

GLOBAL  
**MSPDAY**

**Geschäftsbericht  
über die sich  
entwickelnde  
Landschaft für  
MSP 2024**

# Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung.....	3
Wichtigste Ergebnisse.....	4
Der aktuelle Stand für MSP.....	6
Effizienzsteigerung mit Cloud-Marktplätzen.....	9
Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI) begrüßen .....	11
Geschäftliche Herausforderungen für MSP.....	14
Fazit.....	18
Über Barracuda.....	20
Über Vanson Bourne.....	20

# Kurzfassung

Managed Service Providers (MSPs) sind seit langem strategische Partner für Unternehmen jeder Größe in allen Branchen. MSPs stehen an vorderster Front und helfen Kunden dabei, technologische Komplexitäten zu bewältigen und die Sicherheits Herausforderungen der digitalen Transformation zu verwalten.

Diese Rolle wird 2024 sogar noch wichtiger werden, da unseren Untersuchungen zufolge Unternehmen als Reaktion auf den wirtschaftlichen Druck ihre internen IT-Ressourcen verkleinern werden. Der Erfolg von MSPs wird davon abhängen, ob sie bereit sind, sowohl die veränderten Kundenanforderungen als auch neue Technologien wie künstliche Intelligenz (KI) anzunehmen.

Der letztjährige Bericht hob die Bestrebungen der MSP für das Jahr 2023 in Bezug auf Wachstum und Geschäftsmöglichkeiten hervor. Die im diesjährigen Bericht zusammengefassten Ergebnisse zeigen, wie sich das Jahr 2023 für MSP auf der ganzen Welt tatsächlich entwickelt hat, welche Produkte und Dienstleistungen am erfolgreichsten waren und welche Herausforderungen und Chancen bestanden.

Dieser Bericht untersucht die MSP-Landschaft aus der Perspektive von 700 MSP aus Nordamerika, EMEA und dem Asien-Pazifik-Raum. Er befasst sich mit den Prioritäten, Schmerzpunkten und potenziellen Vorteilen, die sich für MSP in Bereichen wie Cloud-Marktplätze und KI-Einführung ergeben. Auf der Grundlage ihrer Antworten bietet der Bericht Einblicke, wie MSP innovative Technologien und das Fachwissen Dritter für effizientere strategische Partnerschaften mit Unternehmen und Wachstum für 2024 und darüber hinaus nutzen können.



**Patrick O'Donnell**

SVP, Weltweiter MSP-Vertrieb,  
Barracuda Networks

## Methodik

Barracuda beauftragte im Jahr 2024 das unabhängige Marktforschungsinstitut Vanson Bourne mit der Durchführung der Studie, auf der dieser Bericht basiert. Befragt wurden 700 Entscheidungsträger oder erfahrene Fachkräfte/Techniker, die bei MSPs mit 5 bis 350 Mitarbeitern in verschiedenen Ländern (USA, Kanada, Großbritannien, Deutschland, Frankreich, Niederlande, Schweden, Italien, Australien, Südafrika und Singapur) arbeiten. Wo angegeben, enthält der Bericht auch Daten aus einer ähnlichen Studie, die Anfang 2022 und erneut im Jahr 2023 mit 500 Befragten und unter Verwendung einer ähnlichen Methodik durchgeführt wurde.

# Zentrale Ergebnisse

# Zentrale Ergebnisse



## Anhaltendes Umsatzwachstum der Managed Services

Viele MSP wechseln noch von einem projektbasierten Geschäft zu einem Modell mit wiederkehrenden Umsätzen. In diesem Jahr erwarten MSP, dass der Umsatz mit Managed Services fast die Hälfte (**44 %**) ihres Gesamtumsatzes im Jahr 2024 ausmachen wird, gegenüber **34 %** im Jahr 2023.



## Cloud-Marktplätze vereinfachen den Betrieb

**92 %** der Befragten nannten Cloud-Marktplätze als entscheidendes Instrument für ihr Unternehmen. Darüber hinaus nutzen **47 %** der MSPs bereits Cloud-Marktplätze und **50 %** prüfen diese Option.



## Cybersecurity weiterhin wichtiges Thema für Dienstleistungen

**97 %** der befragten MSPs erwarten, dass sie ihr Serviceportfolio im Jahr 2024 um durchschnittlich sechs neue Services erweitern werden, wobei der Schwerpunkt auf Sicherheit liegt.



