

Das sind Deutschlands beste Systemhäuser 2021

**SYSTEMHAUS
DES JAHRES
2021**

COMPUTERWOCHE ChannelPartner

In der ersten Jahreshälfte 2021 haben wir IT-Entscheider aus Anwenderunternehmen gebeten, die Leistungen der Systemhäuser zu beurteilen, mit denen sie in ihrem geschäftlichen Alltag zu tun haben. Lesen Sie, welche Anbieter sich – aufgeteilt nach Umsatzkategorien – beim Kunden bewähren.

Text: Ronald Wiltscheck, Fotos: Controlware, Tec-Sas, SVA, Esko Systems, ACP, Cancom, Interconnect, Konica Minolta

Zusammen mit der IDG-Schwesterpublikation COMPUTERWOCHE hat ChannelPartner den kundenfreundlichsten Systemhäusern im Rahmen des 17. Systemhauskongresses „Chancen“ am 9. September 2021 die begehrten Awards übergeben. Die Grundlage für diese Auszeichnung bildeten die Ergebnisse einer groß angelegten Umfrage unter IT-Entscheidern im Zeitraum 15. März bis 7. Juni 2021. Insgesamt haben sich 2.413 IT-Verantwortliche (CIOs, IT-Leiter, IT-Administratoren, Geschäftsführer, Fachbereichsleiter etc.) an der Umfrage beteiligt und die Leistungen ihrer Systemhauspartner und IT-Dienstleister in insgesamt 4.443 IT-Projekten beurteilt. Jeder IT-Dienstleister, der in mindestens zehn Projekten bewertet wurde, kam ins Ranking. Und dieses Jahr haben es so viele geschafft wie noch nie, nämlich 96 (Vorjahr: 58).

Abgefragt wurden alle Projektphasen: angefangen bei der Erstellung des Angebots über die Beratungskompetenz im Vorfeld eines Vorhabens bis hin zum eigentlichen Projektverlauf (Reaktionszeit, Kompetenz etc.). Explizit bewertet wurden auch die Termintreue, das Preis-Leistungs-Verhältnis und die Qualität der Betreuung (Wartung, Schulung etc.).

Die von den IT-Entscheidern bewerteten Projekte wurden insgesamt sechs unterschiedlichen Projektkategorien zugeordnet:

- Netzwerklösungen
- IT-Security
- Data Center
- Modern Work
- Drucklösungen
- Software/Software-Entwicklung



Controlware hat den Award zum ersten Mal gewonnen – als erster in der Umsatzklasse 2: Geschäftsführer Bernd Schwefing mit Pokal und Urkunde.



Tec-Sas ist Deutschlands kundenfreundlichstes Systemhaus 2021 mit einem Jahresumsatz unter 50 Millionen Euro: Geschäftsführer Bastian Grubert mit Urkunde und Pokal.

Sven Eichelbaum (links) und Philipp Alexander (rechts), beide geschäftsführende Gesellschafter bei der SVA System Vertrieb Alexander GmbH, präsentieren stolz den Award und die Urkunde als Auszeichnung zum „Besten Systemhaus“ Deutschlands 2021:



„Vier Jahre in Folge haben wir alles richtig gemacht – das sagen uns unsere Kunden mit dieser Auszeichnung. Das macht uns unglaublich stolz auf unsere Experten! Und wir haben auch den Anspruch an uns, so weiterzumachen.“

Das sind zwei Projektkategorien weniger als im Vorjahr. Angesichts des durch die Coronapandemie stark veränderten Nachfrageverhaltens der Anwenderunternehmen – mehr Home-Office-Arbeitsplätze, zusätzliche Cloud-Services, zum Beispiel Office 365 – haben wir die Projektkategorien neu zugeschnitten. Storage- und Server-Projekte sind nun unter „Data Center“ zusammengefasst, Client-Projekte gingen in der Kategorie „Modern Work“ auf, und bei Software-Projekten haben wir nicht mehr zwischen Anwendungen und Infrastruktursoftware unterschieden. In den sechs Projektkategorien ergaben sich aus den Ergebnissen der Befragung unterschiedliche Ranglisten der kundenfreundlichsten IT-Dienstleister. Diese Detailergebnisse finden Sie in der „Systemhausstudie 2021“ im COMPUTERWOCHE-Shop: <https://shop.computerwoche.de/portal-10195>.

