

Der Total Economic Impact der Pax8-Technologie und -Prozesse für Managed Services Provider

Eine Total Economic Impact™-Analyse der Chancen für Pax8-Partner

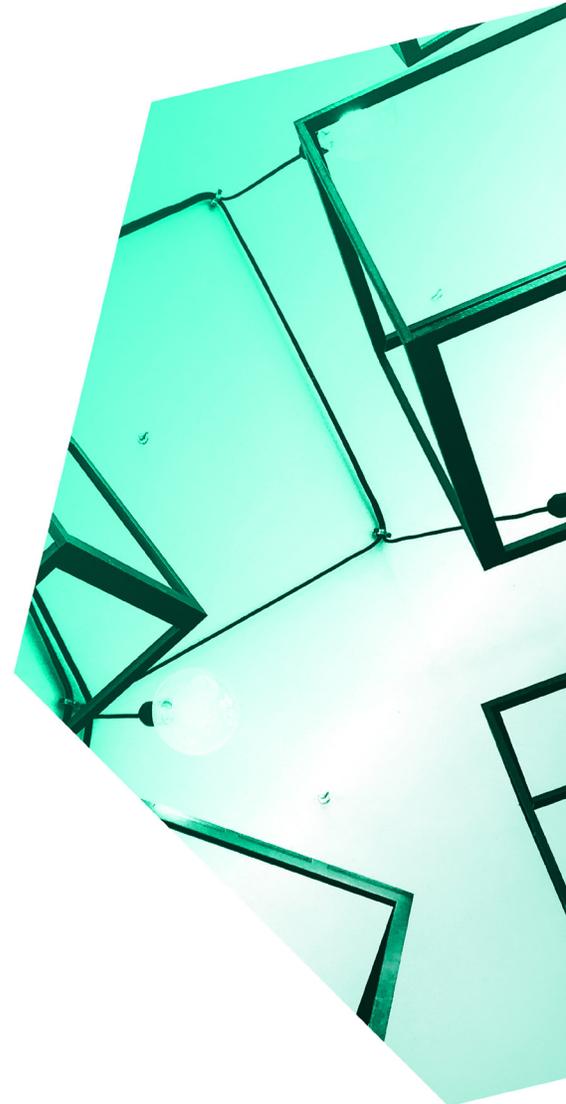
Euro-Version (€)

DEZEMBER 2021

Inhalt

Beratendes Team: Greg Phillips

Zusammenfassung	1
Die Partner-Erfahrung mit Pax8	5
Ziele, Herausforderungen und Motivationen für Partner	5
Auswahl des passenden Partnerprogramms	6
Modellorganisation	7
Analyse der Einnahmequellen von Partnern	8
Effizienzsteigerung bei der Abrechnung	8
Höhere Verkaufschancen	10
Geringere Supportkosten	12
Nicht quantifizierter Nutzen	14
Flexibilität	15
Analyse der Partner-Investitionen	16
Kosten für die Kundenmigration	16
Kosten für die Einrichtung und für Pax8 Experts*	18
Finanzielle Übersicht	20
Anhang A: Total Economic Impact	21
Anhang B: Schlussbemerkungen	22



ÜBER FORRESTER CONSULTING

Forrester bietet unabhängige und objektive, forschungsbasierte Beratung und hilft Führungskräften somit, ihre Unternehmen erfolgreich zu leiten. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die unerlaubte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier angegebenen Meinungen spiegeln die Einschätzung der aktuellen Situation wider und können sich ändern. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind das Eigentum der jeweiligen Unternehmen.

Zusammenfassung

Unternehmen aller Größenordnungen entscheiden sich zunehmend gegen On-Premises-Technologien und steigen auf Cloud-Dienste um. Der Pax8-Marketplace hilft Managed Services Providern (MSPs) beim Aufbau von soliden Arbeitsabläufen zur Bereitstellung und Verwaltung von Cloud-Diensten für ihre Kund/-innen. Der Marketplace dient den Partnern dabei als zentraler Ort für die Kundenverwaltung und Abrechnung. Dies spart Kosten und schafft zudem die notwendige Transparenz, um den Kund/-innen ein höheres Maß an Service anzubieten. Zudem haben Partner die Möglichkeit, mehr Services an mehr Kund/-innen weltweit zu verkaufen.

Pax8 ist ein Marketplace, über den Unternehmen Cloud-Lösungen kaufen, verkaufen und verwalten können. Managed Services Provider (MSPs) können über die Pax8-Plattform Cloud-Dienste im Auftrag ihrer Kund/-innen bereitstellen und verwalten und dabei gleichzeitig signifikante Einsparungen erzielen. Pax8 bietet MSPs folglich mehr Möglichkeiten zur Umsatzsteigerung, zur vereinfachten Kundenabrechnung und -verwaltung sowie zu Self-Service- und Supportdiensten, mit denen Kund/-innen sowohl vor- als auch nachgelagert besser versorgt werden können.

Pax8 hat Forrester Consulting mit der Durchführung einer Studie zum Total Economic Impact™ (TEI; Dt: gesamtwirtschaftliche Auswirkungen) beauftragt, um die möglichen geschäftlichen Chancen und die Kapitalrendite (ROI) zu untersuchen, die Partner erzielen können, indem sie Arbeitsabläufe über Pax8 aufbauen und skalieren.¹ Ziel dieser Studie ist es, zukünftigen und bereits bestehenden Partnern die potenziellen geschäftlichen Chancen aufzuzeigen, die mit der Entwicklung, der Verwaltung und dem Verkauf von Cloud-Diensten über Pax8 innerhalb des Pax8-Partner-Ökosystems für sie bestehen.

Um die Einnahmequellen, Investitionen und Risiken einer Pax8-Partnerschaft besser zu verstehen, hat Forrester neun Entscheidungsträger/-innen bei bestehenden Pax8-Partnern befragt, die Erfahrung mit der (Weiter-)Entwicklung, dem Verkauf und dem Skalieren von Technologielösungen über den Pax8-Marketplace haben. Diese Partnerunternehmen sind unterschiedlich groß und in verschiedenen Branchen tätig. Um die finanziellen Auswirkungen und die späteren geschäftlichen Möglichkeiten von Pax8-Partnern zu illustrieren, hat Forrester die Merkmale von diesen befragten Unternehmen gesammelt und die Ergebnisse in einer einzigen [Modellorganisation](#) zusammengefasst.

WICHTIGE KENNZAHLEN



Kapitalrendite (ROI)
249 %



Kapitalwert (KW)
524.000 €

ZENTRALE ERKENNTNISSE

Ertragschancen. Die modellhafte Partnerorganisation sichert sich folgende Einnahmequellen, die repräsentativ sind für die von den Unternehmen der befragten Entscheidungsträger/-innen verzeichneten Erträge.

- **Effiziente Abrechnung.** Mit Pax8 sind Partner nicht länger auf veraltete und manuelle Abrechnungsprozesse angewiesen, sondern können mithilfe der zentralen Plattform und der Automatisierungsfunktionen von Pax8 ihre Abrechnung vereinfachen. So brauchten Account Manager/-innen 55,4 % weniger Zeit, verglichen mit der Arbeitszeit, die sie zuvor für die Abrechnung aufwenden mussten. Auch konnten Einnahmen rückgewonnen werden, die zuvor aufgrund von menschlichen Fehlern nicht in Rechnung gestellt worden waren.
- **Höhere Verkaufschancen.** Durch Pax8 haben sich die Verkaufschancen der Partner erhöht. Sie können nun zentrale Cloud-Dienste verkaufen und ihr Geschäft über den Marketplace verwalten. Gleichzeitig ergaben sich durch Pax8 einfache Upselling und Cross-Selling-Möglichkeiten von Services im Bereich Cloud-Sicherheit und Back-ups. In Kombination mit

Pax8 Experts*, einem umfassenden Tool für das Cloud-Management, konnten Partner außerdem Kund/-innen bedienen, die zuvor als zu groß oder zu komplex galten. Die Self-Service-Funktionen von Pax8 ermöglichten MSPs zudem die Gewinnung von kleineren Kunden, deren Betreuung durch Vertriebsmitarbeitende sonst zu teuer wäre.

- **Geringere Supportkosten.** Mit Pax8 konnten Partner die Arbeitsschritte der Techniker/-innen bei der Ticket-Erstellung automatisieren, wodurch ihre Effizienz um 15 % gestiegen ist. Gleichzeitig wird durch Pax8 Support für alle Produkte direkt über die Plattform angeboten. So fallen individuelle Anfragen bei einzelnen Anbietern weg und kostbare Zeit wird eingespart. Außerdem haben sich durch Pax8 die Kosten verlagert, die für Anbietersupport anfallen würden.

Veränderungen für MSPs
im Vergleich zu den
Ausgangswerten:

29 % mehr Umsatz
15 % höhere
Bruttogewinnspanne



Wichtige Ergebnisse. Weitere Vorteile, die im Rahmen dieser Studie nicht quantifiziert wurden, sind beispielsweise:

- **Verbesserte Kundenbeziehungen.** Durch Pax8 wurden Abrechnung und Kundenmanagement vereinfacht, was sich positiv auf die Beziehungen der Partner zu ihren Kunde/-innen auswirkt. So gab es weniger Fehler bei der Abrechnung, die sich kundenseitig negativ auswirkten. Gleichzeitig erhalten Kund/-innen auch alle Services, die ihnen in Rechnung gestellt werden.
- **Mehr Transparenz bei zusätzlichen Umsatzmöglichkeiten für Bestandskund/-innen.** Mit Pax8 erlangen Partner ein besseres Verständnis über mögliche Lösungen und können diese dann besser auf die Bedürfnisse der jeweiligen Kund/-innen abstimmen. Dieses Verständnis zusammen mit der einzigartigen Transparenz, die der Pax8-Marketplace bei Kundenkonten über alle Produkte hinweg bietet, ermöglicht es den Partnerteams, Servicelücken effizienter

zu erkennen, die möglicherweise zusätzliche Absatzmöglichkeiten bieten.