## MSPs sind realistisch und optimistisch zugleich

Während für 2024 ein Wachstum erwartet wird, nannten MSPs als ihre größten Herausforderungen den zunehmenden Wettbewerb auf dem MSP-Markt (**48 %**) (im Vergleich zu **44 %** im Jahr 2023) sowie die mangelnde Fähigkeit, Kunden bei der Einhaltung gesetzlicher Vorschriften zu unterstützen (**82 %**).



## Appetit auf Wissen über künstliche Intelligenz

Fast **9 von 10** der befragten MSPs geben an, dass sie ihre Kenntnisse und die Anwendung von KI-Produkten/Dienstleistungen entweder erheblich oder spürbar verbessern müssen.



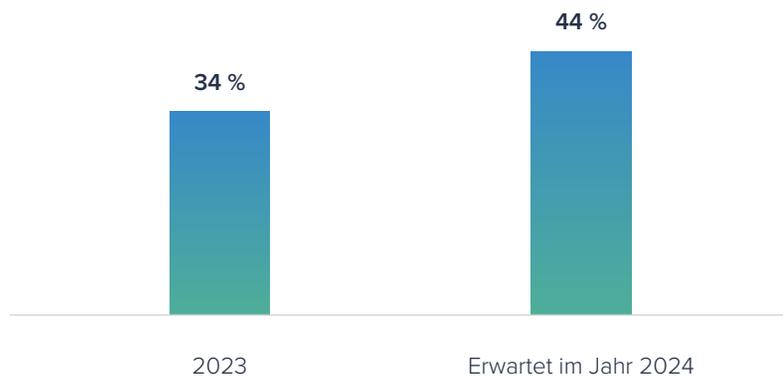
## Wunsch nach einer verbesserten internen Cyberhygiene

**98 %** der MSPs sind der Meinung, dass sie ihre interne Sicherheitslage verbessern müssen.

# Der aktuelle Stand für MSPs

MSPs blicken mit verhaltenem Vertrauen in die Zukunft. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass die MSPs 2024 mit einem leichten Anstieg der Gesamteinnahmen rechnen, und zwar von durchschnittlich 27 Mio. USD im Jahr 2023 auf 29 Mio. USD im Jahr 2024. Sie erwarten, dass knapp die Hälfte (44 %) ihres Umsatzes aus Managed Services stammen wird – gegenüber 34 % im Jahr 2023.

**Wie viel Prozent des Umsatzes Ihres Unternehmens wurde 2023 mit Managed Services erzielt, und welchen Anteil erwarten Sie dafür für 2024? [n=700]**



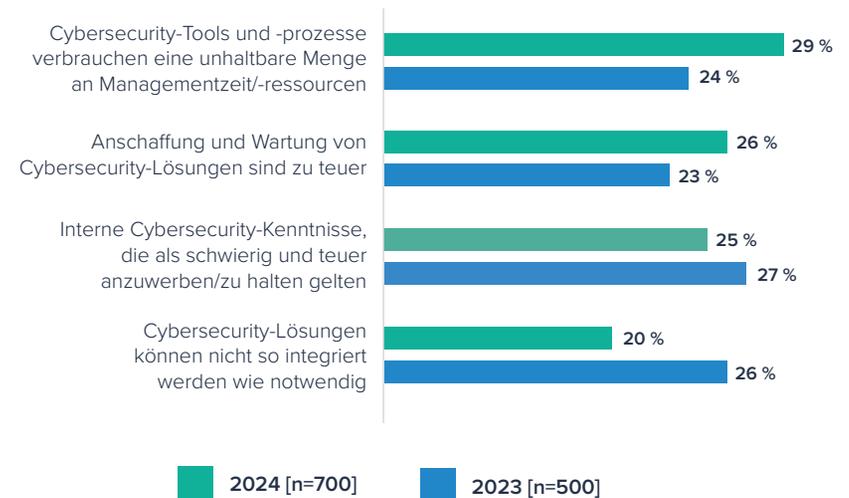
Über 9 von 10 (92 %) der befragten MSPs glauben, dass Unternehmen ihre internen IT-Ressourcen aktuell verkleinern und sich bei der Technologieimplementierung und -verwaltung stärker auf MSPs verlassen. Dies könnte zum Teil auf den Ressourcenbedarf für die komplexe Technologielandschaft zurückzuführen sein, aber auch auf den wachsenden Bedarf von Unternehmen an IT-Skalierbarkeit, Kosteneffizienz und 24/7-Support.

