

IT-SERVICE PREISSPIEGEL 2024

Bundesweite Servicepreise und Entwicklungen
auf dem IT-Markt im Überblick





Surface for Business – für jede Rolle gibt es das richtige Surface

In der heutigen hybriden Arbeitswelt ist die Bereitstellung von Geräten und Software für eine produktive, kreative, barrierefreie Zusammenarbeit ein wichtiger Erfolgsfaktor – egal, ob im Home Office oder im Büro.

Mit Microsoft 365, Enterprise Mobility + Security und Windows 11 im Zusammenspiel mit Surface stellen Unternehmen sich perfekt für diese Anforderungen auf: Es stellt alle Anwendungen und Tools für den sicheren, flexiblen, digitalen Arbeitsplatz bereit.

Mehr erfahren: www.microsoft.com/de-de/surface/business

A person is shown in profile, looking down at a Microsoft Surface device they are holding. They are wearing a dark blue button-down shirt. The background is a plain, light-colored wall. The lighting is soft and natural, suggesting an indoor office or meeting environment.

INTEGRIERTE KI FÜR NAHTLOSE KOLLABORATION

Präsentieren Sie die beste Version Ihrer Selbst mit KI-verbesserten Windows-11-Funktionen und der KI-Technologie von AMD Ryzen™.



Die AMD-Ryzen™-KI-Technologie ist mit allen Prozessoren der AMD-Ryzen™-7040-Serie kompatibel, mit Ausnahme des AMD-Ryzen™ 5 7540U und AMD-Ryzen™ 3 7440U. Eine OEM-Aktivierung ist erforderlich. Bitte überprüfen Sie vor dem Kauf die Verfügbarkeit der Funktionen bei Ihrem Systemhersteller. GD-220.

Lieber Leser,

seit mehr als zehn Jahren führen wir eine jährliche Umfrage zu den aktuellen IT-Servicepreisen, dem Einsatz und der Zufriedenheit von Softwarelösungen und weiteren aktuellen Themen aus der IT-Branche durch. Die Auswertung erscheint in Form des IT-Servicepreisspiegels.

Der durchschnittliche Stundenpreis für Standard-IT-Serviceleistungen hat im bundesweiten Durchschnitt erstmals die 100-Euro-Marke geknackt und liegt bei 100,44 € netto (zzgl. gesetzl. MwSt.). Im Vergleich zum Vorjahr ist das ein Anstieg von 3,7 %. Die Stundenpreise schwanken allerdings stark in Bezug auf die jeweilige Region und die Unternehmensgröße. Viele IT-Unternehmen unterscheiden bei der Abrechnung auch nach Komplexität der Serviceleistungen. Somit ergeben sich die folgenden Durchschnittspreise:

- ✓ Technikerstunde für Standard-IT-Serviceleistungen: 100,44 €
- ✓ Techniker-/Adminstunde für komplexe Netzwerk- bzw. IT-Speziallösungen: 111,14 €
- ✓ Technikerstunde für 3rd-Level-Support-Leistungen: 114,57 €
- ✓ Programmierleistungen pro Stunde: 119,92 €
- ✓ Beratungs- und Consultingleistungen pro Stunde: 126,94 €

Bei den Preisen nach Regionen ist nach wie vor ein Ost-West-Gefälle sichtbar. Auch im Süden sind im Vergleich zum Norden die Preise deutlich höher. Während die Technikerstunde für Standard-IT-Serviceleistungen im PLZ-Bereich 01-09 mit 82,51 € fakturiert wird, stehen in München dagegen 126,30 € auf der Rechnung – ein Unterschied von knapp 44 € je Stunde. Auch die Unternehmensgröße spielt eine wichtige Rolle bei der Preisgestaltung. Bei den Dienstleistern ohne Mitarbeiter liegt der durchschnittliche Stundensatz bei 81,26 €. Unternehmen mit mehr als 50 Mitarbeitern berechnen für die Stunde 116,93 €.

Im zweiten Kapitel zeigen wir die aktuellen Unternehmenserwartungen und wagen einen unternehmerischen Ausblick auf Entwicklungen und Herausforderungen in der IT-Branche in den kommenden Jahren bis 2030. In Bezug auf die Umsatzerwartungen für das aktuelle Geschäftsjahr sind die Unternehmen überwiegend optimistisch: Ca. 44 % erwarten den gleichen Umsatz wie im Vorjahr, ca. 8 % erwarten weniger Umsatz und von einer Umsatzsteigerung gehen ca. 47 % der befragten Teilnehmer aus. In der Konzentration und Fokussierung auf skalierbare IT-Service-Produkte bis 2030 sehen sich mehr als 50 % der Unternehmen. Etwa 21 % der Teilnehmer möchten ihr Unternehmen bis 2030 bereits an einen Nachfolger übergeben haben.

Im dritten Kapitel betrachten wir die Managed-Services-Produkte im Detail sowie die größten Herausforderungen für Managed Services Provider: Nach wie vor sind das Automatisierung, der Vertrieb und die Abrechnung von Managed Services.

Im vierten und fünften Kapitel stehen eingesetzte IT-Security- und Software-Lösungen sowie die Zufriedenheit mit den einzelnen Produkten im Mittelpunkt. Erstmals haben wir auch das Thema Software für die Arbeitszeiterfassung mit aufgenommen.

Infrastructure-as-a-Service (IaaS) wird, das zeigt die Auswertung, überwiegend von den größeren Unternehmen genutzt, jedoch planen weitere 21,5 % der Unternehmen, künftig IaaS einzusetzen (siehe Seite 65).

Da ca. 28 % der teilnehmenden IT-Unternehmen auch private Kunden bedienen, zeigen wir im siebten Kapitel eine Übersicht über die IT-Servicepreise und Managed Services für Privatkunden.

An dieser Stelle möchten wir uns nochmal bei den mehr als 750 Teilnehmern aus Deutschland und Österreich bedanken, die an der aktuellen Umfrage teilgenommen haben – nur mit Ihrer/eurer Unterstützung ist die Erstellung eines repräsentativen IT-Servicepreisspiegels 2024 möglich geworden!

Zur besseren Lesbarkeit verwenden wir in unseren Texten die männliche Form. Gemeint sind jedoch immer alle Geschlechter und Geschlechtsidentitäten.



Herzlichst,
Ihr/euer

Friedrich Pollert
Leiter SYNAXON
Akademie

Schloß Holte-
Stukenbrock,
im Januar 2024

Servicepreise für gewerbliche Kunden

- 08 Teilnehmer der Umfrage
- 10 Servicepreise im Überblick
- 13 Anfahrtskosten im Vergleich
- 14 Servicepreisentwicklung im Jahresvergleich
- 15 Aktuelle Servicepreisentwicklung
- 16 Servicepreise und Pauschalen nach Unternehmensgröße
- 17 Servicepreise und Pauschalen nach Postleitzahlenregionen
- 18 Servicepreise und Pauschalen in Großstädten und Österreich

01

Unternehmensentwicklung auf dem IT-Markt

- 22 Umsatzerwartungen für das aktuelle Geschäftsjahr; Umsatzstärkste Bereiche in den vergangenen 12 Monaten
- 23 Aktuelle Entwicklung der Mitarbeiterzahl
- 24 Unternehmerische Herausforderungen in den kommenden drei Jahren
- 25 Entweder gehst du mit der Zeit oder du gehst mit der Zeit!
- 26 Meine Vision als IT-Unternehmer für das Jahr 2030
- 27 Wo sehe ich mich als Unternehmer mit meinem Unternehmen im Jahr 2030?
- 28 Welche Veränderungen ergeben sich durch KI?
- 29 KI in der IT: zwischen Fortschritt und Bedenken
- 30 Künstliche Intelligenz – ein Interview über Chancen und Herausforderungen

02

Managed Services für gewerbliche Kunden

- 34 Meine Top-4-Beobachtungen zur MSP-Branche, die eigentlich 5 sind.
- 35 Die Infrastrukturanalyse; Service- und Wartungsverträge
- 36 Die größten Herausforderungen für Managed Services Provider
- 37 Security-Trainings: So können Mitarbeiter ihre Meinung zu wichtigen Schulungen ändern und die IT-Sicherheit verbessern.
- 38 Managed-Services-Lösungen
- 39 Managed-Services-Preise im Überblick
- 40 Remote-Monitoring- und Management-Lösungen (RMM)

03

IT-Security-Lösungen

- 44 Antiviren-Software
- 45 Endpoint-Security-Software
- 46 Managed-Backup-Lösungen
- 47 Cloud-to-Cloud-Backup-Lösungen
- 48 Managed-Firewall-Lösungen
- 49 E-Mail-Archivierung

04

Software-Einsatz in IT-Unternehmen

- 52 ERP-/CRM-/Warenwirtschaftssysteme
- 54 Software zur Steuerung und Optimierung der Serviceeinsätze (Ticketsysteme)
- 56 Software-Lösungen für die Fernwartung
- 57 Dokumenten-Management-Systeme (DMS)
- 58 VDI-Lösungen (Virtual Desktop Infrastructure)
- 59 USV-Lösungen (unterbrechungsfreie Stromversorgung)
- 60 Einsatz von Lösungen für die Zeiterfassung
- 61 Zeiterfassung: rechtlicher Rahmen und betriebswirtschaftliche Notwendigkeit

05

Servicepreise und Managed Services für private Endkunden

- 70 Anteil der Unternehmen, die private Endkunden bedienen; Servicepreisentwicklung im Jahresvergleich
- 71 Servicepreise und Pauschalen im Überblick
- 72 Entwicklung im Privatkundenbereich
- 74 Managed-Services-Vereinbarungen und Servicepakete für private Endkunden; Managed-Services-Lösungen im Privatkundenbereich

07

Infrastructure- as-a-Service (IaaS)

- 64 Infrastructure-as-a-Service – Wachstum + Kundenbindung
- 65 Nutzung Infrastructure-as-a-Service (IaaS)
- 66 Grundlagen zur Entscheidung für einen IaaS-Anbieter; IaaS-Anbieter

06

Impressum

Herausgeber

SYNAXON Akademie –
eine Marke der SYNAXON AG
Falkenstraße 31
33758 Schloß Holte-Stukenbrock
Telefon: 0 52 07 / 92 99–222
Fax: 0 52 07 / 92 99–296
E-Mail: akademie@synaxon.de
Web: www.synaxon-akademie.de

Redaktion

Friedrich Pollert (V.i.S.d.P.)
Falkenstraße 31
33758 Schloß Holte-Stukenbrock

Ansprechpartner

Friedrich Pollert
E-Mail: friedrich.pollert@synaxon.de

Konzept/Gestaltung

Mirco Becker

Druck

wub-Druck GmbH
Borsigstraße 4
32369 Rahden
www.wub-druck.de

© SYNAXON AG
Stand: Januar 2024
Irrtümer und Druckfehler vorbehalten.

Servicepreise für gewerbliche Kunden

Auf den folgenden Seiten zeigen wir die Auswertungen nach Unternehmensgröße (nach Anzahl der Mitarbeiter) und insbesondere nach Postleitzahlen. Aufgrund der starken Schwankungen im Vergleich zu den umliegenden Landkreisen sind einige Städte separat aufgeführt. Es ist möglich, dass starke Ausreißer nicht berücksichtigt wurden.

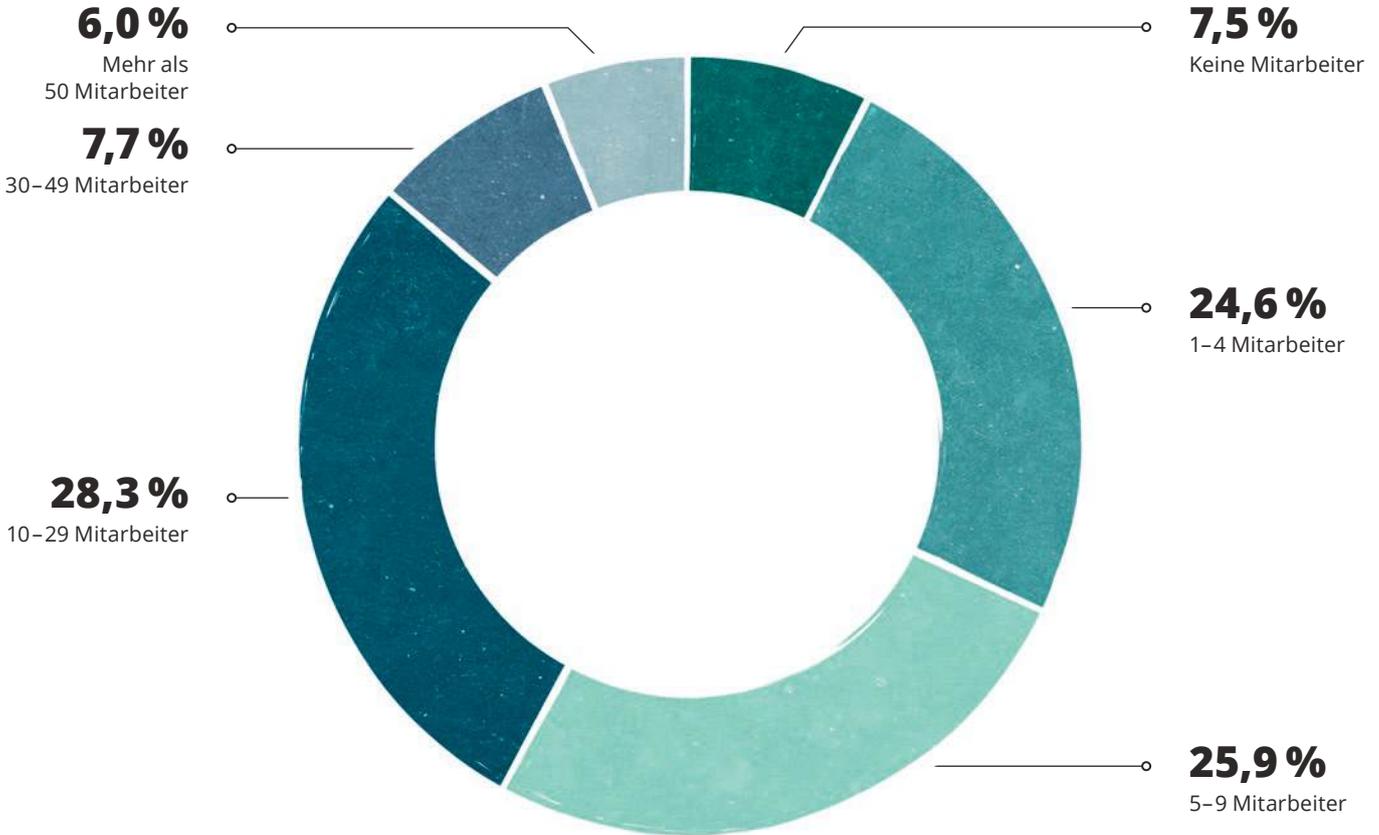
Die Box-Plots visualisieren die Verteilung der Daten: Die Antennen am Anfang und am Ende geben den niedrigsten bzw. den höchsten Wert an. Auch hier ist es möglich, dass Ausreißer aufgrund der Berechnung nicht berücksichtigt werden. Die Box fängt beim ersten Quartil der Daten an und endet beim dritten. Mit einem senkrechten Strich ist der Median dargestellt, der die Mitte der Datenreihe abbildet und sich somit vom Mittelwert unterscheidet. (Vgl.: www.quality.de/lexikon/box-plot/)

Alle Preisangaben in diesem Kapitel beziehen sich auf den Nettopreis in Euro zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

01

Teilnehmer der Umfrage

Zusammensetzung der Teilnehmer nach Unternehmensgröße



Insgesamt haben 756 Personen an der Umfrage teilgenommen. Die meisten Unternehmen (28,3%) haben 10-29 Arbeitnehmer.

Umfassende Backup-Lösung

QNAP bietet umfassende plattformübergreifende Backup-Lösungen zum Schutz Ihrer Daten mit hoher Geschwindigkeit, hoher Sicherheit und ohne zusätzliche Lizenzgebühren.

- Hohe Kompatibilität mit verschiedenen Plattformen
- Schnelle Disaster Recovery

Google Workspace / Microsoft 365

SaaS Backup

Öffentliche Cloud

Cloud Storage Backup

Technologie zur Datenreduzierung

Inkrementelle Backup-Lösung

Globaler Hot-Spare-Schutz

VMware vSphere

Microsoft Hyper-V VM backup

Windows PC & server backup

QNAP NAS 2.5Gb / 10Gb

QNAP Ethernet Switch 2.5Gb / 10Gb / 25Gb

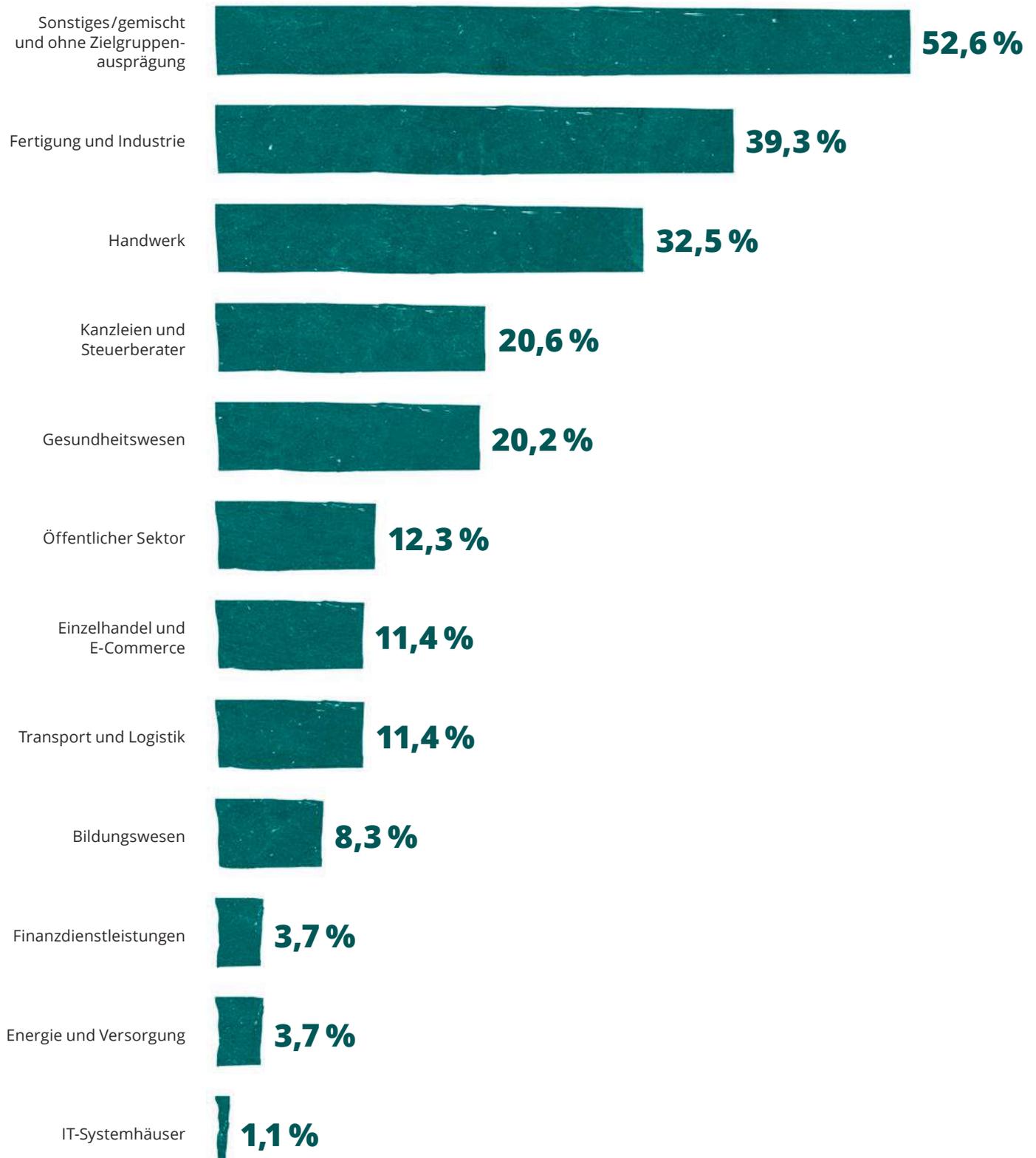
Server Backup

- Unbegrenzte Backups, lizenzfrei
- Hochgeschwindigkeits-Backup
- Umfassende Unterstützung für Backup-Software von Drittanbietern

Nutzer

Teilnehmer der Umfrage

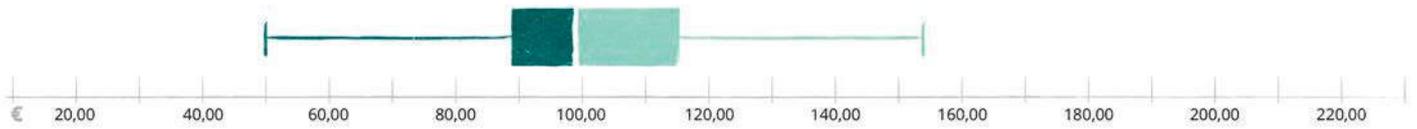
Die wichtigsten Kundensegmente



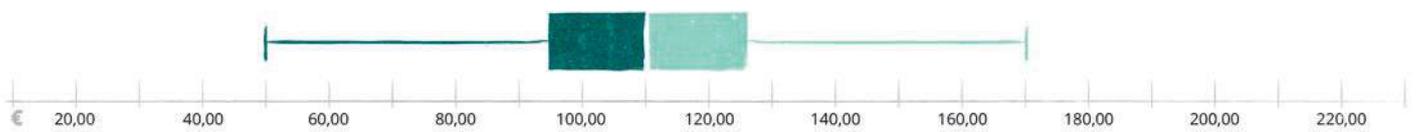
Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich. Insgesamt gab es 1.642 Antworten. Mehr als die Hälfte der Unternehmen (52,6 %) hat keine oder eine gemischte Hauptzielgruppe.

Servicepreise im Überblick – Stundensätze

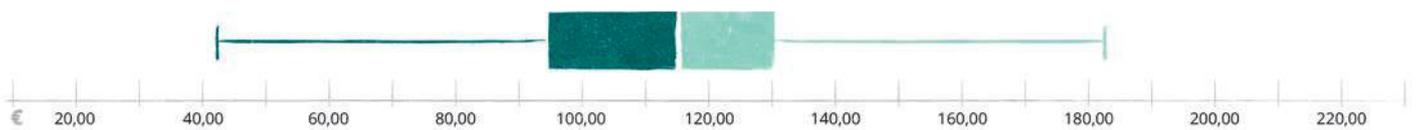
Technikerstunde für Standard-IT-Serviceleistungen: ø 100,44 €



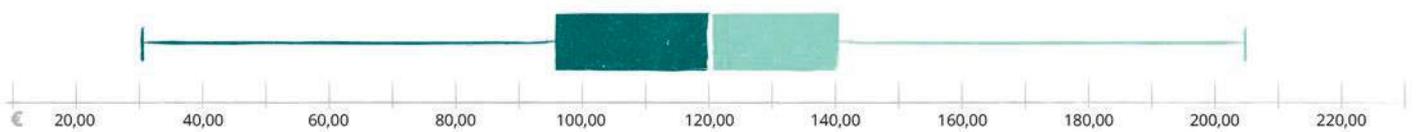
Techniker-/Adminstunde für komplexe Netzwerk- bzw. IT-Speziallösungen: ø 111,14 €



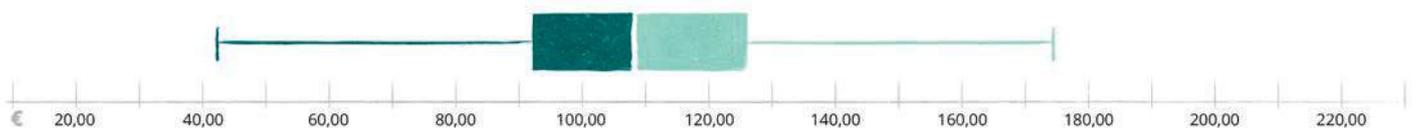
Technikerstunde für 3rd-Level-Support-Leistungen: ø 114,57 €



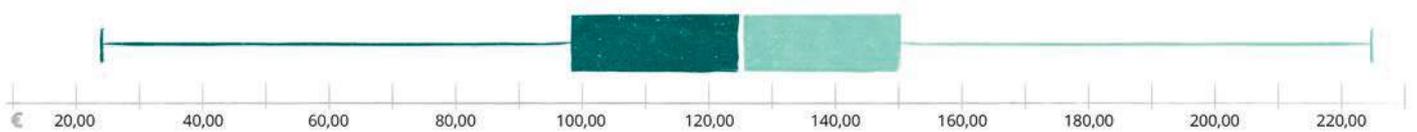
Programmierleistungen pro Stunde: ø 119,92 €



Schulungen/Einweisungen pro Stunde: ø 109,22 €



Beratungs- und Consultingleistungen pro Stunde: ø 126,94 €



Beratungsleistungen im Datenschutz bzw. als Datenschutzbeauftragter: ø 122,88 €

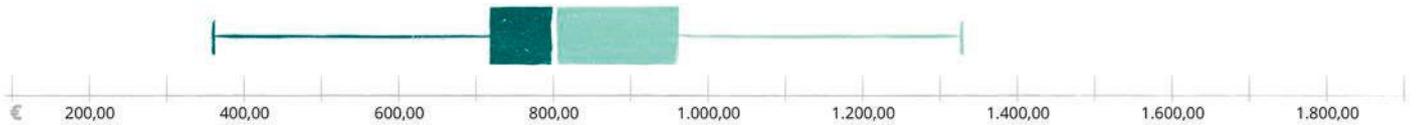


Servicepreise im Überblick – Tagessätze

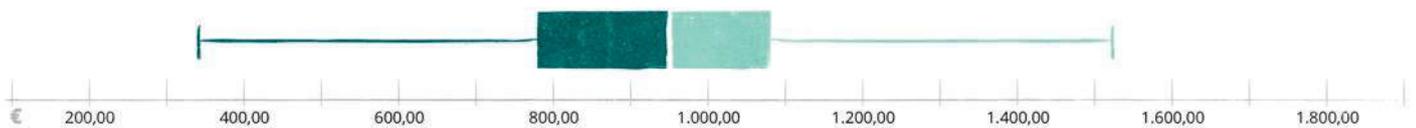
Bietest du Tagessätze für gewerbliche Kunden an?

ja 35,5 % **nein 64,5 %**

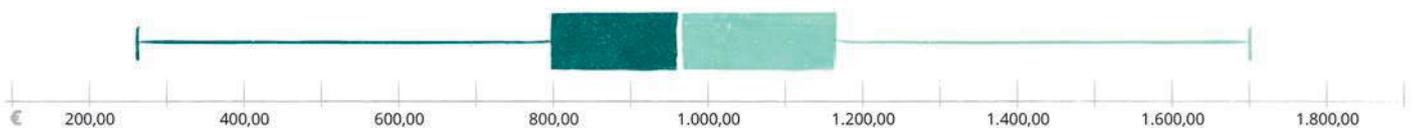
Techniker-Tagessatz für Standard-IT-Serviceleistungen: ø 803,50 €



Techniker-/Admin-Tagessatz für komplexe Netzwerk- bzw. IT-Speziellösungen: ø 899,92 €



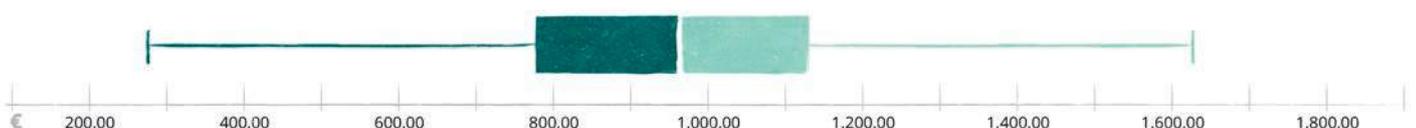
Techniker-Tagessatz für 3rd-Level-Support-Leistungen: ø 936,28 €



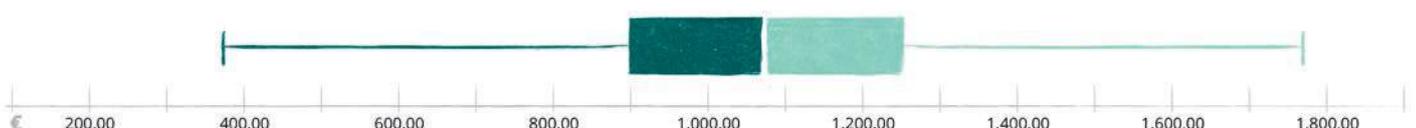
Tagessatz für Programmierleistungen: ø 968,79 €



Tagessatz für Schulungen/Einweisungen: ø 915,90 €



Tagessatz für Beratungs- und Consultingleistungen: ø 1.062,42 €

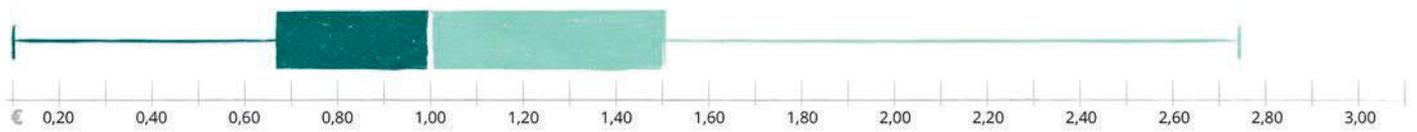


Tagessatz für Beratungsleistungen im Datenschutz bzw. als Datenschutzbeauftragter: ø 1.010,16 €

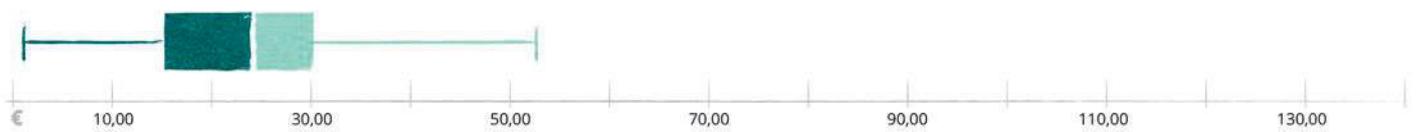


Servicepreise im Überblick – Pauschalen und Anfahrtkosten

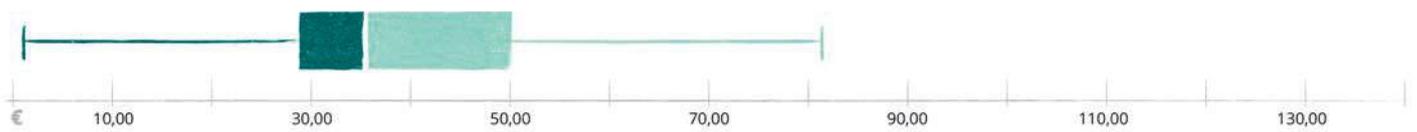
Anfahrtskosten pro gefahrenen Kilometer: ø 1,15 €



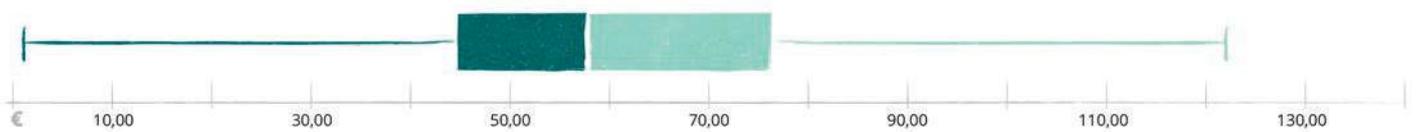
Anfahrtspauschale bis 10 km: ø 26,27 €



Anfahrtspauschale 11–30 km: ø 41,86 €



Anfahrtspauschale 31–50 km: ø 62,63 €



Aufschlag für Notdienst: ø 63,89 %



Samstagszuschlag: ø 62,74 %

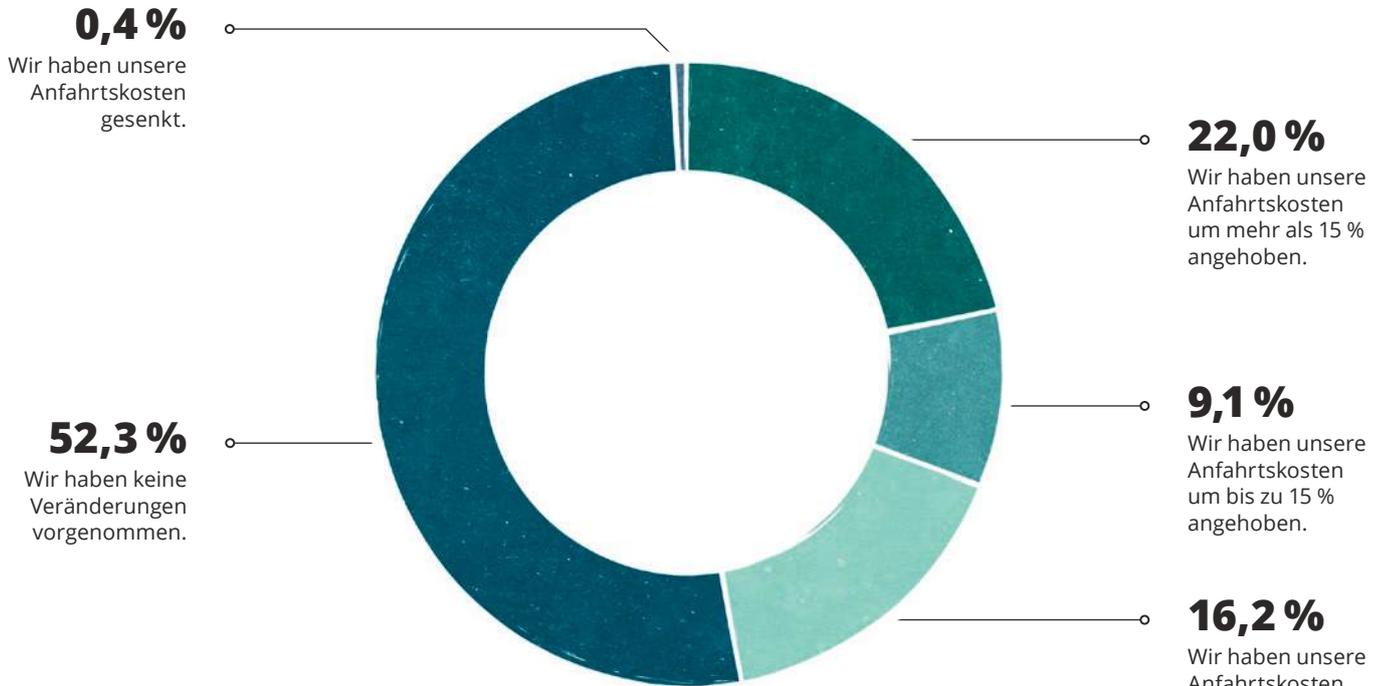


Sonn- und Feiertagszuschlag: ø 99,05 %



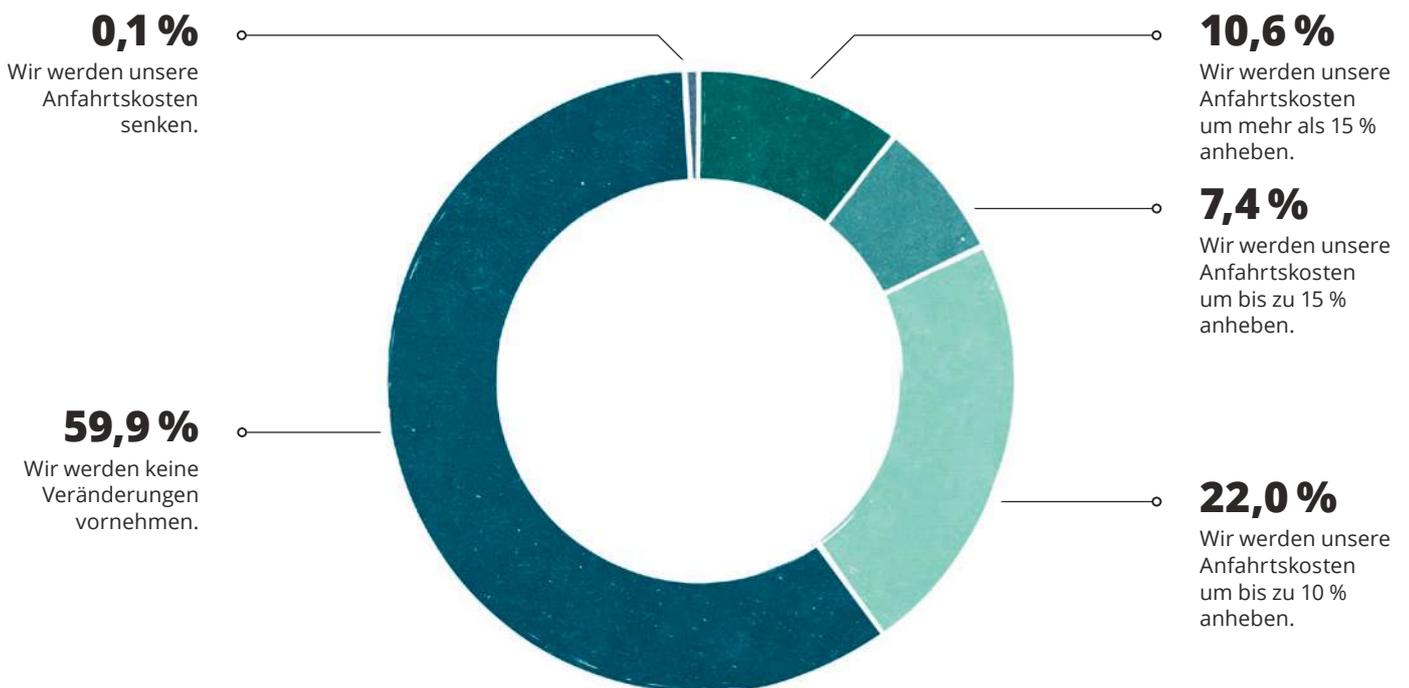
Anfahrtskosten im Vergleich

Anpassungen der Anfahrtskosten
in den vergangenen 12 Monaten



372 von 711 Unternehmen geben an, keine Veränderungen bei den Anfahrtskosten vorgenommen zu haben. Das entspricht etwa 50 %. Lediglich drei Unternehmen geben an, die Anfahrtskosten gesenkt zu haben.