- **Unterstützung durch ein Pax8-Ökosystem und durch produktbezogene Beratungsgruppen.** Die Partner gaben des Weiteren an, dass sie auch vom Pax8-Ökosystem mit geprüften Anbieter profitieren, da sie so Zeit für das Analysieren, Bewerten und Auswählen von Anbieter sparen. Durch produktbezogene Beratungsgruppen von Pax8 konnten die Partner mitentscheiden, welche Anbieter und Services in Zukunft auf dem Pax8-Marketplace erhältlich sind.

Investitionen und Kosten. Nach eigenen Angaben entstanden für die Partner zusätzliche Kosten und Investitionen in folgenden Bereichen:

- **Kosten für die Kundenmigration.** Die Migration der Kund/-innen auf den Pax8-Marketplace verursachte Kosten in den Partnerunternehmen. Bei einem Partner mit 50 Kundenkonten war ein VZÄ zwei Wochen mit der Migration beschäftigt.
- **Kosten durch leicht unterschiedliche Gewinnspannen.** Die Befragten gaben an, dass die Gewinnspanne auf dem Pax8-Marketplace im Vergleich zu ihrer vorherigen direkten Kundenbeziehung bei einigen Produkten leicht um etwa 1 % oder 2 % abweicht. Sie konnten jedoch zahlreiche Vorteile durch Pax8 feststellen, die diese Margendifferenz und die Investition rechtfertigten. Hierzu zählen beispielsweise Unterstützung bei Marketing, Vertrieb und technologischen Möglichkeiten.
- **Kosten für die Einrichtung und für Pax8 Experts*.** Die befragten Partner erklärten, dass bei ihren Vertriebsmitarbeitenden zur Nutzung von Pax8 eine Schulungszeit von etwa zwei Wochen anfiel, damit sich die Mitarbeitenden gut auf dem Pax8-Marketplace zurechtfinden. Für das Modul Pax8 Experts* entstanden pro Monat zusätzliche Kosten in Höhe von 220 €.

Die Befragungen der Entscheidungsträger/-innen und die Finanzanalyse ergaben, dass eine modellhafte Partnerorganisation über einen Zeitraum von drei Jahren insgesamt einen Barwert und Kosteneinsparungen in Höhe von 734.000 € erzielt. Demgegenüber stehen Investitionen und allgemeine Kosten in Höhe von 210.000 €. Dies entspricht einem Kapitalwert (KW) von 524.000 € und einer Kapitalrendite (ROI) von 249 %.



ROI
249 %



GESAMTGEWINN
734.700 €



KAPITALWERT (KW)
445.900 €

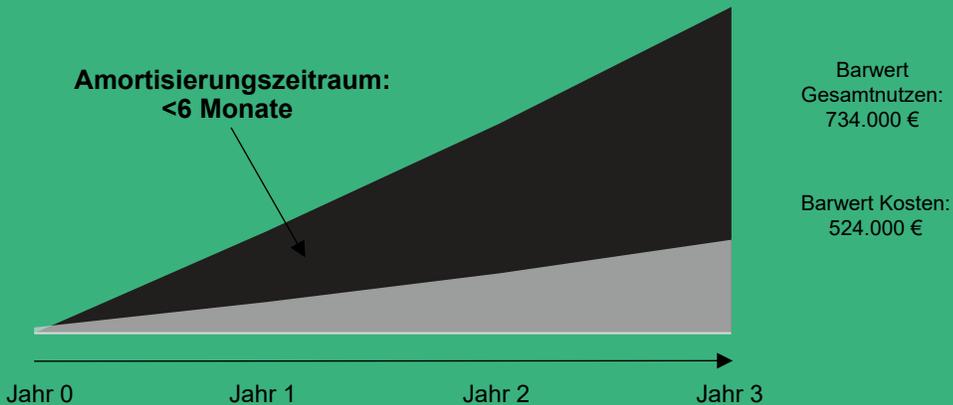


AMORTISIERUNG
<6 Monate

Nutzen (über drei Jahre)



Finanzielle Übersicht



TEI-BEZUGSRAHMEN UND METHODIK

Aus den in den Befragungen erfassten Daten hat Forrester einen Bezugsrahmen zum Total Economic Impact™ für Partner erstellt, die in Erwägung ziehen, ihr Geschäft über Pax8 aufzubauen und auszuweiten.

Der TEI-Bezugsrahmen dient zur Bestimmung der Einnahmequellen, Investitionen, Flexibilitätsvorteile und Risikofaktoren, die die Investitionsentscheidung beeinflussen. Forrester nutzte dafür ein mehrere Schritte umfassendes Verfahren zur Bewertung der Chancen und Möglichkeiten, die Partner durch den Aufbau und die Ausweitung ihres Geschäfts über Pax8 erlangen.

HINWEISE

Leser/-innen werden auf Folgendes hingewiesen:

Diese Studie wurde von Pax8 in Auftrag gegeben und von Forrester Consulting durchgeführt. Sie ist nicht als Wettbewerbsanalyse zu verstehen.

Forrester trifft keinerlei Annahmen zum potenziellen ROI, den andere Unternehmen erzielen werden. Forrester empfiehlt den Leser/-innen deshalb dringend, mithilfe der im Bericht dargelegten Rahmenstruktur eigene Prognosen zu erstellen, um die Angemessenheit einer Investition in Pax8 zu ermitteln.

Pax8 hat die Studie geprüft und Forrester Feedback dazu gegeben. Forrester behält sich jedoch die redaktionelle Kontrolle über die Studie und die darin gewonnenen Erkenntnisse vor und hat keine Änderungen an der Studie akzeptiert, die den Ergebnissen von Forrester widersprochen oder die Bedeutung der Studie verfälscht hätten.

Pax8 stellte die Namen der Partner für die Befragungen zur Verfügung, nahm jedoch nicht an den Befragungen teil.

Die Studie wurde ursprünglich mit der Währung US-Dollar (\$) erstellt und für diese Euro-Version mit einem Wechselkurs von 1 \$ = 0,88297879 € für die EU angepasst.



DUE DILIGENCE

Zur Datenerhebung wurden Pax8-Stakeholder/-innen und Forrester-Analyst/-innen befragt.



BEFRAGUNG VON ENTSCHEIDUNGSTRÄGER/-INNEN

Es wurden neun Entscheidungsträger/-innen bei Partnerunternehmen befragt, die Pax8 bereits nutzen, um Daten in Bezug auf Kosten, Nutzen und Risiken zu gewinnen.



MODELLORGANISATION

Basierend auf den Merkmalen der befragten Unternehmen wurde eine modellhafte Partnerorganisation entworfen.



FINANZMODELLRAHMEN

Unter Verwendung der TEI-Methodik wurde ein für die Befragung repräsentatives Finanzmodell erstellt, das basierend auf den Problemen und Einwänden der Teilnehmenden risikobereinigt wurde.



FALLSTUDIE

Die Analyse der Auswirkungen der Pax8-Nutzung stützt sich auf vier TEI-Elemente: Ertrag, Investitionen, Flexibilität und Risiken. Mit den zunehmend ausgereiften ROI-Analysen in Bezug auf IT-Investitionen liefert die TEI-Methodik von Forrester ein umfassendes Bild der gesamtwirtschaftlichen Auswirkungen („Total Economic Impact“) von Investitionen und Entscheidungen für eine Partnerschaft. Weitere Informationen zur TEI-Methodik finden Sie in Anhang A.

Die Partner-Erfahrung mit Pax8

■ Gute Gründe für eine Investition in Pax8

Befragte Entscheidungsträger/-innen

Befragte/-r Partner/-in	Absatzgebiet	Kundenfokus	Umsatz
Leitung für IT-Außendienstleistungen	National (USA)	SMB	88 Mio. €
Senior Vice President für Produktmanagement	Mountain States (USA)	SMB	40 Mio. €
Leitung Revenue Operations	Kalifornien	Landwirtschaftliches Unternehmen	18 Mio. €
Leitende Kundenbetreuung	National/international	SMB	13 Mio. €
CEO	Mountain States/national (USA)	Mittelständisches Unternehmen	4 Mio. €
Vice President für Strategie	New York City	Mittelständisches Unternehmen	4 Mio. €
Vorstand	Südkalifornien	SMB	3,5 Mio. €
Vorstand	Texas	Mittelständisches Unternehmen	3 Mio. €
Technische Leitung (CTO)	Südkalifornien	SMB	900.000 €

ZIELE, HERAUSFORDERUNGEN UND MOTIVATIONEN FÜR PARTNER

Die von Forrester befragten Partner unterschieden sich in Bezug auf Unternehmensgröße, Hintergrund, funktionale und vertikale Spezialisierung und Unternehmenstyp sowie im Grad der Nutzung von Pax8. Sie sind jedoch äußerst repräsentativ für die Vertriebspartner-Community. Um ihren Kund/-innen Cloud-Dienste anbieten und diese auch verwalten zu können, entschieden sich die befragten Unternehmen aus zahlreichen Gründen für eine Partnerschaft mit Pax8. Zu den Gründen zählen beispielsweise:

- **Reaktion auf die Bedürfnisse der Kund/-innen im Zusammenhang mit der Cloud-Einführung.** Durch die zunehmende Verlagerung der Rechenaktivitäten in die Cloud gibt es immer weniger Bedarf an MSP-Diensten im Zusammenhang mit lokaler Infrastruktur und Wartung. Zudem sind dadurch neue Absatzmöglichkeiten entstanden, zum Beispiel die Migration von Kund/-innen auf Cloud-Plattformen und das Angebot von entsprechenden Cloud-Diensten. Des Weiteren entstanden hierdurch neue Anforderungen für Technologie-SKU, Produktmanagement-

Expertise mit Blick auf die Zusammenstellung eines erstklassigen Cloud-Stacks sowie MSP-Kompetenzen zur besseren Versorgung von Kund/-innen und zur Unterstützung durch Cloud-Anbieter. Durch den Umstieg auf Cloud-Lizenzierungsmodelle kommt es nun viel häufiger zu Veränderungen an Produkten, Services und Preisen. Dafür fällt zusätzliche Arbeitszeit bei MSP-Mitarbeitenden an. Zudem kann dieser Umstieg mit Verwirrung einhergehen und zu versehentlich nicht abgerechneten Leistungen führen.

