

powered by 

**2023**

**CHANNEL EXCELLENCE**

**AWARDS**

### Allgemeines zur Umfrage

ChannelPartner befragt regelmäßig den B2B-Channel (Systemhäuser, IT-Dienstleister, Fachhändler, Managed Service Provider, CSPs), wie zufrieden sie mit den Leistungen ihrer Hersteller und Distributoren sind.

Die Unabhängigkeit dieser Umfrage hat bei ChannelPartner höchste Priorität. Deshalb wird diese Umfrage mit dem Marktforschungsinstitut [CONTEXT](#) im Rahmen der [ChannelWatch-Studie](#) durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Befragung liefern die Basis für die „CHANNEL EXCELLENCE AWARDS“, die seit mehr als zehn Jahren von ChannelPartner vergeben werden.

### Laufzeit der aktuellen Umfrage: Start jeweils im Frühjahr bis Sommer

#### Wer kann an der Umfrage teilnehmen?

- Teilnahmeberechtigt: ausschließlich Fachhändler, IT-Dienstleister, IT-Consultants, MSPs / CSPs.
- **Distributoren und Hersteller sind von der Umfrage ausgeschlossen**

#### Wer kann an der Umfrage teilnehmen?

- Teilnahmeberechtigt sind ausschließlich Reseller – also Fachhändler, IT-Dienstleister, IT-Consultants, MSPs / CSPs.
- Distributoren und Hersteller sind von der Umfrage ausgeschlossen



**Um Manipulationen vorzubeugen** führt CONTEXT im Rahmen der Auswertung sehr genaue Stichproben und Plausibilitätskontrollen durch.

**Deuten Indizien auf den Versuch hin, das Ergebnis der Umfrage in unlauterer Weise zu beeinflussen, behalten wir uns vor, den betreffenden Hersteller oder Distributor aus der Wertung auszuschließen.**

#### Wie kommt man ins Ranking?

Es gibt lediglich 2 Voraussetzungen, die Sie als Hersteller oder Distributor erfüllen müssen, um ins Ranking gelangen zu können:

- **Quantitative Bedingung: Fallzahl**  
Bewertung von mindestens 50 unterschiedlichen Resellern (bezogen auf Personen, nicht auf Firmen) (Fallzahl 50)
- **Qualitative Bedingung: Mindestbewertung**  
Ihr Unternehmen muss bei der (Gesamt-)Bewertung eine Mindestbewertung erreichen. Diese Mindestbewertung wird nach den gängigen, validen Standards der Marktforschung durch einen komplexen Algorithmus bestimmt.  
Stark vereinfacht, aber für „Nichtmarktforscher“ in verständlicher Sprache übersetzt, gewährleistet dieser Algorithmus: Nur wenn die Mehrheit der befragten Reseller den jeweiligen Hersteller oder Distributor mit einer im Schnitt mindestens neutralen Bewertung beurteilt haben, gelangt das Unternehmen ins Ranking.

Wenn die Mehrheit der befragten Reseller den jeweiligen Hersteller und Distributoren mit „schlecht“ oder „sehr schlecht“ bewertet hat, schafft ein Hersteller oder Distributor auch dann nicht den Sprung ins Ranking, wenn er die (quantitative) Mindestfallzahl von 50 Bewertungen erhalten hat.

- **KEIN Kriterium:** Unternehmensgröße / Umsatz / Marktanteil

## ✚ **Wonach bewerten Reseller ihre Distributoren- und Herstellerpartner bei der Umfrage?**

### **Kriterien bei den Distributoren**

Bewertet wird u.a. die Zufriedenheit mit:

- Warenverfügbarkeit/Logistik (u.a.: Lieferfähigkeit, Retouren und RMA-Abwicklung)
- Preispolitik (u.a.: Einzelpreis, Portokosten, Zahlungsbedingungen und Finanzierung)
- Partnerbetreuung (u.a.: Ansprechpartner, Marketing, Projektunterstützung, Schulungen, Beratung, Reaktionszeit)
- Einfachheit der Geschäftsabwicklung

### **Kriterien bei den Herstellern**

Bewertet wird u.a. die Zufriedenheit mit:

- Produkt-Performance (u.a.: Produktqualität, Preis-Leistungsverhältnis, Sortimentsbreite)
- Leads (u.a.: Lead-Generierung, -Prozesse, Fairness bei Weitergabe, Deal-Registrierung / Projektschutz)
- Sales Service (u.a.: Pre- and After Sales, Projektunterstützung, Technischer Support)
- Marketingmaßnahmen / Förderung der Markenbekanntheit
- Partnerbetreuung (u.a.: Ansprechpartner, Reaktionszeit, Flexibilität, pragmatische, schnelle Problemlösung, Qualität des Partnerportals)
- Schulungen und Zertifizierungen

## ✚ **In welchen Kategorien werden die Channel Excellence Awards 2023 verliehen?**

### • **Distributions-Kategorien**

#### ▪ **Broadline-Distribution**

Distributoren mit einem vollumfänglichen Produktportfolio in Tiefe und Breite

#### ▪ **Vollsortimenter**

Vollsortimenter sind Distributoren mit einem breiten Produktportfolio mit einer geringeren Tiefe und Breite als die Broadliner

#### ▪ **TK-Distribution**

Spezialdistributoren mit einem klaren Fokus auf TK und UCC

#### ▪ **Value-Add-Distribution**

Distributoren mit einem hohen Service-Anteil im Bereich Business Development, Schulung und Consulting-Leistungen, sowie einem hohen Anteil an First Level Support sowie einem hohen Anteil zertifizierter Mitarbeiter, die im Auftrag des Partners vor Ort bei der Projekteinführung und Implementierung unterstützen