Gesamt-Ranking

In die Gesamtbewertung eines Systemhauses fließen sämtliche Noten ein, die Anwenderunternehmen diesem Systemhaus in den einzelnen Kategorien gegeben haben – unabhängig davon, ob das Systemhaus pro Kategorie die Mindestfallzahl erreicht hat oder nicht.

Voraussetzung für die Aufnahme ins Gesamt-Ranking ist lediglich, ob das Systemhaus kategorienübergreifend von mindestens zehn unterschiedlichen Anwenderunternehmen bewertet wurde. Aus diesem Grund kann es durchaus vorkommen, dass ein Systemhaus in den einzelnen Kategorien kein einziges Mal im

Systemhaus-Award

Darum geht's ...

- ChannelPartner und die ebenfalls zum IDG-Medienhaus gehörende Publikation COMPUTERWOCHE arbeiten hier eng zusammen.
- Befragt werden IT-Entscheider in Unternehmen. In diesem Jahr nahmen 2.413 IT-Verantwortliche teil, sie bewerteten die Leistungen der Systemhäuser in 4.443 Projekten.
- Noch nie haben es so viele Systemhäuser ins Ranking geschafft wie in diesem Jahr, nämlich 96.
- Die Anforderungen der Kunden an die IT haben sich insbesondere während der Coronapandemie drastisch geändert: Mehr Home-Office-Arbeitsplätze und zusätzliche Cloud-Services wie Office 365 waren gefragt. Dem haben wir Rechnung getragen und die Projektkategorien neu zugeschnitten: Storage- und Server-Projekte haben wir unter „Data Center“ zusammengefasst, Client-Projekte gingen in der Kategorie „Modern Work“ auf, und bei Software-Projekten haben wir nicht mehr zwischen Anwendungen und Infrastruktursoftware unterschieden, sodass in einzelnen Projektkategorien der Vergleich mit dem Vorjahr nicht möglich ist.
- Die Durchschnittsbewertung der Projekte über alle Kategorien hinweg hat sich im Vergleich zum Vorjahr (1,76) leicht auf 2,13 verschlechtert.
- Natürlich steht es den Systemhäusern frei, ihre Kunden auf die Umfrage aufmerksam zu machen.



Geschäftsführer Manuel Köbler und Account-Managerin Carina Motzet (beide Esko Systems) sind beste Digitalisierungsexperten.

Kategorie-Ranking erscheint, aber dennoch den Sprung ins Gesamtranking geschafft hat.

Im Vergleich zum Vorjahr waren die Befragten mit den Leistungen ihrer IT-Dienstleister etwas weniger zufrieden: Die Durchschnittsnote hat sich von 1,76 auf 2,13 verschlechtert. Die Weiterempfehlungsrates blieb aber mit 83 Prozent weiterhin relativ hoch (Vorjahr: 89 Prozent).

Vier Umsatzklassen

Um einen fairen Vergleich zwischen den IT-Dienstleistern zu gewährleisten, haben wir genauso wie 2020 die Systemhäuser in vier Umsatzklassen geclustert:

- Systemhäuser mit Jahresumsatz über einer Milliarde Euro
- Systemhäuser mit Jahresumsatz zwischen 250 Millionen und einer Milliarde Euro
- Systemhäuser mit Jahresumsatz zwischen 50 und 250 Millionen Euro
- Systemhäuser mit Jahresumsatz unter 50 Millionen Euro

Dieses Jahr haben es einige Systemhäuser eine Umsatzklasse höher hinaufgeschafft, so zum Beispiel SVA System Vertrieb Alexander. Der Wiesbadener IT-Dienstleister wird von uns nun in der Umsatzklasse der Milliarden geführt – und hat es auch dort auf Anhieb an die Spitze geschafft. Das heißt: SVA ist das kundenfreundlichste Systemhaus in der Umsatzklasse über einer Milliarde Euro. Wäre SVA nicht in diese Umsatzklasse aufgestiegen, wäre Cancom diese Ehre zuteilgeworden. Auf den dritten Rang hat es hier der Vorjahressieger SoftwareOne geschafft.