Für viele MSPs bedeutet dies ein immer vielfältigeres Serviceportfolio.

Fast alle (97 %) der befragten MSPs gehen davon aus, dass sie ihr Serviceportfolio 2024 um durchschnittlich sechs neue Dienste erweitern werden. Den Ergebnissen zufolge sind die angebotenen Dienste stark auf die Sicherheit ausgerichtet, was darauf hindeutet, dass die Kunden in diesem Bereich besonders der Unterstützung bedürfen.

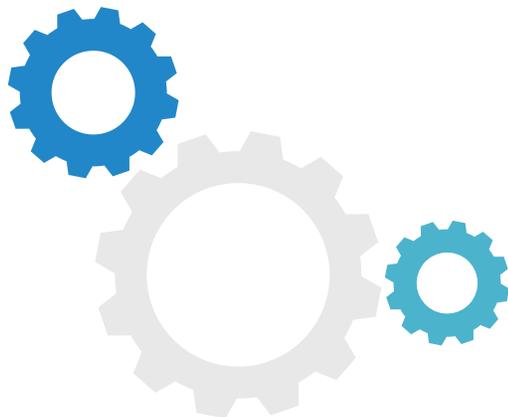
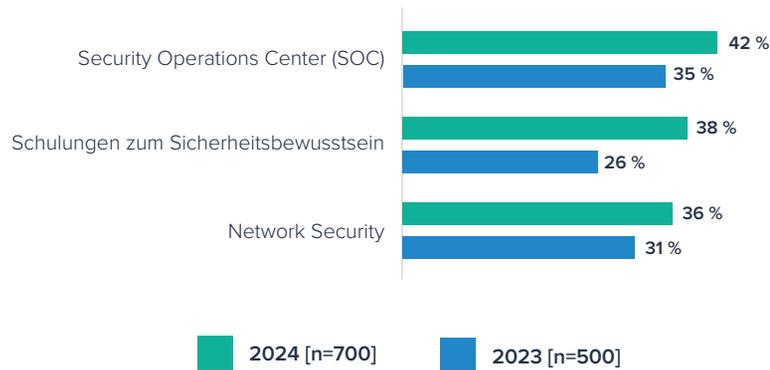
So glauben 29 % der Befragten, dass Cybersecurity für viele Unternehmen zu zeitaufwendig sei; 26 % gehen davon aus, dass Kunden Dienstleister mit Hilfe bei der Sicherheit beauftragen, da Sicherheitslösungen für Unternehmen zu kostspielig seien, um sie selbst zu beschaffen und zu warten.

**Wenn Sie an die Kunden Ihres Unternehmens denken, welche der folgenden Gründe wären die wichtigsten, um externe Hilfe für Cybersecurity zu suchen?**



Die drei wichtigsten Dienstleistungen, die MSPs anbieten, sind ein Security Operations Center (SOC), das von 42 % der Befragten angeboten wird, Schulungen zur Stärkung des Risikobewusstseins (38 %) und Netzwerksicherheitsdienste (36 %). Der Anteil der MSPs, die alle diese Dienste anbieten, ist seit 2023 gestiegen.

**Welche der folgenden Technologien/Produkte verkauft bzw. unterstützt Ihr Unternehmen derzeit im Rahmen eines Managed-Service-Angebots für seine Kunden? Es werden die drei meist gewählten Antworten nach Umfragejahr aufgeteilt angezeigt.**