Geplante Veränderungen der Anfahrtskosten
in den kommenden 12 Monaten

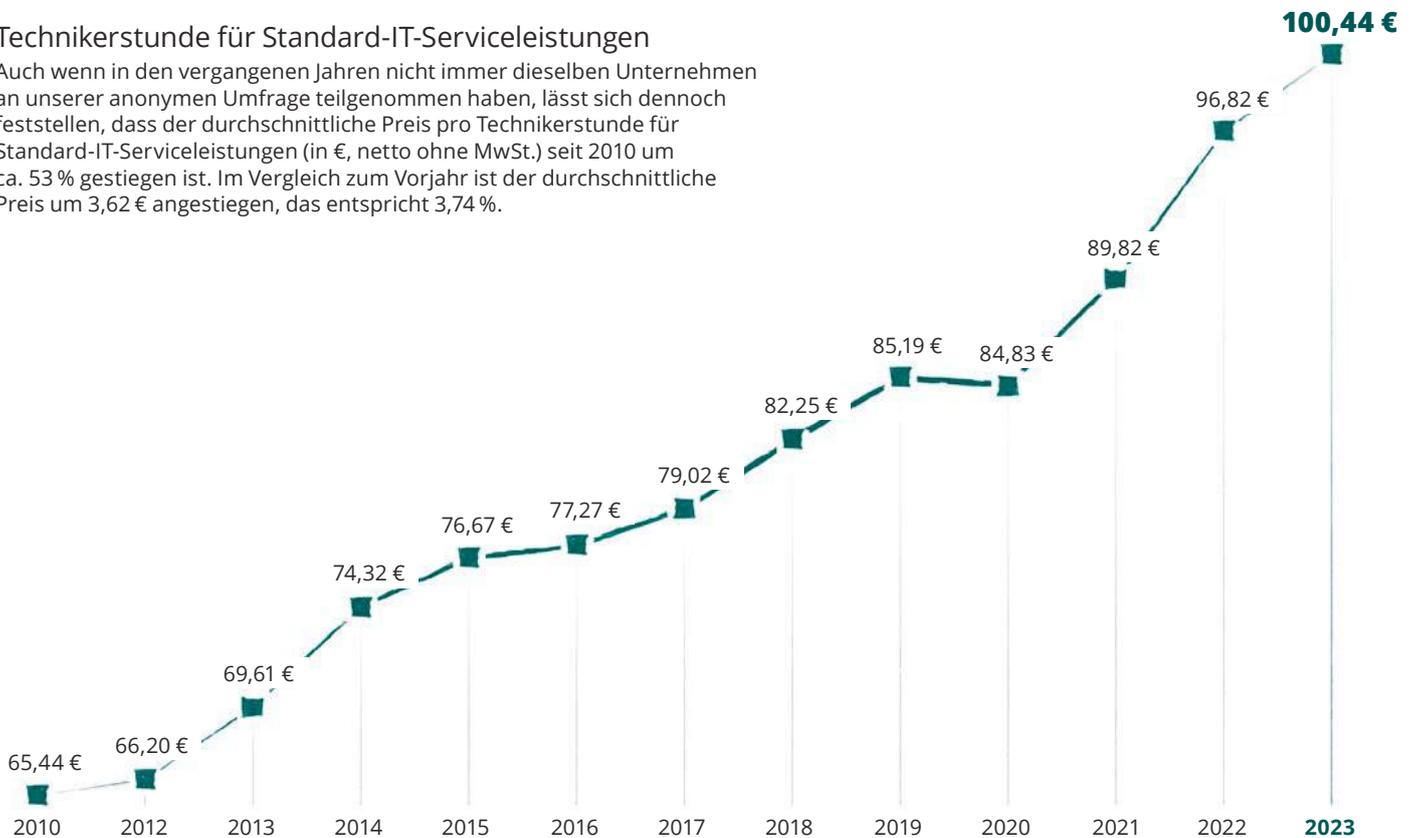


418 Unternehmen geben an, keine Veränderung ihrer Anfahrtskosten in den kommenden 12 Monaten vorzunehmen. Der Rest wird bis auf eine Ausnahme die Anfahrtskosten anheben.

Servicepreisentwicklung im Jahresvergleich 2010 – 2023

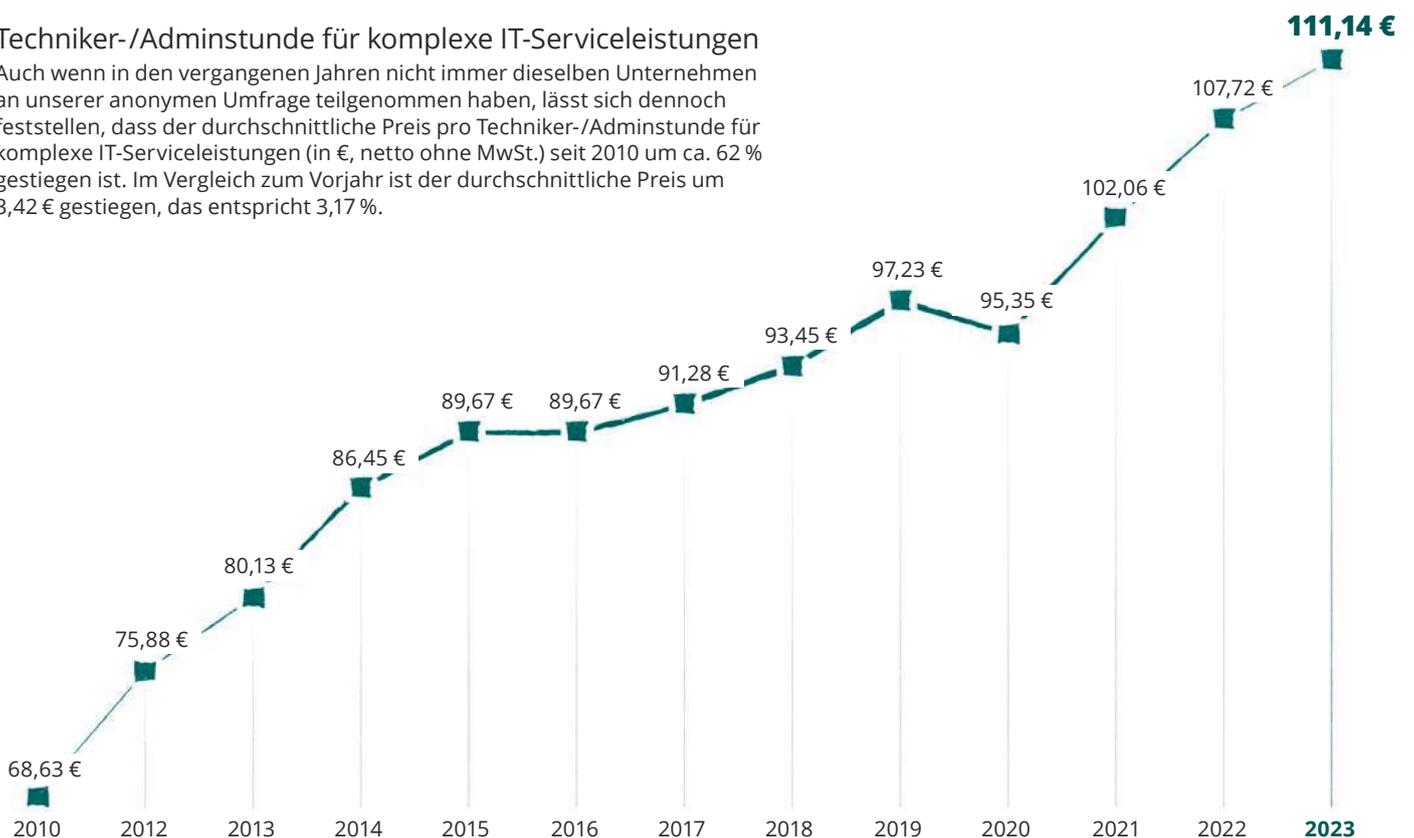
Technikerstunde für Standard-IT-Serviceleistungen

Auch wenn in den vergangenen Jahren nicht immer dieselben Unternehmen an unserer anonymen Umfrage teilgenommen haben, lässt sich dennoch feststellen, dass der durchschnittliche Preis pro Technikerstunde für Standard-IT-Serviceleistungen (in €, netto ohne MwSt.) seit 2010 um ca. 53 % gestiegen ist. Im Vergleich zum Vorjahr ist der durchschnittliche Preis um 3,62 € angestiegen, das entspricht 3,74 %.



Techniker-/Adminstunde für komplexe IT-Serviceleistungen

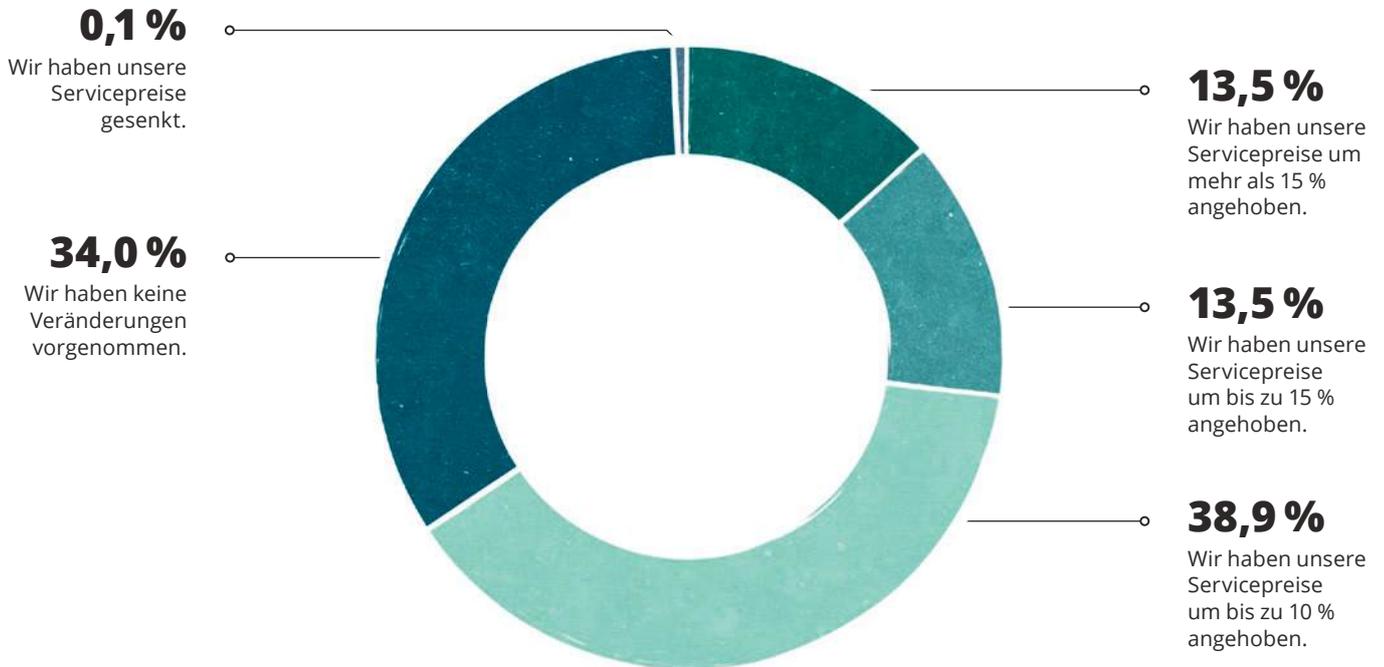
Auch wenn in den vergangenen Jahren nicht immer dieselben Unternehmen an unserer anonymen Umfrage teilgenommen haben, lässt sich dennoch feststellen, dass der durchschnittliche Preis pro Techniker-/Adminstunde für komplexe IT-Serviceleistungen (in €, netto ohne MwSt.) seit 2010 um ca. 62 % gestiegen ist. Im Vergleich zum Vorjahr ist der durchschnittliche Preis um 3,42 € gestiegen, das entspricht 3,17 %.



Aktuelle Servicepreisentwicklung

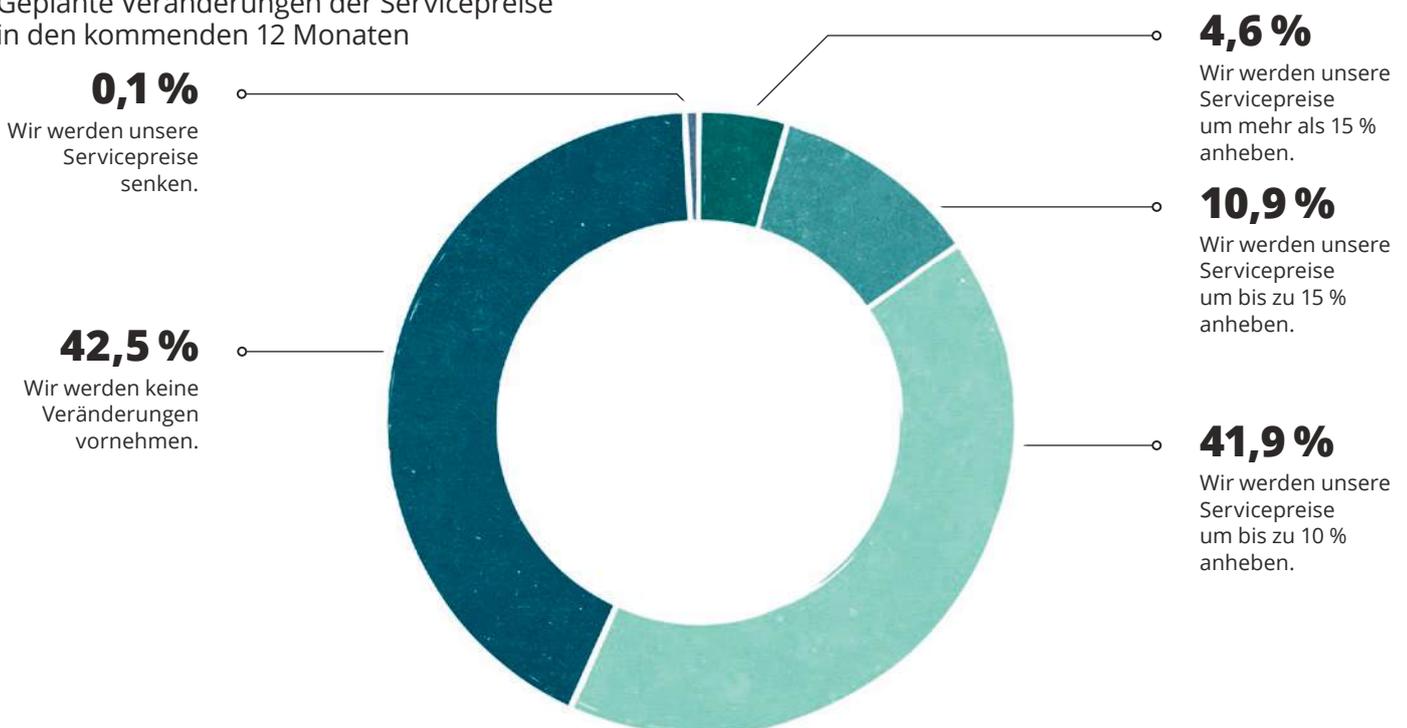
Die folgenden Auswertungen zeigen, dass der Trend anhält: Insgesamt plant mehr als die Hälfte der Unternehmen, die Preise in den kommenden zwölf Monaten anzuheben.

Anpassungen der Servicepreise in den vergangenen 12 Monaten



Rund ein Drittel der Unternehmen hat keine Veränderungen der Servicepreise vorgenommen, während sich ca. zwei Drittel für eine Steigerung entschieden haben, was auch in der Servicepreisentwicklung im Jahresvergleich zu erkennen ist.

Geplante Veränderungen der Servicepreise in den kommenden 12 Monaten



321 der befragten Unternehmen werden in den kommenden 12 Monaten keine Preisanpassungen vornehmen, während 434 der Unternehmen einen Preisanstieg fest einplant. Lediglich ein Unternehmen plant, seine Preise zu senken.

Servicepreise und Pauschalen nach Unternehmensgröße

Stundensätze (€)	Keine Mitarbeiter	1-4 Mitarbeiter	5-9 Mitarbeiter	10-29 Mitarbeiter	30-49 Mitarbeiter	Mehr als 50 Mitarbeiter
Technikerstunde für Standard-IT-Serviceleistungen	81,26	92,50	101,16	105,81	110,91	116,93
Techniker-/Adminstunde für komplexe Netzwerk- bzw. IT-Speziallösungen	89,38	100,28	112,28	117,03	125,58	133,85
Technikerstunde für 3rd-Level-Support-Leistungen	86,81	101,48	116,57	120,84	127,04	144,62
Programmierleistungen pro Stunde	96,00	108,13	118,68	127,42	132,45	143,30
Schulungen/Einweisungen pro Stunde	80,70	96,29	109,76	117,36	125,29	137,00
Beratungs- und Consultingleistungen pro Stunde	93,40	109,59	127,82	137,13	143,47	158,30
Beratungsleistungen im Datenschutz bzw. als DSB pro Stunde	83,36	106,88	122,48	129,51	142,21	161,89

Pauschalen/Anfahrtskosten	Keine Mitarbeiter	1-4 Mitarbeiter	5-9 Mitarbeiter	10-29 Mitarbeiter	30-49 Mitarbeiter	Mehr als 50 Mitarbeiter
Anfahrtskosten pro gefahrenen Kilometer in €	1,20	1,08	1,17	1,18	1,21	1,01
Anfahrtpauschale bis 10 km in €	21,32	21,60	28,65	28,81	29,14	29,37
Anfahrtpauschale 11-30 km in €	29,93	35,62	45,28	44,21	51,15	48,85
Anfahrtpauschale 31-50 km in €	45,14	53,75	65,08	67,35	77,75	74,19
Aufschlag für Notdienst in %	61,93	62,44	65,56	64,46	61,63	63,23
Samstagszuschlag in %	53,62	59,40	63,32	65,26	60,98	69,18
Sonn- und Feiertagszuschlag in %	95,60	96,00	99,83	98,22	103,46	106,80

Die Tagessätze sind in dieser Übersicht nicht repräsentativ darstellbar, da nur ein Drittel der befragten Unternehmen überhaupt Tagessätze anbietet.

Servicepreise und Pauschalen nach Postleitzahlenregionen

Stundensätze (€)	PLZ 01-09	PLZ 15-19	PLZ 23-29	PLZ 30-39	PLZ 40-49	PLZ 52-59	PLZ 66-69	PLZ 71-79	PLZ 82-89	PLZ 90-97	PLZ 98-99
Technikerstunde für Standard-IT-Serviceleistungen	82,51	92,50	99,32	100,30	96,84	95,95	97,79	103,88	107,78	95,69	87,58
Techniker-/Adminstunde für komplexe Netzwerk- bzw. IT-Speziallösungen	95,50	108,22	109,60	112,46	107,42	108,02	106,75	113,36	118,01	105,82	95,83
Technikerstunde für 3rd-Level-Support-Leistungen	94,00	111,25	110,09	117,76	108,82	109,65	109,18	117,75	120,22	110,46	96,09
Programmierleistungen pro Stunde	110,38	112,20	115,07	123,17	112,95	111,66	113,40	123,44	125,65	114,71	111,50
Schulungen/Einweisungen pro Stunde	92,10	103,50	108,83	111,30	105,44	103,00	104,36	111,12	118,06	106,24	93,58
Beratungs- und Consultingleistungen pro Stunde	106,93	123,57	123,74	131,47	123,15	118,10	121,63	130,93	133,36	121,16	106,45
Beratungsleistungen im Datenschutz bzw. als DSB pro Stunde	92,56	105,25	124,56	123,74	110,50	124,33	109,47	119,83	134,07	118,88	99,70

Pauschalen/Anfahrtskosten	PLZ 01-09	PLZ 15-19	PLZ 23-29	PLZ 30-39	PLZ 40-49	PLZ 52-59	PLZ 66-69	PLZ 71-79	PLZ 82-89	PLZ 90-97	PLZ 98-99
Anfahrtskosten pro gefahrenen Kilometer in €	0,97	1,35	1,13	1,01	0,99	1,00	1,15	1,45	1,13	1,11	1,01
Anfahrtpauschale bis 10 km in €	19,20	20,88	24,74	23,49	22,16	26,57	19,36	21,07	28,51	24,36	15,43
Anfahrtpauschale 11-30 km in €	34,95	31,20	44,77	41,05	34,95	45,14	37,67	32,38	44,62	36,06	49,50
Anfahrtpauschale 31-50 km in €	54,11	52,20	68,03	63,12	48,84	66,55	54,18	51,05	70,72	58,28	80,00
Aufschlag für Notdienst in %	61,60	46,66	69,00	57,69	63,75	65,24	58,31	65,97	62,61	59,59	44,37
Samstagszuschlag in %	56,60	63,33	65,93	62,60	64,52	59,83	63,75	54,53	61,29	64,80	45,50
Sonn- und Feiertagszuschlag in %	86,48	88,33	99,02	103,46	97,30	96,59	102,75	101,98	91,44	102,15	71,66

Die Tagessätze sind in dieser Übersicht nicht repräsentativ darstellbar, da nur ein Drittel der befragten Unternehmen überhaupt Tagessätze anbietet.

Servicepreise und Pauschalen in Großstädten und Österreich

Stundensätze (€)	PLZ 10-14 Berlin	PLZ 20-22 Hamburg	PLZ 50-51 Köln	PLZ 60-65 Frankfurt a. M.	PLZ 70 Stuttgart	PLZ 80-81 München	Österreich
Technikerstunde für Standard-IT-Serviceleistungen	101,73	105,17	106,41	102,85	124,60	126,30	124,83
Techniker-/Adminstunde für komplexe Netzwerk- bzw. IT-Speziallösungen	115,64	116,90	116,76	112,15	130,60	128,30	132,54
Technikerstunde für 3rd-Level-Support-Leistungen	121,94	126,07	120,00	119,97	140,60	132,56	137,38
Programmierleistungen pro Stunde	128,06	121,06	136,13	120,00	151,25	154,60	138,20
Schulungen/Einweisungen pro Stunde	107,40	114,92	114,94	111,06	126,00	121,30	130,33
Beratungs- und Consultingleistungen pro Stunde	135,83	137,16	134,80	131,15	154,00	132,56	150,38
Beratungsleistungen im Datenschutz bzw. als DSB pro Stunde	143,06	126,00	140,38	126,33	137,50	165,00	144,73

Pauschalen/Anfahrtskosten	PLZ 10-14 Berlin	PLZ 20-22 Hamburg	PLZ 50-51 Köln	PLZ 60-65 Frankfurt a. M.	PLZ 70 Stuttgart	PLZ 80-81 München	Österreich
Anfahrtskosten pro gefahrenen Kilometer in €	1,26	1,11	1,25	1,22	1,26	2,44	0,94
Anfahrtspauschale bis 10 km in €	51,30	28,58	28,50	28,93	28,00	42,25	29,67
Anfahrtspauschale 11-30 km in €	64,52	42,35	39,88	42,53	42,33	58,20	30,00
Anfahrtspauschale 31-50 km in €	87,50	58,00	77,33	59,73	59,00	70,50	52,50
Aufschlag für Notdienst in %	82,95	58,60	68,75	68,33	93,75	81,25	87,50
Samstagszuschlag in %	81,40	60,76	66,07	68,33	100,00	65,62	90,90
Sonn- und Feiertagszuschlag in %	111,73	96,11	103,84	107,34	125,00	112,50	118,18

Es haben insgesamt 13 Unternehmen aus Österreich an der Umfrage teilgenommen. Sie stehen im Vergleich zu den Großstädten. Die Tagessätze sind in dieser Übersicht nicht repräsentativ darstellbar, da nur ein Drittel der befragten Unternehmen überhaupt Tagessätze anbietet.

Lenovo Premier Support Plus: Umsätze steigern und Kunden- beziehungen intensivieren



Björn Kaun

Sr. Distribution
Account Manager,
Lenovo (Deutsch-
land) GmbH

Noch nie war Kunden ein erstklassiger Support so wichtig wie heute. Mobiles Arbeiten ist die neue Normalität. Ortsunabhängige Mitarbeiter zu unterstützen und zugleich die digitale Transformation voranbringen zu müssen, stellt Führungskräfte, IT-Verantwortliche und ihre Teams zunehmend vor große Herausforderungen. Machen Sie sich mit Premier Support Plus die Arbeit leichter.

Premier Support Plus bietet eine Reihe von Leistungsmerkmalen, die über die herkömmlichen Reparaturdienstleistungen hinausgehen. Mit seinen zusätzlichen Schutzservices und modernen Vorhersage- und Präventionsfunktionen verschafft Ihnen Premier Support Plus einen deutlichen Wettbewerbsvorteil. Mit schneller Fehlerbehebung und Zugang zu Support-Technikern rund um die Uhr sind Sie Problemen immer einen Schritt voraus und können so die Unternehmensproduktivität schützen und die Mitarbeiterzufriedenheit fördern. Dazu zählt z. B. auch der Schutz vor unerwarteten Ausfällen und die Abdeckung von unbeabsichtigten (selbstverursachten) Schäden, die über die normalen Garantiebedingungen hinausgehen. Ist ein Datenträger (Festplatte und SSD) defekt, wird diese ersetzt (falls notwendig mehrfach über die Garantielaufzeit). Die defekten Datenträger können behalten und nach eigenen Vorgaben/Datenschutzrichtlinien entsorgt werden. Das gilt auch für den Einsatz der Geräte im Ausland.

Mit Premier Support Plus profitieren Sie von einer besseren Kundenbindung. Auch der Verkaufsprozess ist unkompliziert: Der Service kann direkt beim Gerätekauf aber auch später erworben werden. Kurzum, Premier Support Plus ist mehr als nur ein Support-Service: Es ist ein geschäftsfördernder, gewinnsteigernder und profilschärfender Service, der die IT-Anforderungen Ihrer Kunden in den Mittelpunkt stellt.

Erfahren Sie mehr unter: lenovo.com/premier-support-plus

Premier Support Plus

Steigern Sie Ihren Umsatz mit dem umfangreichsten, smartesten Support Service auf dem Markt

Ergänzen Sie Ihr Leistungsangebot um ständig erreichbaren Support, smartere Schutzservices und KI-gestützte Tools, die die Produktivität und die Mitarbeiterzufriedenheit steigern.

Mehr erfahren: lenovo.com/premier-support-plus



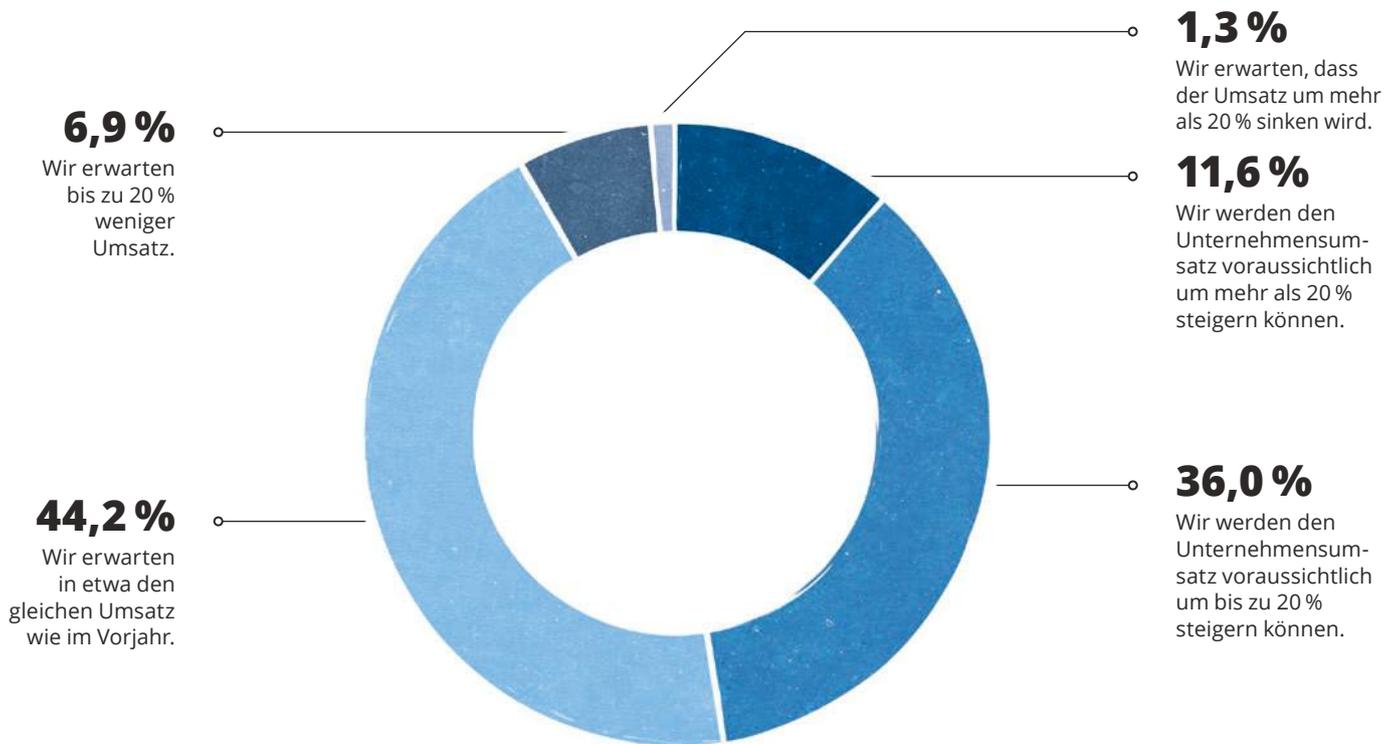
Unternehmens- entwicklung auf dem IT-Markt

Nach wie vor ist das beherrschende Thema bei den Herausforderungen für IT-Unternehmen mit knapp 60 % der Fachkräftemangel. Auch die zunehmende Komplexität in der IT-Lösungswelt wird als wachsendes Problem eingestuft.