„Weil wir Infrastruktur und Endpunkte verkaufen, müssen wir ‚vor Ort‘ sein. Das verändert sich langsam. Dank der Services und dem Support von Pax8 können wir nun die Migration von Organisationen überall in den USA komplett remote durchführen.“

Vorstand bei einem Partner aus Texas mit einem Umsatz von 3 Mio. €

- **Komplexität der Händler- und Anbieterbeziehungen.** Bei der Betreuung eines bzw. einer einzelnen Kund/-in mussten die MSP-Mitarbeitenden stets zahlreiche Rechnungen von mehreren Anbietern und Händlern im Blick haben und Supportanfragen auch an diese oder von diesen weiterleiten. Dabei war es unerheblich, ob der MSP On-Premises-Lösungen oder Cloud-basierte Dienste verkaufte.

AUSWAHL DES PASSENDEN PARTNERPROGRAMMS

In Bezug auf die Auswahl eines Partners und einer Plattform zum Aufbau eines Geschäftsmodells mit Cloud-Diensten legten die Entscheidungsträger/-innen bei den befragten Partnerunternehmen Wert auf die folgenden Faktoren:

- **Vereinfachte Abrechnung.** Die befragten Unternehmen suchten nach einer Alternative zur komplexen Verwaltung der Rechnungen bei der direkten Zusammenarbeit mit Händlern und Anbietern.
 - Der CEO eines Partnerunternehmens mit einem Umsatz von 4 Mio. € äußert sich wie folgt: „Das Abgleichen der Rechnungen von unserem vorherigen Anbieter hat uns fast wahnsinnig gemacht. Jeden Monat fielen andere Kosten an: Kernlösung, Antispam, Cloud-Back-up, Multifaktor-Authentifizierung, und plötzlich muss man auch als kleiner MSP Tausende von Lizenzen im Blick behalten.“
- **Konsolidiertes Kundenmanagement.** Die Befragten erklärten zudem, dass sie bei der Auswahl ihres Partners auch berücksichtigten, wie dieser das Kundenmanagement vereinfachen würde.
 - Die Senior Vice President für Produktmanagement bei einem Partner mit einem Umsatz von 40 Mio. € meint hierzu: „Wir hatten einen direkten Vertrag [mit einem Anbieter] und waren trotzdem noch von Händler/-innen abhängig. Das war gerade für Kundenbestellungen, Verkaufsangebote, Freigaben und Transaktionen sehr mühsam, langwierig und nicht skalierbar. Mit dem Pax8-Marketplace kann die Bereitstellung schnell erfolgen. Das beschleunigt auch

den gesamten Geschäftsprozess.“ Und weiter: „Der Umstieg in die Cloud fand schnell statt und unsere Kund/-innen stellten auch ihre E-Mail-Implementierungen sehr rasch um. Also mussten ihre auftretenden Schwachstellen direkt abgesichert und ein Anbieter für Back-ups gefunden werden. Man kann sich jedoch nicht darauf verlassen, dass ein einzelner Händler umfassende Lösungen anbietet. Pax8 wusste, was zu tun ist, und war bereit für uns. Und so ist es in allen Bereichen: Wir haben bereits jetzt die Antworten für den Bedarf, der bei unseren Kund/-innen erst langsam aufkommt.“

„Wir haben festgestellt, dass Pax8 besser versteht, wer wir sind und für was wir stehen, und mit uns gemeinsam darauf hinarbeitet, dass wir erfolgreich sind. Bei der Partnerschaft ging und geht es immer um den gegenseitigen Nutzen. Pax8 hat Erfolg, wenn wir Erfolg haben.“

CTO eines Partners mit einem Umsatz von 751.446 €

- **Aktualisierung der Einkommensmodelle.** Die befragten Unternehmen suchten einen Partner, der ihnen dabei helfen würde, ihre Einkommensmodelle so zu aktualisieren, dass diese auch Umsätze durch Abonnements von Cloud-Diensten enthalten.
 - Der Vorstand eines Partnerunternehmens mit einem Umsatz von 3,1 Mio. € äußert sich hierzu wie folgt: „Vor ein paar Jahren hatte ich keine wiederkehrenden Umsätze. Für uns als MSP war das Motto gewissermaßen: ‚einrichten und dann bis zum nächsten Infrastruktur-Update vergessen‘. Inzwischen machen diese wiederkehrenden Services mehr als 75 % unseres Umsatzes aus und wir haben unsere Umsätze verdreifacht.“

Veränderungen für MSPs
im Vergleich zu den
Ausgangswerten:

**50 % Zeitersparnis/
Abrechnung**
**15 % höhere Produktivität
der Techniker/-innen**



- **Support.** Die befragten Unternehmen brauchten einen Partner, der ihnen unabhängig von ihrer Unternehmensgröße und ihren Bedürfnissen auch Support bieten konnte.
 - Die leitende Kundenbetreuerin bei einem Partnerunternehmen mit einem Umsatz von 18 Mio. € sagt dazu: „Bei unserem früheren Anbieter lag der Fokus stark auf SKU-Umsätzen mit sehr eingeschränktem Support. Hinzu kommt, dass es ein großer Betrieb ohne eigenen Kundendienst war. Pax8 ist ein globales Unternehmen. Egal, wo auf der Welt man ist, das Team ist mit einem Anruf erreichbar. Wir haben feste Ansprechpersonen, die wir immer erreichen können.“
 - Der Vorstand eines Partnerunternehmens mit einem Umsatz von 3,5 Mio. € gibt an: „Ich kann auch für Kund/-innen tätig werden, die möglicherweise etwas komplexer sind. Denn ich kann mich darauf verlassen, dass uns Pax8 Experts [bzw. die professionellen Dienste von Pax8] dabei unterstützt, auch größere und komplexere Kund/-innen als zuvor zu bedienen.“

MODELLORGANISATION

Basierend auf den Befragungen entwickelte Forrester ein TEI-Rahmenwerk, eine modellhafte Partnerorganisation und eine ROI-Analyse, die zeigen, auf welche Bereiche sich eine Investition finanziell auswirkt. Die Modellorganisation steht repräsentativ für die neun Unternehmen, die Forrester befragt hat. Im nächsten Abschnitt wird sie zur Illustration der zusammenfassenden Finanzanalyse verwendet. Sie weist folgende Merkmale auf:

- Bei der Modellorganisation handelt es sich um einen Managed Services Provider (MSP) und sie zeichnet sich unter anderem durch zahlreiche Beziehungen zu Direktanbietern und Händlern aus. Im Durchschnitt hat die Organisation 50 Stammkunden und bietet On-Premises-Services an. Nun möchte sie auch Cloud-Dienste ins Angebot aufnehmen, da sich die Bedürfnisse der Kund/-innen verändern. In der Vergangenheit war die Geschäftstätigkeit zudem regional begrenzt, da der Großteil der Arbeit vor Ort stattfand. Durch die Nutzung von Pax8 möchte die Organisation nun aber den Kundenstamm auch geografisch erweitern.
- Der modellhafte MSP führt als Unterstützung beim Verkauf und bei der Verwaltung von Cloud-Diensten Pax8 ein. Zudem investiert das Unternehmen in die professionellen Dienste von Pax8, um auch an größere Kund/-innen als zuvor verkaufen zu können.

Zentrale Annahmen

- **Abwicklung von 50 Kundenkonten über Pax8**
- **Inanspruchnahme der professionellen Services von Pax8**
- **Bestreben, das Geschäft geografisch auszuweiten und breitere Kundenbedürfnisse zu verwalten/zu bedienen**

Analyse der Einnahmequellen von Partnern

■ Daten zu den quantifizierten Einnahmen, angewendet auf die Modellorganisation

Gewinnströme und Kosteneinsparungen

Ref.	Gewinnströme und Kosteneinsparungen	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Insgesamt	Barwert
Atr	Effizienzsteigerung bei der Abrechnung	62.973 €	62.973 €	62.973 €	188.600 €	156.605 €
Btr	Höhere Verkaufschancen	92.900 €	123.634 €	171.651 €	388.204 €	315.612 €
Ctr	Geringere Supportkosten	96.355 €	106.288 €	116.222 €	318.865 €	262.765 €
	Gesamtnutzen (risikobereinigt)	252.140 €	292.790 €	350.740 €	895.671 €	734.710 €

EFFIZIENZSTEIGERUNG BEI DER ABRECHNUNG

Daten und Fakten. Die Befragten gaben an, dass ihre Unternehmen dank Pax8 erhebliche Zeiteinsparungen bei der Kontoverwaltung erzielen konnte. Vor Pax8 verwendeten die befragten Unternehmen Tabellen von Händlern und Direktanbietern für die Abrechnung mit ihren Kund/-innen. So brauchten die Kundenbetreuer/-innen jeden Monat zwei volle Tage für die Abrechnung der meisten Cloud-Dienste. Bei der Abrechnung der Cloud-Plattform-Nutzung konnten diese Prozesse sogar bis zu zwei Wochen in Anspruch nehmen. Zusätzlich zum zeitlichen Aufwand bestand durch diese manuelle Vorgehensweise die Gefahr von menschlichen Fehlern. Zudem wurden Audits und einheitliche Abrechnungsprozesse erschwert. Ein Abrechnungsfehler in einem beliebigen Monat konnte dazu führen, dass die gesamte Gewinnspanne eines Managed Services Providers (MSP) auf null gesetzt wurde.

Mit diesen Abrechnungsintegrationen wurden manuelle Prozesse digitalisiert, automatisiert und konsolidiert. Nun konnten Kundenbetreuer/-innen Veränderungen bei Lizenzkosten oder Tarifstufen automatisiert erfassen – Effizienzsteigerung auf ganzer Linie. Zudem konnten Unternehmen die Abrechnung von Konten für Kund/-innen für alle über Pax8 verwalteten Services hinweg konsolidieren. Bei einigen Unternehmen wurden nun auch Umsätze erfasst, die zuvor nicht in Rechnung gestellt wurden, weil es durch die unorganisierten Prozesse mit Tabellen versäumt worden war, Kundenkonten entsprechend zu aktualisieren.