Gewinner der Umsatzklasse 1

über 1 Milliarde Euro Jahresumsatz

Ranking		Unternehmen	Note	
2021	2020		2021	2020
1	**	SVA System Vertrieb Alexander GmbH	1,59	1,33
2	(2)	Cancom SE	2,05	1,80
3	(1)	SoftwareOne Deutschland GmbH	2,31	1,77
4	(3)	NTT Gruppe ⁵⁾	2,56	2,05
5	(4)	T-Systems International GmbH	2,58	2,20
5	(5)	Bechtle AG	2,58	2,38
7	(6)	Computacenter AG & CO. oHG	2,68	2,43
Durchschnittsnote dieser Umsatzklasse			2,34	2,11

Skala nach dem Schulnotenprinzip. Note 1 = sehr gut bis Note 6 = ungenügend

** Andere Umsatzklasse als im Vorjahr

5) NTT Gruppe umfasst: NTT DATA (inkl. Itelligence), NTT Germany und NTT Security

Quelle: COMPUTERWOCHE, August 2021

Gewinner der Umsatzklasse 2

über 250 Millionen bis 1 Milliarde Euro Jahresumsatz

Ranking		Unternehmen	Note	
2021	2020		2021	2020
1	(2)	Controlware GmbH	1,70	1,54
2	(3)	Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH	1,88	1,56
3	(4)	ACP IT Solutions	2,23	1,79
4	*	msg Systems ag	2,25	*
5	(6)	Ratiodata AG	2,47	2,12
6	(5)	Datagroup SE	2,48	1,95
7	(7)	Axians Deutschland 1)	2,59	2,30
8	(9)	Arvato Systems GmbH	2,77	2,42
9	(8)	All for One Group SE	2,81	2,33
10	(10)	Atos Information Technology GmbH	3,11	2,65
Durchschnittsnote dieser Umsatzklasse			2,43	2,00

Skala nach dem Schulnotenprinzip. Note 1 = sehr gut bis Note 6 = ungenügend

* Im Vorjahr nicht im Ranking

1) Axians Deutschland umfasst:

Athos Unternehmensberatung GmbH, Axians eWaste GmbH, Axians GA Netztechnik GmbH, Axians IKVS GmbH, Axians Industrial Applications & Services GmbH, Axians Infoma GmbH, Axians IT Security GmbH, Axians IT Solutions GmbH, Axians NEO Solutions & Technology GmbH, Axians Networks & Solutions GmbH, Duality Beratungs-GmbH, Petersen + Co GmbH

Quelle: COMPUTERWOCHE, August 2021

Gewinner der Umsatzklasse 3

über 50 bis 250 Millionen Euro Jahresumsatz

Ranking		Unternehmen	Note	
2021	2020		2021	2020
1	*	Kramer & Crew GmbH & Co. KG	1,62	*
2	(1)	Medialine Eurotrade AG	1,64	1,22
3	*	MCL IT GmbH	1,74	*
4	*	Spirit/21 GmbH	1,81	*
5	(4)	MR Datentechnik Vertriebs- u. Service GmbH	1,82	1,43
6	(4)	Magellan Netzwerke GmbH ⁹⁾	1,83	1,43
7	(3)	IT-Haus GmbH	1,85	1,26
8	(6)	Netgo GmbH	1,87	1,51
9	(16)	Concat AG	1,88	2,01
10	*	Cema AG ⁷⁾	1,95	*
11	(10)	Profi Engineering Systems AG	1,96	1,83
12	(2)	Advanced Unibyte GmbH	2,06	1,24
Durchschnittsnote dieser Umsatzklasse			2,09	1,68

Skala nach dem Schulnotenprinzip: Note 1 = sehr gut bis Note 6 = ungenügend

* Im Vorjahr nicht im Ranking

7) gehört zur Netgo Group

9) gehört zur Fernao Networks Holding

Quelle: COMPUTERWOCHE, August 2021



Günther Schiller, Vorstand der ACP Gruppe, präsentiert stolz den Award zum dritten Platz in der Umsatzklasse 2.