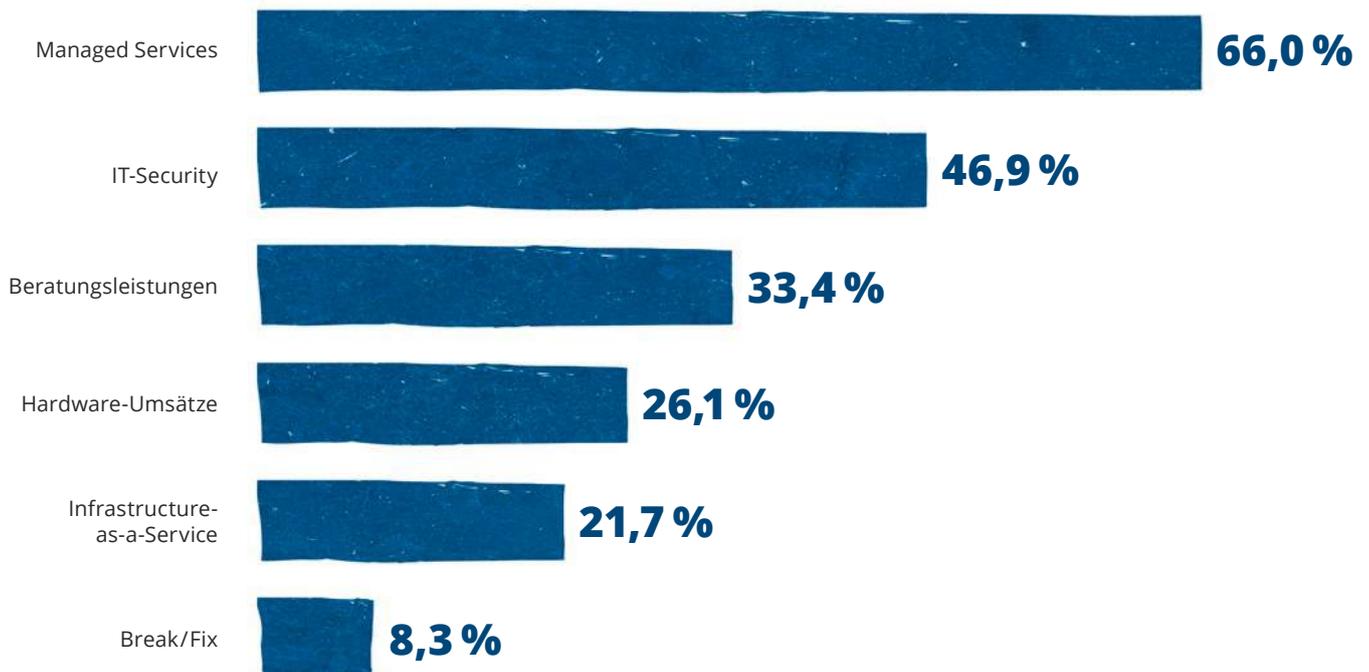
Wir haben IT-Unternehmer zu diesen Hürden und möglichen Lösungsansätzen befragt. Die Antworten stellen wir auf den folgenden Seiten vor.

02

Umsatzerwartungen für das aktuelle Geschäftsjahr



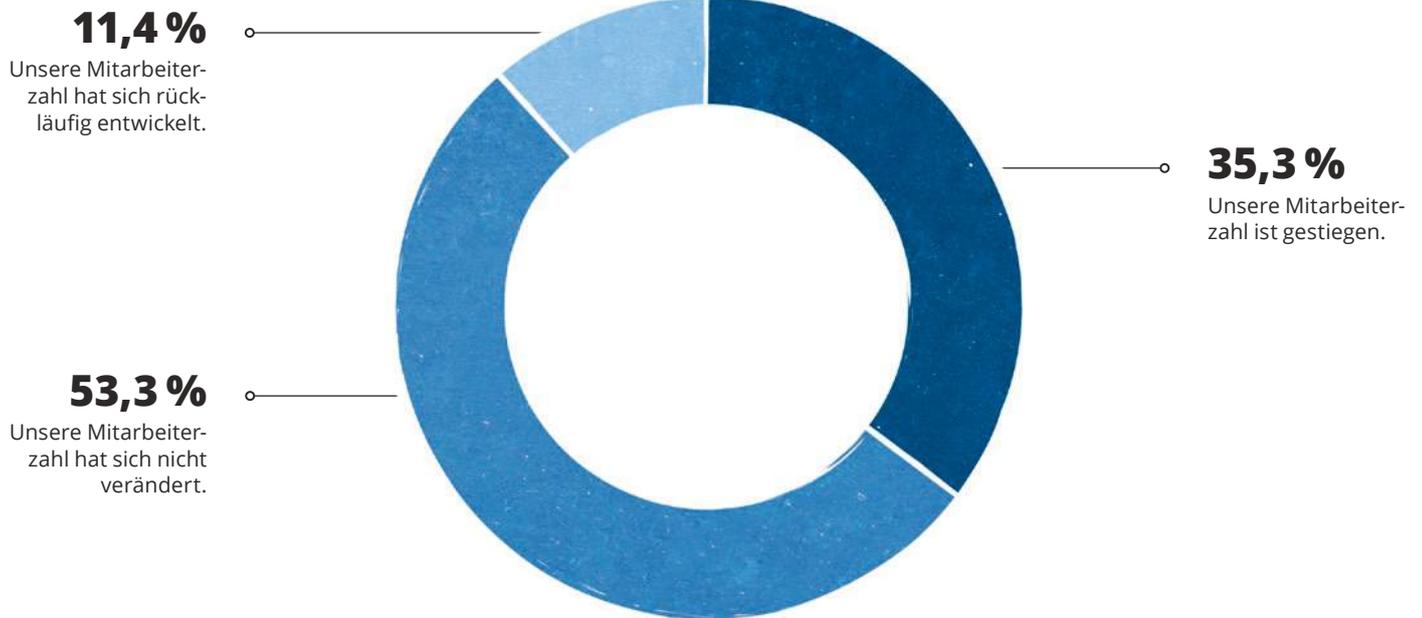
Umsatzstärkste Bereiche in den vergangenen 12 Monaten



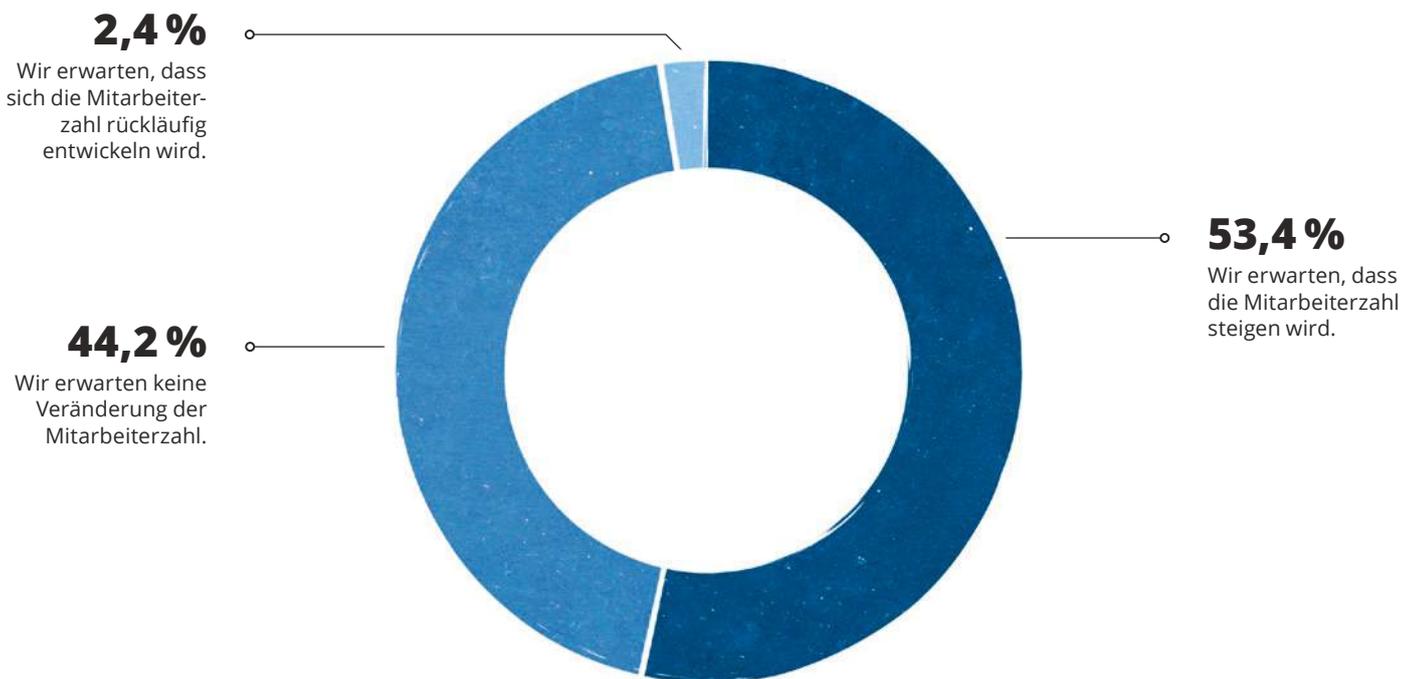
Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich. Insgesamt gab es 1.531 Antworten. Dargestellt sind nur die Bereiche mit mehr als sieben Nennungen.

Aktuelle Entwicklung der Mitarbeiterzahl

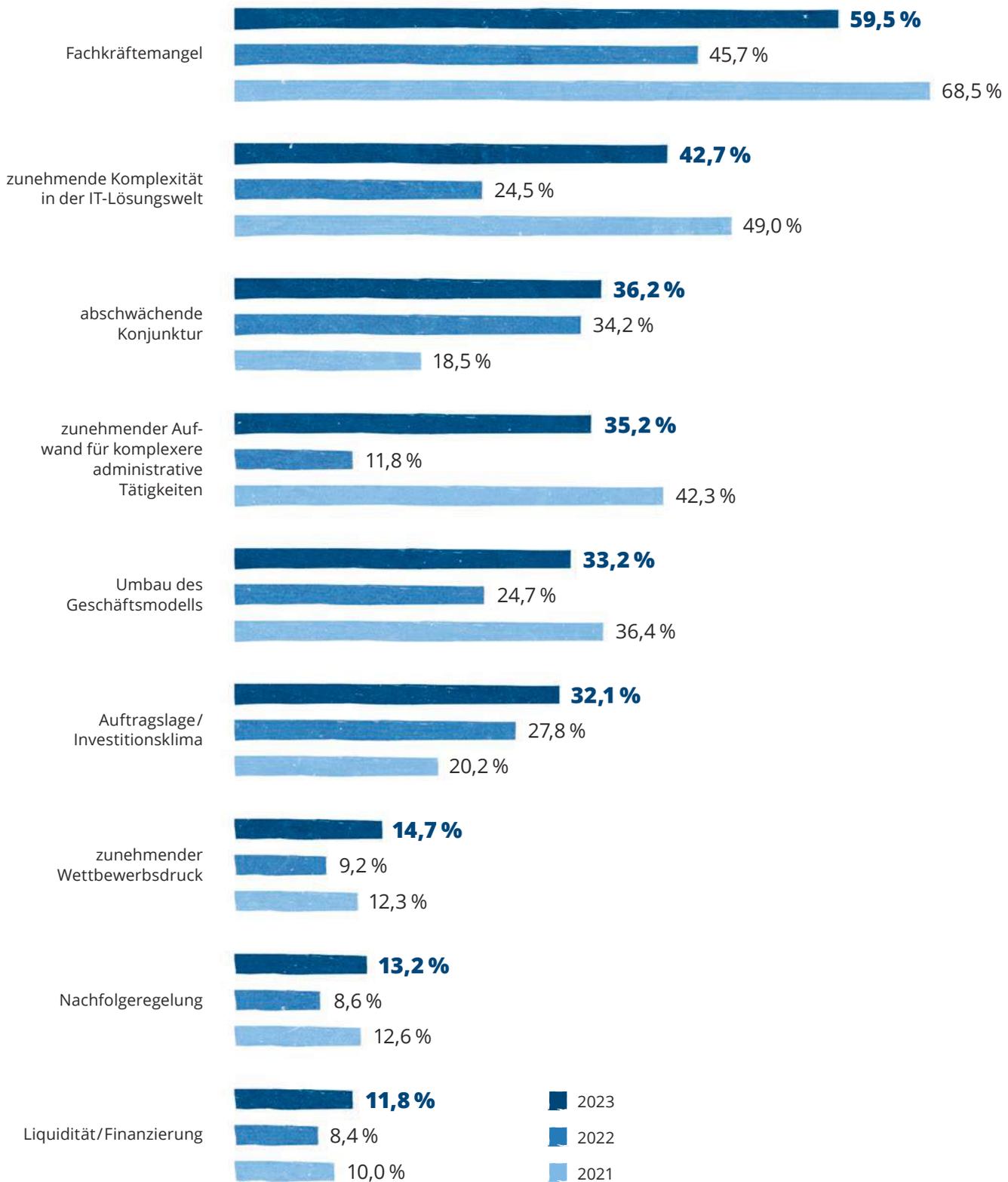
Entwicklung der Mitarbeiterzahl in den vergangenen 12 Monaten



Erwartungen hinsichtlich der Entwicklung der Mitarbeiterzahl in den kommenden 12 Monaten



Unternehmerische Herausforderungen in den kommenden drei Jahren



Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich. Insgesamt gab es 2.107 Antworten. Das bestimmende Thema ist – wie im Vorjahr – der Fachkräftemangel. Die zunehmende Komplexität in der IT-Lösungswelt stellt eine immer größer werdende Herausforderung für Unternehmen dar.

Entweder gehst du mit der Zeit oder du gehst mit der Zeit!



Stefan Auer

Geschäftsführender
Gesellschafter der
ASCON – Training &
Consulting,
Nürnberg,
20 Mitarbeiter

Die Frage, die uns am häufigsten in unseren Beratungsgesprächen und Strategieworkshops gestellt wird, ist: Wohin geht die Reise und wie muss ich mich aufstellen, um in zehn Jahren noch am Markt zu sein? Anders gefragt: Was ist meine Existenzberechtigung als IT-Systemhaus in zehn Jahren? Eine sinnvolle Antwort auf diese sehr strategische Frage zu finden, dürfte eine der größten Herausforderungen für die Inhaber von IT-Systemhäusern in der kommenden Zeit werden. Das Schwierige an dieser Frage ist, dass es darauf mehrere Antworten gibt – tausende, um genau zu sein. Wenn man die klassischen Strategie-Lehrbücher dazu befragt, wird man folgende Antwort bekommen: Es gibt immer eine Existenzberechtigung und erfolgreiche Beispiele für beide Pole:

- ✓ Preisführerschaft (Aldi) oder Qualitätsführerschaft (Demeter)
- ✓ Spezialist (Weinhandel) oder Generalist (Supermarkt)
- ✓ Spitzer (Marketing-)Ansatz (Telefonakquise) oder breiter (Marketing-)Ansatz (Massenmailing)

Auf die IT-Branche bezogen heißt das, dass es eine gute und zwei schlechte Nachrichten gibt. Die gute Nachricht lautet: Es gibt sowohl für den Spezialisten (z. B. Security-Experten) als auch für den Generalisten (Full-Service-Dienstleister oder outgesourcte IT-Abteilung) eine Zukunft und Existenzberechtigung. Die schlechte Nachricht ist: Pech für den, der »stuck-in-the-middle« ist. Die zweite schlechte Nachricht ist: Jede der beiden Positionierungsstrategien hat Voraussetzungen bzw. Konsequenzen. Unserer Meinung nach wird es eine stabile Existenzberechtigung für IT-Dienstleister geben, die sich als outgesourcte IT-Abteilung und Full-Service-Anbieter positionieren, da eine große Zahl von kleinen Mittelständlern ihre IT outsourcen werden. Sie tun dies zum einen deshalb, weil sie gar nicht mehr einschätzen können, ob das, was ihnen ihr IT-Dienstleister erzählt, stimmt oder nicht. Die Inhaber haben ja eine andere Kernkompetenz und ein anderes Geschäftsfeld als IT und können deshalb gar nicht mehr beurteilen, was IT-technisch nötig und sinnvoll ist und was nicht. Sie müssen sich also auf den Rat ihres IT-Dienstleisters verlassen. Außerdem haben diese Mittelständler genau das gleiche Problem wie die IT-Systemhäuser: Sie bekommen auch keine IT-Mitarbeiter mehr. Ergo werden wir in Zukunft eine große Outsourcing-Tendenz am Markt feststellen. Sich hier als Full-Service-Dienstleister für IT zu positionieren, wird also Zukunft haben.

Der Nachteil an dieser Positionierungsstrategie ist jedoch, dass man eine gewisse Mindestgröße benötigt, um als outgesourcte IT-Abteilung ernst genommen zu werden und das dafür nötige Know-how zu haben. Dieses muss nämlich von klassischer IT-Infrastruktur über Managed Services, WLAN, Mobile-Device-Management bis hin zu Security alles abdecken. Unserer Erfahrung nach bedarf es dafür aber einer Organisation mit 80 bis 100 Mitarbeitern. Selbst dann wird man noch Spezialdisziplinen im Unterauftrag an »Experten« vergeben müssen und sich auf die »Koordinatoren-Rolle« zurückziehen. Die Größe haben heute nur wenige Systemhäuser. Durch organisches Wachstum in diese Größenordnung zu kommen, ist fast aussichtslos. Hier bleibt nur ein Unternehmenszukauf, um mittelfristig diese Größe zu erreichen (hierbei können wir Ihnen übrigens auch helfen).

Die zweite Positionierungsstrategie »Spezialisierung« wird mit Sicherheit auch immer eine Existenzberechtigung haben. Wir werden noch auf absehbare Zeit SAP-Spezialisten, Security-Spezialisten oder Microsoft- oder Datenbank-Spezialisten benötigen. Der Vorteil hier ist, dass man mit deutlich kleineren Experten-Teams operieren kann – bis hinunter zum Einzelkämpfer. Der Nachteil ist jedoch, dass es Zeit und Geld kostet, den Expertenstatus zu erreichen. Darüber hinaus setzt man natürlich alles auf eine Karte. Und wenn diese Karte nicht mehr sticht, ist auch die gesamte Existenzberechtigung dahin. Also auch kein einfacher Weg und keine einfache Entscheidung.

Meine Vision als IT-Unternehmer für das Jahr 2030



**Holger
Kämmerer**

Geschäftsführender
Gesellschafter
ATD GmbH,
Systemhaus mit
60 Mitarbeitern an
vier Standorten,
Zentrale in
Braunschweig;
Schwerpunkte:
IT-Infrastruktur,
Managed Services
und Security;
ATD-Gruppe mit
80 Mitarbeitern an
fünf Standorten

Ich stehe morgens auf und mein persönlicher KI-Assistent hat schon die ersten E-Mails beantwortet, mir die Tagesplanung optimiert und ein paar Entscheidungsvorlagen zur Verfügung gestellt. Der Ernährungsplan und das meinem Alter entsprechend optimierte Bewegungsprogramm nerven etwas, aber das ist bei euch ja genauso.

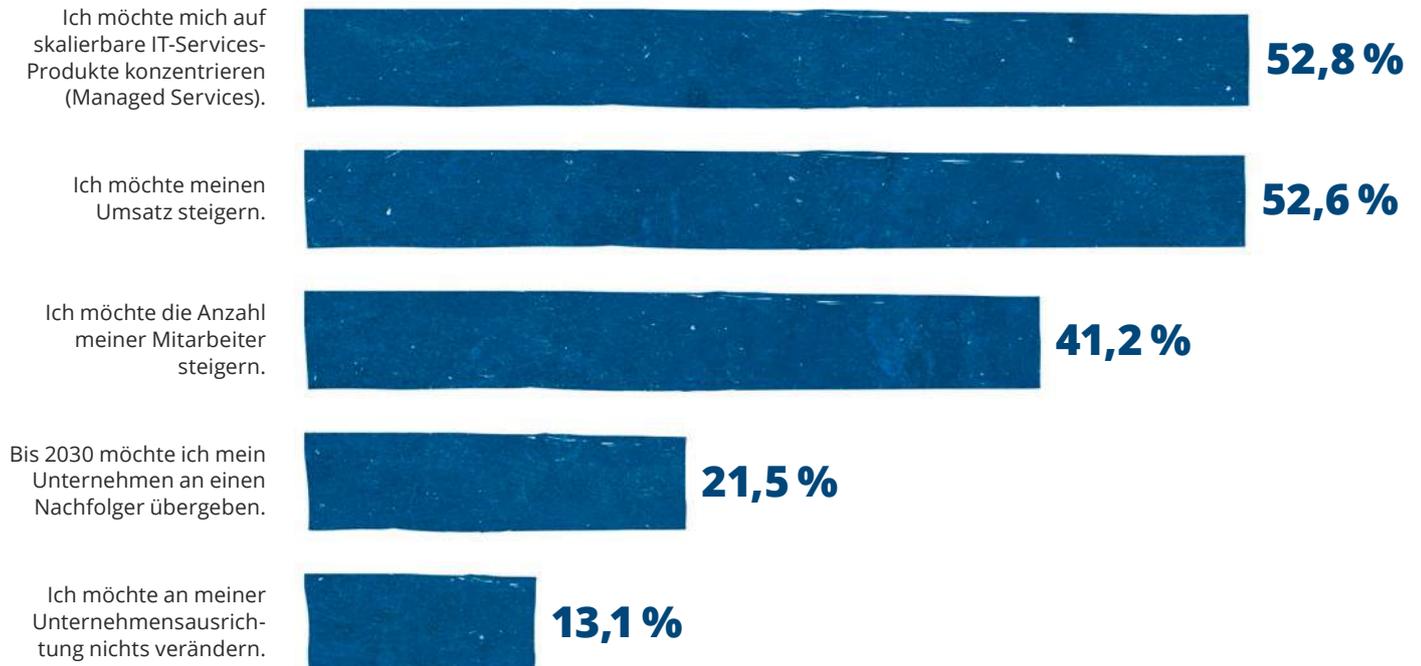
Den Geschäftsführer-Job der ATD-Gruppe habe ich schon vor zwei Jahren, als wir die 250 Mitarbeiter-Grenze erreicht hatten, in gute Hände abgegeben und bin inzwischen als Sprecher des Beirats unserer schnell wachsenden Unternehmensgruppe tätig. Es waren gute Entscheidungen im Jahr 2024, noch einmal in die nächste Wachstumsphase zu gehen. Wir hatten damals mit unseren 80 Mitarbeitern schon einen gewissen Sogeffekt am Markt erzeugt und es fanden sich viele Interessenten für ein kompetentes Team aus Unternehmern und Managern zusammen. Zwei Fusionen 2024 und 2025 sowie mehrere Zukäufe sorgten neben unserer starken HR-Abteilung für eine schnelle Entwicklung. Ganz entgegen der üblichen Strategien einiger zu dieser Zeit aktiven Investorengruppen hat sich der M&A-Markt der Unternehmen mit weniger als 20 Mitarbeitern als äußerst spannend und leistungsstark für unsere Wachstumsidee gezeigt. Wir fanden top-motivierte Menschen, die eine echte IT-Systemhaus-DNA in sich tragen und Unternehmer, die gemeinsam mit uns viel erreichen wollten, jeder in seinem Spezialgebiet. Diese Mischung sorgt auch heute, im Jahr 2030, für sichere IT-Lösungen und eine bessere Arbeitswelt.

Unser Portfolio im Bereich Security in Kombination mit unserem Angebot für hoch automatisierten IT-Betrieb im SMB-Markt bildet inzwischen den operativen Kern. Weitere Tochter- und Schwesterunternehmen besetzen thematische Nischen wie spezialisierte Softwarelösungen, Medientechnik, Security-Beratung und Datenschutz und runden so das Gesamtangebot der ATD-Gruppe ab. Die Idee einer Organisation, die standortübergreifend und so auch weltweit unseren Mitarbeitern die Möglichkeit gibt, jeweils in ihrem Stärkenprofil zu arbeiten und zu lernen, hat sich auch in Hochzeiten von KI als äußerst tragfähig erwiesen. Mit dem Einsatz unterschiedlicher Assistenzsysteme ist es uns in unserem agilen System gelungen, Routineaufgaben und immer mehr M2M-Kommunikation vollständig unabhängig von unseren Mitarbeitern zu erledigen. Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit einer KI – wer hätte das zum Jahreswechsel 2000 gedacht, als wir nicht wussten, wie die unterschiedlichen BIOS-Systeme auf die Jahrtausendumstellung reagieren würden. Eins ist inzwischen Realität: Unsere Mitarbeiter können sich co-kreativ mit der KI besser und schneller entwickeln als vorher und sich letztendlich auch stärker auf die Kommunikation mit Kunden konzentrieren.

Und außerhalb der ATD-Gruppe: Um demokratische Werte mussten wir in den letzten Jahren kämpfen und werden das weiter tun. Global stehen sich inzwischen drei Blöcke gegenüber und an den Grenzen flammen immer wieder bewaffnete Konflikte auf. Der Wirtschaftsstandort Deutschland hat überlebt und sich gerade in den vergangenen Jahren gut entwickelt. Irgendwie hat es Klick gemacht und neue Ideen, kombiniert mit alten Tugenden, auf diverse Schultern verteilt, haben das Ruder herumgerissen.

Genug geschrieben, ich gehe jetzt mit Gabi an den Strand, für heute ist toller Wind vorhergesagt und ich bin so dankbar, dass ich mit ihr gemeinsam diesen Weg als Unternehmer gehen durfte. Ihr fragt euch jetzt bestimmt: Warum schreibt der so was? Ganz einfach: »Mein IT-Unternehmen im Jahr 2030« war die Themenvorgabe für diesen Text. Und dann fragt ihr euch vielleicht: »Was soll dieses Zukunftsbild?« Und dann antworte ich: Unternehmer brauchen Visionen; Unternehmen brauchen Visionen; und auch Teams und Mitarbeiter brauchen Visionen. Und wenn diese Visionen nicht in eine gute Zukunft führen, wo soll es dann mit uns hingehen?

Wo sehe ich mich als Unternehmer mit meinem Unternehmen im Jahr 2030?



Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich. Insgesamt gab es 1.375 Antworten. Dargestellt sind nur die Antworten mit mehr als sieben Nennungen.

BOOSTE DEIN BÜRO

mit der MAXIFY GX Serie



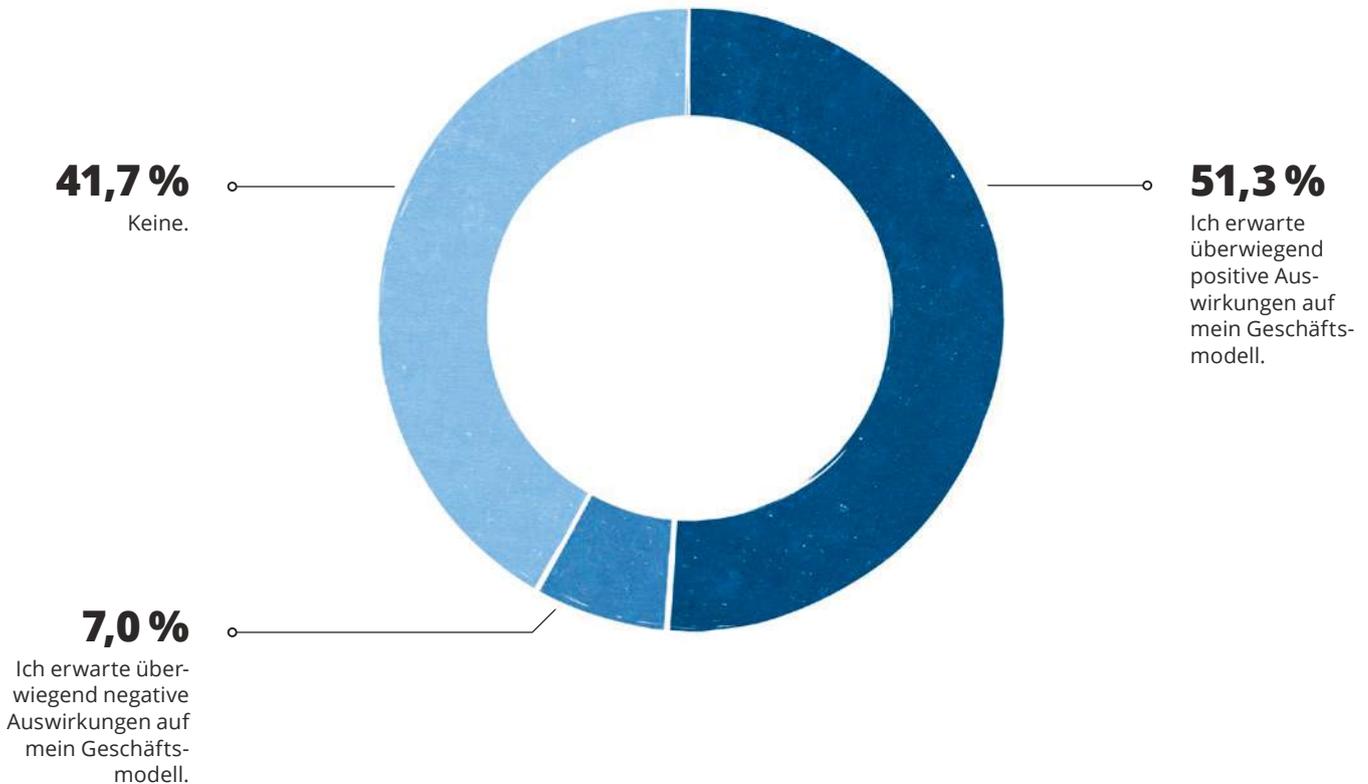
MAXIFY GX6050

Minimale Entscheidung
Maximale Auswirkung

MegaTank Drucker mit nachfüllbaren Tintentanks mit hoher Reichweite für den hochproduktiven Druck von Geschäftsdokumenten.




Welche Veränderungen ergeben sich durch KI?



Knapp mehr als die Hälfte der Umfrageteilnehmer erwartet positive Auswirkungen auf ihr Geschäftsmodell durch den Einfluss von KI. Immerhin 7 Prozent erwarten negative Auswirkungen, während der Rest der Umfrageteiler keine Auswirkungen durch KI auf ihr Geschäftsmodell erwartet. KI ist nach wie vor eine enorm unbekannt Variable in der IT-Branche und es bleibt abzuwarten, wie die Einflüsse tatsächlich aussehen.

PREMIUM BUSINESS

FINANZIEREN mit api

Wir haben die Lösung, die zu Ihnen passt!

Persönliche Ansprechpartner

Flexible Vertragsgestaltung

Extrem marktfähige und günstige Konditionen

Mehrere externe Finanzierungs-partner

Attraktive Raten

End-of-Life Management

98% des Produktportfolios finanzierbar

Reduzierte Betriebskosten

Lieferantenunabhängig: Leasing und Miete auch von Produkten möglich, die nicht bei api bezogen wurden

Jetzt mit uns profitieren

Wir gehen die Herausforderungen mit Ihnen an. Seite an Seite.
Denn: Unsere Finanzierungsexperten entwickeln mit Ihnen die Lösung für Ihre Kunden, die Sie brauchen - von Projektbeginn an.

Leasing? Mietkauf? Miete? Stellen Sie Ihre Fragen.
Ihr Ansprechpartner: Dirk Hüdepohl ☎ 0241 9170 3501 ✉ dirk.huedepohl@api.de

KI in der IT: zwischen Fortschritt und Bedenken



Arnulf Koch

Gründer und Vorstand der K&K Software AG (Gerolzhofen, Nordbayern). Seit mehr als 23 Jahren digitalisiert er mit rund 35 Mitarbeitern Geschäftsprozesse in Mittelstand, Industrie, Behörden und Verbänden.

Was für eine tolle Zeit: Die KI nimmt uns unsere Arbeit ab. Sie schreibt die Ticket-Texte in den Leistungsnachweisen, recherchiert die richtigen Lösungswege in unserem Wiki, schult unsere Junior-Techniker, formuliert und korrigiert unsere Anschreiben, erstellt unser Marketingmaterial automatisch und spricht sie dank Sprach- und Video-Generierung auch gleich für LinkedIn ein. Die ersten Lösungen kombinieren die KI schon mit der Hotline und lassen die KI direkt mit dem Kunden kommunizieren.