#### ▪ **Spezial-Distribution**

Distributoren mit einem klaren Fokus auf speziellen Technologie-Feldern

## In welchen Kategorien werden die Channel Excellence Awards 2023 verliehen?

### • Hersteller-Kategorien

- **Drucker**  
Drucker und Multifunktions-geräte
- **Displays**  
Monitore und Large Displays
- **Zubehör**  
An mobile oder stationäre Clients andockbare Bedienungshilfen/ Eingabegeräte wie z.B. Mäuse, Tastaturen etc. sowie Webcams, Headsets, SMB-USVs, OHNE Drucker, Displays und Monitore
- **Netzwerke**  
Access Points, Router, Switches, Netzwerkkarten, Repeater, Bridges
- **Storage-Komplettsysteme**  
SAN, NAS-Systeme, DAS, Hardware Backup Solutions (Tape oder Disk Based Backup Solutions). OHNE Backup-Software
- **Security (Soft- und Hardware)**  
Antivirus, Firewalls, Security Suites, Privacy Control, Total Care, Security-Devices. OHNE Backup
- **Software (Infrastruktur-, Anwendungs-Software und MSP-Tools)**  
Backup & Recovery Software, Middleware, Datenbanken, Betriebssysteme und Virtualisierungssoftware, Anwendungssoftware, Datacenter-Infrastruktur-Management-Lösungen, Plattformen für MSPs
- **Datacenter-Infrastruktur**  
Stromversorgung von Rechenzentren (UPS - Data Center Power Equipment), Infrastruktur- Management
- **Stationäre Clients**  
Workstations, Stationäre Endgeräte, z.B. Desktops und All-in-Ones
- **Mobile Clients**  
Mobile Endgeräte, z.B. Notebooks, Ultramobiles, Convertibles, INKL. Smartphones und Tablets
- **Server- und (Hyper)Converged Systems**  
Server sowie gemeinsam genutzte, skalierbare Server-, Netzwerk- und Speicherressourcen
- **UCC / IP Telefonie**  
Unified Communication & Collaboration, IP-Telefonie inkl. Cloud-Telefonie
- **Cloud Solutions**  
Cloud-Lösungen über Produktkategorien hinweg, vorrangig IaaS + PaaS

## Warum lohnt es sich, Partner zur Teilnahme an der Umfrage zu motivieren?

- Sie haben die Chance, als **Beste(r) Hersteller bzw. Beste(r) Distributor in der jeweiligen Kategorie** ausgezeichnet zu werden – ein Titel, der Sie in der Wahrnehmung beim Kunden, im Marketing und beim Recruiting neuer Mitarbeiter einen großen Schritt voranbringen sollte.
- Die Gewinner können **das Logo** sowie Bildmaterial und die Urkunde für ihre Marketing-Zwecke frei verwenden – kostenfrei
- Die **Kür der Sieger** findet im Rahmen der [Channel Excellence Awards Gala](#) jährlich immer Ende Januar in München statt.

✚ **Berichterstattung (Auszüge)**  
<https://www.channelpartner.de/k/channel-excellence-awards,3490>

✚ **Warum sind die Awards trotz des zeitlichen Abstands zwischen dem Ende der Umfrage-Laufzeit (Sommer des jeweils laufenden Jahres) und Award-Verleihung (im Januar des jeweiligen Folgejahres) immer valide?**

**Grund für den früheren Umfrageschluss sind die sehr aufwändigen und zeitintensiven Prüfungen, die vor der finalen Auswertung durchgeführt werden müssen, um die Validität und Qualität der Ergebnisse sicherzustellen.**

- Beispielsweise wird geprüft, ob die Bewertungen tatsächlich ausschließlich von Resellern getätigt wurden und keine Bewertungen mehrfach von 1 Person getätigt wurden. Hinzu kommen weitere Plausibilitäts- und Sicherheitsprüfungen.
- Erst anschließend wird alles ausgewertet. Die Ergebnisse aufbereitet und erneut mehrfach unabhängig geprüft.

All diese Prüfungen kosten Zeit, sind aber unerlässlich, um aus Marktforschungssicht die Seriosität und Validität der Ergebnisse zu gewährleisten.

- **Dieser Qualitätsstandard ist für die Redaktion der ChannelPartner das entscheidende Kriterium** – auch wenn dies bedingt, dass zwischen Umfrageschluss und Veröffentlichung der Ergebnisse eine zeitliche Differenz liegt. Dies beeinflusst die Validität der Ergebnisse unseres Erachtens nicht, denn:
- **Die Bewertung von Herstellern und Distributoren durch die Partner ist grundsätzlich und immer eine rückblickende.** Da wir die Umfrage jährlich immer im gleichen Zeitraum durchführen, bleiben die Award-Auszeichnungen valide. Die von Partnern möglicherweise als Verbesserungen/Verschlechterung wahrgenommenen Services von Lieferanten schlagen sich spätestens bei der Folgeumfrage zeitversetzt in der Umfrage nieder.
- **Da wir jedes Jahr die Umfrage im gleichen Zeitraum durchführen und die Awards im immer gleichen Abstand verleihen, ist das komplette „Award-Jahr“ valide** – und zahlt im besten Falle auf Image-, Vertriebs- und Marketingkampagnen Ihres Unternehmens ein. Denn Sie können das gesamte aktuelle Jahr mit diesem Siegel werben.

**Ihr Ansprechpartner bei CONTEXT**

Amanuel Dag  
Country Director - DACH Region  
CONTEXT  
[adag@contextworld.com](mailto:adag@contextworld.com)

**Ihr Ansprechpartner bei IDG**

Dr. Ronald Wiltscheck  
Chefredakteur ChannelPartner  
[rwiltscheck@idg.de](mailto:rwiltscheck@idg.de)