Neuer Sieger in der Umsatzklasse 2

Weil SVA in eine höhere Umsatzklasse aufgestiegen ist, gibt es 2021 naturgemäß einen neuen Sieger in der Umsatzklasse 250 Millionen bis eine Milliarde Euro: Es ist Controlware – im Vorjahr auf Rang zwei platziert. Durch seine konsequente Fokussierung auf Netzwerke und Cybersecurity sowie sukzessiven Aufbau von breitgestreutem Know-how hat sich der hessische Managed Service Provider diesen Award ehrlich verdient. Auf den Plätzen dahinter folgen Konica Minolta Business Solutions und ACP. Letztere profitiert ebenfalls vom Aufrücken der SVA in die nächsthöhere Umsatzklasse, weil dadurch ein Platz auf dem Treppchen frei geworden ist.

Für Konica Minolta Business Solutions ist es dagegen bereits zu einer angenehmen Gewohnheit geworden, Jahr für Jahr von den Kunden in die Reihe der drei besten Systemhäuser in dieser Umsatzklasse berufen zu werden. Das bestätigen auch Marktforscher: Quocirca stufte Konica Minolta in diesem Jahr zum wiederholten

Mal als Leader im Marktsegment Managed Print Services (MPS) ein. ACP, die ausschließlich in Deutschland und Österreich tätig ist, konnte auch im Coronajahr 2020 ihre Umsätze in diesen zwei Ländern erhöhen – um 2,9 Prozent auf 700 Millionen Euro. Und nicht nur die Kunden honorieren die guten Leistungen des österreichisch-deutschen Systemhauses, auch verschiedene IT-Hersteller bescheinigen ACP eine hervorragende Performance. 2020 taten dies Citrix, Dell, Fortinet, Igel und Trend Micro.

Auch in der Umsatzklasse darunter – 50 bis 250 Millionen Euro – dürfen wir einen neuen Sieger in der Kundengunst vermelden: Es ist das Unternehmen Kramer & Crew. Der 1992 durch Uwe Kramer in Köln gegründete IT-Dienstleister mit insgesamt neun Niederlassungen in den alten Bundesländern bezeichnet sich selbst als „IT-Regisseur der digitalen Transformation“. Bereits 2008 haben Kramer & Crew ein eigenes Rechenzentrum in Betrieb genommen. Das Service-Portfolio des Kölner Systemhauses ist breit. Es reicht von Cloud-Projekten

Martin Mayr und Rudi Hotter von Cancom SE freuen sich über den hervorragenden zweiten Platz in der „Bestes-Systemhaus-2021“-Umfrage in der Umsatzkategorie über eine Milliarde Euro.



(Microsoft 365), über SAP-S/4HANA-Einführung, die Erstellung von Cyber-Security-Konzepten bis hin zu klassischen Backup- und Recovery-Prozessen. Zu den wichtigsten Hersteller-Partnern von Kramer & Crew zählen neben Microsoft unter anderem Nutanix, Fujitsu, Dell und Citrix.

Der Vorjahressieger in der Umsatzklasse 50 bis 250 Millionen Euro – Medialine – musste sich in diesem Jahr knapp geschlagen und mit dem zweiten Platz zufriedengeben. Dennoch: Die Erfolgsgeschichte der Company geht weiter. Zum Start des Jahres 2021 haben die Hörhammer-Brüder das in Nordrhein-Westfalen gut bekannte Systemhaus IT-ON.Net vom Gründer Karsten Agten übernommen und damit die seit zehn Jahren erfolgreiche Strategie, die organisches Wachstum mit Unternehmenszukaufen kombiniert, fortgesetzt.