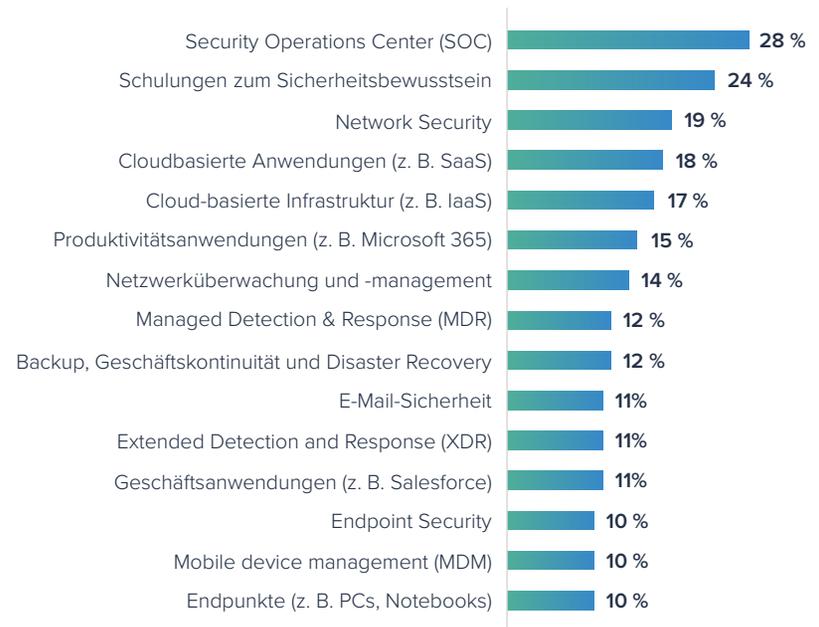


Diese drei Dienste waren auch die erfolgreichsten Angebote für Neukunden. 28 % berichteten, dass sie mit dem SOC am erfolgreichsten waren, 24 % mit Schulungen zur Stärkung des Risikobewusstseins und 19 % mit dem Verkauf von Netzwerksicherheit.

Knapp die Hälfte (43%) der befragten MSPs lagert die SOC-Funktion an einen Dritten aus.

Ein effektives SOC erfordert eine ständige Überwachung, eine angemessene Personalausstattung und die Fähigkeit, die Mitarbeitenden mit den neuesten Sicherheitstools und Sicherheitsprozessen auszustatten, um mit den sich rasch entwickelnden Bedrohungen Schritt halten zu können. Das Outsourcing der SOC-Aktivitäten an einen vertrauenswürdigen Partner bietet MSPs daher einen wertvollen Service, den sie an ihren Kundenstamm weiterverkaufen können, ohne die hohen Investitionen tätigen zu müssen, die für die Personalbesetzung und den internen Aufbau der Infrastruktur erforderlich sind.

**Mit welcher der folgenden Technologien/Produkte hatte Ihr Unternehmen im Jahr 2023 den größten Verkaufserfolg bei Neukunden? Die Befragten sahen nur die Technologien/Produkte, die ihr Unternehmen verkauft oder unterstützt. Es werden Antworten angezeigt, die von mindestens 10 % der Befragten ausgewählt wurden. [n=700]**



10001110100011111  
00101110010101  
001010101010101  
01010101010010101

005674  
10001110100  
01111100101  
10010101010  
10010101010  
10101010101  
01010100101  
00/56 0067  
78/6



# Effizienzsteigerung mit Cloud-Marktplätzen

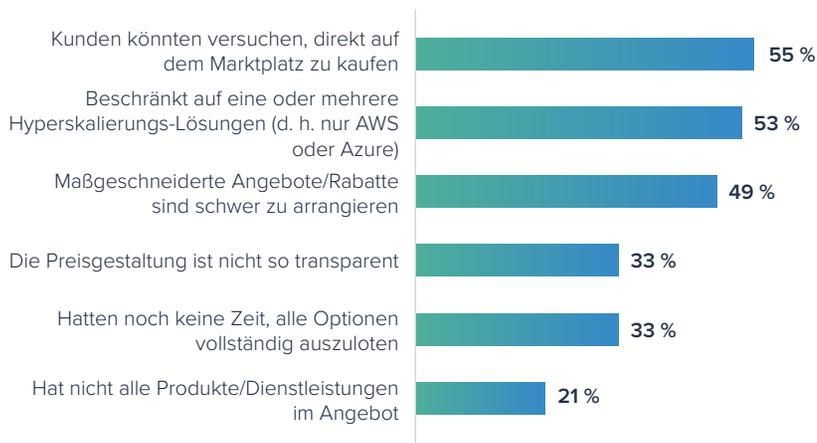
1000111010001111100101100101010101001010  
1010101010101010101010100101010101001101

Cloud-Marktplätze sind ein nützliches Tool für MSPs. Dank ihnen können sie ein breiteres Spektrum an Dienstleistungen effizienter erbringen und so das Geschäftswachstum fördern. Sowohl die großen Hyperskalierer als auch die eher nischenorientierten Marktplätze von Drittanbietern bieten Unternehmen eine zentrale Plattform für den Zugriff auf eine breite Palette von Cloud-Lösungen.