- Eine Führungskraft im Bereich Strategie bei einem Partner mit einem Umsatz von 3,6 Mio. € äußert sich wie folgt: „Vor der Nutzung von Pax8 musste ich Inkonsistenzen bei Kund/-innen und Lizenzen selbst finden. Händlerseitig wurde mir ein Export zur Verfügung gestellt, den ich Zeile für Zeile prüfen musste – auch im Hinblick auf Vertragserweiterungen. Der Prozess war mühsam und zeitaufwendig. Wenn hier ein Fehler passierte, führte das dauerhaft zu Ausfällen bei wiederkehrenden Umsätzen.“
- Die Senior Vice President für Produktmanagement bei einem Partner mit einem Umsatz von 40 Mio. € ergänzt: „Wenn MSP wachsen, können Dinge aus dem Ruder laufen. Unsere Entwicklung folgte den Bestellungen der Kund/-innen. Wenn es jedoch zu Änderungen kam, wurde entsprechende Anpassungen der Abrechnung oftmals versäumt.“
- Der CTO bei einem Partner mit einem Umsatz von 664.588 € meint diesbezüglich: „Wir standen immer vor dem Dilemma: Investieren wir tatsächlich die zahlreichen Tage zur Prüfung aller Kundenkonten? Oder hoffen wir einfach, dass alle alles richtig machen und es keine zu großen Diskrepanzen gibt?“
- Der Vorstand eines Partners mit einem Umsatz von 2,3 Mio. € gibt zu bedenken: „Das Letzte, was man als MSP tun sollte, ist, auf bares Geld zu verzichten. Verpasste Abrechnungen, verpasste Erweiterungen, manuelle Zeiterfassung, der Abgleich von Abrechnungen,

die nicht korrekte Zahlung durch Kund/-innen, unangenehme Gespräche rund um das Thema Abrechnung – all diese Dinge sind mit Pax8 nun automatisiert. Jetzt entgehen uns keine Einkünfte mehr aufgrund von nicht erfassten Änderungen.“

- Die Leitung für Revenue Operations bei einem Partner mit einem Umsatz von 17,5 Mio. € merkt zudem an: „Self-Service seitens der Kund/-innen macht meine Mitarbeitenden effizienter und ermöglicht gleichzeitig einen besseren Service für meine Kund/-innen. Sie können ihre Lizenz sofort erhalten und müssen nicht erst ein Ticket eröffnen.“

Modellierung und Annahmen. Für die Modellorganisation ging Forrester von folgenden Punkten aus:

- Ein/e Kundenbetreuer/-in ist pro Monat im Durchschnitt für die Abrechnung von 50 Kundenkonten zuständig.
- Die jährlichen Lohnkosten (inkl. Lohnnebenkosten) für ein/e Kundenbetreuer/-in liegen bei 79.468 €.
- Durch Pax8 sparen Kundenbetreuer/-innen pro Monat zwei Tage bei der Abrechnung von Cloud-Diensten und zwei Wochen bei der Abrechnung für Cloud-Plattformen.
- Monatlich werden Einnahmen in Höhe von 1.324 € wieder zurückgewonnen, die zuvor aufgrund verpasster Abrechnungsaktualisierungen nicht in Rechnung gestellt wurden.
- Ein/e IT-Techniker/-in ist dafür verantwortlich, dass Änderungen an den Lizenzen stets aktuell erfasst sind.
- Die jährlichen Lohnkosten (inkl. Lohnnebenkosten) für ein/e IT-Techniker/-in liegen bei 66.223 €.
- Durch Pax8 sparen Techniker/-innen 15 % ihrer Arbeitszeit ein, da Lizenzänderungen über Self-Service automatisiert sind.

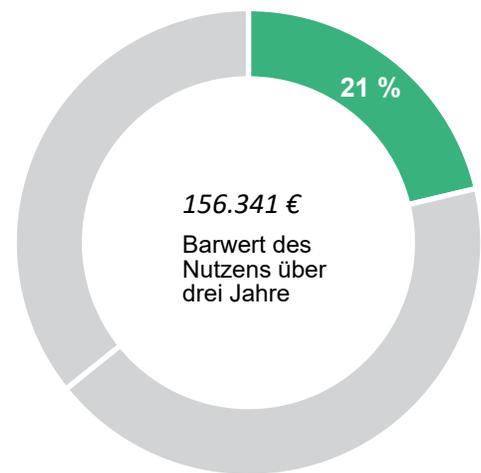
Risiken. Die Effizienzsteigerungen bei der Abrechnung können variieren. Ausschlaggebend sind hier folgende Faktoren:

- Das Maß an Automatisierung bei den aktuellen Abrechnungspraktiken.

- Die Anzahl der über Pax8 verwalteten Kundenkonten.
- Die Lohnkosten (inkl. Lohnnebenkosten) für Kundenbetreuer/-innen und IT-Techniker/-innen.

Ergebnisse. Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diesen Ertragsstrom um 10 % nach unten bereinigt, was über drei Jahre einen risikobereinigten Bruttobarwert (diskontiert mit 10 %) von mehr als 154.521 € ergibt.

Effizienzsteigerung bei der Abrechnung:



Effizienzsteigerung bei der Abrechnung

Ref.	Metrik	Quelle	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
A1	Kundenbetreuer/-innen, die die Abrechnung für 50 Kundenkonten erstellen	Befragungen	1	1	1
A2	Jährliche Lohnkosten (inkl. Lohnnebenkosten) pro Kundenbetreuer/-in	TEI-Standard	79.468 €	79.468 €	79.468 €
A3	Arbeitseinsparungen von zwei Tagen für die monatliche Abrechnung von Konten für Cloud-Dienste	A2*9,2 %	7.311 €	7.311 €	7.311 €
A4	Arbeitseinsparungen von zwei Tagen für die monatliche Abrechnung der Cloud-Plattform-Nutzung	A2*46,2 %	36.714 €	36.714 €	36.714 €
A5	Zurückgewonnene Einnahmen durch zuvor verpasste Aktualisierungen der Abrechnungen (1.325 € pro Monat)	Befragungen	15.894 €	15.894 €	15.894 €
A6	Aktualisierung der Lizenzen durch IT-Techniker/-innen	Befragungen	1	1	1
A7	Jährliche Lohnkosten (inkl. Lohnnebenkosten) pro IT-Techniker/-in	TEI-Standard	66.223 €	66.223 €	66.223 €
A8	Arbeitseinsparungen bei der Aktualisierung von Lizenzen (15 % der Zeit)	A7*15 %	9.934 €	9.934 €	9.934 €
At	Effizienzsteigerung bei der Abrechnung	A3+A4+A5+A8	69.852 €	69.852 €	69.852 €
	Risikobereinigung	↓10 %			
Atr	Effizienzsteigerung bei der Abrechnung (risikobereinigt)		62.867 €	62.867 €	62.867 €
Gesamtwert über drei Jahre: 188.602 €			Barwert über drei Jahre: 156.341 €		

VERBESSERTER VERKAUFSABRECHNUNG

Daten und Fakten. Die Befragten berichteten zudem, dass ihnen Pax8 mehr Absatzmöglichkeiten und dadurch auch mehr Einnahmen ermöglichte. Einerseits können Endkund/-innen zentrale Cloud-Dienste über Pax8 leichter kaufen. Andererseits verzeichneten MSPs mehr Einnahmen durch vereinfachte Verkäufe von Add-on-Services für Integrationen, mehr Sicherheit und Back-ups.

Doch das ist nicht alles: Durch Pax8 konnten die Unternehmen ihren Umsatz sowohl im unteren als auch im gehobenen Preissegment ankurbeln. Beim unteren Preissegment gaben die Befragten an, dass ihre Unternehmen keine langfristigen kleineren Geschäfte anstrebten, da diese mit verhältnismäßig hohen Kosten verbunden und dadurch unrentabel sind. Durch die Möglichkeit zum Self-Service für Endkund/-innen über den Pax8-Marketplace konnten die Umsatzkosten reduziert werden, sodass die MSPs bei kleineren Geschäften mehr Einkünfte verbuchen konnten. Im gehobenen Preissegment unterstützen die Managed Services von Pax8 MSPs bei größeren Migrationen, die sonst die internen Kapazitäten der jeweiligen MSP überschreiten würden. Somit haben diese dank Pax8 nun die Möglichkeit, auch größere Geschäfte abzuschließen.

Zudem konnten MSPs durch Pax8 zusätzliche Einnahmen erzielen, da sie nun Zugang zu Programmen von Absatzmarktentwicklungsfonds haben, die ihnen zuvor nicht bekannt waren oder für deren Verwaltung sie zuvor keine Kapazitäten hatten.

- Die leitende Kundenbetreuerin bei einem Partnerunternehmen mit einem Umsatz von 18 Mio. € meint diesbezüglich: „Pax8 verbindet Bedürfnisse mit Chancen. Auf diese Art erweitern wir unser Geschäft – und auch unsere Kund/-innen können ihr Geschäft absichern.“ Und: „Pax8 hat uns dabei geholfen, unseren Stack mit Cloud-Diensten als End-to-End-Angebot zu etablieren, das alles [von zentralen Cloud-Diensten] bis hin zur Sicherheit umfasst.“
- Die Senior Vice President für Produktmanagement bei einem Partner mit einem Umsatz von 40 Mio. € gibt an: „Bei jeder Markteinführung steht nun Cybersicherheit an erster Stelle. Das hilft uns dabei, neue Kund/-innen anzuwerben und unser Geschäft bei Bestandskund/-innen auszubauen. Pax8 bietet uns ein umfassendes Produktpaket, das wir ganz einfach über den Marketplace beschaffen können, wobei wir durch die Effizienzsteigerung bei der Abrechnung die höchsten Nettogewinnspannen erzielen.“ „Durch den Self-

Service bei unseren Kund/-innen erzielen wir zusätzliche Einnahmen und gleichzeitig entstehen bei unserem Vertriebsteam keine weiteren Kosten für kleine Aufträge“, fügt sie hinzu.

