

Anwender haben geurteilt

Die kundenfreundlichsten Systemhäuser in Deutschland



Wie zufrieden waren die Kunden mit den Leistungen ihrer Systemhäuser in den vergangenen zwölf Monaten? ChannelPartner hat es gemeinsam mit der Schwesterpublikation Computerwoche in einer zweimonatigen Umfrage herausgefunden.

Von **Dr. Ronald Wiltscheck**

Das Urteil der Anwender steht fest: Cancom, MR Datentechnik und Schuster & Walther sind Deutschlands beliebteste Systemhäuser. Außerdem haben Kunden ACP zum „Newcomer“ und Datagroup zum „Aufsteiger“ des Jahres erklärt. Alle Sieger sowie die Zweit- und Drittplatzierten wurden auf dem ChannelPartner-Systemhaus-Kongress „Chancen 10“ am 28. August in Düsseldorf gekürt.

Um die bei Kunden beliebtesten Systemhäuser zu ermitteln, wurden Computerwoche-Leser in einer zweimonatigen Online-Umfrage aufgefordert, die sie betreuenden Systemhäuser zu beurteilen. Wie gut präsentierte sich der Dienstleister beim Kunden? Wie gut wurde er im Vorfeld des Projekts beraten? Wie gut war das Projektmanagement, wie effektiv die Kommunikation, wie kurz die Reaktionszeiten, welche Kompetenz hatte das Systemhaus zu bieten? Wie exakt wurden die versprochenen Termine eingehalten? Wie gerecht empfand der Kunde das Preis-Leistungs-Verhältnis? Wie gut war die Betreuung nach Projektende (Wartung, Schulung etc.)?

All diese Aspekte haben Endkunden mit Schulnoten (1 bis 6) bewertet und danach noch ein Gesamturteil abgeben. Zum Abschluss fragten wir die Teilnehmer, ob sie das beurteilte Systemhaus anderen Kunden empfehlen würden. Dabei durften sie eine

Zustimmungsrate zwischen 0 und 100 Prozent abgeben.

Insgesamt haben die Teilnehmer der Online-Umfrage 1.717 Projekte der Systemhäuser beurteilt. Um diese unterschiedlichen Praxisbeispiele untereinander besser vergleichen zu können, haben wir sie in neun Cluster eingeteilt:

1. **Anwendungssoftware/Softwareentwicklung**
2. **Mobility**
3. **Netzwerklösungen/Vernetzung**
4. **PC- und Serverinfrastruktur**
5. **Remote-Management**
6. **Security**
7. **Softwareinfrastruktur**
8. **Storage-Lösungen**
9. **TK-Lösungen**

Die detaillierte Auflistung der Ergebnisse in den einzelnen Kategorien werden wir nächste Woche den ChannelPartner-Newsletter-Abonnenten zukommen lassen. Zur Ermittlung der auf dem ChannelPartner-Systemhaus-Kongress „Chancen 10“ am 28. August in Düsseldorf gekürten Sieger haben wir die Ergebnisse aller neun Cluster zusammengefasst und die Systemhäuser wie im Vorjahr in drei Umsatzklassen eingeteilt. Um das Wettbewerbsumfeld möglichst gerecht abzubilden, haben wir die Grenzen bei 50 und 250 Millionen Euro Jahresumsatz gezogen. In den

drei Umsatzklassen wurden alle Projekte der darunter fallenden Systemhäuser berücksichtigt und miteinander verglichen.

So standen dann T-Systems, Computacenter, Bechtle, TDMi, PC-Ware und Cancom im Wettbewerb der großen Systemhäuser zueinander. In der Umsatzklasse „über eine Viertelmilliarde Euro“ erging folgendes Urteil der Anwender: Den dritten Platz belegte PC-Ware mit der Durchschnittsnote 2,11. Damit haben sich die Leipziger notenmäßig gegenüber dem Vorjahr (2,19) zwar verbessert, blieben aber Drittbester. Schlimmer erging es der Bechtle AG, die sich zwar ebenfalls verbessert hatte – von 2,00 auf 1,92 –, aber dennoch vom ersten auf den zweiten Platz fiel.

