in Teams schießen gerade wie Pilze aus dem Boden, und jede verspricht die große Innovation. In Zahlen liest sich das Ganze jedoch anders. Mit 195 bewerteten Projekten und einer Durchschnittsnote von 1,88 erwies sich Collaboration nicht nur als die Kategorie mit den wenigsten Projekten, sondern auch als die mit dem schlechtesten Kunden-Feedback.

Fest steht aber auch: IP-gestützte Telefonie liegt im Trend. Wie der Großteil der Befragten in den Kommentarfeldern anmerkte, sind ihre Projekte vor allem im Bereich „Voice over IP“ (VoIP) und „Cloud-Telefonie“ angesiedelt. Häufig kommt dabei „Skype for Business“ als Kommunikationslösung zum Einsatz.

Unified-Communications-Projekte findet man in der Studie vergleichsweise selten, sie scheinen weiterhin die Ausnahme zu sein. Vielleicht ändert sich das bald: Die Sparte Collaboration ist noch relativ jung und wird hauptsächlich von umsatzstarken IT-Dienstleistern wie T-Systems bedient. (ba)

#### Fazit

Wie schon im Vorjahr führten Systemhäuser auch heuer wieder die meisten Projekte im Security-Umfeld durch. Das Sicherheitsbewusstsein scheint – auch und gerade im Zuge neuer Technologien wie Cloud Computing – weiter zu steigen. Dazu dürften auch die Meldungen über Cyber-Angriffe beitragen, die nahezu täglich veröffentlicht werden.

Neben dem Security-Geschäft florierten Projekte im Netzwerk- und Server-Infrastruktur-Umfeld, wo die Systemhäuser ihre gute Bewertung der Vorjahre noch einmal toppen konnten.

Obwohl Managed Services häufig mit anderen Projekten verknüpft und somit nicht eindeutig durch ein Projektstart- und Enddatum definiert sind, scheinen die Kunden solche Dienste allmählich als eigenständige Leistungen wahrzunehmen. Vielleicht ist die noch geringe, aber doch steigende Projektzahl ein Hinweis darauf, dass IT-Dienstleister ihre Angebote bislang nicht differenziert genug kommunizieren.

In der Summe überzeugen die Systemhäuser durch die Bank mit sehr guten Bewertungen. Die Kunden loben besonders das Fachwissen sowie die kompetente und zielorientierte Lösungsfindung. Daher sollten die Systemhäuser weiter auf eine stabile Geschäftsentwicklung vertrauen können – insbesondere in Bereichen mit Nachholbedarf, etwa Mobile Computing oder Collaboration.