Den Ergebnissen zufolge wickeln viele MSPs problemlos Transaktionen über Cloud-Marktplätze ab (90 % der Nutzer finden ihre Nutzung einfach). Knapp die Hälfte (47 %) der befragten MSPs kaufen Produkte und Dienstleistungen für ihre Kunden über sie. Die andere Hälfte (50 %) prüft die Möglichkeit des Kaufs über Cloud-Marktplätze. Mit anderen Worten, praktisch alle MSPs arbeiten in irgendeiner Weise mit ihnen zusammen.

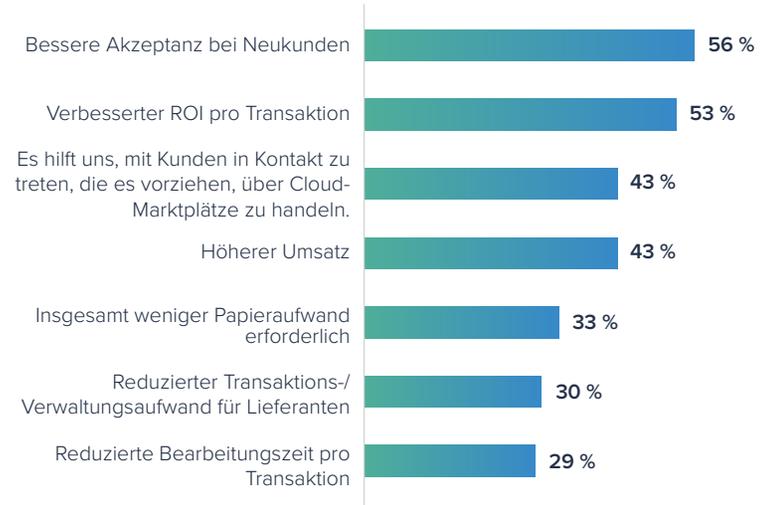
Für MSPs gibt es einige Hindernisse. Die häufigste Befürchtung (55 %) ist, dass die Kunden die Partner umgehen und direkt auf dem Marktplatz kaufen könnten. Ein ähnlicher Anteil (53 %) befürchtet, dass sie auf die Lösungen eines Hyperskalierers beschränkt sein könnten (z. B. nur AWS oder Azure). Für MSPs ist die Arbeit mit mehreren Hyperskalierungs-Lösungen üblich, da sie ihren Kunden dadurch eine breitere Produkt- und Leistungspalette anbieten können.

**Welche Hindernisse bestehen, wenn es um die Abwicklung von Transaktionen Ihres Unternehmens über Cloud-Marktplätze geht, falls zutreffend? Welche Hindernisse haben Ihr Unternehmen daran gehindert, Transaktionen über Cloud-Marktplätze durchzuführen, falls zutreffend? [n=700]**



Die Befragten berichteten auch über mehrere bedeutende Vorteile der Interaktion mit Cloud-Marktplätzen. Zu diesen Vorteilen zählen laut der befragten MSPs eine bessere Anziehungskraft für Neukunden (56 %), ein verbesserter ROI pro Transaktion (53 %) und eine größere Reichweite bei Kunden, die ihre Transaktionen normalerweise über einen Cloud-Marktplatz abwickeln würden (43 %).

**Wie können MSPs von der Abwicklung von Geschäften über Cloud-Marktplätze profitieren, falls zutreffend? [n=700]**



Cloud-Marktplätze werden wahrscheinlich weiterhin von zentraler Bedeutung für MSP sein. 92 % der Befragten sind der Meinung, dass sie im Jahr 2024 für ihr Unternehmen entscheidend sein werden.



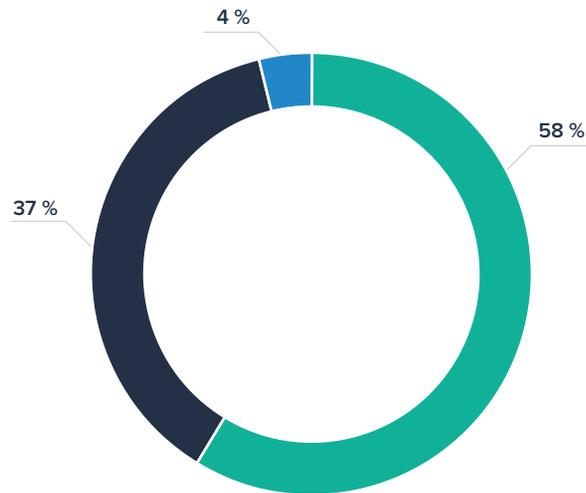


# Künstliche Intelligenz (KI) begrüßen

KI-basierte Tools, Produkte und Services können Kosten und Ressourcenbedarf senken sowohl für MSPs als auch für ihre Kunden durch Automatisierung und Skalierung von Aufgaben. KI kann die Sicherheitslösungen verbessern und robusten Schutz vor Bedrohungsvektoren bieten. Außerdem ist dadurch ein Support rund um die Uhr möglich.