- Der Vorstand bei einem Partnerunternehmen mit einem Umsatz von 3,1 Mio. € gab an: „Wir gehen ein paar Cloud-Deals mit der etwas niedrigeren Marge ein, weil wir 50 Punkte bei der Sicherheit und den Integrationen der Kund/-innen erzielen.“
- Die Senior Vice President für Produktmanagement bei einem Partner mit einem Umsatz von 40 Mio. € fügt hinzu: „Durch die professionellen Dienste von Pax8 steigern wir unsere Arbeitsleistung bei niedrigeren Gesamtkosten.“
- Der Vice President für Strategie bei einem Partner mit einem Umsatz von 4,4 Mio. € meint: „Mit den professionellen Diensten von Pax8 konnten wir eine komplexere Migration oder Implementierung umsetzen. Dabei lernen wir von Pax8 und sind dann in der Lage, unsere Auftragsabwicklung anzupassen und unser Geschäft zu erweitern.“ Und außerdem: „Wir stützen uns auch auf Pax8, wenn unsere Kapazitäten gerade voll ausgelastet sind und ein/e Kund/-in plötzlich bereit ist für den Umstieg in die Cloud. Statt diese/n Kund/-in dann zu verlieren, nutzen wir die professionellen Dienste von Pax8.“
- Der Vorstand eines Partnerunternehmens mit einem Umsatz von 3,1 Mio. € berichtet: „Es ist nicht bloß der Pax8-Cloud-Stack. Pax8 hat sich [eines meiner Anbieterkonten] angesehen und Tausende von Euro in Form von Direktanlagen im Rahmen einer Kampagne generiert, für die wir die Voraussetzungen erfüllten. Diese Entwicklungsfinanzierung war und ist für uns ein wichtiger Impuls.“
- Die CTO bei einem Partner mit einem Umsatz von 884.398 € meint: „Mit den Entwicklungsfonds [für Anbieter], die Pax8 uns gezeigt hat, können wir einen signifikanten Anteil unserer monatlichen Ausgaben ausgleichen.“

Modellierung und Annahmen. Für die Modellorganisation ging Forrester von folgenden Punkten aus:

- Kundeneinnahmen von durchschnittlich 1,76 Mio. € im ersten Jahr verlagern sich von den Händler- oder Anbieterbeziehungen hin zu Pax8. Bis zum dritten Jahr wachsen diese Einnahmen auf mehr als 3,36 Mio. € an.

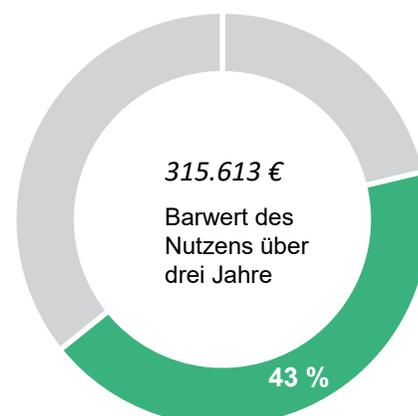
- Zusätzliche Einnahmen in Höhe von 88.440 € im ersten Jahr durch zusätzlich angebotene Cloud-Dienste wie Sicherheitsservices wachsen bis zum dritten Jahr auf 185.724 € an. Diese Umsätze haben eine Bruttomarge von 50 %.
- Zusätzliche Großumsätze in Höhe von 52.979 € im ersten Jahr, bei denen die professionellen Dienste von Pax8 genutzt werden, wachsen bis zum dritten Jahr auf 79.596 € an. Im ersten Jahr gibt es vier Projekte, im zweiten Jahr fünf und im dritten Jahr sechs. Diese Umsätze haben eine Bruttomarge von 50 %.
- Zusätzlich wurden Entwicklungsfonds von Anbietern für das Marketing mit einbezogen, deren Wert 1,5 % der Umsätze mit zentralen Cloud-Diensten via Pax8 entspricht.
- Weitere über Pax8 generierte Bruttogewinne in kleinem Rahmen in Höhe von 6.181 € im ersten Jahr wachsen bis zum dritten Jahr auf 7.960 € an.

Risiken. Wie gut Pax8 die Verkaufschancen steigert, kann variieren. Ausschlaggebend sind hier folgende Faktoren:

- Die aktuellen Fähigkeiten und der Marktanteil in Bezug auf den Verkauf von zentralen Cloud-Diensten und damit zusammenhängenden Add-on-Services.
- Chancen, die aktuell aufgrund der Größe nicht genutzt werden können.
- Aktuelle Einkommenseinbußen durch nicht zugängliche Marktentwicklungsfonds.

Ergebnisse. Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diesen Ertragsstrom um 10 % nach unten bereinigt, was über drei Jahre einen risikobereinigten Bruttobarwert von fast 316.000 € ergibt.

Höhere MSP-Verkaufschancen:



Höhere Verkaufschancen

Ref.	Metrik	Quelle	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
B1	Umsätze von Kund/-innen, die zu Pax8 migrierten	E1+E2	1.761.543 €	2.359.209 €	3.355.319 €
B2	Zusätzlicher Umsatz durch Sicherheits- und andere Add-on-Services über Pax8	Modellorganisation	88.298 €	123.617 €	185.425 €
B3	Zusätzliche Großumsätze, bei denen professionelle Dienste von Pax8 genutzt werden	Modellorganisation	52.979 €	66.223 €	79.468 €
B4	Über Pax8 gewonnene Entwicklungsfonds	B1*1,5 %	26.423 €	35.388 €	50.329 €
B5	Bruttoumsatz durch Sicherheits- und andere Add-on-Services	B2*50 %	44.149 €	61.808 €	92.712 €
B6	Bruttoumsatz durch Implementierungen mit Unterstützung der professionellen Dienste von Pax8	B3*50 %	26.423 €	33.111 €	39.734 €
B7	Zusätzliche über Pax8 generierte Bruttogewinne in kleinem Rahmen	Befragungen	6.181 €	7.063 €	7.946 €
Bt	Höhere Verkaufschancen	B4+B5+B6+B7	103.242 €	137.372 €	190.723 €
	Risikobereinigung	↓10 %			
Btr	Höhere Verkaufschancen (risikobereinigt)		92.918 €	123.634 €	171.297 €
Gesamtwert über drei Jahre: 388.204 €			Barwert über drei Jahre: 315.612 €		

GERINGERE SUPPORTKOSTEN

Daten und Fakten. Die Befragten berichteten, Einsparungen bei Supportkosten erzielt zu haben, und zwar sowohl für den direkten Support für Kund/-innen als auch für den von Pax8 erhaltenen Support im Vergleich zum Support von früheren Händlern. Die Managed Services Provider (MSPs) stellten fest, dass das Onboarding von Benutzer/-innen und die Bereitstellung von Cloud-Produkten für ihre Techniker/-innen bei Pax8 deutlich effizienter erfolgt. Zudem wurde die Ticket-Erstellung vereinfacht. Pax8 steigert nicht nur die Produktivität der Techniker/-innen bei der Ticket-Erstellung, sondern dient nun auch als zentrale Plattform für die Verwaltung von Kundenanfragen für alle auf dem Marketplace angebotenen Cloud-Dienste. Bei den früheren Prozessen der MSP musste Support von mehreren verschiedenen Händlern oder Anbietern angefordert werden, um spezielle Supportanfragen zu lösen.

Auch die Lösung von Tickets verfolgt schneller und spart Arbeitszeit, was wiederum die Beziehungen zwischen MSP und Endkund/-innen verbessert. Die Unternehmen der Befragten konnten durch Pax8 Kosten für den Anbietersupport einsparen, da sich Pax8 kostenlos um den Support bei Problemen kümmert.

- Der CTO eines Partnerunternehmens mit einem Umsatz von 900.000 € sagt in diesem

Zusammenhang: „Das Onboarding von Benutzer/-innen war für unsere Techniker/-innen mühsam und zeitaufwendig. Mit Pax8 konnten wir bei unseren Mitarbeitenden bereits beim Onboarding und bei der Bereitstellung signifikante Effizienzsteigerungen erzielen.“

- Die Senior Vice President für Produktmanagement bei einem Partner mit einem Umsatz von 40 Mio. € gibt an: „Meine Techniker/-innen sind durch die Ticket-Abwicklung und die Automatisierung über Pax8 um 15 % effizienter. Im Grunde habe ich also im Vergleich zu unseren alten Vorgehensweisen bei der Ticket-Abwicklung die Arbeitskraft eines bzw. einer zusätzlichen Technik-Mitarbeitenden gewonnen.“ Und außerdem: „Supportanfragen über Pax8 sind im Vergleich zu unserem vorherigen Anbieter wirklich einfach. Auch das Eskalieren je nach Bedarf [bis hin zum Anbieter] funktioniert gut.“
- Die leitende Kundenbetreuerin bei einem Partnerunternehmen mit einem Umsatz von 18 Mio. € sagt: „Supportanfragen über Pax8 sind viel einfacher. Ich muss mich hier einfach nur an ein Unternehmen wenden und nicht wie bei den direkten Beziehungen an jeweils mehrere Anbieter. Bei Pax8 kontaktiere ich bei Problemen eine Person – ein wichtiger Grund, warum meine

Wahl auf Pax8 fiel.“ Und außerdem: „Wenn es so viele Produkte direkt bei einem Anbieter gibt, wird es auch noch einmal leichter, Support anzufragen und zu erhalten. Für unsere Techniker/-innen gibt es somit weniger Prüfstellen und sie müssen sich weniger mit der Suche nach dem richtigen Kontakt bzw. mit Problemrecherche beschäftigen. Im Vergleich zur Arbeit mit individuellen Anbietern oder Händlern sind wir mit Pax8 50 % bis 70 % schneller.“

- Der Vorstand eines Partnerunternehmens mit einem Umsatz von 3,5 Mio. € äußert sich wie folgt: „Bei [einigen Clouds] haben wir von unserem vorherigen Anbieter keinen Support erhalten. Pax8 bietet uns diesen Support und auch einen Backend-Kanal, der uns jede Woche mehrere Stunden an Supportarbeit einspart.“
- Der Vice President für Strategie bei einem Partner mit einem Umsatz von 4,4 Mio. € meint: „Im Vergleich zu Direktanbietern müssen wir hier nicht für den Support zahlen. Pax8 kümmert sich ohne Zusatzkosten um den Support, den wir brauchen. Zudem hat es den nötigen Einfluss, um die 1 % der Probleme zu lösen, bei denen eine Eskalation erforderlich ist und Tickets mit hoher Priorität beim jeweiligen Anbieter erstellt werden müssen.“