Wer das für eine tolle Zukunft hält, muss nur den nächsten Schritt durchdenken: Wenn eine KI unseren Job macht, wofür werden wir dann gebraucht? Wenn die KI das Fachwissen hat, wo liegt unser USP? Wenn das Setup einer vollautomatischen KI-Kundenbetreuung primär aus Fixkosten besteht, wo ist der Vorteil unserer kleineren Unternehmen gegenüber den finanzstarken großen Platzhirschen?

Das Thema KI zeigt mehr denn je, dass IT-Dienstleister eine tiefe Spezialisierung brauchen, in der sie immer einen Wissensvorsprung gegenüber jeder noch so guten KI haben werden. In der Breite ist das nicht mehr möglich, aber in der Tiefe!

Hier kann die KI die Chance sein, im Tagesgeschäft Ressourcen frei zu schaufeln. Zum einen, um sein Geschäftsmodell darauf abzuklopfen, wo es in Zukunft von KI bedroht sein könnte. Zum anderen, um Themen zu identifizieren, auf die man sich in Zukunft stärker fokussieren möchte.

Für mein Unternehmen habe ich 2022 die Nische Open-Source-ERP-Systeme gefunden, konkret ERPNext, und innerhalb eines Jahres ist das zu unserem stärksten Geschäftsfeld geworden. Auch weil wir ChatGPT früh an Ticketsystem und Marketingsystem angebunden haben und im Brot-und-Butter-Geschäft die KI früh für uns haben arbeiten lassen. Wer das noch nicht getan hat, sollte sich sofort hinsetzen und lernen, wie man eine KI per Rest-API an seine internen Systeme anbindet, und mit der Automatisierung beginnen. Das Tolle ist: ChatGPT erklärt einem, wie es funktioniert.

Künstliche Intelligenz – ein Interview über Chancen und Herausforderungen



Hans-Detlef Krebs

Geschäftsführer
EuroExpertise und
Krebs Consulting &
IT-Services

Wieso ist deiner Meinung nach das Interesse an KI so groß?

KI ist einfach zu bedienen und das, was dabei rauskommt, ist häufig echt gut brauchbar. KI nimmt den Unternehmen Arbeit ab und liefert bei manchen Projekten eine gute Starthilfe, beispielsweise bei Formulierungen oder auch Programmierung. Auch unter den SYNAXON-Partnern finden sich bereits einige Kollegen, die KI nutzen, um Arbeitsberichte zu schreiben oder um ihre Helpdesk-Line zu besetzen. Wir reden also längst nicht mehr nur davon, dass wir uns mit ChatGPT Texte schreiben lassen. KI ist eine richtig abgefahrene Geschichte, die uns in vielen Bereichen Mehrwerte liefert. Der Hype um KI ist definitiv berechtigt, wir müssen nur noch lernen, damit umzugehen. Das Werkzeug, also die KI allein, ist nicht böse, gefährlich oder verkehrt. Entscheidend ist, wie wir die KI anwenden. Wir erleben gerade einen Durchbruch. Viele Unternehmen springen auf den Zug auf, jedoch sind gerade firmenintern häufig noch keine Regeln für die Nutzung aufgestellt worden. Das kann gefährlich im Sinne vieler gesetzlicher Anforderung werden.

Datenschutz und KI – welche Pflichten hat man als IT-Dienstleister, wenn man KI einsetzt?

Jetzt wirds ein bisschen knifflig. Denn sobald Profiling oder eine automatische Entscheidungsfindung eingeführt wird (wenn also aus den Auswertungen der KI irgendwelche Konsequenzen für Personen entstehen), muss gemäß Artikel 35 DSGVO eine Datenschutzfolgenabschätzung durchgeführt werden. Zusätzlich musst du zumindest ein Dokument durch einen KI-Zusatz ergänzen – die Informationspflichten (Artikel 13 DSGVO) in denen Auskunft gegeben werden muss, was mit den personenbezogenen Daten passiert, die erhoben werden. Solltest du deinen Kunden ein Produkt liefern, in dem KI eingesetzt wird, weise sie bitte darauf hin, dass sie diese Zusätze in ihre Dokumente einbauen und ihren DSB informieren.

Was empfehlst du Unternehmen zum jetzigen Zeitpunkt?

Wichtig ist, das Thema nicht ängstlich, sondern sensibel zu behandeln. KI ist keine Sache, die man verteufeln sollte – ganz im Gegenteil. Es gibt jedoch so viel, was man neben dem Datenschutz beachten muss. Und gerade als Geschäftsführer ist es wichtig, Mitarbeiter darauf hinzuweisen, wie sie mit KI umzugehen haben – auch um Geschäftsgeheimnisse zu wahren und Firmeneigentum zu schützen. Tatsache ist nämlich, dass, indem sensible Informationen in eine KI hochgeladen und dort verarbeitet werden, Daten möglicherweise an einen Ort gebracht werden, wo sie eigentlich nicht sein sollten. In diesem Moment hast du einfach keine Kontrolle mehr über diese Daten! Mein Tipp ist daher: Schau dir vor der Nutzung erst an, wo die KI betrieben wird. Hast du die KI nicht selbst installiert, solltest du dort definitiv keine hochsensiblen Daten hochladen. Denn sobald eine KI aus großen Datenbanken gespeist wird, die du nicht kennst und die irgendwo im Hintergrund zusammengetragen werden, verlierst du die Kontrolle über deine eigenen Daten, wenn du sie der KI bereitstellst. Die KI, die du selbst unter Kontrolle hast, weil du die Datenbasis unter Kontrolle hast, ist weniger sensibel. Meine Empfehlung ist daher: Anstatt KI gar nicht zu nutzen, ist es besser, dir Gedanken über die Art und Weise des Einsatzes zu machen. Hilft mir die KI? Lasse ich hochsensible Informationen auswerten? Und habe ich die Kontrolle über die Datenbasis? Wenn du keinen Einfluss auf deine hochsensiblen Informationen hast, solltest du sehr vorsichtig sein.

Gibt es einen Leitfaden für Systemhäuser, um im Umgang mit KI sicherer zu werden?

Tatsächlich arbeite ich gerade an einer Handreichung, die Systemhäuser genau dort unterstützt. Denn wie ich bereits am Anfang deutlich gemacht habe: KI ist eine tolle Chance, aber Regeln existieren kaum. Nicht nur im Hinblick auf den Datenschutz gibt es viele Fallen und darum habe ich eine Handreichung erarbeitet, mit deren Hilfe Systemhäuser erstmal eine Bestandsaufnahme machen können und sehen, was bereits vorhanden ist und was sie noch brauchen. Bei Interesse kann sie direkt bei mir angefordert werden: HD.Krebs@EuroExpertise.eu

**SYNAXON
AKADEMIE**

Weiterbildung und Austausch auf Augenhöhe

Wo kann ich unternehmerische Inspiration sammeln?
Wie bilde ich mich und meine Mitarbeiter weiter?
Die SYNAXON AKADEMIE ist der Anbieter für vielfältige
Weiterbildungen im IT-Bereich und die richtige Anlaufstelle
für den Austausch mit anderen Geschäftsführern:

- » 20.03.2024 – Impulse für Systemhäuser
- » 20.06.2024 – Managed-Services-Forum
- » 06.-08.09.2024 – Azubi-Boot-Camp
- » 18.09.2024 – SYNAXON-IT.Partner-Geschäftsführertagung
- » 13.11.2024 – IT-Sicherheitsforum
- » u. v. m.

Zu unseren Seminaren und Veranstaltungen:
www.synaxon-akademie.de

Managed Services für gewerbliche Kunden

Managed Services sind wiederkehrende IT-Leistungen, deren Art, Umfang und Qualität ein IT-Dienstleister vorab in einer Leistungsbeschreibung definiert und seinen Kunden bereitstellt. Mittlerweile haben sich viele IT-Anbieter auf die Bereitstellung von Managed Services für kleine und mittelständische Unternehmen spezialisiert, um die IT-Ressourcen effizient einsetzen zu können.

Da eine vorhergehende Infrastrukturanalyse für die Erstellung von Angeboten für Managed Services notwendig ist, beginnen wir auf den folgenden Seiten mit der Auswertung zur Berechnung der Infrastrukturanalyse. Auf den weiteren Seiten folgen die Top-Seller der Managed-Services-Lösungen sowie die am häufigsten eingesetzten Remote-Monitoring- und -Management-Lösungen (RMM) und die Zufriedenheit mit der eingesetzten Software.

Alle Preisangaben in diesem Kapitel beziehen sich auf den Nettopreis in Euro zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

03

Meine Top-4-Beobachtungen zur MSP-Branche, die eigentlich 5 sind.



Markus Rex
Leiter
SYNAXON
Services,
SYNAXON AG

Auch 2024 sind Managed Services Provider einem sich stetig wandelnden Umfeld ausgesetzt. In einem LinkedIn-Post aus den USA habe ich vor kurzem die vier wichtigsten MSP-Trends gelesen, denen ich von ganzem Herzen zustimme, da sie meiner Meinung nach auch in Deutschland relevant sind – oder es bald werden. Diese vier Trends möchte ich in meinen eigenen Worten genauer ausführen:

1. Der MSP-Markt wächst auch während einer schwierigen wirtschaftlichen Lage.

In vielen Gesprächen mit unseren Partnern höre ich immer wieder, dass das Geschäft brummt und das Problem definitiv kein Mangel an Kunden ist. Durch die Schwierigkeit der Kunden, (gutes) IT-Personal zu finden, bleibt der Bedarf für externe IT-Unterstützung hoch. Erste Anzeichen für eine Abkühlung mag es geben, aber der Tenor ist, dass es dann etwas »normaler« und hoffentlich weniger stressig wird.

2. Die Konsolidierung nimmt kräftig an Fahrt auf.

Sowohl auf der Herstellerseite als auch bei den MSPs vergeht kaum ein Monat ohne die Bekanntgabe einer Akquisition oder eines Zusammenschlusses. Waren es früher auf der MSP-Seite eher kleine lokale oder thematische Transaktionen, werden jetzt deutschlandweite MSP-Netzwerke aufgebaut, die eine Vielzahl von Themen abdecken. Das zunehmende Alter vieler MSP-Eigentümer (sorry, ist die Wahrheit!) sorgt für ein gutes Angebot, und der Wunsch nach alternativen, langfristigen Anlagemöglichkeiten für eine gute Nachfrage seitens Investoren. Auf der Herstellerseite bilden sich umfangreiche MSP-zentrierte Ökosysteme heraus – wiederum mit viel Geld von Investoren. Anders als früher sind es jedoch keine Nischen-Investoren mehr, sondern Riesenfonds.

3. Cybersecurity – die Bedrohung nimmt kein Ende!

Es vergeht nicht ein Tag ohne Nachrichten eines weiteren prominenten Hacks mit Auswirkung auf teils Millionen Nutzer. Nachdem dies aber nur die Spitze des Eisbergs ist, gibt es unzählige weitere Angriffe auf kleine(re) Firmen, Einzelpersonen, Multiplikatoren wie MSPs oder deren Lieferanten und eigentlich jeden am Netz hängenden Rechner. Irgendwie haben wir uns daran gewöhnt und empfinden es als »normal«. Doch wir dürfen uns damit nicht abfinden! Es gibt geeignete Mittel und Wege, die Bedrohung zu reduzieren und auch die Nutzer mitzunehmen. MSPs spielen dabei eine kritische Rolle und müssen mit gutem Beispiel vorangehen – ob bei Schulungen für Endkunden oder bei der Auswahl geeigneter Tools. Nachdem die Schwachstelle sehr oft der Mensch ist, darf nicht nur die nächste Technologie hinzugezogen werden!

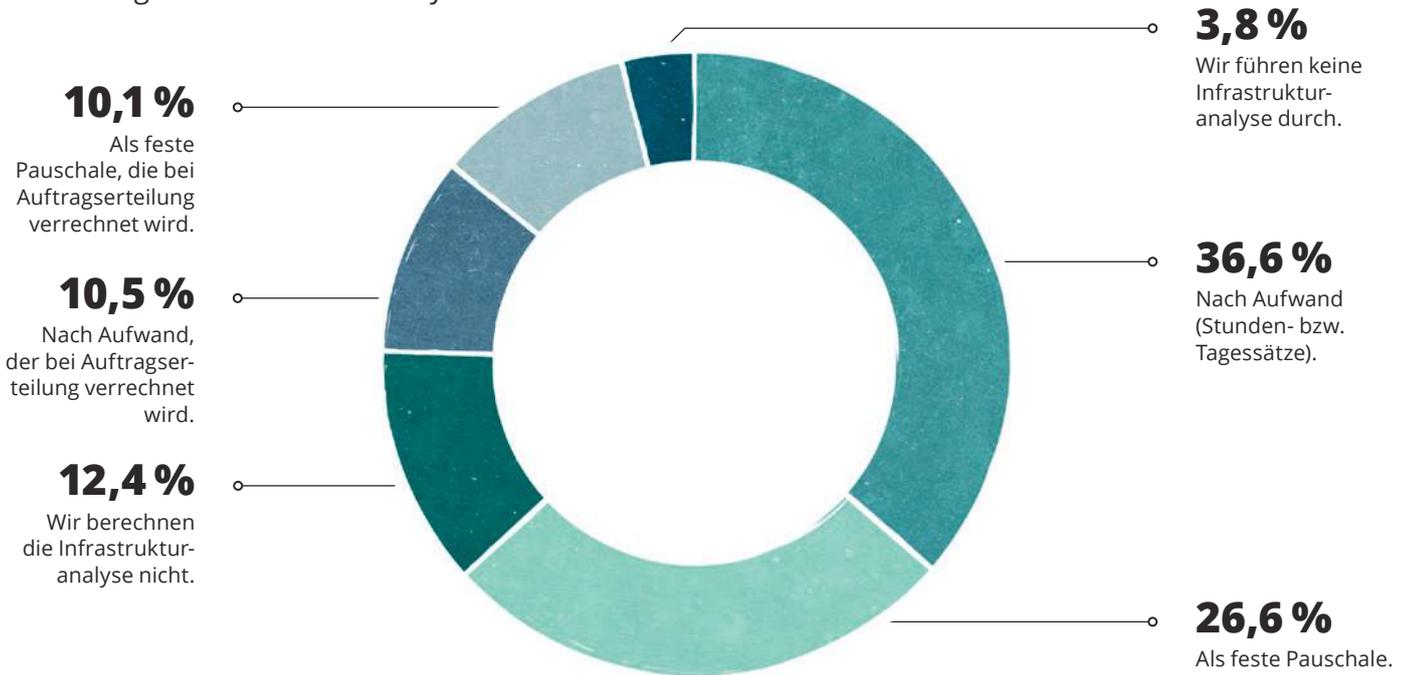
4. Die Auswirkungen von KI sind völlig unklar.

Stimmt. Das sind sie. Und es ist sicher, dass wir die Auswirkungen überhaupt nicht absehen können. Jedoch sind der Kreativität keine Grenzen gesetzt. Ob KI-geschönte Ticket-Antworten, Programmierhilfen, Marketingmaterialien, Vertriebswerkzeuge oder oder oder – kein Bereich kann und darf außen vor bleiben. Solange jedem eindeutig klar ist, dass eine heutige Künstliche Intelligenz nur ein sehr umfangreiches, auf Wahrscheinlichkeiten fußendes Sprachmodell ist und wir es entsprechend nutzen, ist die Lösung: »Nur zu – ausprobieren ist angesagt!«

Ein weiterer Trend, der es nicht in die Top-4-Trends geschafft hat, für mich aber in die Top-5-Trends gehört, sind Co-Managed-Umgebungen. Mehr und mehr werden die Grenzen zwischen den Zuständigkeiten von MSP, Kunde und Hersteller verschwimmen. MSPs müssen ihre Prozesse darauf anpassen und vorbereitet sein. Wir werden deshalb im Jahr 2024 diesem Punkt mehr Aufmerksamkeit widmen. Das solltest du auch.

Die Infrastrukturanalyse

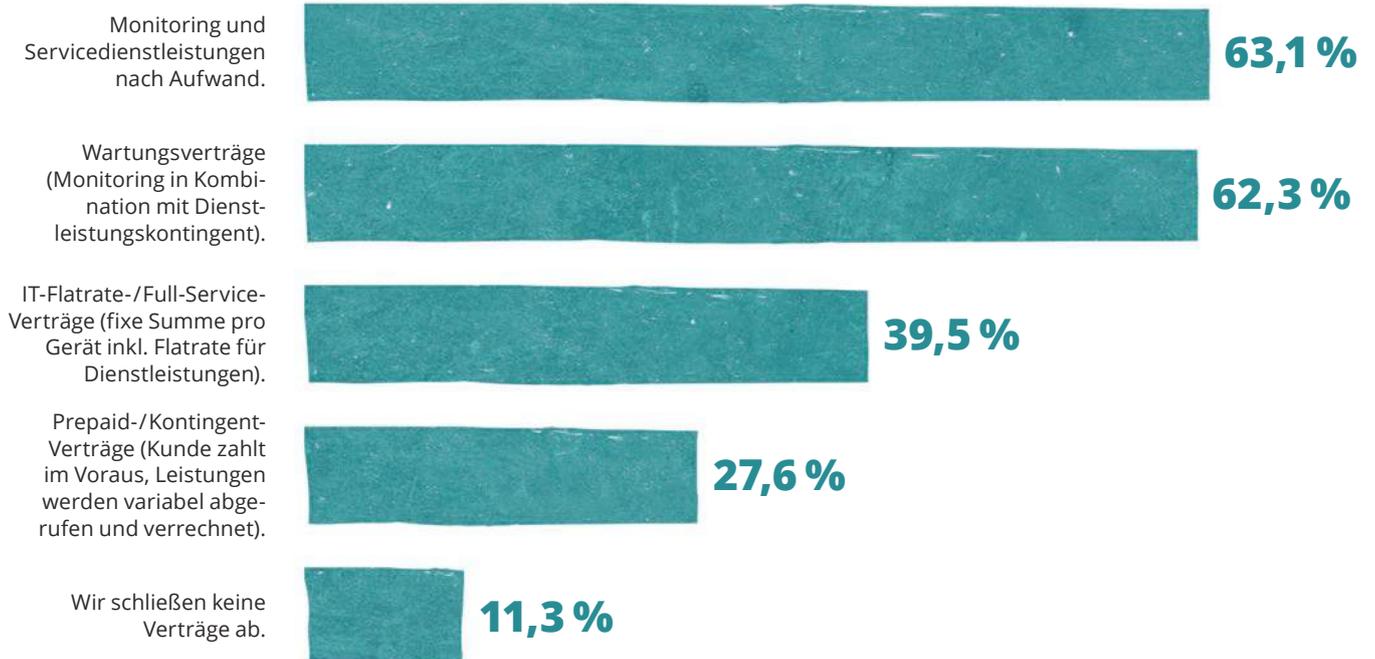
Berechnung der Infrastrukturanalyse



83,8 % der Unternehmen berechnen ihren Kunden die Infrakstrukturanalyse – der Großteil davon nach Aufwand, angelehnt an die Stunden- bzw. Tagessätze. 12,4 % der Unternehmen berechnen die Infrastrukturanalyse gar nicht. Lediglich 3,8 % der Unternehmen führen gar keine Infrastrukturanalyse durch.

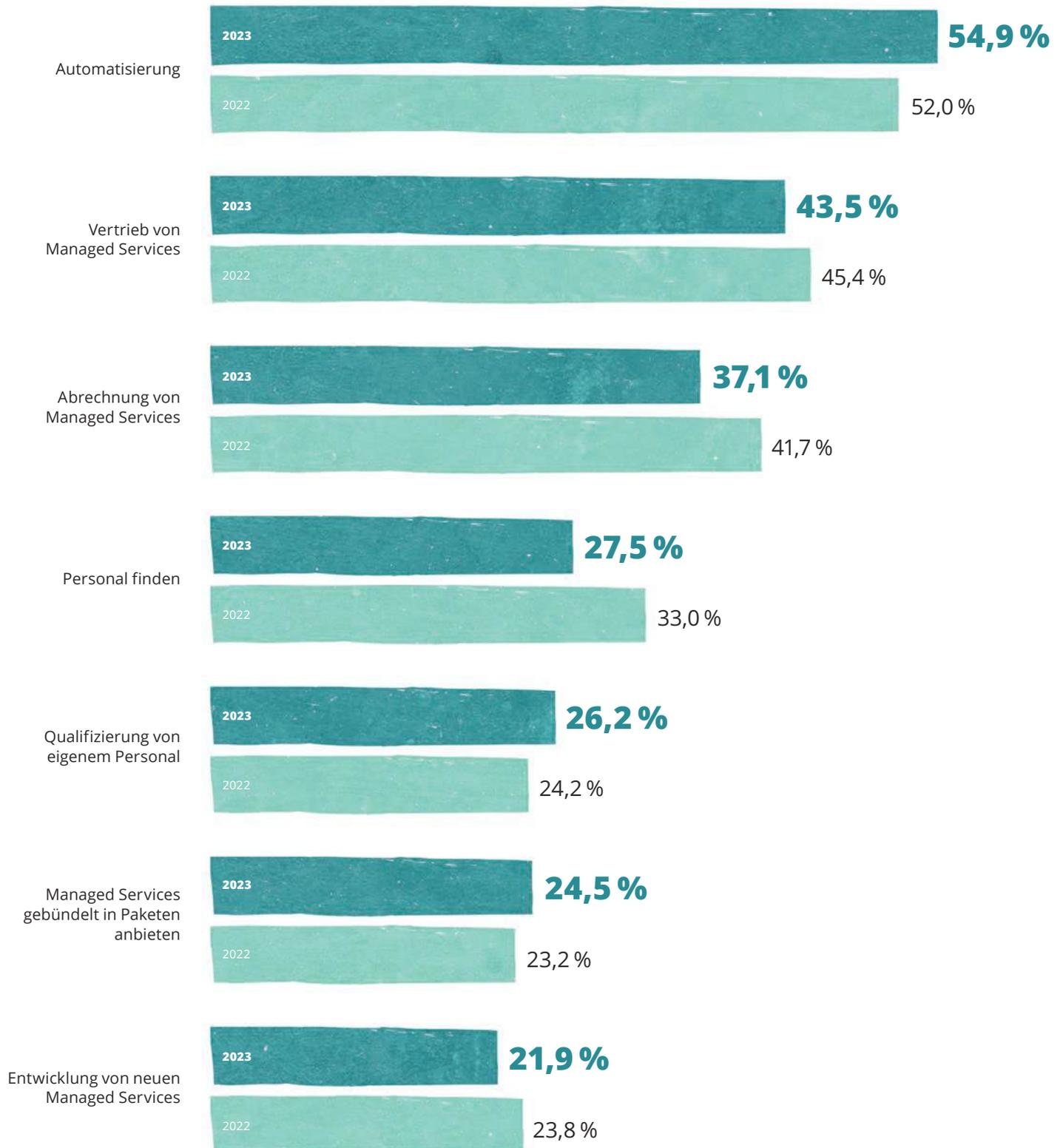
Service- und Wartungsverträge

Eingesetzte Service- und Wartungsverträge



Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich. Insgesamt gab es 1.498 Antworten.

Die größten Herausforderungen für Managed Services Provider



Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich. Insgesamt gab es 1.634 Antworten. Dargestellt sind nur die Herausforderungen mit mindestens sieben Nennungen. Die Top 3 der größten Herausforderungen für Managed Services Provider sind identisch zum Vorjahr: Automatisierung, der Vertrieb von Managed Services sowie deren Abrechnung.

Security-Trainings: So können Mitarbeiter ihre Meinung zu wichtigen Schulungen ändern und die IT-Sicherheit verbessern.



Martin Feilke

Teamleiter
Produkte & Technik,
SYNAXON Services,
SYNAXON AG

Fortwährend werden wir alle bombardiert mit Berichten über erfolgreiche Cyber-Angriffe, und doch kämpfen alle IT-Dienstleister und MSPs gegen eine Wand der Ignoranz – nicht nur bei ihren Kunden, auch im Kreise ihrer Mitarbeiter. Dabei ist es unerlässlich, aktiv zu werden!

These: »Security ist meist negativ belegt.«

Wie kann sie auch positiv interpretiert werden? Fakt ist: Niemand, der einen Angriff hinter sich hat, bewertet das Thema Security negativ! Es ist zwar schade, dass wir meistens nur aus Schaden lernen, aber so sind die Menschen eben. Obwohl IT-Sicherheit immer mit Einschränkungen einhergeht (daher auch die negative Konnotation), sind Hersteller, IT-Dienstleister und Unternehmer bemüht, ihren Nutzern den Umgang mit ihren Produkten so einfach wie möglich zu machen. Moderne Technologien – ob Passwort-Manager, Passkey oder clientseitige biometrische Verfahren – erleichtern dem Nutzer den Arbeitsalltag und die Entwicklung hört nicht auf. Wenn nach und nach Dinge wie »alle zwei Tage ein neues Passwort mit mindestens 12 Zeichen, davon mindestens eine Ziffer sowie zwei Sonderzeichen« oder das manuelle Eintippen von 2FA-Codes aus dem Alltag verschwinden, wird die Akzeptanz für Security automatisch wieder wachsen. Viele moderne Technologien machen dem Nutzer durch Zentralisierung das Leben wirklich einfacher – ob bei der Token-basierten Authentifizierung statt individueller Zugänge auf Webseiten oder dem Muster statt dem PIN-Code beim Handy. Solche Fortschritte sind positive »Auswüchse« von Security!

These: »Security-Schulungen sind nervig und halten von der Arbeit ab.«

Aus eigener Erfahrung stimme ich der These erst einmal deutlich zu. Die Skills und Tools unterscheiden sich bei Security-Schulungen deutlich von »normalen Trainings«: Eine simple Word-Schulung benötigt »nur« gute Beispiele, Geduld mit den Teilnehmern, etwas Pädagogik und einen soliden Trainingsplan. Es finden sich im Internet gute Beispiele und Vorlagen und der Teilnehmer kann sofort etwas für den Alltag mitnehmen. Im Gegensatz dazu sind Security-Schulungen technisch viel anspruchsvoller, der direkte Nutzen ist nicht ersichtlich und somit ist für die Teilnehmer die Hürde höher. Hier geht es nämlich nicht um konkrete Übungen. Vielmehr geht es um abstrakte Themen, gepaart mit angsteinflößenden Bedrohungen. Es gibt viele Online-Trainings, die oft wirklich gut gemacht sind – aber auch diese sind nur der erste Schritt.

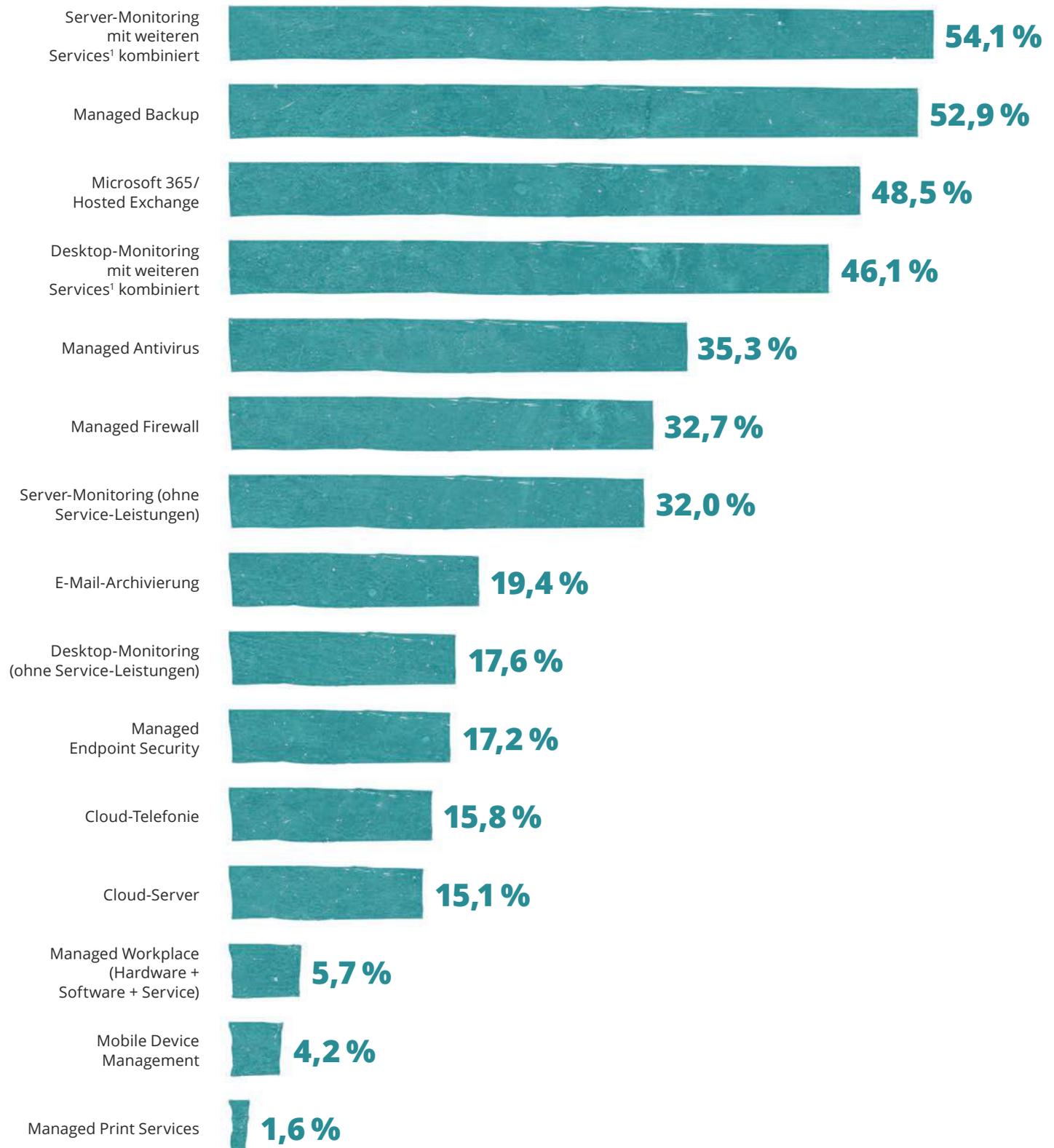
Obgleich diese Trainings unerlässlich sind, bleiben bei Nicht-Technikern viele Fragen offen, die in den aufgebauten Bedrohungsszenarien einen faden Beigeschmack hinterlassen. In diese Lücke können die örtlichen IT-Dienstleister vorstoßen und somit abstrakte Inhalte durch Beispiele der direkten Umgebung verständlich machen. Die oftmals notwendigen einfachsten Maßnahmen benötigen nämlich keine Trainingsexperten und können von den allermeisten IT-Dienstleistern im Schlaf erklärt werden.

Wie macht man Mitarbeitern IT-Security schmackhaft?

Indem man ihnen erstens die Relevanz verdeutlicht. Tatsache ist: Jeder Mitarbeiter – ob in der IT beschäftigt oder nicht – ist für die IT-Sicherheit seines Unternehmens verantwortlich und trägt dazu bei, dass Hackern keine Chance auf einen erfolgreichen Angriff geboten wird. Und daraus folgt zweitens: der konkrete Anwendungsfall. Sicher ist IT-Security komplex. Wird Mitarbeitern aber in konkreten Beispielen aus ihrem Arbeitsalltag gezeigt, wie ein Angriff aussehen kann, fällt es ihnen im Umkehrschluss leichter, dieses abstrakte Szenario auf ihren Alltag zu übertragen. Im Endeffekt dürfte damit die Chance größer sein, einen Sicherheitsvorfall zu erkennen und sich richtig zu verhalten. Die Quintessenz ist also: je konkreter, desto besser.

Managed-Services-Lösungen

Top-Seller Managed-Services-Lösungen



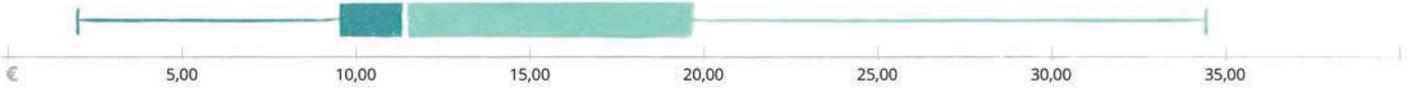
¹ Patch-Management/Antivirus-Management/Dienstleistung

Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich. Insgesamt gab es 2.784 Antworten. Dargestellt sind nur die Lösungen mit mindestens sieben Nennungen.