KI ist nicht mehr die Ausnahme, sondern die Regel. 95 % der befragten MSPs nutzen derzeit KI-Dienste (58 %) oder planen deren Einführung innerhalb der nächsten 12 Monate (37 %).

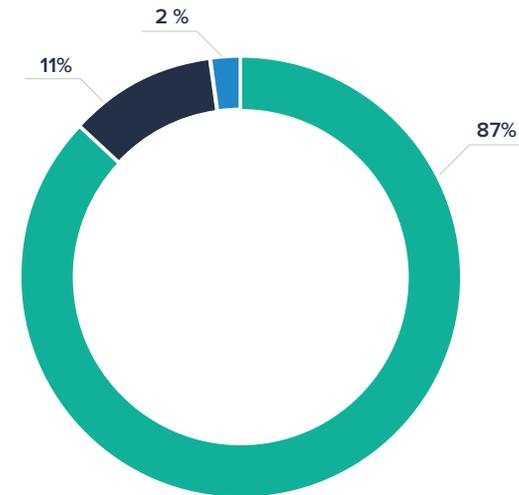
**Nutzt Ihr Unternehmen KI in seinem Managed-Services-Angebot? [n=700]**



- Ja, wir nutzen hierfür KI-Produkte
- Nein, wir verwenden derzeit keine KI, planen dies aber innerhalb der nächsten 12 Monate
- Nein, wir nutzen derzeit keine KI, planen dies aber über die nächsten 12 Monate hinaus

Dennoch geben fast 9 von 10 der befragten MSPs (87 %) an, dass sie ihre Kenntnisse und die Anwendung von KI-Produkten/-Dienstleistungen entweder erheblich oder spürbar verbessern müssten. Darüber hinaus sei für 30 % der Befragten die Verbesserung des Verständnisses und der Nutzung von KI eine der größten Herausforderungen im Jahr 2024.

**Welchen Verbesserungsbedarf sehen Sie in Ihrem Unternehmen in den folgenden Bereichen: Kenntnisse und Anwendung von Produkten und Dienstleistungen der künstlichen Intelligenz (KI)? [n=700]**