Newcomer auf dem Siegertreppchen

Auch der Drittplatzierte in der Umsatzklasse 50 bis 250 Millionen Euro – MCL – ist ein Newcomer. Im Ranking der 25 größten Systemhäuser 2020 zum ersten Mal aufgetaucht, hat die MCL-Gruppe Ende 2020 und im zweiten Quartal 2021 zwei bedeutende Akquisitionen getätigt. Übernommen wurde zum einen das bereits mehrfach von unseren Lesern ausgezeichnete Unternehmen Elanity Network Partner, und zum anderen das fränkische Systemhaus Vintin. Damit beschäftigt MCL nun knappe 500 Mitarbeiter und ist an zwölf Standorten deutschlandweit mit Niederlassungen vertreten.

Noch nie haben sich so viele Systemhäuser in unserem Ranking in der Umsatzklasse „unter 50 Millionen Euro“ platzieren können, nämlich 56 an der Zahl, ein Rekord! Und in dieser Umsatzklasse gab es besonders

Gewinner der Umsatzklasse 4

bis 50 Millionen Euro Jahresumsatz

Ranking		Unternehmen	Note	
2021	2020		2021	2020
1	(6)	Tec-Sas GmbH	1,01	1,31
2	*	Esko-Systems GmbH & Co. KG	1,09	*
3	*	Elanity Network Partner GmbH ⁴⁾	1,12	*
4	*	Rabb Computer Systemhaus GmbH	1,19	*
5	*	PKN Datenkommunikations GmbH	1,27	*
6	*	Mate iT GmbH	1,29	*
7	*	EDV-Beratung Neumann	1,30	*
8	*	Horn & Görwitz GmbH & Co. KG	1,34	*
8	(2)	Mahr EDV GmbH	1,34	1,17
10	*	Bluvisio GmbH	1,37	*
11	*	Ditpro GmbH & Co. KG	1,43	*
12	(11)	Tenzing – Dr. Müller & Partner GmbH IT-Solutions	1,44	1,49
12	*	Dualutions GmbH	1,44	*
14	(1)	Systemhaus Erdmann GmbH & Co. KG	1,48	1,03
14	*	Bits Brunner IT Services GmbH & Co. KG	1,48	*
16	*	Klesys GmbH	1,49	*
17	(11)	Unique Projects GmbH & Co. KG	1,52	1,49
18	(10)	Mobilplus Systemhaus GmbH	1,53	1,47
19	(14)	Proact Deutschland GmbH	1,54	1,65
20	(3)	Microcat GmbH	1,57	1,25
21	(8)	MR Systeme GmbH & Co. KG ⁸⁾	1,61	1,36
22	*	epc GmbH	1,63	*
23	(4)	WBS IT-Service GmbH	1,64	1,29
24	(22)	Interconnect GmbH & Co. KG	1,65	1,96
25	(20)	Netzorange IT Dienstleistungen GmbH & Co. KG	1,66	1,92
26	*	Netz16 GmbH	1,69	*
27	(8)	pdv-Systeme Sachsen GmbH	1,70	1,36
28	*	K&P Computer Service- und Vertriebs-GmbH	1,73	*
29	*	CSM MeinSystemhaus GmbH	1,74	*
30	*	Schneider & Wulf EDV-Beratung GmbH & Co. KG	1,75	*
31	*	Global Information Distribution GmbH	1,76	*
32	(7)	Celos Computer GmbH	1,78	1,35
33	*	Krämer IT Solutions GmbH	1,79	*
34	*	webix solutions GmbH	1,86	*
35	(18)	Ergodata GmbH	1,89	1,80
35	(17)	Interface Systems GmbH ³⁾	1,89	1,76
Durchschnittsnote dieser Umsatzklasse			1,87	1,60