Managed-Services-Preise im Überblick

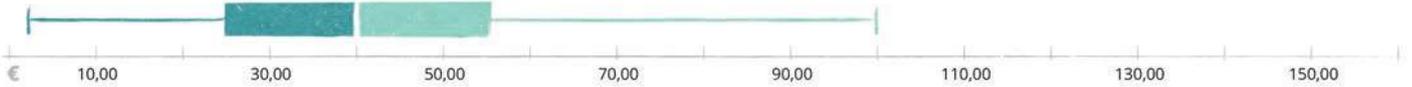
»Desktop-Management Basis« pro Client/Monat: $\bar{\mu}$ 17,37 €

Monitoring, Datensicherung, Überprüfung auf Aktualität der Virensignatur, Patch-Management, kostenloser Antivirus-Schutz



»Desktop-Management inkl. Remote-Flatrate« pro Client/Monat: $\bar{\mu}$ 43,20 €

Monitoring, Datensicherung, Überprüfung auf Aktualität der Virensignatur, Patch-Management, kostenloser Antivirus-Schutz + zusätzliche Leistung²



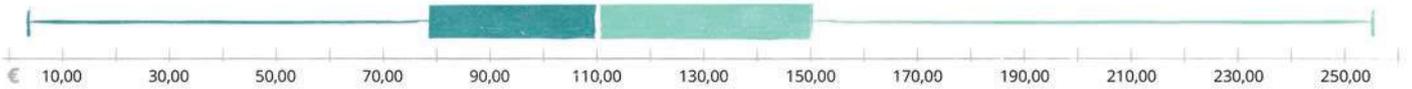
»Server-Management Basis« pro Server/Monat: $\bar{\mu}$ 62,54 €

Monitoring, Datensicherung, Überprüfung auf Aktualität der Virensignatur, Patch-Management, kostenloser Antivirus-Schutz



»Server-Management inkl. Remote-Flatrate« pro Server/Monat: $\bar{\mu}$ 121,06 €

Monitoring, Datensicherung, Überprüfung auf Aktualität der Virensignatur, Patch-Management, kostenloser Antivirus-Schutz + zusätzliche Leistung²



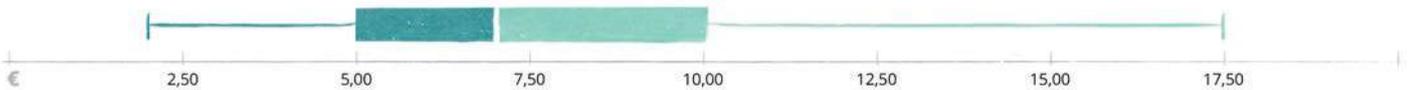
»Managed Antivirus« pro Gerät/Monat: $\bar{\mu}$ 6,81 €

Monitoring, Antivirus-Software + Aktualisierung der Viren-Definitionen



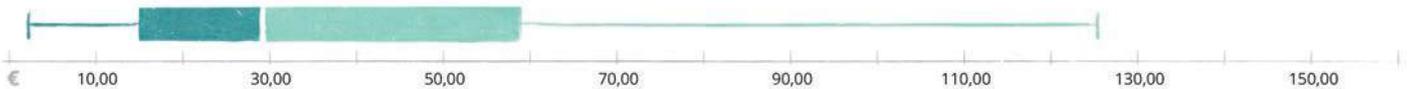
»Managed Endpoint Security« pro Gerät/Monat: $\bar{\mu}$ 10,29 €

Antivirus-Software + Aktualisierung der Viren-Definitionen, u. a. Software-Firewall, Content-Filter



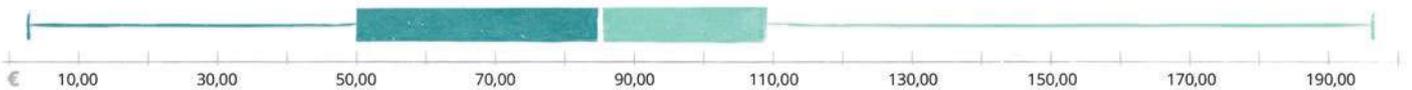
»Backup-Management« pro Gerät/Monat: $\bar{\mu}$ 42,87 €

Bereitstellung und Einrichtung der Software und der dazugehörigen webbasierten Oberfläche zur Verwaltung, Online-Datensicherung von Workstations



»Firewall-Management« pro Gerät/Monat: $\bar{\mu}$ 95,78 €

Automatische Aktualisierung und Sicherung der Konfiguration, Monitoring der Firewall, Einrichtung von VPN-Zugriffen und Site-to-Site-Verbindungen



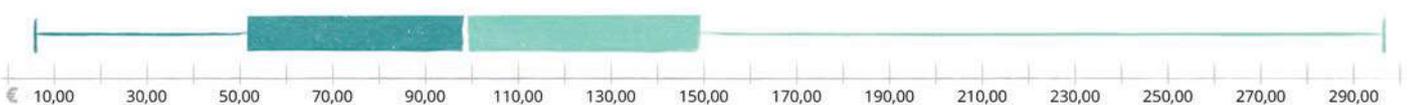
²z. B. unbegrenzte und kostenlose Hotline inkl. Störungsbeseitigung

Prozentualer Anteil der Unternehmen, die ein »All-Inclusive/Premium«-Managed-Services-Paket anbieten:



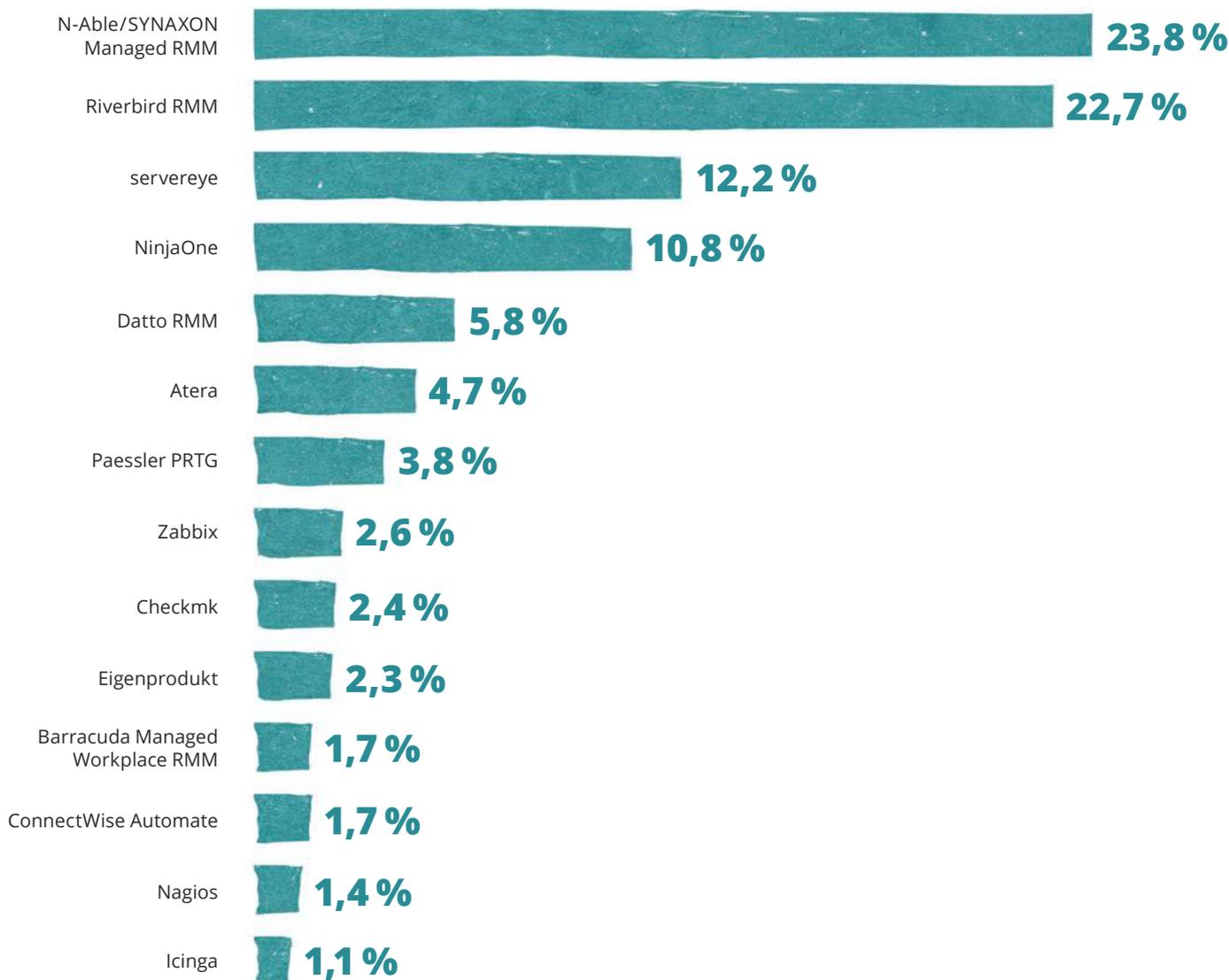
»All-Inclusive/Premium«-Managed-Services-Paket pro Gerät/Monat: $\bar{\mu}$ 151,73 €

Desktop-, Server-, Antivirus-, Firewall-, NAS- & Switch-Management, Service-Flatrate (Störungsbeseitigungen, Administrationstätigkeiten, Änderungen des konfigurierten Standards), Remote-Flatrate, sonstige Zusatzleistungen (z. B. Anfahrtskosten)



Remote-Monitoring-und-Management-Lösungen (RMM)

Software im Einsatz



Insgesamt 655 Antworten. Dargestellt sind nur die Lösungen mit mindestens sieben Nennungen.

Zufriedenheit mit der eingesetzten Software

	Antworten	Note		Antworten	Note
servereye	77	1,92	Atera	30	2,27
NinjaOne	70	1,97	ConnectWise Automate	11	2,27
Datto RMM	37	2,05	Icinga	7	2,43
Riverbird RMM	148	2,06	Paessler PRTG	23	2,48
Checkmk	16	2,13	N-Able/SYNAXON Managed RMM	153	2,57
Eigenprodukt	14	2,14	Barracuda Managed Workplace RMM	11	2,73
Zabbix	16	2,19	Nagios	8	2,75

Bewertung analog nach Schulnotenprinzip: von 1 = sehr gut (sehr zufrieden) bis 5 = mangelhaft (unzufrieden).

Sicherheitslücken schließen. Schicht für Schicht. Bequem und einfach. Mit N-able™ N-sight RMM.



**Francesco
Dibartolo**
Director MSP
Distribution Sales,
N-able

Niemand hat behauptet, dass Sicherheit einfach ist. Eine Herausforderung für IT-Service-Provider ist unter anderem, dass ihre Kunden häufig eher kleine Budgets haben und nicht so viel für IT-Sicherheit ausgeben möchten. Gerade deshalb sind kleinere Unternehmen deutlich öfter Opfer von Cyberattacken, die auf verschiedenen Ebenen erfolgen. Sie benötigen für Ihre Kunden also eine Lösung, die die Sicherheit Schicht für Schicht ermöglicht: Gerät, Anwendung, Benutzer, Netzwerk und Internet.

N-able™ N-sight RMM, Take Control und MSP Manager bilden zusammen eine Plattform mit erstklassiger Funktionalität, Flexibilität und Skalierbarkeit speziell für engagierte ITler und MSPs, die höhere Ansprüche an Monitoring, Management, Automatisierung und ihre Geschäftsergebnisse stellen. Erweitert mit dem Layered-Security-Ansatz, können MSPs den Schutzmantel ihrer Kunden Schritt für Schritt erweitern.

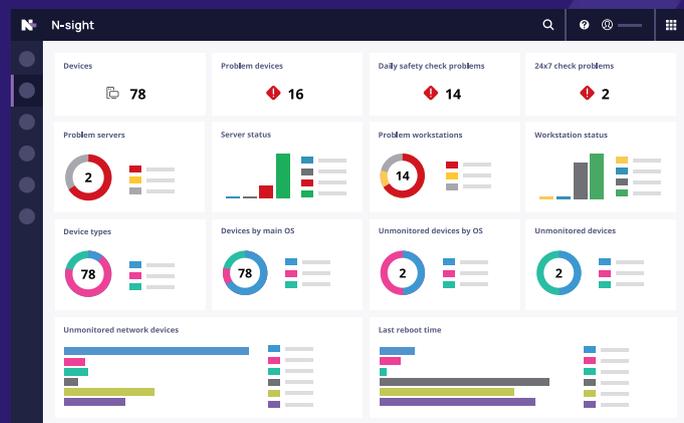
Im Verlauf der letzten Jahre konnten wir eine rasante Steigerung der Akzeptanz von Endpoint Detection and Response (EDR) im MSP-Bereich beobachten. Mehr und mehr Serviceanbieter entschließen sich dazu, veralteten Virenschutzlösungen zugunsten von EDR den Laufpass zu geben. So mancher stößt jedoch bei der geplanten Umstellung auf den Widerstand seiner Kunden und steht vor der großen Herausforderung, den finanziellen Nutzen dieser Maßnahmen belegen zu müssen.

»Ich habe bereits einen Virenschutz, ich brauche kein EDR«, hören Sie sicherlich oft von Ihren Endkunden. Dabei wird jedoch vergessen, dass die unterschiedlichen Lösungen auch unterschiedliche Schutzniveaus bieten. EDR bietet eine Reihe von Funktionen, die weit über einen simplen Virenschutz hinausgehen: KI-basierter Schutz vor Ransomware, verhaltensbasierte KI-Erkennungssysteme, Gefahrenanalyse und -indikatoren, automatisierte Reaktion auf Bedrohungen und noch vieles mehr – und es ist bereits bestens in N-sight RMM integriert.

Weniger Stress, mehr Profit!

N-able N-sight bietet
650 Skripte, um wieder-
kehrende Aufgaben zu
automatisieren.

Jetzt kostenlos testen!



N-ABLE™

IT-Security- Lösungen

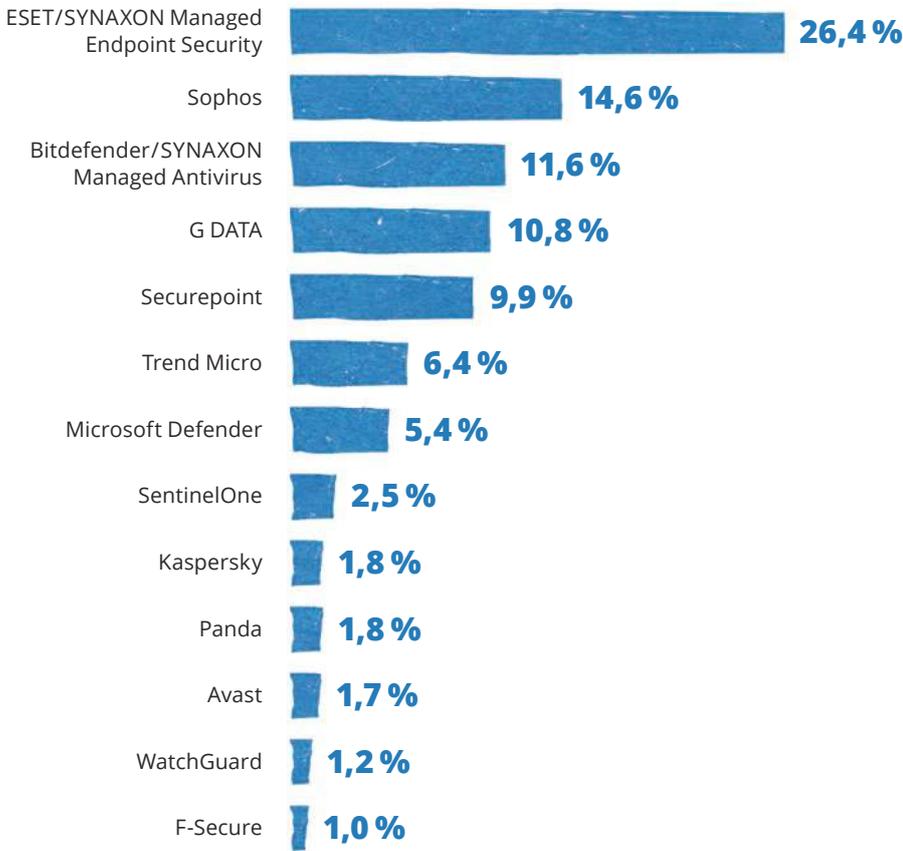
Jedes Jahr bietet das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) einen umfassenden Überblick über die aktuellen Bedrohungen. Laut des BSI-Lageberichts 2023 ist die Bedrohung im Cyber-Raum so hoch wie nie zuvor. Insbesondere für Unternehmen bleibt Ransomware die Hauptbedrohung. Einen guten Schutz gegen Schadprogramme bietet unter anderem Antiviren-Software.

Auf den folgenden Seiten haben wir die Auswertungen der Befragung zu den eingesetzten Sicherheitslösungen dargestellt.

04

Antiviren-Software

Software im Einsatz



Zufriedenheit mit der eingesetzten Software

	Antworten	Note
F-Secure	7	1,43
Kaspersky	13	1,62
WatchGuard	9	1,67
ESET/SYNAXON Managed Endpoint Security	189	1,79
Sophos	104	1,79
Panda	12	1,83
Securepoint	72	1,86
Microsoft Defender	39	1,90
G DATA	78	2,06
Trend Micro	46	2,07
SentinelOne	18	2,11
Bitdefender/SYNAXON Managed Antivirus	84	2,20
Avast	12	2,58

Bewertung analog nach Schulnotenprinzip: von 1 = sehr gut (sehr zufrieden) bis 5 = mangelhaft (unzufrieden).

Insgesamt 724 Antworten. Dargestellt sind nur die Lösungen mit mindestens sieben Nennungen.

DAS ESET MSP PROGRAMM

Einfach. Sicher. Automatisiert.



ESET.DE | ESET.AT | ESET.CH

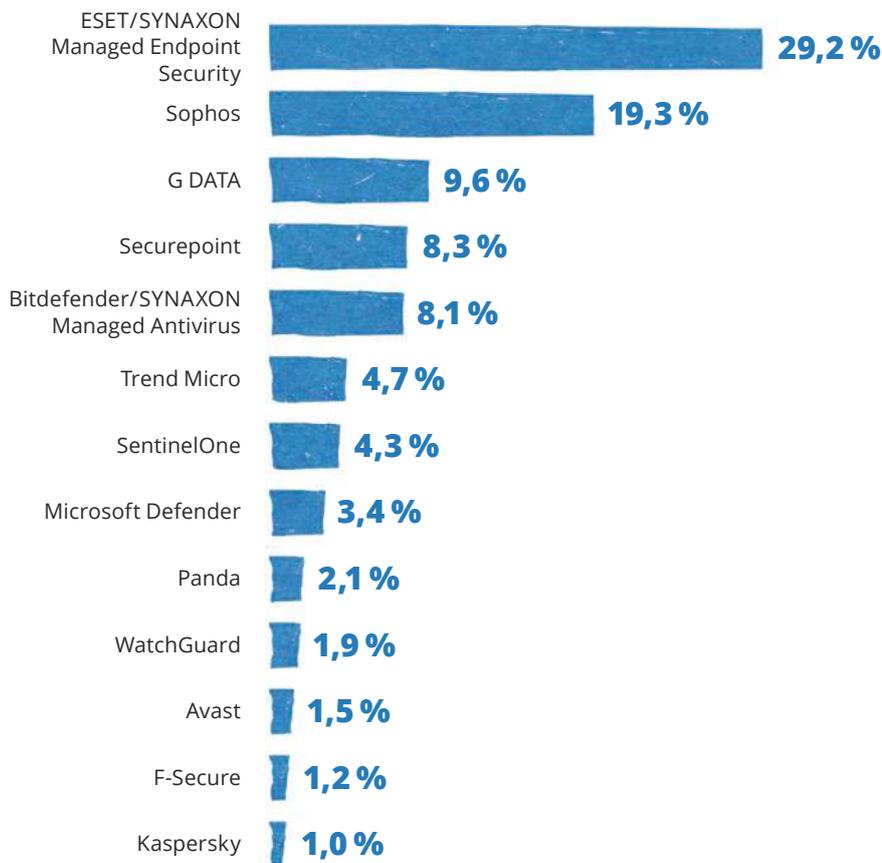
Werden auch Sie ESET MSP Partner.

Automatisieren Sie Ihr Business mit dem größten Security Endpoint Hersteller aus der EU.

- ✓ Ohne Risiko
- ✓ Mehr Gewinne
- ✓ Plattformunabhängig
- ✓ Volle Kontrolle
- ✓ Automatisierte Prozesse

Endpoint-Security-Software

Software im Einsatz



Zufriedenheit mit der eingesetzten Software

	Antworten	Note
F-Secure	8	1,63
Panda	14	1,64
Microsoft Defender	23	1,70
Kaspersky	7	1,71
Securepoint	56	1,77
WatchGuard	13	1,77
ESET/SYNAXON Managed Endpoint Security	192	1,90
Sophos	129	1,91
Trend Micro	32	1,94
SentinelOne	29	2,03
G DATA	65	2,06
Bitdefender/SYNAXON Managed Antivirus	54	2,19
Avast	9	2,56

Bewertung analog nach Schulnotenprinzip: von 1 = sehr gut (sehr zufrieden) bis 5 = mangelhaft (unzufrieden).

Insgesamt 678 Antworten. Dargestellt sind nur die Lösungen mit mindestens sieben Nennungen.

Hochmoderne Cybersecurity – gestützt auf 30 Jahre voller Innovation



Cloud-basierte Managed Security-Lösungen



Unkomplizierte & leistungsstarke Cybersecurity



Effizientes Patch Management



Attraktive Gewinnspannen für Partner



Elegantes Multi-Mandanten-Dashboard – ideal für Reseller und MSP

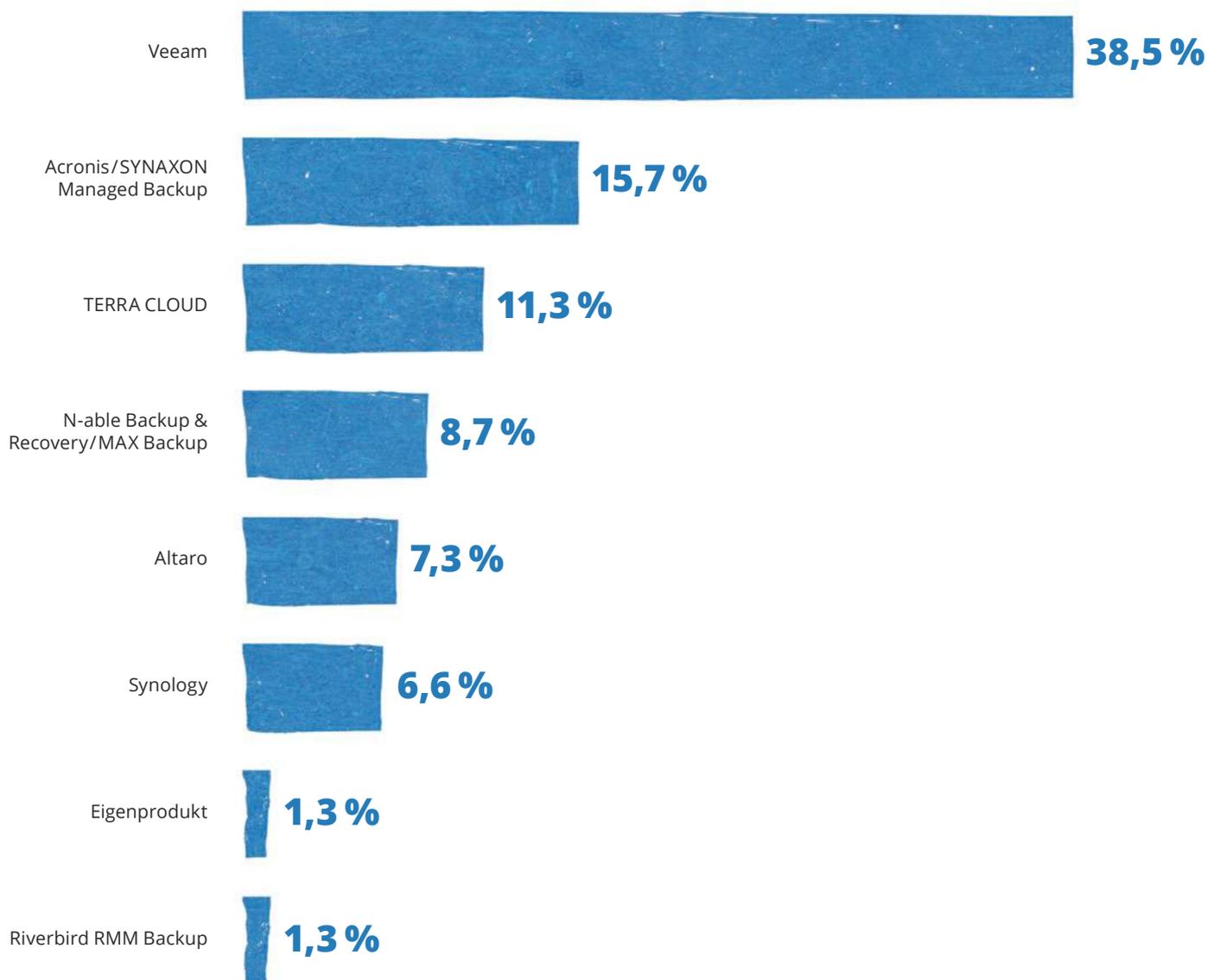


Jetzt Partner werden.

www.avast.com/de-de/business/partners

Managed-Backup-Lösungen

Software im Einsatz



Insgesamt 681 Antworten. Dargestellt sind nur die Lösungen mit mindestens sieben Nennungen.

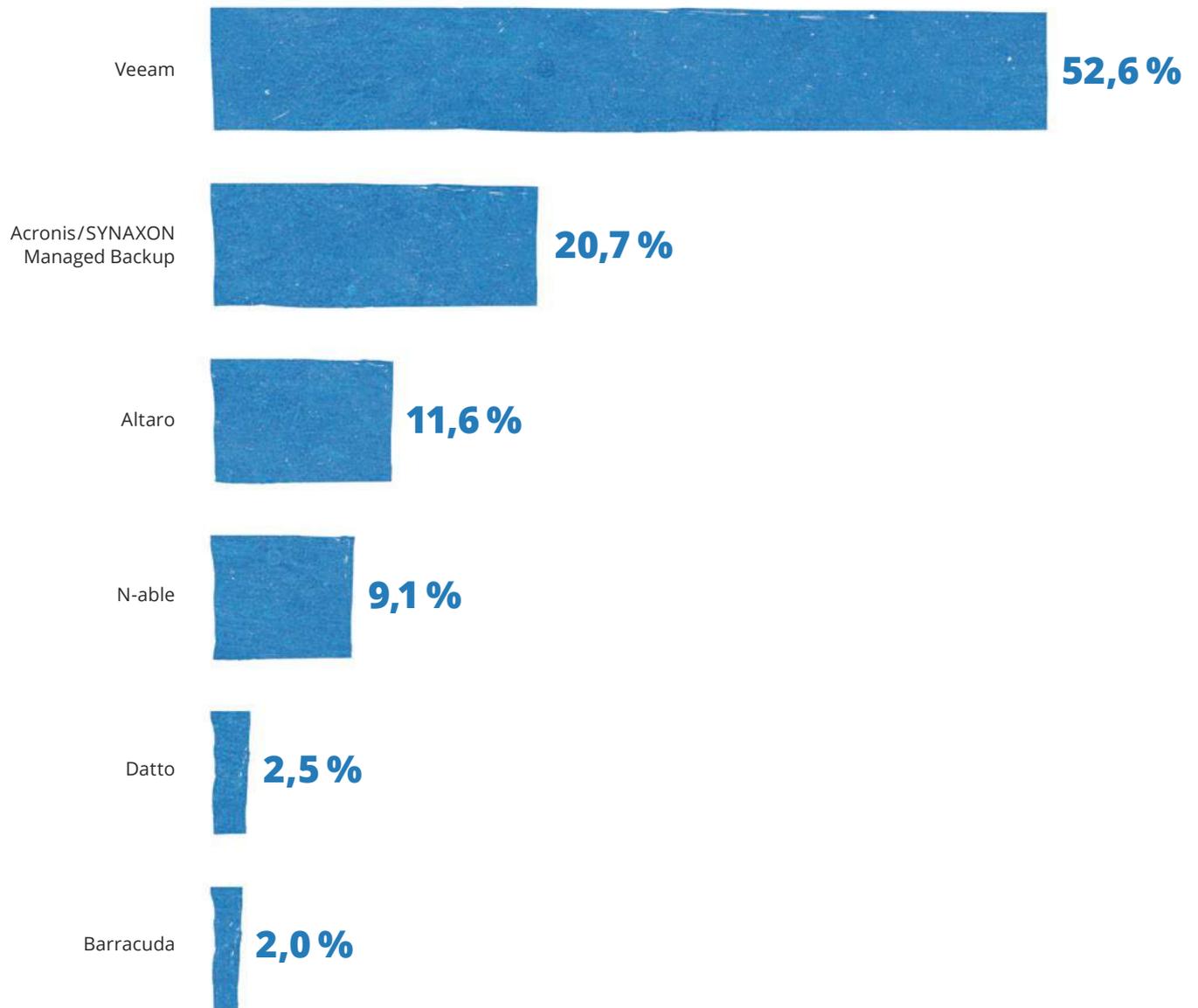
Zufriedenheit mit der eingesetzten Software

	Antworten	Note		Antworten	Note
Riverbird RMM Backup	9	1,11	N-able Backup & Recovery/MAX Backup	58	1,91
TERRA CLOUD	74	1,68	Eigenprodukt	9	2,00
Synology	45	1,69	Altaro	50	2,06
Veeam	258	1,89	Acronis/SYNAXON Managed Backup	104	2,15

Bewertung analog nach Schulnotenprinzip: von 1 = sehr gut (sehr zufrieden) bis 5 = mangelhaft (unzufrieden).

Cloud-to-Cloud-Backup-Lösungen

Software im Einsatz



Insgesamt 405 Antworten. Dargestellt sind nur die Lösungen mit mindestens sieben Nennungen.

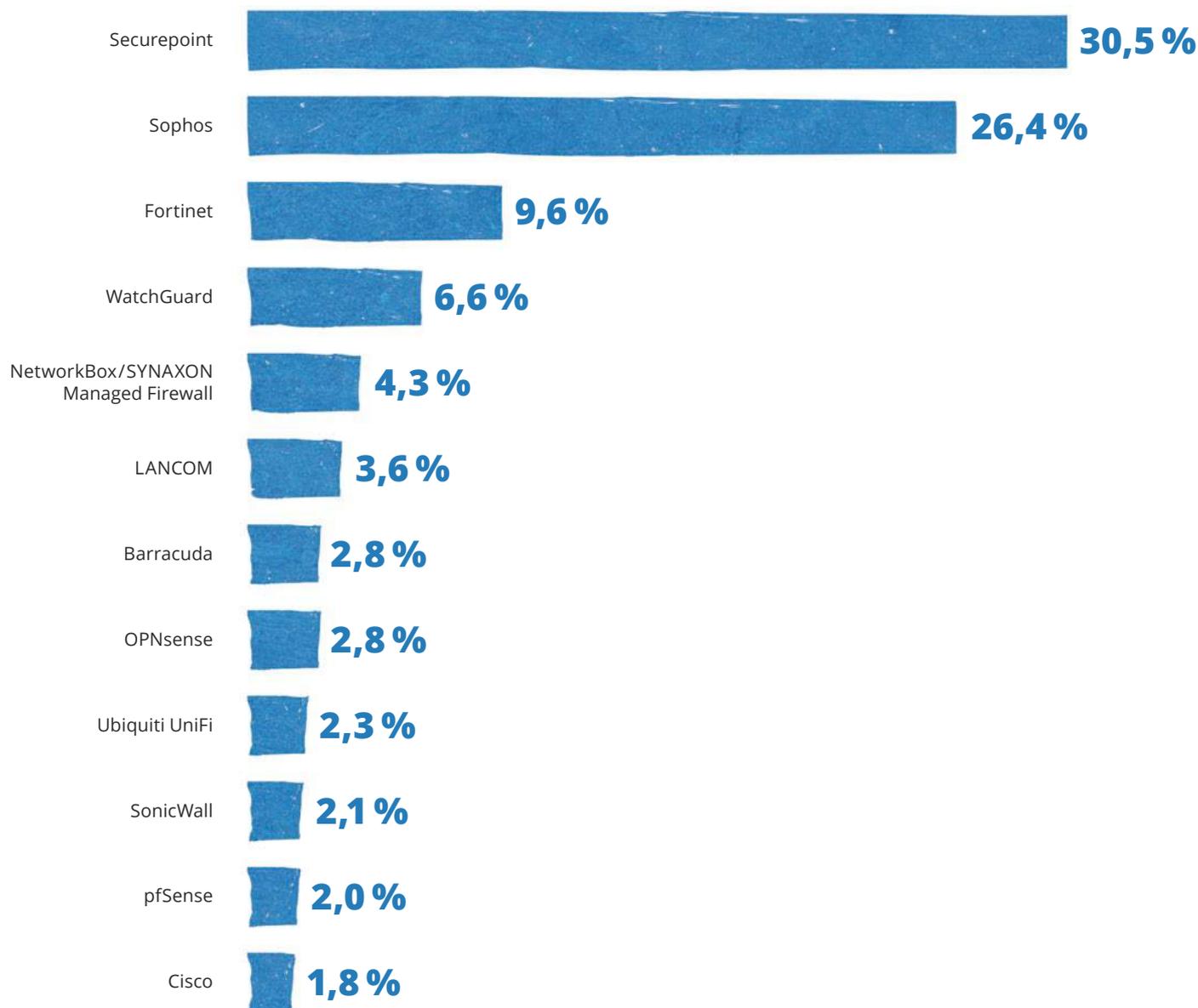
Zufriedenheit mit der eingesetzten Software

	Antworten	Note		Antworten	Note
Barracuda	7	1,57	Datto	10	2,00
Veeam	210	1,91	Acronis/SYNAXON Managed Backup	82	2,05
N-able	37	1,92	Altaro	47	2,30

Bewertung analog nach Schulnotenprinzip: von 1 = sehr gut (sehr zufrieden) bis 5 = mangelhaft (unzufrieden).