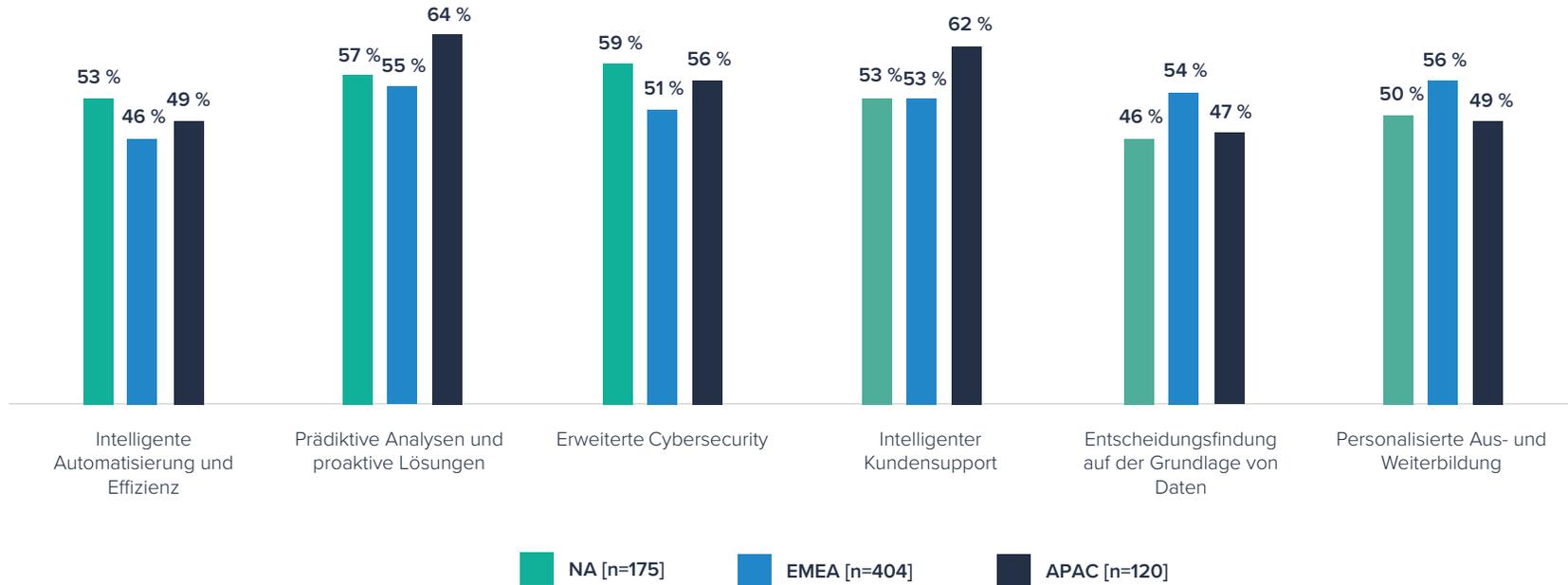


- Signifikante oder bemerkenswerte Verbesserungen
- Kleine Verbesserungen
- Keine Verbesserungen

MSPs sehen sich auch mit der Kundennachfrage nach KI konfrontiert - 77 % sagen, sie fühlten sich unter Druck gesetzt, ihren Kunden Beratung, Einblicke und Tools im Hinblick auf KI anzubieten. Weitere Gründe für den Einsatz von KI bei Managed Services sind eine bessere Cybersecurity, verbesserte Effizienz und Ressourcenzuweisung sowie die Integration von prädiktiver Wartung.

Diejenigen, die KI in ihre MSP-Dienste integriert haben, berichten, dass sie sie für prädiktive Analysen und proaktive Lösungen nutzen (57 % der Befragten), gefolgt von intelligentem Kundensupport (55 %) und verbesserter Cybersicherheit (54 %). In allen Fällen plant fast jedes Unternehmen, das diese derzeit nicht anbietet, sie im Jahr 2024 hinzuzufügen.

Welche der folgenden KI-gestützten MSP-Services bietet Ihr Unternehmen derzeit an oder plant, diese bis 2024 in sein Serviceangebot aufzunehmen? Basis: Das Unternehmen der Befragten nutzt derzeit KI oder plant deren Einsatz. Es wird nur angezeigt: „Wir bieten diesen Service bereits an“.



Die Vorteile und Auswirkungen von künstlicher Intelligenz in der MSP-Umgebung sind weitreichend und könnten erhebliche Auswirkungen auf die Art und Weise haben, wie diese Unternehmen ihren Kundenstamm bedienen können.



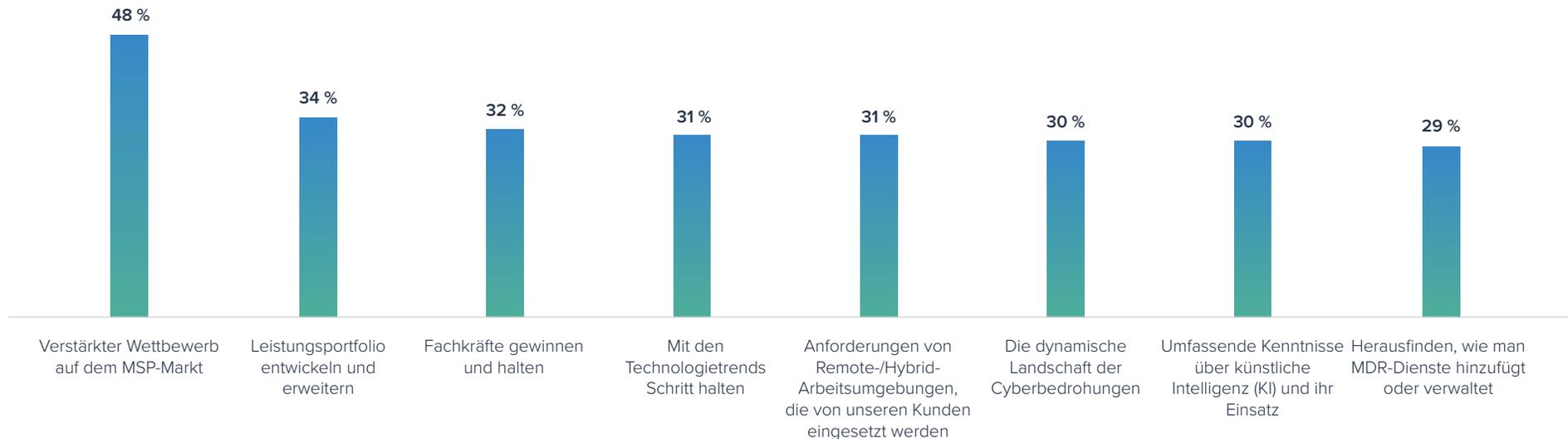
# Geschäftliche Herausforderungen für MSP