Modellierung und Annahmen. Für die Modellorganisation ging Forrester von folgenden Punkten aus:

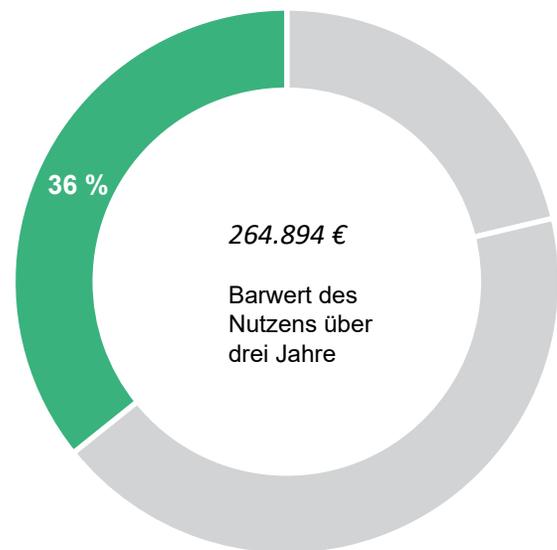
- Neun IT-Techniker/-innen sind im Support tätig.
- Die jährlichen Lohnkosten (inkl. Lohnnebenkosten) pro IT-Techniker/-in liegen bei jeweils 66.223 €.
- Diese IT-Techniker/-innen sparen pro Jahr 15 % Ihrer Arbeitszeit durch die automatische Ticket-Abwicklung mit Pax8.
- Die Modellorganisation kann durch die Nutzung des Pax8-Supports statt des Anbieter- oder Händlersupports zusätzliche Supportkosten vermeiden, die sich im ersten Jahr auf 17.660 € beziffern und bis auf 39.734 € im dritten Jahr ansteigen. Diese eingesparten Kosten entsprechen 45 Kunden im ersten Jahr bzw. 70 Kunden im dritten Jahr, denen durch den Pax8-Support geholfen wird.

Risiken. Das Ausmaß der eingesparten Supportkosten kann variieren. Ausschlaggebend sind hier folgende Faktoren:

- Die Anzahl der zuvor eingesetzten IT-Techniker/-innen.
- Ihre jährlichen Lohnkosten (inkl. Lohnnebenkosten).
- Die Anzahl und die Wachstumsrate der Kund/-innen, bei denen Supportkosten durch die Inanspruchnahme des Pax8-Supports eingespart werden können.

Ergebnisse. Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diesen Nutzen um 10 % nach unten bereinigt, was über drei Jahre einen risikobereinigten Bruttobarwert von fast 264.894 € ergibt.

Niedrigere Supportkosten:



Geringere Supportkosten					
Ref.	Metrik	Quelle	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
C1	Anzahl der IT-Techniker/-innen, die Aufträge bearbeiten	Befragungen	9	9	9
C2	Jährliche Lohnkosten (inkl. Lohnnebenkosten) der IT-Techniker/-innen	TEI-Standard	66.223 €	66.223 €	66.223 €
C3	Eingesparte Kosten durch Ticket-Automatisierung	C1* C2*.15 %	89.546 €	89.546 €	89.546 €
C4	Durch Pax8 vermiedene Supportkosten	Befragungen	17.660 €	28.743 €	39.798 €
Ct	Geringere Supportkosten	C3+C4	107.200 €	118.289 €	129.344 €
	Risikobereinigung	↓10 %			
Ctr	Geringere Supportkosten (risikobereinigt)		96.511 €	106.460 €	116.410 €
Gesamtwert über drei Jahre: 318.865 €			Barwert über drei Jahre: 262.756 €		

NICHT QUANTIFIZIERTER NUTZEN

Zusätzlich stellten die befragten Partner folgenden Nutzen fest, der jedoch nicht beziffert werden konnte:

- **Verbesserte Kundenbeziehungen.**

Die Befragten gaben an, dass sich ihre Kundenbeziehungen verbessert haben, seit sie Pax8 nutzen.

- Die Senior Vice President für Produktmanagement bei einem Partner mit einem Umsatz von 40 Mio. € berichtet: „Unsere Fehlerspanne bei monatlich wiederkehrenden Lizenzumsätzen hat sich signifikant verkleinert. Ich würde sagen, wir arbeiten jetzt um 95 % genauer. Schon allein das trägt zu einer anhaltenden Kundenzufriedenheit bei, da Fehler bei der Abrechnung reduziert werden – ein wichtiger Punkt, der nicht vergessen werden darf.“
- Der Vorstand eines Partnerunternehmens mit einem Umsatz von 3,1 Mio. € äußert sich wie folgt: „Hier dreht sich alles um Beziehungen. Seit der Einführung von Pax8 konnten wir zahlreiche Unternehmen aus ihrer misslichen Lage befreien – Unternehmen, die Bilanz ziehen und sich basierend auf ihrem Bedarf an Sicherheits- und

Cloud-Services weiterentwickeln und dabei gleichzeitig Schwachstellen und Infrastrukturkosten reduzieren.“ Und außerdem: „Die früheren Abrechnungsstrukturen basierend auf dem Endgerät führte sowohl bei den Kund/-innen als auch intern zu Verwirrung darüber, was nun genau in Rechnung gestellt wurde. Manchmal sind uns Erweiterungen entgangen. Die benutzerbasierten Modelle von Pax8 haben auch das gelöst.“

- **Mehr Transparenz bei zusätzlichen Umsatzmöglichkeiten für Bestandskund/-innen.** Dank Pax8 konnten MSPs auch ein besseres Verständnis bei Kundenlösungen und Kapazitätslücken gewinnen. Das führte zu verbesserten Upselling-Möglichkeiten:

- Die leitende Kundenbetreuerin bei einem Partnerunternehmen mit einem Umsatz von 18 Mio. € sagt: „Früher war alles ‚à la carte‘. Jetzt gibt es massenweise Upselling-Möglichkeiten, weil wir auf Anrieb sehen, wenn bestimmte Kund/-innen [die Lösung X oder Y] nicht haben. Unsere Vertriebsmitarbeitenden können dann mit den Kund/-innen in Kontakt treten, erklären, warum die fehlende Lösung so wichtig ist, und den entsprechenden Dienst verkaufen.“

- **Bedeutung des Pax8-Ökosystems und der produktbezogenen Beratungsgruppen.**

Die Befragten gaben an, dass sich für sie ein nicht quantifizierter Nutzen durch das Pax8-Ökosystem mit Anbietern und Partnern sowie durch die produktbezogenen Beratungsgruppen ergeben hat:

- Der Vorstand eines Partnerunternehmens mit einem Umsatz von 3,1 Mio. € erklärt: „Ich verlasse mich bei der Anbieteranalyse wirklich auf das Pax8-Ökosystem. Wenn ein Anbieter Teil des Pax8-Ökosystems ist, bedeutet das, dass er auch überprüft wurde. Wir tätigen unsere Käufe nur in sehr seltenen Fällen nicht über Pax8.“
- Der CEO eines Partnerunternehmens mit einem Umsatz von 4,4 Mio. € äußert sich wie folgt: „Dank der einzigartigen Partnerberatungsgruppen von Pax8 können wir mit bestimmen, in welche Richtung sich die Plattform entwickelt, und Feedback zu neuen Initiativen und zu Anbietern geben. Diese Art von Gesprächen wird hier wirklich wunderbar ermöglicht.“

FLEXIBILITÄT

Der Wert von Flexibilität ist für jeden Partner individuell einzuschätzen. Es gibt zahlreiche Szenarien, bei denen ein Pax8-Partner sich für die Einführung von Pax8 entscheidet und später zusätzliche Chancen realisiert. Dazu gehören folgende Punkte:

- **Verbesserte Anpassung an Marktveränderungen.** Die Befragten berichteten, wie hilfreich Pax8 bei der Umstellung des Geschäfts bei plötzlich auftretenden Marktveränderungen ist – wie sie zum Beispiel im Rahmen der Covid-19-Pandemie aufgetreten sind.
 - Die Leitung für IT-Außendienstleistungen bei einem Partner mit einem Umsatz von 88 Mio. € meint diesbezüglich: „Mit dem Stack von Pax8 konnten wir zur richtigen Zeit der richtige Anbieter für Homeoffice-Lösungen sein. Allein die Tatsache,

dass wir unsere Bestandskund/-innen hier optimal befähigen konnten, hat im vergangenen Jahr mehr als ein Drittel unseres Wachstums ausgemacht. Und wegen dieser Lösungen kommen nun auch neue Kund/-innen auf uns zu.“

Der Nutzen von Flexibilität würde bei einer Bewertung im Rahmen von konkreten Projekten quantifiziert werden (mehr Details hierzu in [Anhang A](#)).

Analyse der Investitionen von Partnern

■ Daten zu Investitionen, angewendet auf die Modellorganisation

Gesamtinvestitionen							
Ref.	Investitionen	Jahr 0	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Insgesamt	Barwert
Dtr	Kosten für die Kundenmigration	3.328 €	0 €	0 €	0 €	3.362 €	3.362 €
Etr	Kosten durch leichte Margeneffekte	0 €	35.045 €	46.936 €	66.753 €	148.734 €	120.246 €
Ftr	Kosten für die Einrichtung und für Pax8 Experts*	10.215 €	26.822 €	30.978 €	35.134 €	103.133 €	86.580 €
	Gesamtkosten (risikobereinigt)	13.536 €	61.868 €	77.914 €	101.887 €	255.229 €	210.745 €

KOSTEN FÜR DIE KUNDENMIGRATION

Daten und Fakten. Die Befragten berichteten, dass für die Migration von Bestandskund/-innen zu Pax8 Kosten angefallen sind. Bei derartigen Migrationen mussten Mitarbeitende aus dem technischen Bereich Benutzerkonten für Cloud-Dienste vom vorherigen Händler den entsprechenden Konten auf Pax8 zuordnen und zuweisen, was zeitaufwendig war. Bei einem mittelgroßen MSP dauerte die Migration zu Beginn der Partnerschaft zwei Wochen. Für die Migration war ein/e IT-Techniker/-in erforderlich, der bzw. die von den technischen Mitarbeitenden von Pax8 unterstützt wurde.