Managed-Firewall-Lösungen

Software im Einsatz



Insgesamt 607 Antworten. Dargestellt sind nur die Lösungen mit mindestens sieben Nennungen.

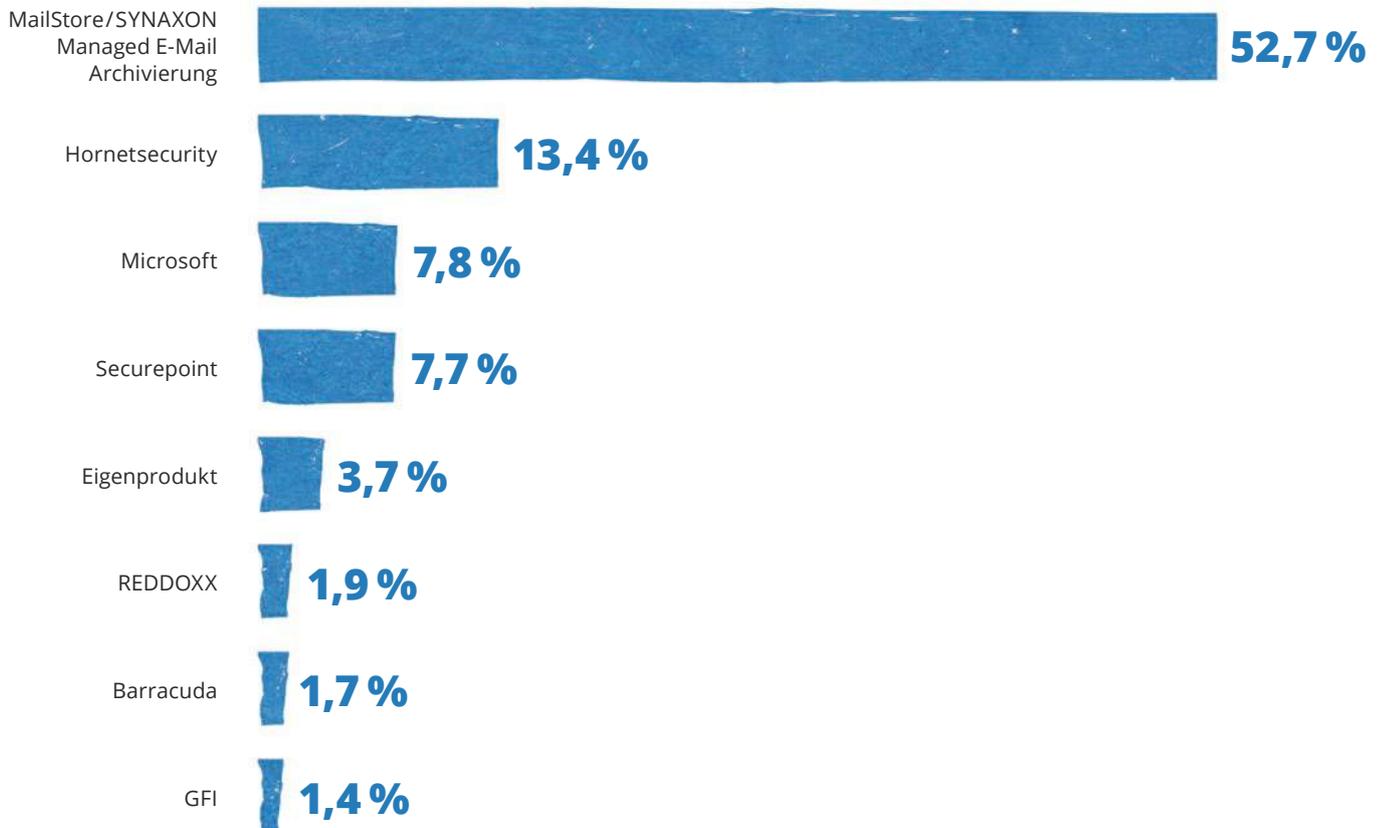
Zufriedenheit mit der eingesetzten Software

	Antworten	Note		Antworten	Note
Ubiquiti UniFi	14	1,50	OPNsense	17	2,06
Fortinet	58	1,76	Sophos	157	2,08
SonicWall	12	1,83	NetworkBox/SYNAXON Managed Firewall	25	2,08
Barracuda	16	1,94	pfSense	12	2,08
WatchGuard	39	1,95	LANCOM	22	2,27
Cisco	11	2,00			
Securepoint	184	2,05			

Bewertung analog nach Schulnotenprinzip: von 1 = sehr gut (sehr zufrieden) bis 5 = mangelhaft (unzufrieden).

E-Mail-Archivierung

Software im Einsatz



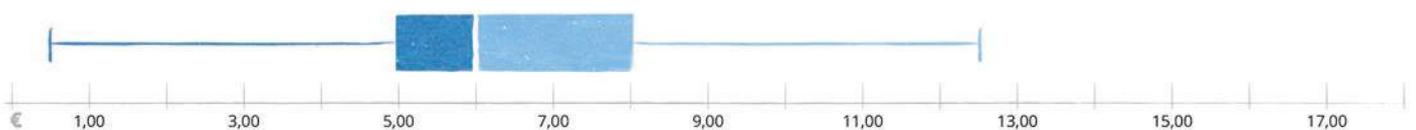
Insgesamt 575 Antworten. Dargestellt sind nur die Lösungen mit mindestens sieben Nennungen.

Zufriedenheit mit der eingesetzten Software

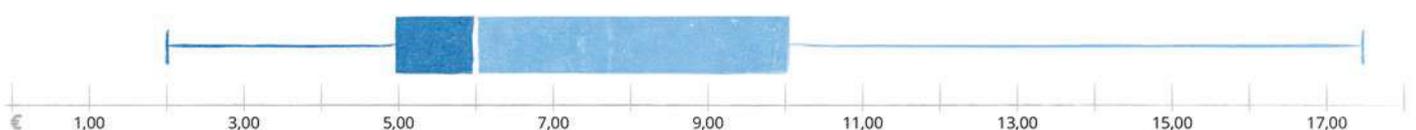
	Antworten	Note		Antworten	Note
Eigenprodukt	20	1,50	Securepoint	43	2,02
Hornetsecurity	77	1,71	GFI	8	2,13
MailStore/SYNAXON Managed E-Mail Archivierung	300	1,78	REDDOXX	10	2,20
Barracuda	9	1,89	Microsoft	44	2,43

Bewertung analog nach Schulnotenprinzip: von 1 = sehr gut (sehr zufrieden) bis 5 = mangelhaft (unzufrieden).

Monatliche Berechnung für E-Mail-Archivierung (1 User): ø 6,56



Monatliche Berechnung für ein Hosted Exchange/M365 E-Mail-Postfach (1 User): ø 7,96



Software- Einsatz in IT-Unter- nehmen

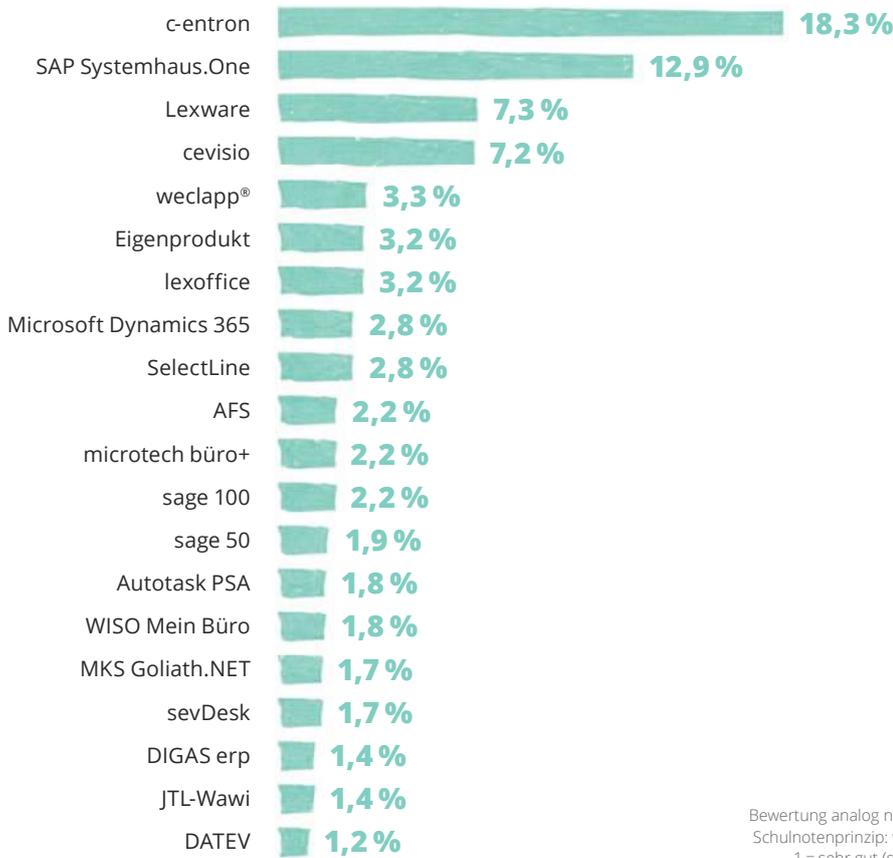
Eine geeignete Software-Lösung für die Prozessunterstützung von IT-Unternehmen trägt in der Praxis einen entscheidenden Anteil dazu bei, dass das jeweilige Unternehmen erfolgreich ist. In der Umfrage haben wir nach der Nutzung und der Zufriedenheit mit den jeweils eingesetzten Software-Lösungen gefragt.

Die Anzahl der Unternehmen, die keine Software-Lösung zur Steuerung der Serviceeinsätze nutzen, geht von Jahr zu Jahr zurück, liegt aber immer noch bei mehr als 14 %.

05

ERP-/CRM-/Warenwirtschaftssysteme

Software im Einsatz



Insgesamt 722 Antworten. Dargestellt sind nur die Systeme mit mindestens sieben Nennungen.

Zufriedenheit mit der eingesetzten Software

	Antworten	Note
cevisio	52	1,37
DIGAS erp	10	1,40
lexoffice	23	1,96
WISO Mein Büro	13	2,00
DATEV	8	2,00
Eigenprodukt	22	2,05
Microsoft Dynamics 365	20	2,10
sage 50	14	2,14
SelectLine	20	2,25
sage 100	16	2,25
weclapp®	24	2,33
c-entron	129	2,38
SAP Systemhaus.One	91	2,43
microtech büro+	16	2,44
Lexware	53	2,51
AFS	15	2,53
Autotask PSA	13	2,54
JTL-Wawi	10	2,70
sevDesk	12	2,83
MKS Goliath.NET	12	3,17

Bewertung analog nach Schulnotenprinzip: von 1 = sehr gut (sehr zufrieden) bis 5 = mangelhaft (unzufrieden).

ERP & CRM für den IT-Channel

in Kooperation mit

spark your growth

MSP Automatisierung inkl. MSP Hub von Systemhaus.One

Rasante Abrechnung und Abgleich Ihrer MSP-Kundenverträge!

Infinigate Deutschland GmbH | Telefon 0511-51 51 51-97
 systemhausone@infinigate.de | www.infinigate.de

www.systemhaus.one

Die Harmonisierung von Dienstleistungen und kaufmännischen Abläufen



Volker Lehnert
Geschäftsführender
Gesellschafter
der c-entron
software gmbh

Systemhäuser integrieren zunehmend das moderne Managed-Service-Modell, welches das traditionelle »Zeit-gegen-Geld«-Modell ergänzt und neu ausrichtet. Dieser Wandel fördert proaktives Agieren, um eine partnerschaftliche Beziehung zum Kunden aufzubauen.

Bei der Zeiterfassung von Service-Technikern unter Managed Service zeigt sich ein Unterschied: Die Zeitdatenerfassung durch Checklisten ermöglicht Standardisierung und Automatisierung, was zu mehr Transparenz gegenüber Kunden führt. Im Gegensatz dazu ist die Zeiterfassung im »Zeit-gegen-Geld«-Modell aufwendiger und bei Fachkräftemangel sowie teuren Spezialisten besonders herausfordernd. Zudem sind Service-Mitarbeiter durch technologische Innovationen und eine Vielzahl von Verträgen mit Kunden (z.B. Managed Firewall, Kontingentvereinbarungen, pauschale Service-Verträge) doppelt gefordert.

Ein fortschrittliches ERP- und Ticketsystem, das den Service-Prozess unterstützt und Aufgaben automatisiert (z.B. Task-Management, RMM-System, Workflow-Formulare, MSP-Modul), kann Service-Mitarbeiter im Alltag entlasten. Dies minimiert Fehler und Bearbeitungsaufwand, sodass sich Mitarbeiter stärker auf Kundenbetreuung und Weiterbildung fokussieren können.

Tickets sollten den Mitarbeitern den Leistungsumfang klar darlegen und die Auswahl entsprechender Aufgaben erleichtern, wobei der passende Vertrag für die Abrechnung bereits hinterlegt sein sollte, ohne dass vertiefte Kenntnisse der Abrechnungsprozesse notwendig sind.

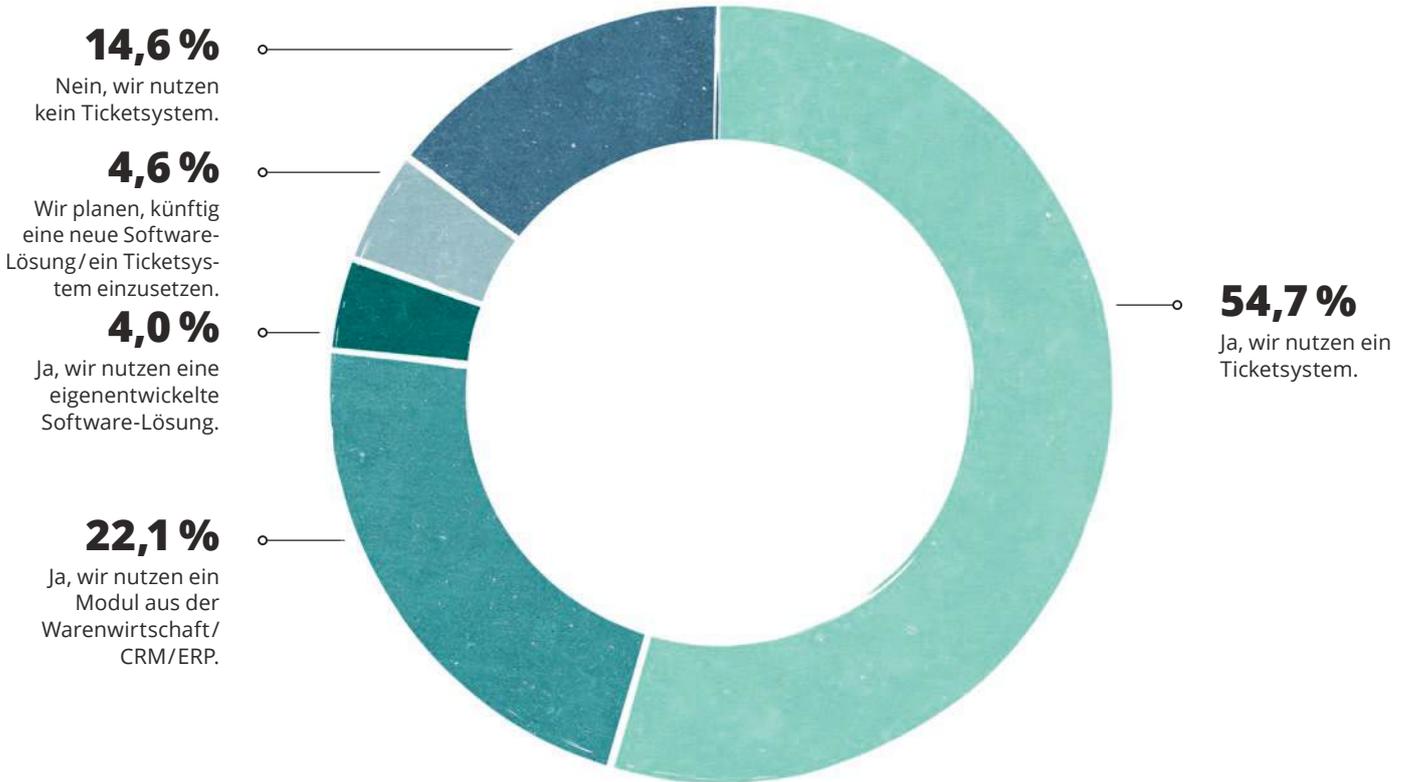
All-in-One Lösung

Skalierbarkeit & Wachstum
Optimierung der Lagerverwaltung
Effiziente Ressourcenplanung
Automatisierung von Geschäftsprozessen
Verbesserter Projektmanagementprozess
Optimierung der Lieferkette **Einfache Integration mit anderen Systemen**
vereinfachte Buchhaltung und Finanzverwaltung
ANFORDERUNGEN **RECHTLICHER** **ERFÜLLUNG**
Echtzeit-Analysen & Berichterstattung
übersichtliche Kundenbetreuung
Mehr Umsatz
Benutzerfreundlich
Datenmanagement *Optimal für IT-Systemhäuser*
Schulungen **Zeit & Kosten sparen**

 **c-entron**
ERP-Lösung für IT-Systemhäuser

Software zur Steuerung und Optimierung der Serviceeinsätze (Ticketsysteme)

Einsatz von Ticketsystemen im Unternehmen



MEHR ALS EIN TICKETSYSTEM

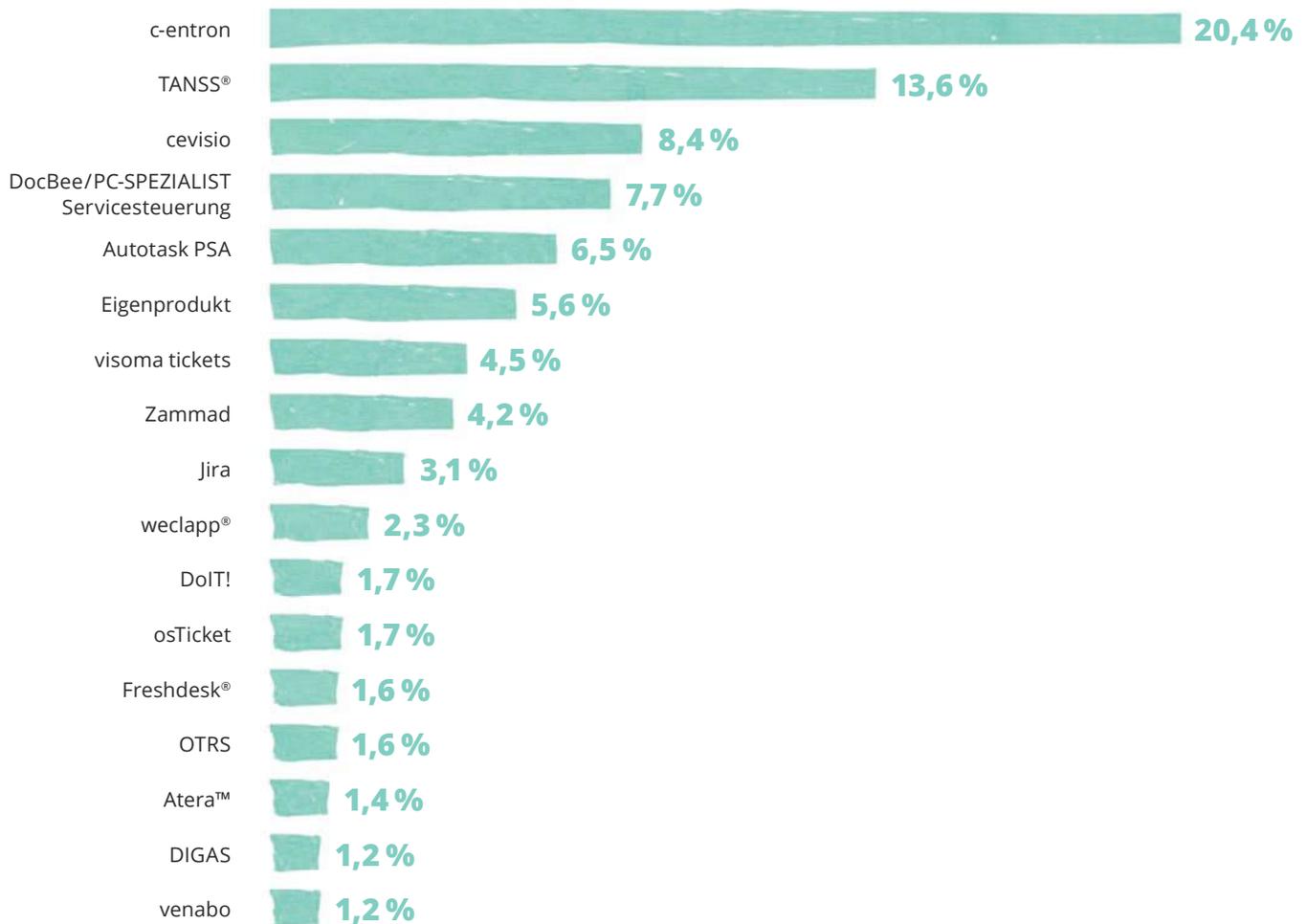
Baue dir aus über **50 Modulen** deinen **Erfolg**.

www.docbee.com



Software zur Steuerung und Optimierung der Serviceeinsätze (Ticketsysteme)

Software im Einsatz



Insgesamt 573 Antworten. Dargestellt sind nur die Systeme mit mindestens sieben Nennungen.

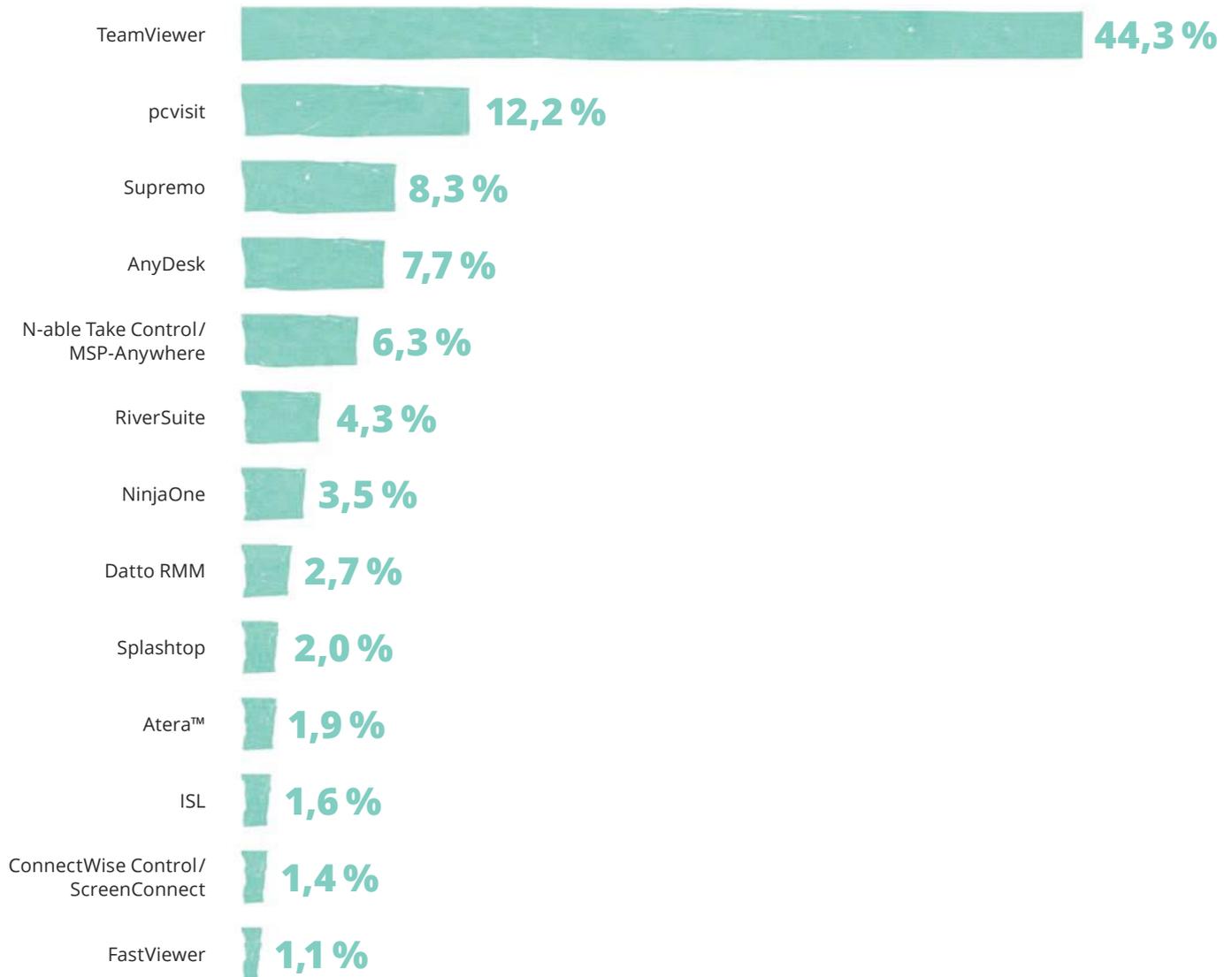
Zufriedenheit mit der eingesetzten Software

	Antworten	Note		Antworten	Note
cevisio	48	1,27	DoIT!	10	2,20
DIGAS	7	1,43	c-entron	114	2,25
TANSS®	77	1,73	osTicket	10	2,30
OTRS	8	1,75	Jira	18	2,33
Freshdesk®	9	1,89	venabo	7	2,43
Zammad	24	2,04	Atera™	8	2,50
DocBee/PC-SPEZIALIST Servicesteuerung	43	2,09	weclapp®	13	2,54
Autotask PSA	37	2,11	visoma tickets	25	2,72
Eigenprodukt	31	2,16			

Bewertung analog nach Schulnotenprinzip: von 1 = sehr gut (sehr zufrieden) bis 5 = mangelhaft (unzufrieden).

Software-Lösungen für die Fernwartung

Software im Einsatz



Insgesamt 736 Antworten. Dargestellt sind nur die Lösungen mit mindestens sieben Nennungen.

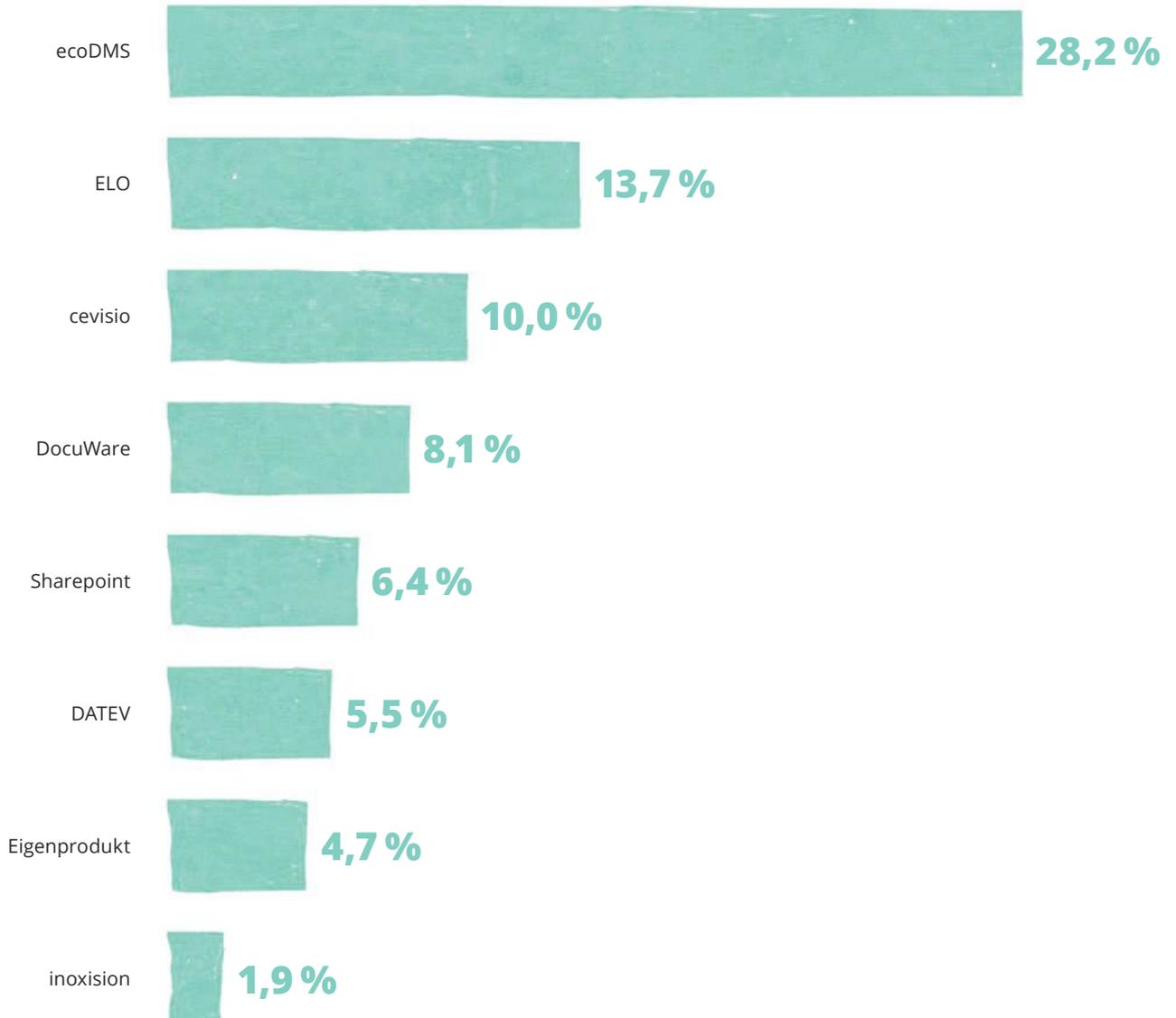
Zufriedenheit mit der eingesetzten Software

	Antworten	Note		Antworten	Note
ISL	12	1,50	Supremo	60	2,12
RiverSuite	30	1,53	AnyDesk	57	2,14
Splashtop	15	1,73	ConnectWise Control/ScreenConnect	10	2,20
NinjaOne	26	1,77	N-able Take Control/MSP-Anywhere	45	2,31
Datto RMM	20	1,80	TeamViewer	320	2,43
Atera™	14	1,86	FastViewer	8	2,63
pcvisit	90	1,89			

Bewertung analog nach Schulnotenprinzip: von 1 = sehr gut (sehr zufrieden) bis 5 = mangelhaft (unzufrieden).

Dokumenten-Management-Systeme (DMS)

Software im Einsatz



Insgesamt 422 Antworten. Dargestellt sind nur die Systeme mit mindestens sieben Nennungen.

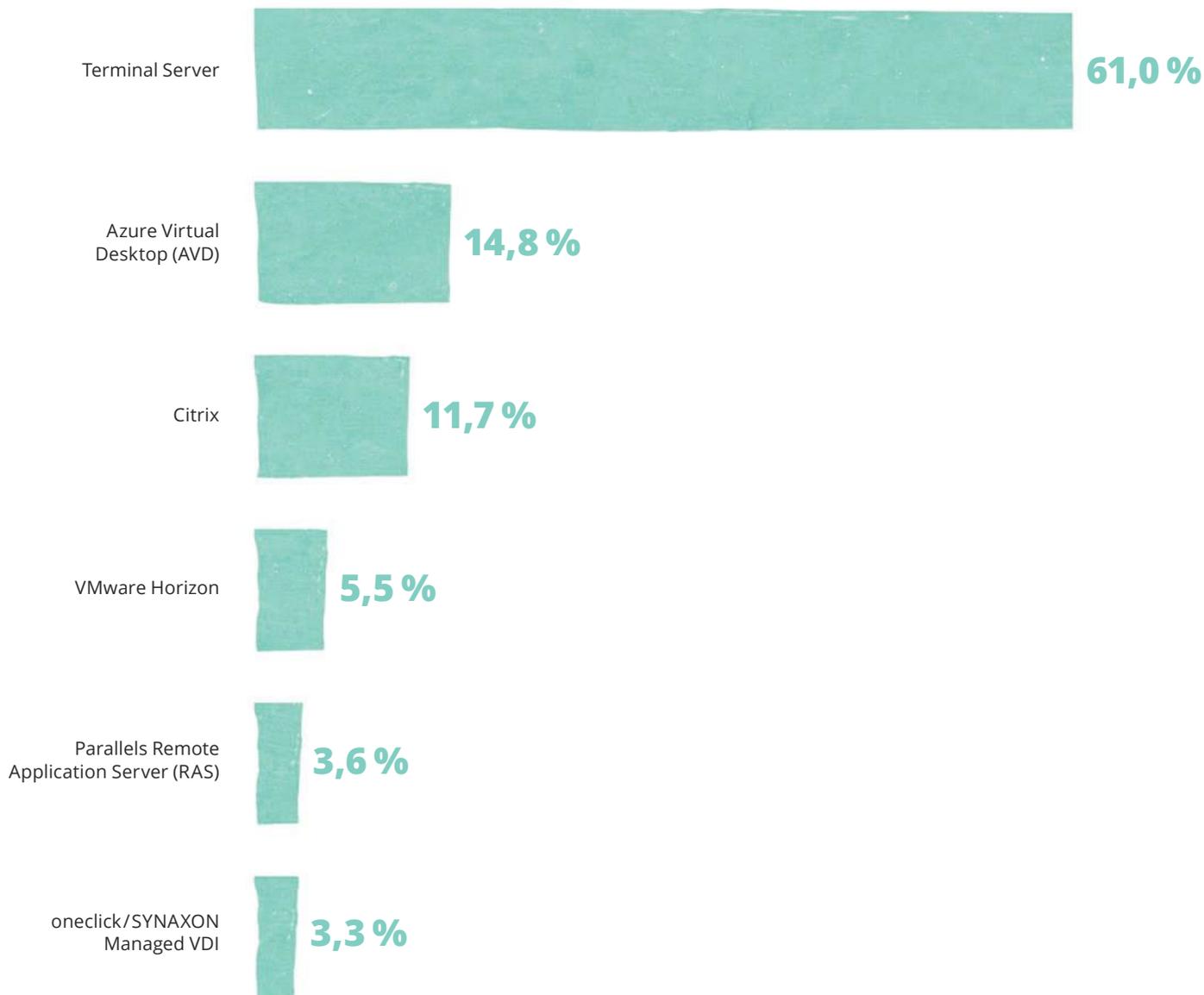
Zufriedenheit mit der eingesetzten Software

	Antworten	Note		Antworten	Note
cevisio	42	1,36	DocuWare	33	2,06
Eigenprodukt	18	1,72	ELO	57	2,16
inoxision	8	1,75	ecoDMS	117	2,26
DATEV	20	1,80	Sharepoint	26	2,54

Bewertung analog nach Schulnotenprinzip: von 1 = sehr gut (sehr zufrieden) bis 5 = mangelhaft (unzufrieden).