Skala nach dem Schulnotenprinzip. Note 1 = sehr gut bis Note 6 = ungenügend

* Im Vorjahr nicht im Ranking

³⁾ gehört zur Medialine Gruppe

⁴⁾ gehört zur MCL Gruppe

⁸⁾ seit 11/2020 Teil der GLC-Gruppe, GLC Glücksburg Consulting AG

Quelle: COMPUTERWOCHE, August 2021

viel Bewegung: Von den letztjährig fünf bestplatzierten Systemhäusern hat es in diesem Jahr nur eines unter die Top Ten geschafft. Es gibt also nicht nur einen neuen Sieger, die Plätze zwei und drei wurden auch an Newcomer vergeben.

Gewonnen hat die Tec-Sas GmbH aus dem niederrheinischen Moers. Dieses Systemhaus hat schon des Öfteren sehr gut in unseren Kundenumfragen abgeschnitten, zuletzt als drittbester Managed Service Provider im März 2021. Auf den zweiten Platz in dieser Umsatzklasse ist Esko-Systems hochgeklettert. Das Unternehmen wurde erst 2017 gegründet und setzt bereits neun Millionen Euro um. Komplettiert wird das Trio durch Elanity Network Partner.

Die besten Digitalisierungsexperten

Abgesehen von den Awards an die Sieger in den vier Umsatzklassen haben wir dieses Jahr auch drei Sonderpreise vergeben, nämlich für

- das Systemhaus mit der höchsten Weiterempfehlungsrate,
- den Aufsteiger des Jahres und für
- den besten „Digital Transformation Enabler“.

Zum besten Digitalisierungsexperten haben die IT-Entscheider Esko-Systems gekürt. Das Systemhaus aus Bayrisch-Schwaben hat sich komplett auf IT-Security spezialisiert.

Die Interconnect GmbH ist Aufsteigerin des Jahres in der Umfrage „Bestes Systemhaus 2021“ von COMPUTERWOCHE und ChannelPartner: Geschäftsführer Wulf Vogel mit dem Award samt Urkunde.



Konica Minolta Business Solutions ist Deutschlands zweitbestes Systemhaus 2021 in der Umsatzklasse 2. Im Bild: Stefan Rosner und Bernd Goger.



Aufsteiger des Jahres wurde die Interconnect GmbH aus Karlsruhe, die sich im Vergleich zum Vorjahr um 0,31 Notenpunkte verbessern konnte – so stark wie kein anderes Systemhaus in Deutschland. Die höchste Weiterempfehlungsrate konnte Tec-Sas für sich verbuchen. Die 17 Kunden, die dieses Systemhaus beurteilt haben, empfehlen es anderen Kunden uneingeschränkt weiter, jedes Mal mit einer Weiterempfehlungsrate von 100 Prozent.

Hohe Treue zum gewählten IT-Dienstleister

Wir haben IT-Entscheider auch gefragt, warum sie sich für ein bestimmtes Systemhaus entschieden haben. In fast drei Viertel der Fälle (74 Prozent) bestand bereits eine langjährige geschäftliche Beziehung zu dem IT-Dienstleister, mit dem man bereits IT-Projekte erfolgreich gewuppt hat. Auf einen neuen Partner wird man entweder durch einen Kollegen (28 Prozent) oder aufgrund einer persönlichen Empfehlung des Herstellers aufmerksam gemacht.

Natürlich spielen auch „Hard Facts“ eine wichtige Rolle bei der Auswahl des Dienstleistungspartners: Fach- und Branchenkompetenz (86 Prozent), gutes PreisLeistungsverhältnis (65 Prozent) und regionale Nähe (45 Prozent). Ferner beschränkt man sich auf die Zusammenarbeit mit wenigen Systemhäusern. 63 Prozent der von uns befragten Anwenderunternehmen kooperieren mit bis zu drei IT-Dienstleistern. ■

Mehr Ergebnisse aus der Umfrage finden Sie unter:

→ <https://shop.computerwoche.de/portal-10195>