- Die Leitung für Revenue Operations bei einem Partner mit einem Umsatz von 18 Mio. € äußert sich diesbezüglich wie folgt: „Die Überführung der unserer Kundenkonten von unserem vorherigen Händler zu Pax8 verlief reibungslos, was zum Teil daran lag, dass Pax8 den gesamten Prozess begleitete. Wir hatten wöchentliche Gespräche, in denen sie uns den Support gaben, den wir brauchten. Deshalb ging alles so schnell.“
- Die Senior Vice President für Produktmanagement bei einem Partnerunternehmen mit einem Umsatz von 40 Mio. € berichtet: „Wir konnten die Migration der Kundenkonten und Tenants schnell durchführen. Wir haben Mitarbeitende mit der Überführung beauftragt und auch Pax8 hat Ressourcen bereitgestellt, damit es schnell gehen konnte.“

Modellierung und Annahmen. Für die Modellorganisation ging Forrester von folgenden Punkten aus:

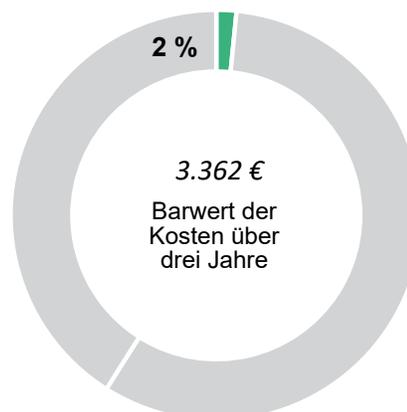
- Ein/e IT-Supporttechniker/-in ist zwei Wochen lang mit der Migration von durchschnittlich 50 Konten und damit verbundenen Services beschäftigt.
- Die jährlichen Lohnkosten (inkl. Lohnnebenkosten) für diese/n IT-Supporttechniker/-in liegen bei 79.468 €.

Risiken. Die Gesamtkosten für die Migration können variieren. Ausschlaggebend sind hier folgende Faktoren:

- Die Anzahl der Kundenkonten, die migriert werden müssen.
- Die Anzahl der eingesetzten IT-Supporttechniker/-innen.

Ergebnisse. Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diese Investition um 10 % nach oben bereinigt, was für die Investition über drei Jahre einen risikobereinigten Barwert (diskontiert mit 10 %) von weniger als 3.400 € ergibt.

Kosten für die Kundenmigration:



Kosten für die Kundenmigration

Ref.	Metrik	Quelle	Jahr 0	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
D1	Anzahl der für die Migration benötigten IT-Supporttechniker/-innen	Modellorganisation	1	0	0	0
D2	Anteil der für die Migration benötigten Zeit (2 Wochen)	2 Wochen/52 Wochen	3,8 %			
D3	Jährliche Lohnkosten (inkl. Lohnnebenkosten) pro IT-Supporttechniker/-in	TEI-Standard	79.468 €			
Dt	Kosten für die Kundenmigration	D1*D2*D3	3.531 €	0 €	0 €	0 €
	Risikobereinigung	↑10 %				
Dtr	Kosten für die Kundenmigration (risikobereinigt)		3.362 €	0 €	0 €	0 €
Gesamtwert über drei Jahre: 3.362 €			Barwert über drei Jahre: 3.362 €			

KOSTEN DURCH LEICHTE MARGENEFFEKTE

Daten und Fakten. Die Befragten gaben an, dass die MSPs bei einigen Produkten leicht unterschiedliche Gewinnspannen im Vergleich zu ihren früheren Beziehungen zu Direktanbietern feststellen konnten. Bei Umsätzen für Cloud-Dienste gab es bei den Margen Abweichungen von 2 %. Die Gewinnspannen lagen hier statt bei 20 % bei 18 %. Bei Umsätzen für Cloud-Infrastruktur reduzierten sich die Margen um 1 % von 10 % auf 9 %.

Die Befragten merkten jedoch auch an, dass die Vorteile, die ihnen durch Pax8 entstanden sind, alle Unterschiede ausgleichen:

- Die Senior Vice President für Produktmanagement bei einem Partner mit einem Umsatz von 40 Mio. € gibt an: „Jegliche Unterschiede, die wir im Vergleich zum Direktgeschäft mit den Anbietern feststellen, sind es mehr als wert. Pax8 hilft uns bei Marketingmaßnahmen, bei der Markteinführung, im Vorfeld des Verkaufs, beim technischen Support und vor allem in Bezug auf Kundenkontakte.“ Und weiter: „Beim Direktgeschäft mit den Anbietern sind die Margen zwar vielleicht am höchsten. Jedoch kann es für einen MSP auch wirklich schief gehen. Der Wert liegt in der Integration aller Schritte vom Verkauf über das Onboarding bis hin zur Abrechnung. All das und die Produkte erhalten wir an einem Ort. Das ist eine Gelegenheit, die nicht nur für Wachstum sorgt, sondern auch Mehrwert schafft.“

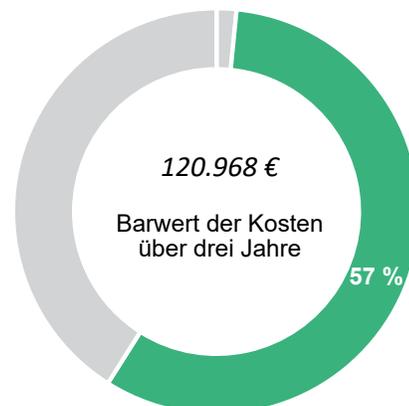
Modellierung und Annahmen. Für die Modellorganisation ging Forrester von folgenden Punkten aus:

- Der Umsatz aus Cloud-Diensten liegt im ersten Jahr bei mehr als 1,5 Mio. € und wächst bis zum dritten Jahr auf mehr als 3 Mio. € an.
- Der Cloud-Plattform-Umsatz liegt im ersten Jahr bei 185.425 € und wächst bis zum dritten Jahr auf 353.191 € an.
- Die Margen reduzieren sich beim Umsatz aus Cloud-Diensten um 2 % und beim Cloud-Plattform-Umsatz um 1 %.

Risiken. Die Gesamtkosten durch niedrigere Margen können variieren. Ausschlaggebend sind hier folgende Faktoren:

- Die Einnahmen über Pax8.
- Die tatsächlichen Margenunterschiede bei Cloud-Diensten und Cloud-Plattform-Umsätzen.

Ergebnisse. Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diese Investition um 5 % nach oben bereinigt, was für die Investition über drei Jahre einen risikobereinigten Barwert von 120.968 € ergibt.



Kosten durch leichte Margeneffekte

Ref.	Metrik	Quelle	Jahr 0	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
E1	Einnahmen durch Cloud-Dienst-Umsätze	Modellorganisation	1.576.117 €	2.110.871 €	3.002.127 €	
E2	Einnahmen durch Cloud-Plattform-Umsätze	Modellorganisation	210.000 €	157.806 €	185.425 €	
E3	Potenzielle Margenunterschiede beim Umsatz aus Cloud-Diensten	Befragungen		2 %	2 %	2 %
E4	Potenzielle Margenunterschiede bei Cloud-Plattform-Umsätzen	Befragungen		1 %	1 %	1 %
E5	Nettokosten der Marge bei Cloud-Diensten	E1*E3	31.522 €	42.217 €	60.042 €	
E6	Nettokosten der Marge bei Cloud-Plattform-Umsätzen	E2*E4	1.854 €	2.483 €	3.531 €	
Et	Kosten durch leichte Margeneffekte	E5+E6	0 €	33.376 €	44.700 €	63.574 €
	Risikobereinigung	↑5 %				
Etr	Kosten durch leichte Margeneffekte (risikobereinigt)		0 €	35.045 €	46.935 €	66.753 €
Gesamtwert über drei Jahre: 148.734 €			Barwert über drei Jahre: 120.802 €			

0

KOSTEN FÜR DIE EINRICHTUNG UND FÜR PAX8 EXPERTS*

Daten und Fakten. Als zusätzliche Investitionen nannten die Befragten die Einrichtung und das Produkt Paxc*. Zu den Investitionen im Rahmen der Einrichtung gehörten Schulungsmaßnahmen für die Vertriebsmitarbeitenden zur Nutzung des Pax8-Marketplace. Hinzu kamen die Kosten für Produktmanager/-innen, die in der Anwendung des Pax8-Stack geschult wurden und sicherstellten, dass das Unternehmen Kund/-innen optimal bedienen konnte. Für Pax8 Experts* fielen zusätzliche monatliche Kosten an. Allerdings entstand hier ein Nutzen durch die Skalierung und Effizienzsteigerung bei der Kundenbetreuung, was bereits dargelegt wurde.

Modellierung und Annahmen. Für die Modellorganisation ging Forrester von folgenden Punkten aus:

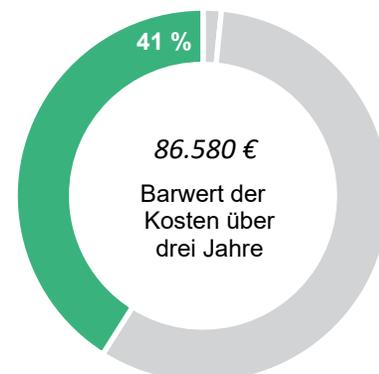
- Im ersten Jahr müssen zwei Vertriebsmitarbeitende in Bezug auf den Pax8-Marketplace geschult werden. Bis zum dritten Jahr wächst die Anzahl auf drei Vertriebsmitarbeitende.
- Die Schulungsmaßnahmen dauern zwei Wochen.
- Die durchschnittlichen jährlichen Lohnkosten (inkl. Lohnnebenkosten) für Vertriebsmitarbeitende liegen bei 81.807 €.

- Die Implementierungskosten für Produktmanager/-innen liegen im ersten Jahr bei 15.452 € und steigen bis zum dritten Jahr auf 19.867 €.
- Für Pax8 Experts* fallen monatliche Kosten in Höhe von 221 € an.