VDI-Lösungen (Virtual Desktop Infrastructure)

Software im Einsatz



Insgesamt 420 Antworten. Dargestellt sind nur die Lösungen mit mindestens sieben Nennungen.

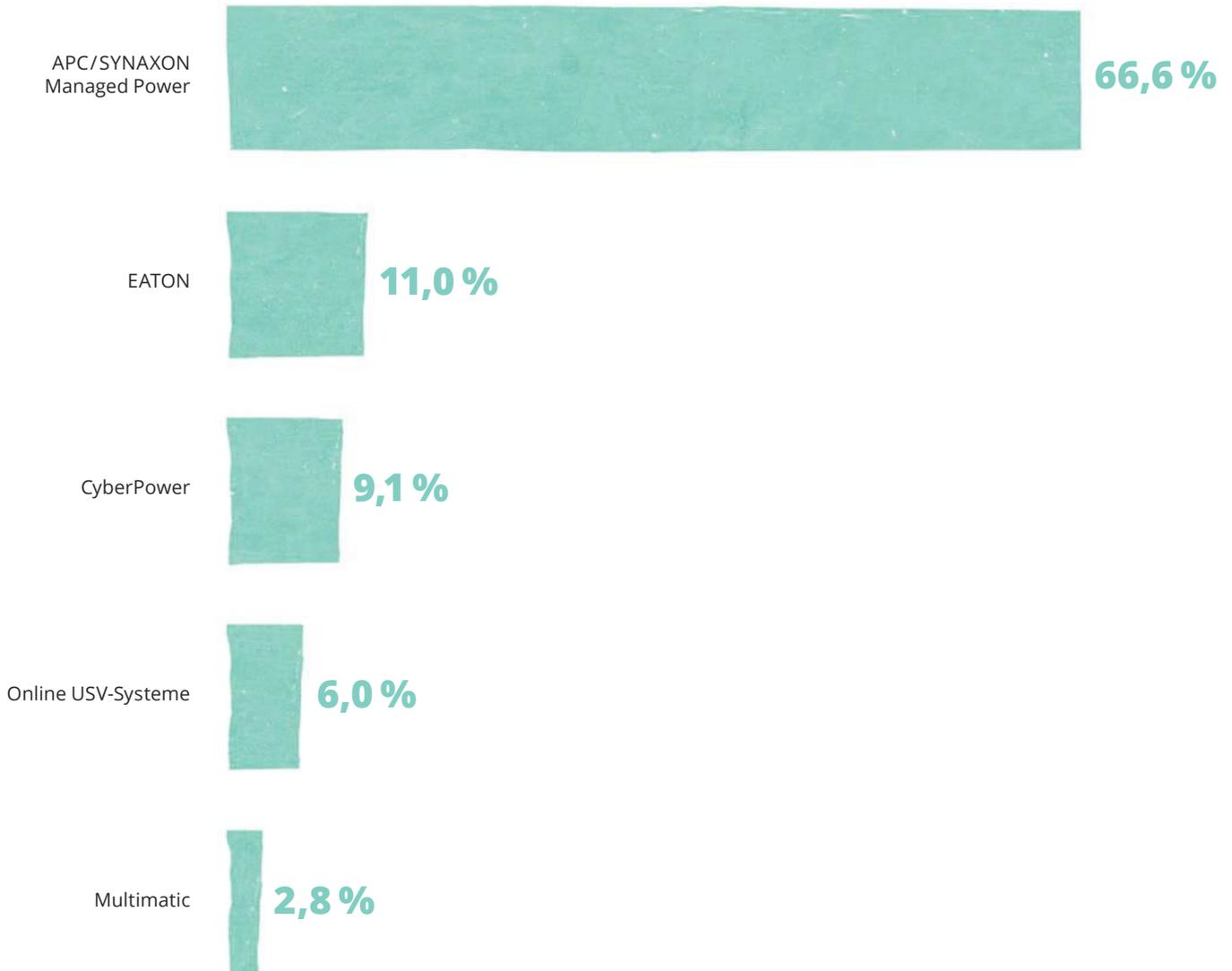
Zufriedenheit mit der eingesetzten Software

	Antworten	Note		Antworten	Note
Azure Virtual Desktop (AVD)	62	1,94	VMware Horizon	22	2,18
Citrix	45	2,07	Terminal Server	245	2,31
Parallels Remote Application Server (RAS)	15	2,07	oneclick/SYNAXON Managed VDI	13	2,31

Bewertung analog nach Schulnotenprinzip: von 1 = sehr gut (sehr zufrieden) bis 5 = mangelhaft (unzufrieden).

USV-Lösungen (unterbrechungsfreie Stromversorgung)

Software im Einsatz



Insgesamt 671 Antworten. Dargestellt sind nur die Lösungen mit mindestens sieben Nennungen.

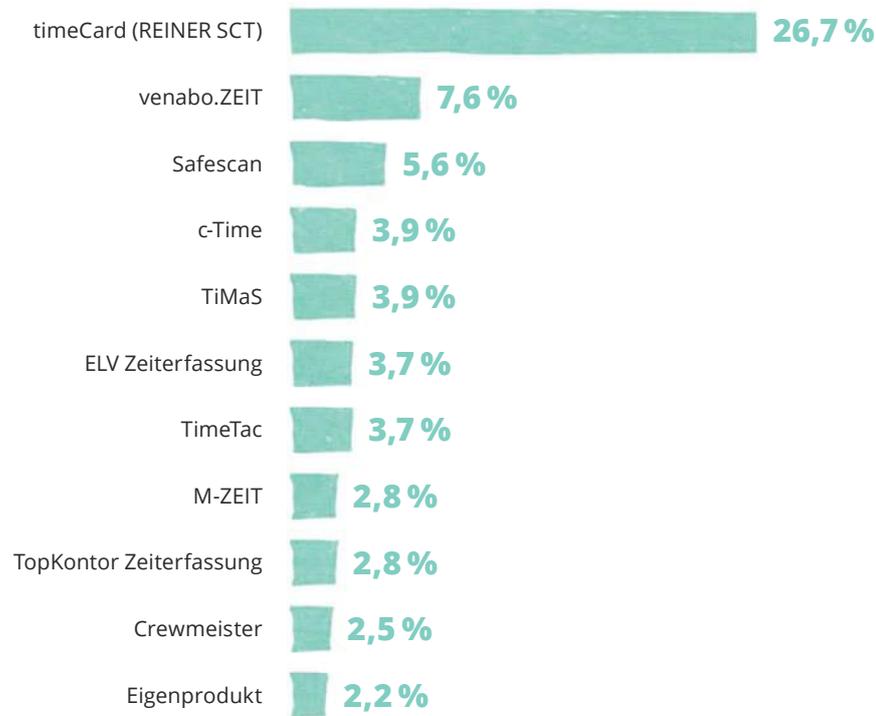
Zufriedenheit mit der eingesetzten Software

	Antworten	Note		Antworten	Note
Multimatic	19	1,68	APC/SYNAXON Managed Power	438	1,91
CyberPower	61	1,82	Online USV-Systeme	38	2,05
EATON	72	1,88			

Bewertung analog nach Schulnotenprinzip: von 1 = sehr gut (sehr zufrieden) bis 5 = mangelhaft (unzufrieden).

Einsatz von Lösungen für die Zeiterfassung

Software im Einsatz



Insgesamt 356 Antworten. Dargestellt sind nur die Lösungen mit mindestens sieben Nennungen.

Zufriedenheit mit der eingesetzten Software

	Antworten	Note
venabo.ZEIT	27	1,74
Crewmeister	9	1,78
TimeTac	12	1,92
c-Time	14	2,00
TiMaS	13	2,08
timeCard (REINER SCT)	91	2,33
Eigenprodukt	8	2,13
TopKontor Zeiterfassung	10	2,40
ELV Zeiterfassung	12	2,50
M-ZEIT	10	2,50
Safescan	19	2,63

Bewertung analog nach Schulnotenprinzip: von 1 = sehr gut (sehr zufrieden) bis 5 = mangelhaft (unzufrieden).

REINER SCT®

timeCard AU
automatisches Einbuchen der eAU in die Zeiterfassung

DIE LÜCKENLOSE ZEITERFASSUNG FÜR GLÜCKLICHE UNTERNEHMEN – timeCard

TECHNOLOGIE AUS DEUTSCHLAND

Zeiterfassung: rechtlicher Rahmen und betriebswirtschaftliche Notwendigkeit



Michael Suermann
Geschäftsführer
S&S Software und
Service GmbH,
16 Mitarbeiter;
Ausrichtung des
Unternehmens:
kaufmännische
Software (ERP, MES,
Zeiterfassung)

Spätestens seit dem Urteil des Bundesarbeitsgerichts (BAG) im September 2022 ist das Thema Zeiterfassung für Unternehmen nicht mehr zu ignorieren. Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat die Arbeitgeber aller Mitgliedstaaten verpflichtet, ein objektives, verlässliches und zugängliches System einzurichten, mit dem die täglich geleistete Arbeitszeit jedes Arbeitnehmers gemessen werden kann (EuGH Rs. 55/18 CCOO)*. Was bedeutet das für Unternehmen in Deutschland? Deutsche Gerichte urteilen bereits seit einiger Zeit nicht mehr rein nach den deutschen Gesetzen, sondern begründen die jeweiligen Urteile mittels der europäischen Rahmenbedingungen, die weiter greifen als das deutsche Recht. Es ist dem Gesetzgeber durchaus erlaubt, nationale Bedingungen zu ergänzen und zu konkretisieren, aber davon hat der deutsche Gesetzgeber (noch) keinen Gebrauch gemacht. Das neue Arbeitszeitgesetz (ArbZG) ist in Bearbeitung, liegt aber »auf Eis«, da sich die Beteiligten nicht einigen können. Doch warum sich sträuben, wenn man es eh machen muss? Es scheint sinnvoll, hier mal den Blick auf den betriebswirtschaftlichen Nutzen einer digitalen Zeiterfassung zu lenken:

Zunächst bietet die Erfassung der Arbeitszeiten eine geeignete Grundlage für die Vergütung der Arbeitsleistung, da die meisten Arbeitsverträge durch die Entlohnung für eine gewisse »Zeitleistung« geprägt sind. Kauft man ein Produkt, so ist im Preis auch die Arbeitsleistung kalkuliert. Bei einer Serviceleistung wird meistens nach der aufgewendeten Zeit abgerechnet oder zumindest kalkuliert. Ein Grundsatz der Kostenrechnung lautet »alle direkt zuordenbaren Kosten auch direkt dem Kostenträger/Projekt/Vorgang zuordnen«. Der Nutzen einer Zeiterfassung wird massiv erhöht, wenn man neben der Arbeitszeiterfassung auch eine Projektzeiterfassung einführt. Allgemeine Arbeitszeiten können entweder auf allgemeine Kostenträger (Wartung, interne Besprechung, etc.) oder ohne Angabe des Vorgangs gebucht werden. Somit werden auch die internen Prozesse transparent und kalkulierbar. Weitere Vorteile lassen sich in Bezug auf die Personaleinsatzplanung und -beschaffung ableiten, wenn man genau weiß, welche Arbeiten der ausfallende Mitarbeiter verrichtet hat. Es vereinfacht außerdem die Urlaubsplanung, da einige Zeiterfassungssysteme bspw. Urlaubsanträge inkl. der mehrstufigen Genehmigung abbilden können. Ähnlich verhält es sich bei Krankmeldungen, die sofort an die Abteilungsleitung gehen, damit diese sich um eine Ersatzbesetzung oder Terminverschiebungen kümmern kann. Eine Schnittstelle zur Lohnabrechnung ist ebenso sinnvoll wie die Übergabe der Projektzeiten an die Abrechnungs- oder Kalkulationssoftware. Weitere Infos und Beratungen können gerne angefordert werden unter ms@m-zeit.de.

Die Vorteile einer digitalen Zeiterfassung in der Übersicht:

- ✓ Sie ermöglicht eine präzise Erfassung von Überstunden und Pausenzeiten.
- ✓ Mitarbeiter können ihre Arbeitszeiten schnell und einfach erfassen, ohne aufwendige Papierformulare ausfüllen oder manuelle Berechnungen durchführen zu müssen.
- ✓ Mitarbeiter können ihre Arbeitszeiten auch außerhalb des Büros erfassen, z. B. über mobile Apps oder webbasierte Lösungen. Dies ist besonders vorteilhaft für Remote-Arbeiter oder Mitarbeiter im Außendienst.
- ✓ Eine klare Übersicht über die Arbeitszeiten aller Mitarbeiter ermöglicht es Unternehmen, Überstunden oder Unterbeschäftigung zu identifizieren, Engpässe in der Personalplanung zu erkennen, detaillierte Berichte zu erstellen und die Ressourcen effektiv für die Personalplanung, Budgetierung und Leistungsabrechnung zu nutzen.
- ✓ Durch eine genaue Dokumentation erleichtert sie die Einhaltung von arbeitsrechtlichen Bestimmungen und Tarifverträgen sowie die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben.
- ✓ Sie kann nahtlos in andere HR- oder Abrechnungssysteme integriert werden. Dadurch wird der Datenaustausch vereinfacht und die Effizienz weiter gesteigert.

Es ist wichtig anzumerken, dass die Vorteile einer digitalen Zeiterfassung von den spezifischen Bedürfnissen und Anforderungen eines Unternehmens abhängen.

*Quelle: www.bmas.de/DE/Arbeit/Arbeitsrecht/Arbeitnehmerrechte/Arbeitszeitschutz/Fragen-und-Antworten/faq-arbeitszeiterfassung.html

Infrastructure- as-a-Service (IaaS)

Infrastructure-as-a-Service (IaaS) ist eine Art von Cloud-Diensten, die dem Nutzer typische Komponenten einer Rechenzentrumsinfrastruktur wie Hardware, Rechenleistung, Speicherplatz oder Netzwerkressourcen aus der Cloud mit nutzungsbasierter Bezahlung zur Verfügung stellt. Mittlerweile setzt sich IaaS immer stärker durch, denn es bietet für Unternehmen eine interessante Alternative zum Kauf und Betrieb eigener Hardware.

Auf den folgenden Seiten zeigen wir die Auswertungen zur Nutzung der IaaS, zu den Grundlagen für die Entscheidung für einen bestimmten Anbieter sowie die am häufigsten genannten Anbieter mit der Darstellung der Zufriedenheit durch den IT-Dienstleister.

06

Infrastructure-as-a-Service – Wachstum + Kundenbindung



Dr. Rudolf Aunkofer

Inhaber des iSCM INSTITUTs, ein Experten-Netzwerk mit Fokus auf Information und Supply Chain Management für die Technologie- bzw. ITK-Branche. Die Leistungen reichen von Marketing und Marktforschung über Kunden und Partnerzufriedenheit bis hin zu Projektmanagement und Beratung.

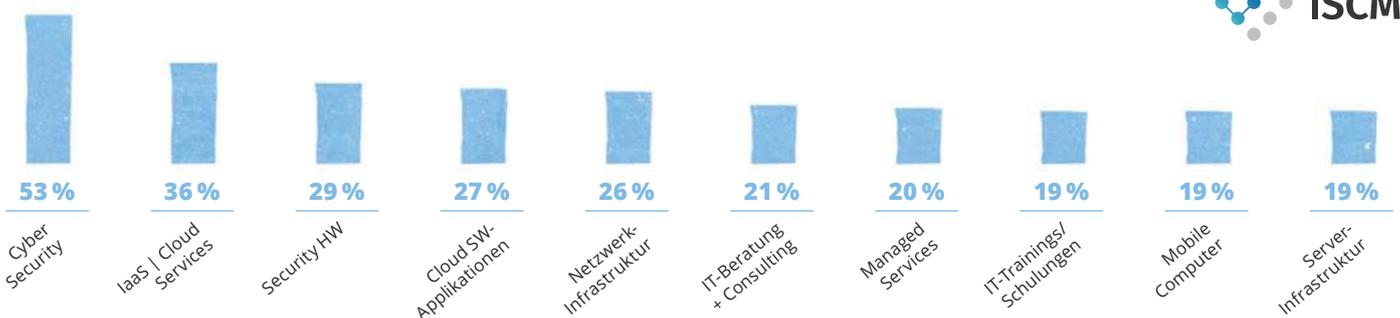
Infrastructure-as-a-Service, kurz »IaaS«, umfasst die bedarfsgerechte Bereitstellung grundlegender, cloudbasierter Rechen-, Netz- oder Speicher-Leistung für Unternehmen mit nutzungsbasierter Bezahlung. Unternehmen können über eine Internetverbindung auf gehostete Infrastruktur zugreifen und diese im abgesteckten Rahmen flexibel wie skalierbar nutzen. Das Jahr 2023 hat gezeigt, dass »der effizienzorientierte Einsatz von Cloud-Applikationen« das zentrale Thema auf Kunden bzw. Unternehmensseite ist. IaaS ist daher elementare Basis, um hohe Investitionskosten und Kapitalbindung zu reduzieren. Für viele Großunternehmen/Konzerne ist IaaS heute bereits fester und nicht mehr wegzudenkender Bestandteil ihrer IT-Strategie.

Mittlerweile wird IaaS aber auch für mehr und mehr mittelständische Unternehmen interessant. Durch den im Mittelstand während der Pandemie stattgefundenen Paradigmenwechsel von »on-prem first« hin zu »cloud first« bei IT-Investitionen, hat sich gezeigt, dass die typischen Cloud-Vorteile – Geschwindigkeit, Verfügbarkeit, Skalierung – kombiniert mit einem Pay-as-you-go-Modell helfen, konjunkturbedingte Bedarfsschwankungen leichter und mit kürzerer Reaktionszeit auszugleichen. Zudem lassen sich hierdurch für viele Unternehmen die negativen Konsequenzen des speziell im IT-Bereich gegebenen Fachkräftemangels erheblich abmildern. Mittelständische Unternehmen lösen somit durch den Einsatz von IaaS zwei zentrale Herausforderungen – Kostensteigerung + Personalmangel – bei gleichzeitiger Steigerung von Flexibilität und Effizienz.

Dies zeigt auch die Analyse der geplanten Investitionsschwerpunkte. Nach dem omnipräsenten Thema »Cyber-Security« befinden sich Investitionen in IaaS auf Rang zwei. 36 Prozent der Unternehmen gehen davon aus, dass sie eine zunehmende oder stark zunehmende Investitionstätigkeit in diesem Bereich erwarten. Berücksichtigt man zudem, dass sich Investitionen in Netzwerk-Infrastruktur mit 26 Prozent und Investitionen in Server-Infrastruktur mit 19 Prozent unter den TOP-10-Investitionsschwerpunkten für das Jahr 2024 befinden, wird deutlich, welche große Bedeutung Infrastruktur bzw. IaaS für Unternehmen besitzt. Wachstum ist somit für die kommenden Jahre für all die Systemhäuser programmiert, die diese Nachfrage kompetent, zeitnah und mit vertretbaren Kosten bedienen können.

Die digitale Transformation erreicht durch IaaS eine neue Dimension in puncto Geschwindigkeit und Vernetzung. Unternehmen fokussieren sich thematisch auf die Neugestaltung und Optimierung von ganzen Geschäfts-/Prozessabläufen und nicht länger auf einzelne Prozesse. Für die Hälfte aller Unternehmen ist dies zentrales Thema im Jahr 2024. IaaS bietet für Standardisierung, Konsolidierung oder Integration neue Ansätze, die Unternehmen aufgrund eines steigenden Kostendrucks bereit sind, zeitnah zu implementieren. IaaS wie Netzwerk-Lösungen spielen bei 40 Prozent der Unternehmen eine zentrale Rolle in ihrer IT-Strategie. 25 Prozent der Unternehmen geben an, (weitere) Geschäftsprozesse in die Cloud migrieren zu wollen.

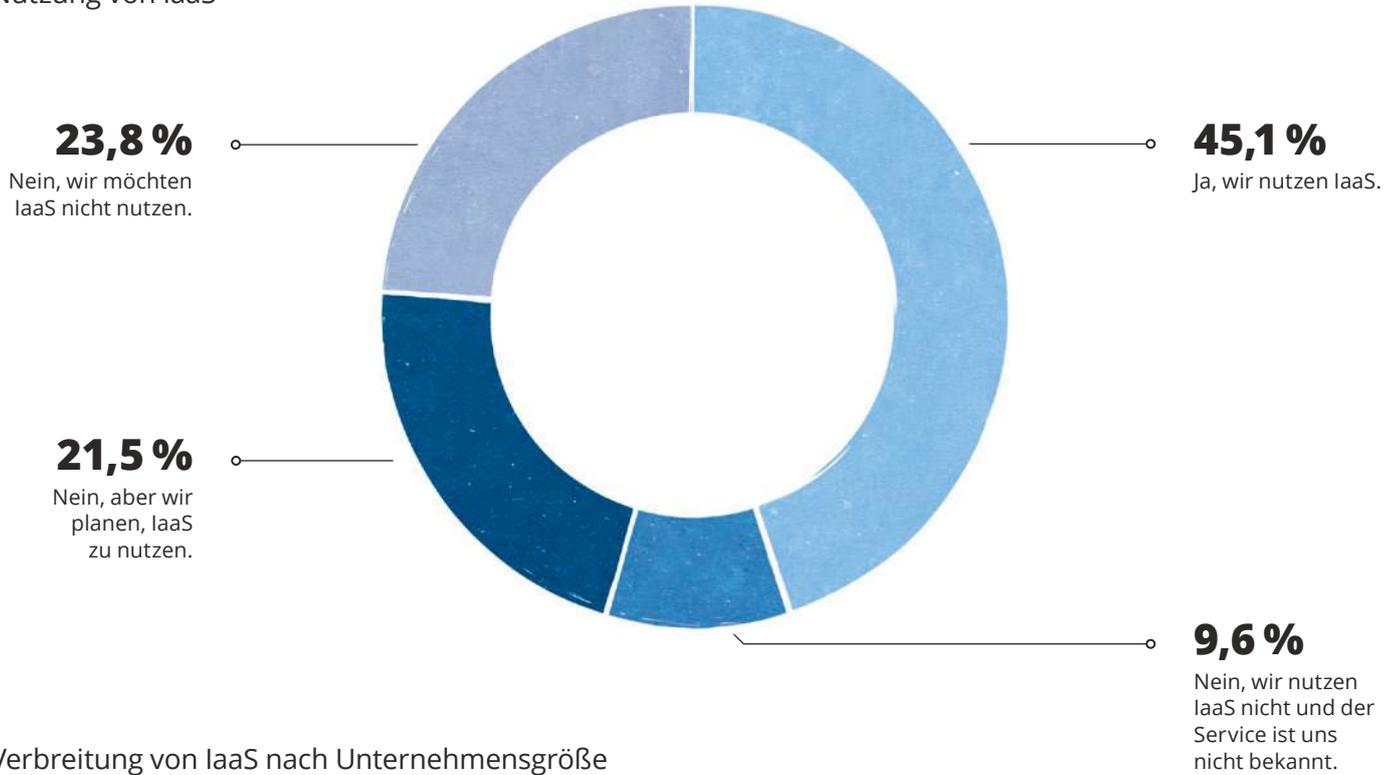
Wie schätzen Sie Ihre Investitionen für folgende Cloud-Services ein?



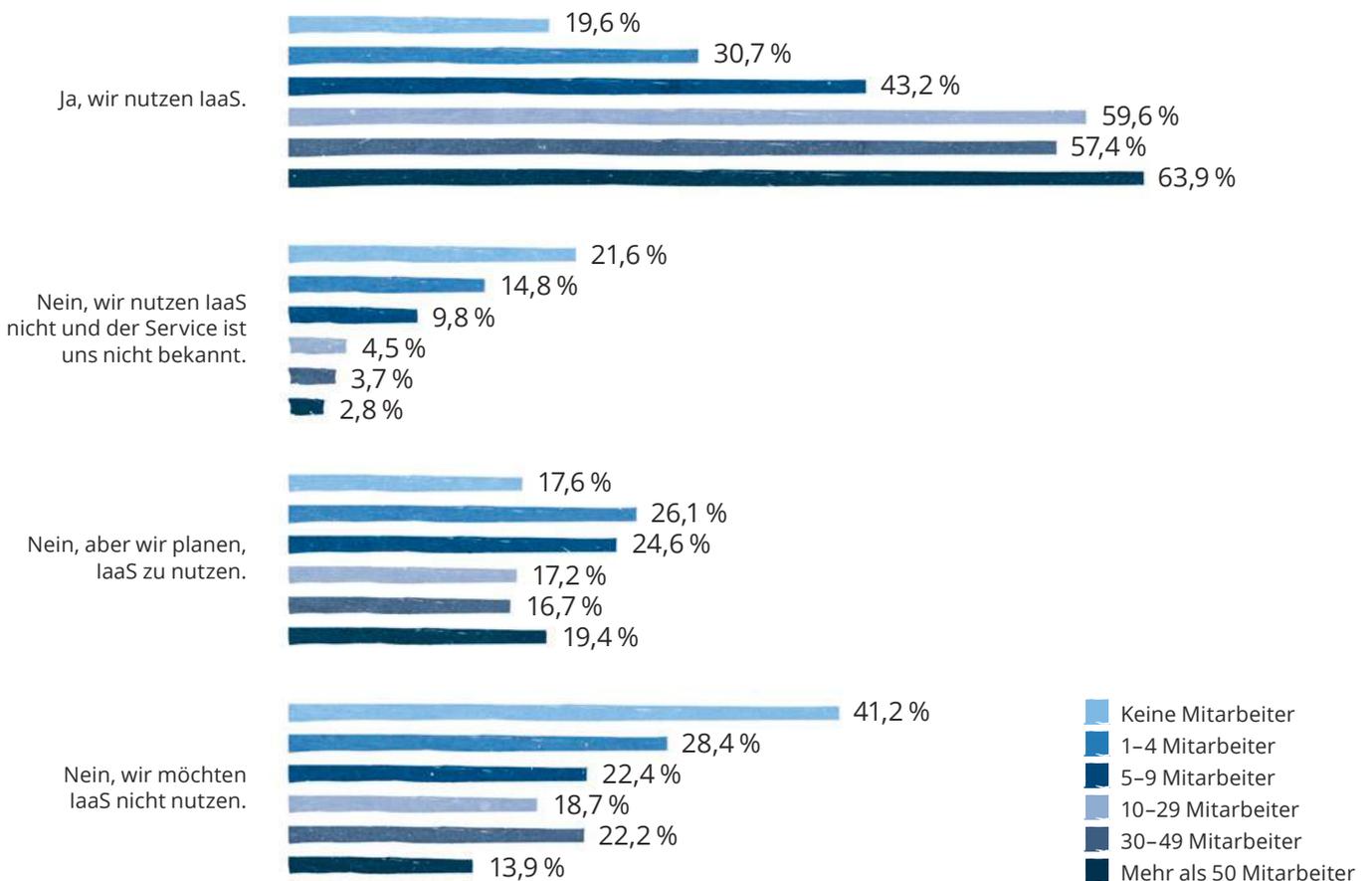
Quelle: iSCM | Deutschland | TOP2-Box = zunehmend + stark zunehmend | Angaben in Prozent
© iSCM 2023 | Think Tank for Information & Supply Chain Management

Infrastructure-as-a-Service (IaaS)

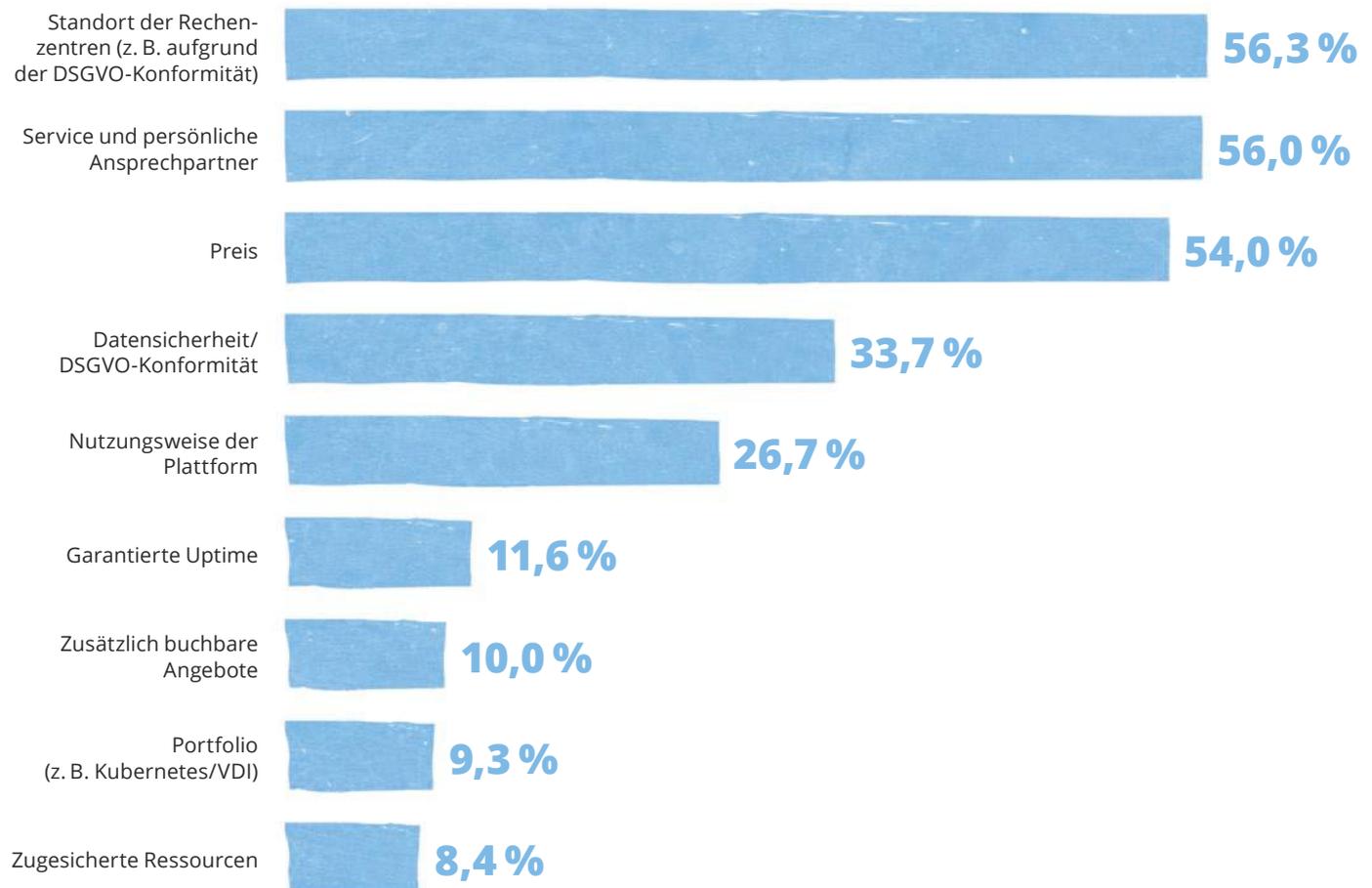
Nutzung von IaaS



Verbreitung von IaaS nach Unternehmensgröße



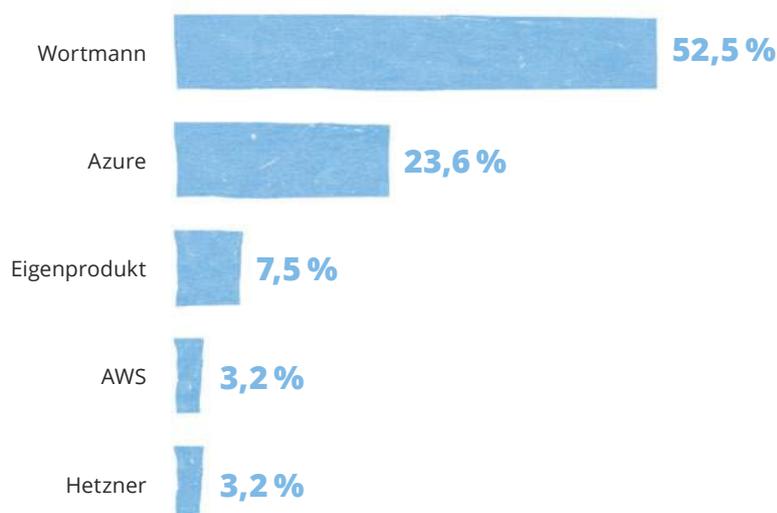
Grundlagen zur Entscheidung für einen IaaS-Anbieter



Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich. Insgesamt gab es 1.174 Antworten. Dargestellt sind nur die Entscheidungsgrundlagen mit mindestens sieben Nennungen.