Cancom siegt bei den großen Systemhäusern

Dies bedeutet natürlich, dass wir dieses Jahr einen neuen Kundenkönig in der Umsatzklasse über 250 Millionen Euro zu küren haben. Es ist die Cancom AG – im Vorjahr noch Drittplatzierter –, die sich von 2,19 auf den phänomenal guten Wert 1,53 verbessert hat. Dabei profitieren die bayerischen Schwaben keinesfalls nur von dem guten Ruf der übernommenen Firma Sysdat. Die Kölner hatten im Vorjahr nur eine unwesentlich bessere Note (2,15) als Cancom erhalten und konnten damit in ihrer damaligen Umsatzklasse (50

Umsatzklasse bis 50 Mio. €		
Rang (Vorjahr)	Name	Note*
1 (neu)	Schuster & Walther	1,49
2 (2)	Bürotex	1,51
3 (neu)	BSH Systemhaus	1,83

Umsatzklasse 50–250 Mio. €		
Rang (Vorjahr)	Name	Note*
1 (1)	MR Datentechnik	1,52
2 (neu)	IT-Haus	1,54
3 (3)	Datalog	1,67

Umsatzklasse ab 250 Mio. €		
Rang (Vorjahr)	Name	Note*
1 (3)	Cancom	1,53
2 (1)	Bechtle	1,92
3 (3)	PC-Ware	2,11

*Schulnoten 1–6; Durchschnittswerte

bis 250 Millionen Euro Jahresumsatz) 2008 keinen Blumentopf gewinnen. Denn im vergangenen Jahr siegte bei den mittelgroßen Systemhäusern MR Datentechnik – mit einer fast sehr guten (1,55) Durchschnittsnote. Nun, für ein „Sehr gut“ hat es dieses Jahr noch nicht gereicht, aber mit 1,52 haben die Nürnberger ihren Titel als kundenfreundlichstes mittelständisches Systemhaus – übrigens als einziges Unternehmen – wieder verteidigen können.

Dabei war der Wettbewerb in dieser Umsatzklasse besonders hart, denn das zweitplatzierte IT-Haus war um nur zwei Hundertstel schlechter. Dabei konnten sich die Pfälzer im Vorjahr noch gar nicht für das Computerwoche-Ranking qualifizieren, zu gering war die Anzahl der sie bewertenden Anwender. Und das Kundenurteil fiel 2008 mit einer Durchschnittsnote von 2,64 auch besonders mies aus. In diesem Jahr haben gleich 326 Kunden das IT-Haus beurteilt, das ist der zweitbeste Wert von allen. Lediglich Bechtle schnitt hier noch besser ab.

Nicht ganz so viele Anwender haben Datalog beurteilt, aber für den Münchner Softwarehändler hat es dennoch gereicht. Mit der Durchschnittsnote 1,67 (Vorjahr: 1,86) hat es das Systemhaus auch in diesem Jahr aufs Treppchen geschafft. Zwar blieb es „nur“ beim dritten Rang, aber Datalog stieg eine Umsatzklasse hinauf, denn 2007 hatte der Lizenzspezialist noch weniger als 50 Millionen Euro umgesetzt.