Risiken. Die Kosten für die Einrichtung und für Pax8 Experts können variieren. Ausschlaggebend sind hier folgende Faktoren:

- Die Anzahl der Vertriebsmitarbeitenden, bei denen Schulungsbedarf besteht.
- Die Gesamtkosten für die Implementierungen durch Produktmanager/-innen.
- Die Verwendung von Pax8 Experts* und der professionellen Dienste von Pax8.

Ergebnisse. Um diese Risiken zu berücksichtigen, hat Forrester diese Investition um 10 % nach oben bereinigt, was für die Investition über drei Jahre einen risikobereinigten Barwert von 86.580 € ergibt.

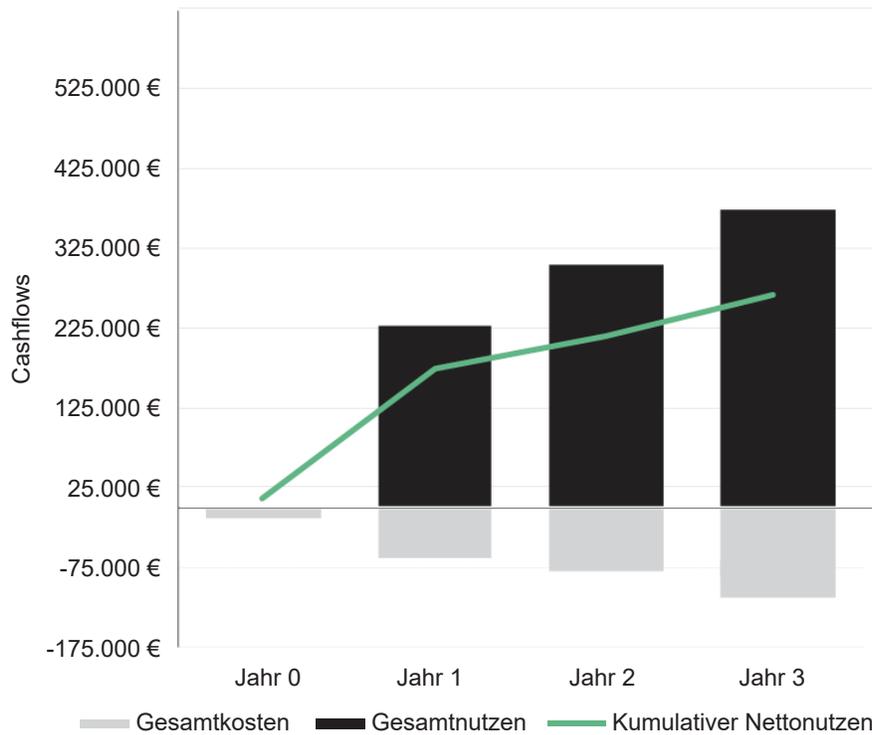


Kosten für die Einrichtung und für Pax8 Experts*						
Ref.	Metrik	Quelle	Jahr 0	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
F1	Vertrieb-VZÄ mit Schulungsbedarf	Modellorganisation		2,0	2,5	3,0
F2	Anteil der für Schulungen benötigten Zeit	2 Wochen		3,8 %	3,8 %	3,8 %
F3	Durchschnittliche Lohnkosten (inkl. Lohnnebenkosten) für Vertriebsmitarbeitende	TEI-Standard		81.675 €	81.675 €	81.675 €
F4	Zwischensumme: Schulungskosten	$F1 \cdot F2 \cdot F3$		6.282 €	7.782 €	9.382 €
F5	Implementierungskosten für Produktmanager/-innen	Befragungen		15.482 €	17.659 €	19.867 €
F6	Kosten für Pax8 Experts*	220 €/Monat		2.649 €	2.649 €	2.649 €
Ft	Kosten für die Einrichtung und für Pax8 Experts*	$F4 + F5 + F6$	9.271 €	24.383 €	28.161 €	31.940 €
	Risikobereinigung	↑10 %				
Ftr	Kosten für die Einrichtung und für Pax8 Experts* (risikobereinigt)		10.198 €	26.822 €	30.978 €	35.133 €
Gesamtwert über drei Jahre: 103.132 €			Barwert über drei Jahre: 86.580 €			

Finanzielle Übersicht

KONSOLIDIERTE RISIKOBEREINIGTE KENNZAHLEN ÜBER DREI JAHRE

Finanzanalyse (risikobereinigt)



Die in den Abschnitten zu Einnahmequellen und Investitionen berechneten finanziellen Ergebnisse können zur Bestimmung der Kapitalrendite (ROI), des Kapitalwerts (KW) und des Amortisierungszeitraums für die Investition der Modellorganisation verwendet werden. Für diese Analyse geht Forrester von einem jährlichen Diskontierungssatz von 10 % aus.

Für die Ermittlung der risikobereinigten Werte für die Kapitalrendite (ROI), den Kapitalwert (KW) und den Amortisierungszeitraum werden Risikoanpassungsfaktoren auf die unbereinigten Ergebnisse der einzelnen Ertragsstrom- und Investitionsabschnitte angewendet.

Cashflow-Analyse (risikobereinigte Schätzungen)

	Jahr 0	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Insgesamt	Barwert
Gesamtkosten	-13.560 €	-61.867 €	-77.914 €	-101.886 €	-255.229 €	210.197 €
Gesamtnutzen	0 €	255.229 €	292.790 €	360.740 €	895.671 €	734.710 €
Nettonutzen	13.560 €	190.273 €	214.876 €	248.853 €	640.442 €	523.965 €
ROI						249 %
Amortisierungszeitraum						<6 Monate

Anhang A: Total Economic Impact

Der Total Economic Impact ist eine von Forrester Research entwickelte Methode, die Entscheidungsprozesse von Unternehmen zu Tech-Fragen optimiert und Anbieter dabei unterstützt, ihren Kund/-innen die Wertversprechen ihrer Produkte und Services zu vermitteln. Mithilfe dieser Methode können Unternehmen den Wert einer IT-Initiative für die Führungsetage und andere Stakeholder/-innen aufzeigen, begründen und veranschaulichen.

Konzept des Total Economic Impact

Nutzen stellt den Wert dar, der dem Unternehmen durch das Produkt entsteht. Die TEI-Methode gewichtet Nutzen und Kosten gleich. Dadurch wird eine umfassende Untersuchung der Auswirkungen der Technologielösungen auf das gesamte Unternehmen ermöglicht.

Kosten berücksichtigen alle Ausgaben, die zur Schaffung des angestrebten Mehrwerts oder Nutzens durch das Produkt erforderlich sind. Die Kostenkategorie innerhalb des TEI erfasst die über das gegenwärtige Geschäftsumfeld hinausgehenden Mehrkosten für die mit der Lösung verbundenen laufenden Kosten.

Flexibilität ist ein strategischer Wert, der bei zukünftigen Investitionen erzielt werden kann, sofern diese auf bereits getätigten Investitionen aufbauen. Die Möglichkeit, diesen Nutzen zu realisieren, stellt einen Barwert dar, der prognostiziert werden kann.

Risiken messen die Unsicherheit von Nutzen- und Kostenschätzungen angesichts: 1) der Wahrscheinlichkeit, dass die Schätzungen den ursprünglichen Prognosen entsprechen, und 2) der Wahrscheinlichkeit, dass die Schätzungen im Laufe der Zeit mit den tatsächlichen Werten abgeglichen werden. Die Risikofaktoren der TEI-Methodik basieren auf einer „Dreiecksverteilung“.

Die Anfangsinvestitions-Spalte enthält Kosten, die zum „Zeitpunkt 0“ bzw. zu Beginn des ersten Jahres anfallen und nicht diskontiert sind. Alle anderen Cashflows sind diskontiert, wobei der Diskontierungssatz zum Ende des Jahres verwendet wird. Der Barwert wird für jede Schätzung von Gesamtkosten bzw. Gesamtnutzen berechnet. Die in der Übersichtstabelle angegebenen Kapitalwerte sind die Summe der Anfangsinvestitionen und der diskontierten Cashflows des jeweiligen Jahres. Bei den Summen und berechneten Barwerten in den Tabellen für Gesamtnutzen, Gesamtkosten und Cashflows kann es aufgrund von Rundungen zu leichten Abweichungen kommen.



BARWERT

Der Barwert oder aktuelle Wert der (diskontierten) Kosten- und Nutzenschätzungen zu einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontierungssatz). Der Barwert von Kosten und Nutzen fließt in den Gesamtkapitalwert der Cashflows ein.



KAPITALWERT

Der Barwert oder aktuelle Wert der (diskontierten) zukünftigen Netto-Cashflows zu einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontierungssatz). Ein positiver Projektkapitalwert bedeutet in der Regel, dass die Investition empfehlenswert ist, sofern nicht andere Projekte höhere Kapitalwerte aufweisen.



KAPITALRENDITE (ROI)

Die erwartete Rendite eines Projekts in Prozent. Zur Berechnung der Kapitalrendite wird der Nettonutzen (Nutzen abzgl. Kosten) durch die Kosten geteilt.



DISKONTIERUNGSSATZ

Der in der Cashflow-Analyse verwendete Zinssatz, mit dem der Zeitwert des Geldes berechnet wird. Unternehmen verwenden in der Regel Diskontierungssätze zwischen 8 % und 16 %.



AMORTISIERUNGSZEITRAUM

Der Break-even-Point einer Investition. Dies ist der Zeitpunkt, an dem der Nettonutzen (Nutzen abzgl. Kosten) gleich der Anfangsinvestition bzw. den Anfangskosten ist.

Anhang B: Schlussbemerkungen

¹Der Total Economic Impact ist eine von Forrester Research entwickelte Methode, die Entscheidungsprozesse von Unternehmen zu Tech-Fragen optimiert und Anbieter dabei unterstützt, ihren Kund/-innen die Wertversprechen ihrer Produkte und Services zu vermitteln. Mithilfe dieser Methode können Unternehmen den Wert einer IT-Initiative für die Führungsetage und andere Stakeholder/-innen aufzeigen, begründen und veranschaulichen.

FORRESTER®