IaaS-Anbieter

Software im Einsatz



Insgesamt 373 Antworten. Dargestellt sind nur die Anbieter mit mindestens sieben Nennungen.

Zufriedenheit mit der eingesetzten Software

	Antworten	Note
Eigenprodukt	25	1,64
Wortmann	185	1,75
AWS	12	1,83
Hetzner	12	2,08
Azure	83	2,10

Bewertung analog nach Schulnotenprinzip: von 1 = sehr gut (sehr zufrieden) bis 5 = mangelhaft (unzufrieden).

Die TERRA CLOUD: IaaS und Managed IaaS aus einer Hand



Soner Selvi
Cloud Consultant,
Wortmann AG

Die TERRA CLOUD, eine Tochter der Wortmann AG, betreibt in Hüllhorst ein eigenes Rechenzentrum. Spezialisiert auf KMU-Cloud-Lösungen mit Schwerpunkt auf IaaS, bietet es Unternehmen die Möglichkeit, ihre gesamte Cloud-Infrastruktur und Geschäftslösungen aus einer Hand zu erhalten. Das bedeutet, dass Sie nicht mehr mit verschiedenen Anbietern jonglieren müssen, um Ihre IT-Anforderungen zu erfüllen. In der TERRA CLOUD finden Sie alles, was Sie benötigen, um Ihr individuelles Business-Modell aus der Cloud zu konzipieren und umzusetzen. Dieser ganzheitliche Ansatz spart Zeit, Ressourcen und sorgt für eine reibungslose Integration Ihrer Geschäftsanwendungen – perfekt für Unternehmen, die nach skalierbaren, fairen und zuverlässigen IT-Infrastrukturlösungen aus Deutschland suchen.

Egal, ob Sie nach skalierbaren virtuellen Maschinen, leistungsstarken vCores, erstklassigem Storage oder einer zuverlässigen und sicheren Netzwerkinfrastruktur suchen – die TERRA CLOUD hat die Lösungen, die Ihr Unternehmen benötigt. Fortschrittliche Sicherheitsmaßnahmen bieten Ihren Daten in der Cloud Schutz. Dies beinhaltet den Einsatz von Securepoint Firewall VMs, die Ihre privaten Cloud-Umgebungen vor Bedrohungen wie Malware und Eindringungsversuchen schützen. Durch Überwachung, Automatisierung und Self-Service-Tools sorgt die TERRA CLOUD dafür, dass Ihre Infrastruktur immer aktuell ist. Ereignisse können schnell erkannt und darauf reagiert werden und Sie haben Zeit, sich auf Ihr Geschäft zu konzentrieren. Mit der TERRA CLOUD haben Sie nicht nur Zugriff auf hochwertige Cloud-Services, sondern auch auf erstklassigen Support. Während die TERRA CLOUD für den Betrieb Ihrer Cloud-Infrastruktur verantwortlich ist, behalten Sie die Kontrolle über die Erstellung und Ausführung von Anwendungen. Dies ermöglicht es Ihnen, Ihr Unternehmen nach Ihren Bedürfnissen zu gestalten, ohne auf Support verzichten zu müssen. Die TERRA CLOUD zeichnet sich außerdem durch ihre Benutzerfreundlichkeit sowie einfache Verwaltung und Konfiguration von Cloud-Leistungen aus.

Mehr erfahren: <https://terracloud.de> | E-Mail: cloud@wortmann.de | Telefon: +49 5744 944-188

DIE WORTMANN AG STEHT FÜR:

1. Umfassende Lösungen
2. Kompetenz und Beratung
3. Persönliche Betreuung
4. Qualitätsversprechen
5. Flexibilität
6. Fairness in der Preisgestaltung
7. Indirekter Vertrieb
8. Service
9. Soziale und ökologische Verantwortung
10. Schnelligkeit

Alles aus einer Hand!

- T** **TERRA Produkte**
Tablets, Notebooks, PCs, Workstations,
Server, Storage, LCDs, Thinclients
- C** **TERRA CLOUD**
Hosting, Housing, IaaS, SaaS, PaaS,
Backup
- CA** **TERRA Campus**
KnowHow, Schulungen
- D** **Distribution**
Software wie OPEN, SPLA, FPP,
Systembuilder, Peripherie, Komponenten
- S** **Service**
Trainings, Workshops, Pre-Sales,
Vor-Ort-Service
- F** **Finanzierung**
Leasing, Miete, Mietkauf



WORTMANN AG
IT. MADE IN GERMANY.

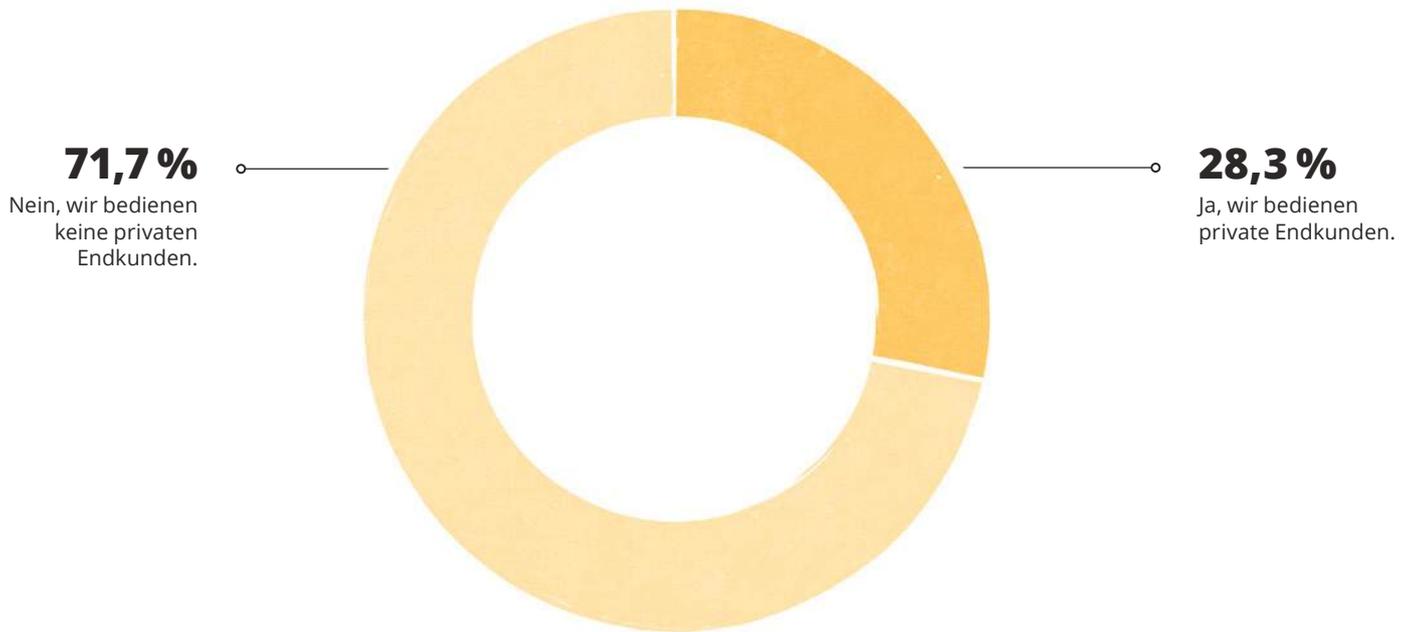
Servicepreise und Managed Services für private Endkunden

Fast ein Drittel der befragten Unternehmen bedient private Endkunden. Hier ist der durchschnittliche Servicepreis im vergangenen Jahr nur minimal angestiegen. Bei privaten Endkunden setzen bereits fast 40 % der IT-Unternehmen Managed-Services-Vereinbarungen bei ihren Kunden ein.

Alle Preisangaben in diesem Kapitel beziehen sich auf den Bruttopreis in Euro und beinhalten die gesetzliche Mehrwertsteuer. Es ist möglich, dass starke Ausreißer in der Auswertung nicht berücksichtigt wurden.

07

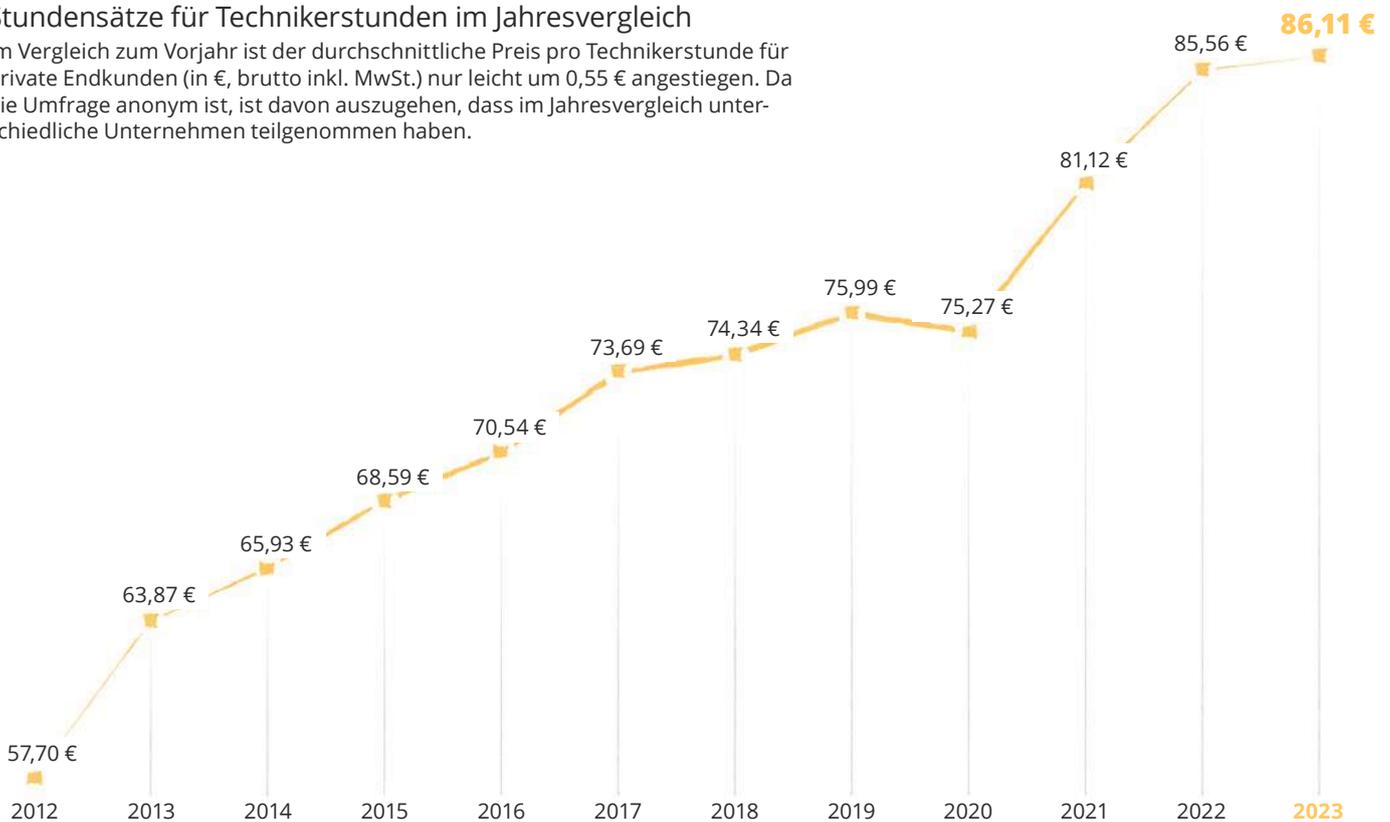
Prozentualer Anteil der Unternehmen, die private Endkunden bedienen



Servicepreisentwicklung im Jahresvergleich 2012-2023

Stundensätze für Technikerstunden im Jahresvergleich

Im Vergleich zum Vorjahr ist der durchschnittliche Preis pro Technikerstunde für private Endkunden (in €, brutto inkl. MwSt.) nur leicht um 0,55 € angestiegen. Da die Umfrage anonym ist, ist davon auszugehen, dass im Jahresvergleich unterschiedliche Unternehmen teilgenommen haben.



Servicepreise und Pauschalen im Überblick

Servicepreise/Pauschalen (€)

Technikerstunde für Privatkunden	86,11	»Dringlichkeitspauschale für den Soforteinsatz« in der eigenen Werkstatt	63,80
Anfahrtskosten pro gefahrenen Kilometer	1,20	Pauschale bei Fehlersuche/ Fehlerdiagnose für Privatkunden	56,77
Anfahrtpauschale bis 10 km	24,25	Datensicherung für Privatkunden	68,89
Anfahrtpauschale 11-30 km	36,24	Neugeräteeinrichtung für Privatkunden	91,71
Anfahrtpauschale 31-50 km	53,99	Virenentfernung für Privatkunden	88,52

Servicepreise und Pauschalen nach Postleitzahlenregionen inkl. Großstädte

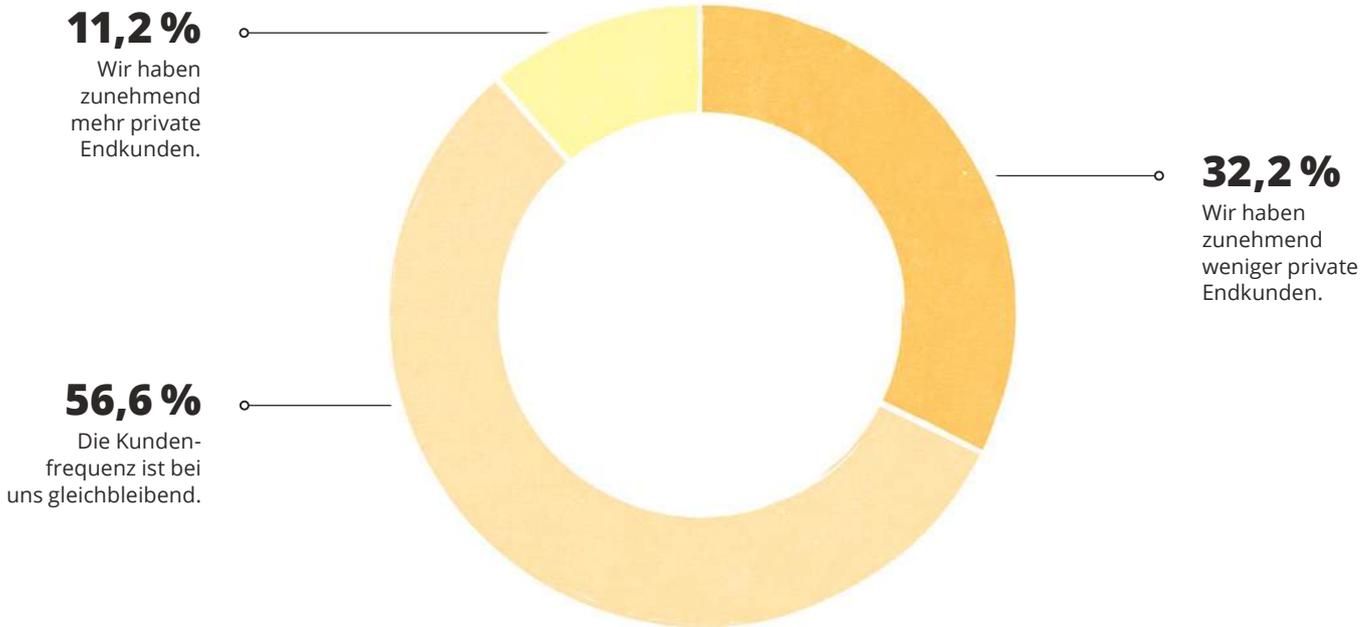
Servicepreise/Pauschalen (€)

	PLZ 01-09	PLZ 10-19	PLZ 20-29	PLZ 30-39	PLZ 40-49	PLZ 50-59	PLZ 60-69	PLZ 70-79	PLZ 80-89	PLZ 90-99
Technikerstunde für Privatkunden	76,87	80,36	86,11	90,88	86,63	95,83	80,78	82,95	85,91	87,58
Anfahrtskosten pro gefahrenen Kilometer	1,08	1,36	1,25	0,96	1,15	1,15	1,38	1,14	1,36	1,19
Anfahrtpauschale bis 10 km	18,14	34,29	20,31	28,00	20,33	28,33	28,50	21,50	26,83	23,85
Anfahrtpauschale 11-30 km	29,83	38,80	29,77	45,00	26,77	36,53	41,56	34,40	48,33	37,83
Anfahrtpauschale 31-50 km	50,40	59,75	47,50	57,80	37,27	55,08	58,11	53,20	72,38	56,59
»Dringlichkeitspauschale für den Soforteinsatz« in der eigenen Werkstatt	150,00*	73,75	56,38	91,33	44,50	55,09	70,40	59,86	60,45	65,00
Pauschale bei Fehlersuche/ Fehlerdiagnose für Privatkunden	37,29	66,00	60,14	45,00	55,22	53,86	78,11	52,83	57,23	58,14
Datensicherung für Privatkunden	61,86	29,50	83,10	69,20	47,00	72,00	61,78	96,50	59,83	73,71
Neugeräteeinrichtung für Privatkunden	84,90	117,80	98,00	84,88	94,42	73,47	99,25	78,45	83,56	104,96
Virenentfernung für Privatkunden	83,50	79,67	95,15	95,63	78,17	92,07	79,13	98,90	85,75	88,76

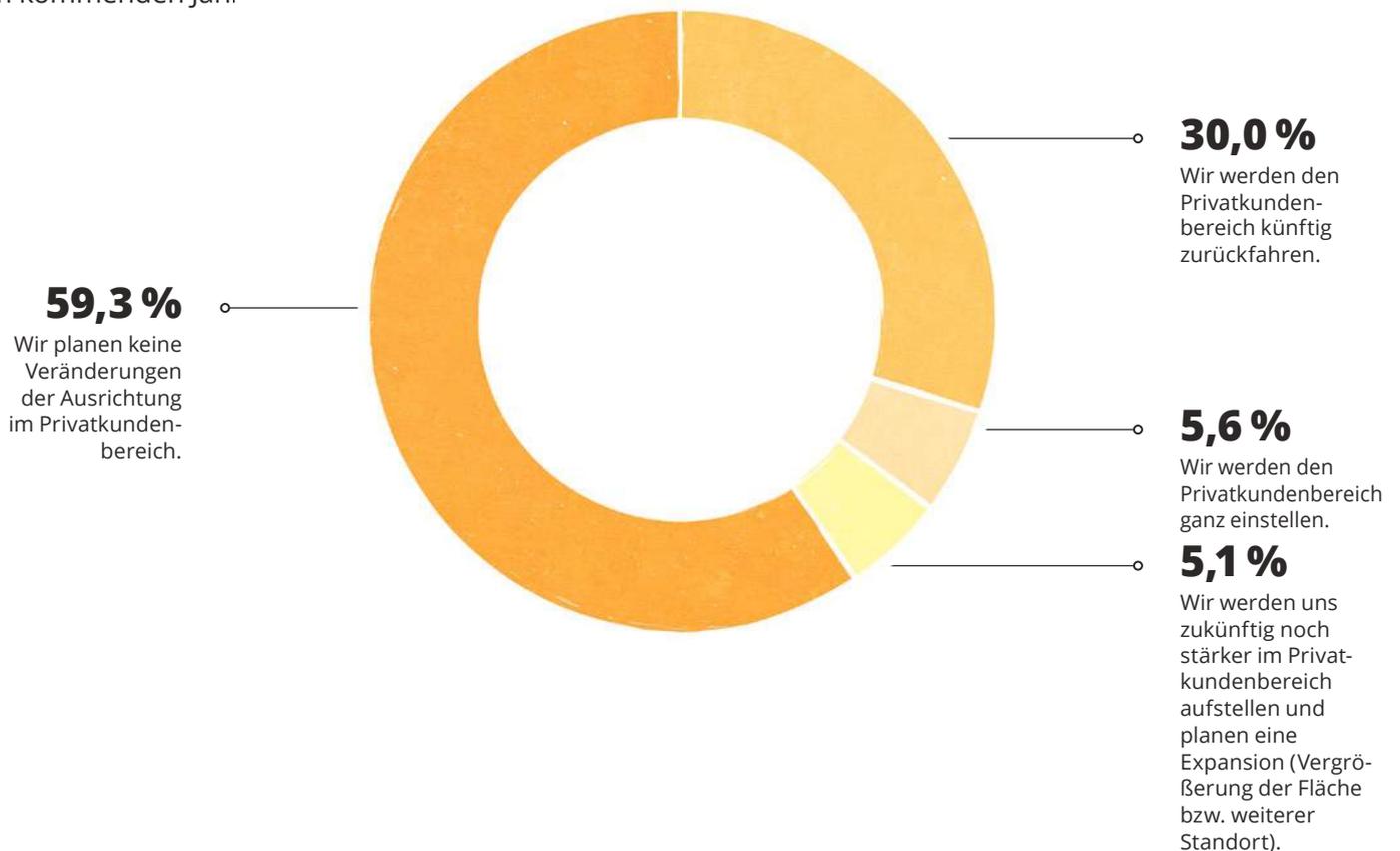
Alle Servicepreise für private Endkunden beinhalten die gesetzl. MwSt.
* Dieser Wert ist nicht repräsentativ, da es hier nur eine Nennung gab.

Entwicklung im Privatkundenbereich

Entwicklung in den
vergangenen 12 Monaten



Entwicklungsprognose im Privatkundenbereich
im kommenden Jahr



Geben Sie Ihren Endkunden im digitalen Alltag ein sicheres Gefühl!



Sonja Hüsemann

Channel Sales
Account Manager
Germany & Austria,
NortonLifeLock Inc.

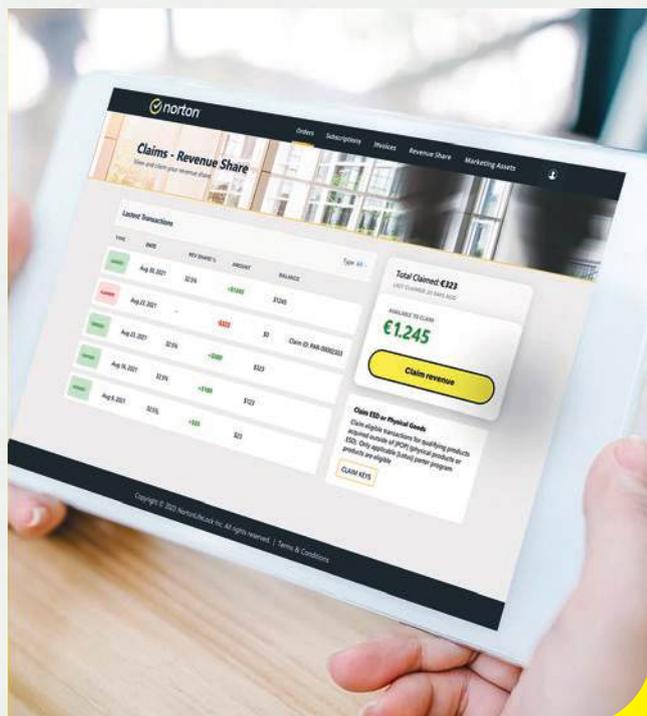
Die Internetkriminalität wird nicht nur für Firmenkunden, sondern auch für private Endkunden von Jahr zu Jahr zu einer größeren Bedrohung. Um die heimische IT-Umgebung sicherer zu machen, hat der US-amerikanische Cybersicherheitsexperte Norton eine ausgefeilte Produktpalette ausgearbeitet, die für jeden Anwender den passenden Schutz bereitstellt.

Mit dem »Norton Empower Reseller«-Programm wird der Vertrieb von Norton-Sicherheitslösungen sogar noch einfacher und bietet zudem ein nicht zu verachtendes Schmäckerl: Als Partner des »Norton Empower Reseller«-Programms wird man mit einem Erlös von 25 bis zu 30 Prozent beteiligt! Verlängert ein Kunde also seine Norton-Lizenz oder wechselt zu einem höherwertigen Produkt im Norton eStore, haben Mitglieder des »Norton Empower Reseller«-Programms Anspruch auf einen Anteil des durch die Verlängerung erzielten Erlöses.

Über das »Norton Empower Reseller«-Portal können Sie alles zentral managen:

- Mit wenigen Klicks Bestellungen aufgeben und Lizenzschlüssel herunterladen
- Klarer Überblick über alle Bestellungen und aktive Abonnements
- Abonnements Ihrer Kunden verlängern
- Einfacher Zugriff auf Marketing-Assets
- Einsehen, welcher Erlösanteil Ihnen zusteht, und einfach über das Reseller-Portal in Anspruch nehmen

Werden Sie jetzt Mitglied des »Norton Empower Reseller«-Programms und genießen Sie die überzeugenden Vorteile: empowerreseller.norton.com/login



Wenn Ihre Kunden ihr Abo verlängern, verdienen Sie Geld.

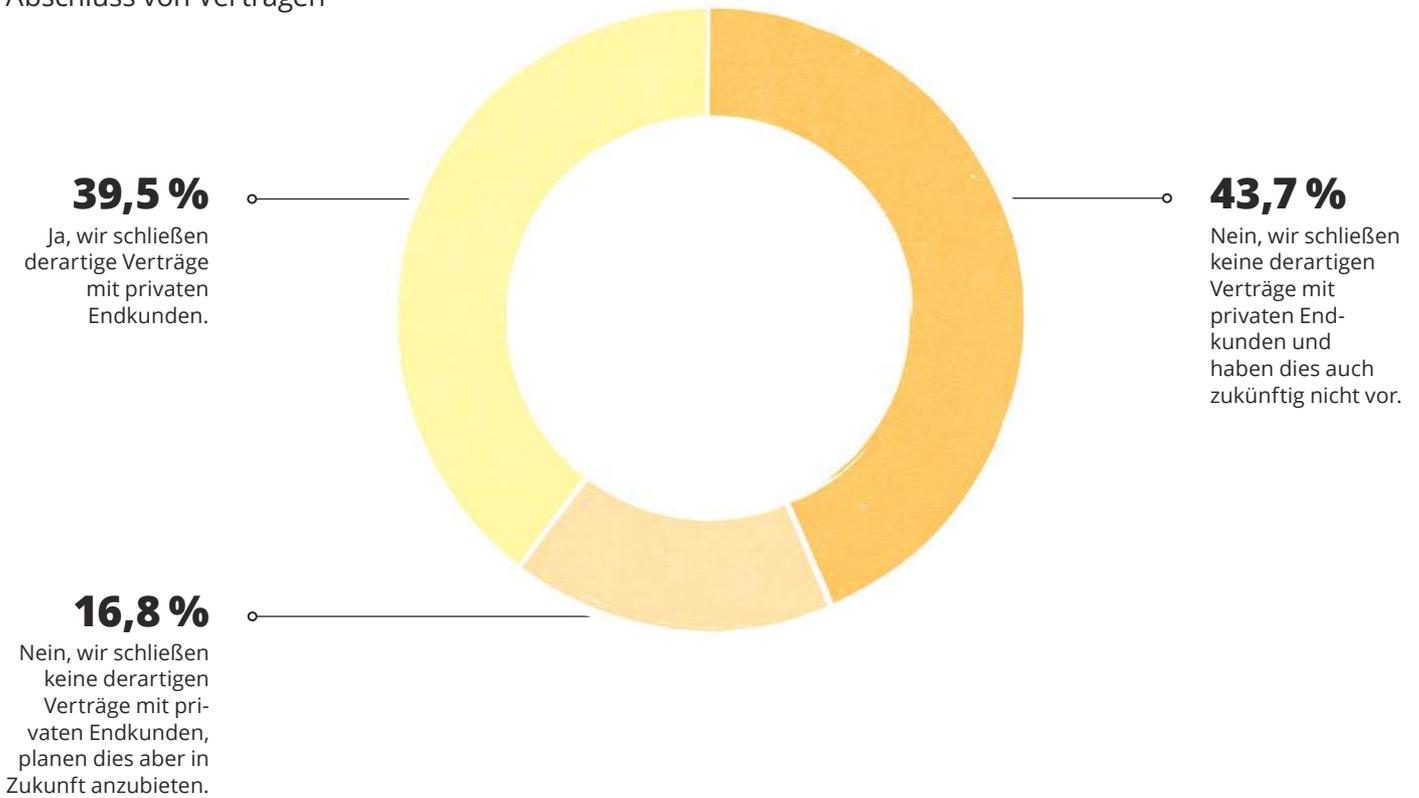
Registrieren Sie sich beim »Norton Empower Reseller«-Programm.



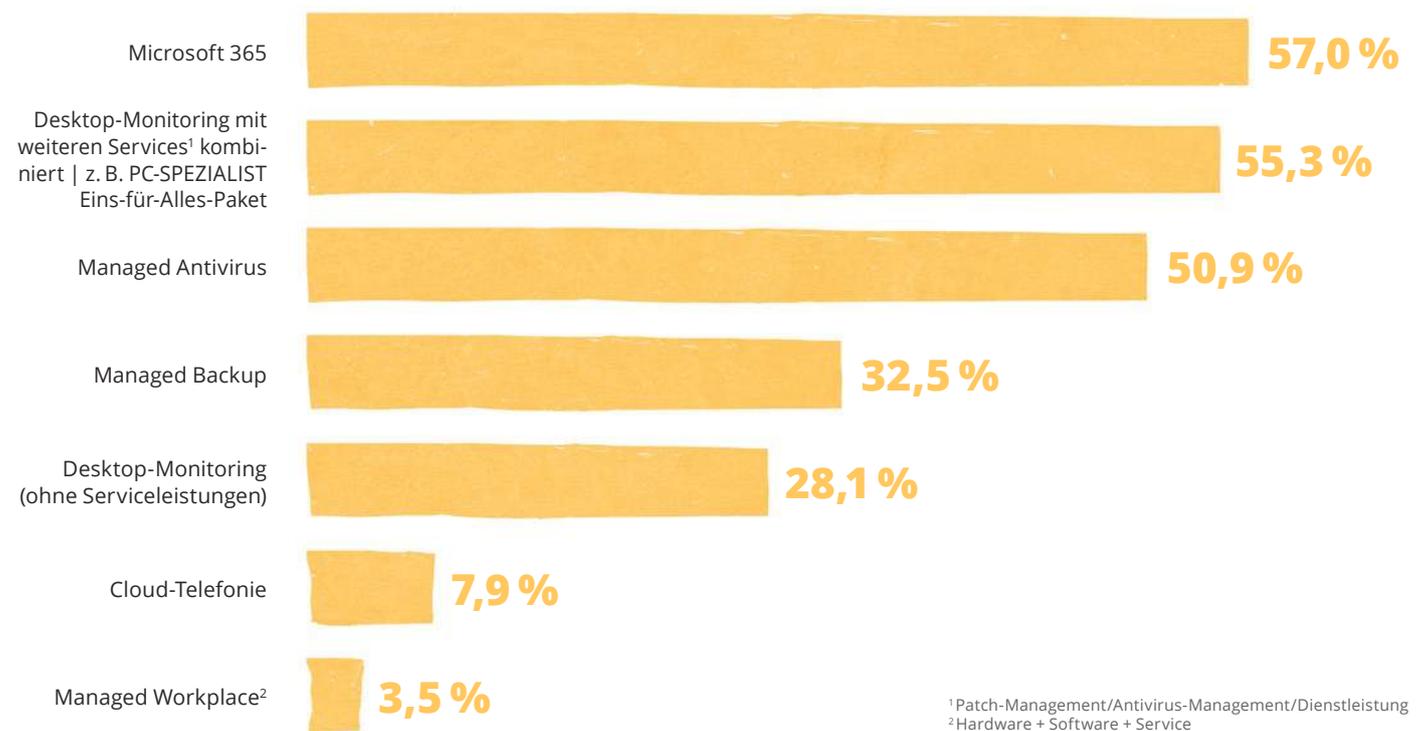
Jetzt registrieren:
empowerreseller.norton.com/login

Managed-Services-Vereinbarungen und Servicepakete für private Endkunden

Abschluss von Verträgen



Managed-Services-Lösungen im Privatkundenbereich



Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich. Insgesamt gab es 268 Antworten.



SOLANGE ES LÄUFT! ODER?

Auf den ersten Blick sieht es okay aus.
Doch der Teufel steckt meist im Detail.

Life Is On | Schneider Electric

APC

Green Premium™

Smart-UPS Ultra – Kleiner. Leichter. Leistungsstärker.

3x längere Batterielebensdauer. Fernüberwachung mit Smart-Connect-Software. Ideal für Edge-Umgebungen und Micro-Datacenter. Mehr Leistung, weniger Platz.



SYNAXON
AKADEMIE

Falkenstraße 31 | D-33758 Schloß Holte-Stukenbrock
Telefon: 0 52 07 / 92 99-222 | Fax: 0 52 07 / 92 99-296

www.synaxon-akademie.de