Neuer Sieger bei den kleinen Systemhäusern

In dieser Umsatzklasse gibt es auch die größten Veränderungen gegenüber dem Vorjahr. Neuer Klassenprimus bei den Systemhäusern mit weniger als 50 Millionen Euro Jahresumsatz ist Schuster & Walther. Offenbar ist Nürnberg ein gutes Pflaster für kundenfreundliche Systemhäuser, zwei Sieger aus der Frankenhauptstadt zeugen davon. Doch der Vorsprung vor dem Zweitplatzierten war



Deutschlands kundenfreundlichstes Systemhaus in der Umsatzklasse ab 250 Millionen Euro ist Cancom. Vorstandsvorsitzender Klaus Weinmann nimmt den Preis entgegen.

denkbar knapp. Nur zwei Hundertstel trennten auch den Vorjahres-Zweiten Bürotex von Schuster & Walther, dabei haben sich die Nürtinger von 1,73 auf 1,51 hochgeschraubt. Den dritten Rang in der Kundengunst bei den kleineren IT-Dienstleistern belegte in diesem Jahr BSH Systemhaus mit einer 1,83-Durchschnittsnote.

Der Vorjahres-Erste in dieser Umsatzklasse, RZnet, ist in diesem Jahr von 1,49 auf 1,96 abgestürzt und hat es daher zu Recht nicht geschafft, in die Riege der von den Kunden bevorzugten Systemhäuser aufgenommen zu werden. Ebenfalls nicht aufs Treppchen ist in diesem Jahr Computacenter gekommen, denn die Kerpener haben sich in der Kundengunst von 2,02 auf 2,55 verschlechtert. Noch schlimmer erging es allerdings der mittlerweile insolventen TDMi-Gruppe, die von 1,98 auf 2,65 besonders tief gefallen ist und nun die rote Laterne in der Anwenderzufriedenheit mit den großen Systemhäusern trägt. 2008 hatte noch T-Systems diese „Ehre“, aber die Telekom-Tochter hat offenbar bei den Firmenkunden in den vergangenen zwölf Monaten bessere Arbeit geleistet und ist deshalb in ihrer Bewertung von der Durchschnittsnote 2,85 auf 2,62 hinaufgeklettert.

Der Vorjahres-Zweite in der Umsatzklasse bis 250 Millionen Euro, Kumatronik, wurde in diesem Jahr aufgrund mangelnder Kundenbewertungen gar nicht mehr berücksichtigt. Das 2008 drittbeste mittelständische

Systemhaus, Fritz & Macziol, wurde zwar von Anwendern ausreichend oft beurteilt, hat sich aber gegenüber dem Vorjahr leicht verschlechtert (von 1,82 auf 1,86) und belegt deshalb nur den sechsten Rang. Mit 1,80 besser abgeschnitten hat zum Beispiel ACP Deutschland. Kein anderer Neueinsteiger in unserem Ranking hat sich eine bessere Note verdient, und deshalb bekam das österreichische Systemhaus in diesem Jahr auf dem Systemhauskongress den Award „Newcomer des Jahres“ von ChannelPartner und Computerwoche verliehen. Ganz knapp am Treppchen vorbeigeschrammt ist bei den mittelständischen Systemhäusern Profi Engineering. Zwar mit der exakt gleichen Wertung (1,67) wie die drittplatzierte Datalog benotet, hat es aufgrund der geringeren Zahl der beurteilten Projekte nur zu Rang vier gereicht

Einen weiteren Sonderpreis durfte auf dem Systemhauskongress Datagroup einheimen. Das neu zusammengesetzte Konglomerat (HDT, Messerknecht) hat gegenüber dem Vorjahr den größten Sprung nach oben in der Kundengunst getan. Mit einer Verbesserung von 2,82 auf 2,20 hat sich Datagroup den Systemhaus-Award 2009 „Aufsteiger des Jahres“ redlich verdient. Wir gratulieren allen Siegern und danken den Computerwoche-Lesern für ihre rege Teilnahme an der Studie. Auch im nächsten Jahr werden wir wieder gemeinsam Deutschlands kundenfreundlichste Systemhäuser herausfinden.



▶▶▶ Auf den folgenden Seiten

- ▶ So verlief der Systemhauskongress „Chancen 10“ in Düsseldorf **S. 14**
- ▶ Das sind die Top-25-Systemhäuser in Deutschland – Ranking und Analysen **S. 16**