MSPs stehen vor zahlreichen geschäftlichen Herausforderungen, sowohl im Hinblick auf das allgemeine Marktumfeld als auch auf interne Probleme.

Zu den externen Herausforderungen zählen die sich entwickelnde Landschaft der Cyberbedrohungen (eine Herausforderung für 30 % der Befragten), das Schritthalten mit Technologietrends (31 %), die Gewinnung und Bindung von Fachkräften (32 %) und die Entwicklung/Erweiterung des Dienstleistungsportfolios (34 %).

Die größte Herausforderung stellt jedoch der zunehmende Wettbewerb auf dem MSP-Markt dar (48 %). Diese Zahl ist in den letzten Jahren stetig gestiegen, von 44 % im Jahr 2023 und 34 % im Jahr 2022. Da die meisten MSPs ihr Managed-Services-Portfolio und ihre Umsätze 2024 ausbauen wollen, werden sie zwangsläufig mit anderen MSPs konkurrieren, die das gleiche Ziel verfolgen, was zu einer überfüllten Landschaft führt.

**Mit welcher der folgenden Herausforderungen hat Ihr Unternehmen derzeit zu kämpfen? Es werden nicht alle Antwortoptionen angezeigt. [n=700]**

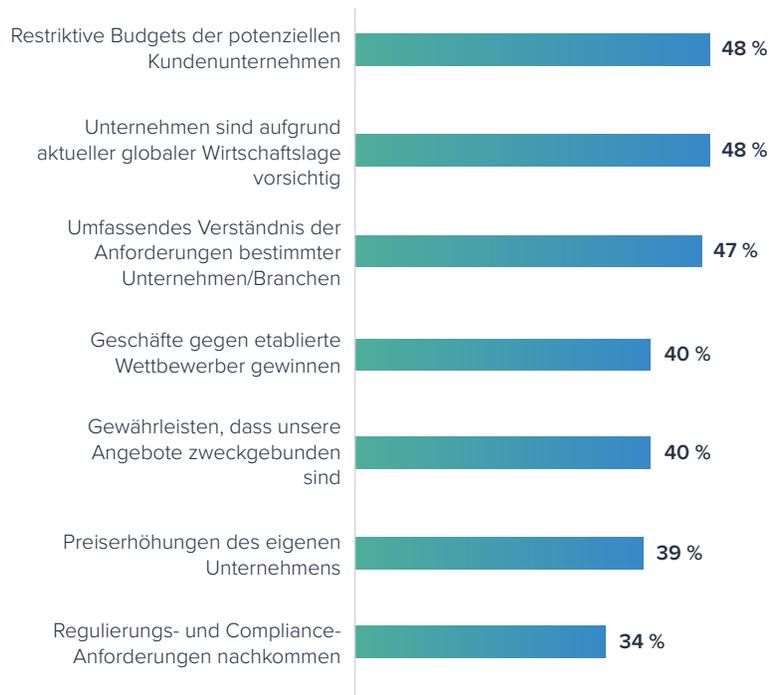


### Neue geschäftliche Herausforderungen

Die Gewinnung von Neukunden bringt für MSPs eine Reihe ganz eigener Herausforderungen mit sich. Den Befragten zufolge stellen restriktive Budgets das größte Hindernis für Kunden dar (48 %). Derselbe Anteil (48 %) ist der Ansicht, dass sich Unternehmen aufgrund der derzeitigen globalen Wirtschaftslage mit Investitionen zurückhalten.

Um diesen Herausforderungen entgegenzuwirken, ist es für MSPs umso wichtiger, mehr Innovation und Unterstützung in Bereichen wie Cybersecurity, Cloud und KI voranzutreiben.

**Mit welcher der folgenden Herausforderungen hat Ihr Unternehmen derzeit bei der Neugewinnung von Geschäften besonders zu kämpfen, falls zutreffend? Es werden nicht alle Antwortoptionen angezeigt [n=700]**

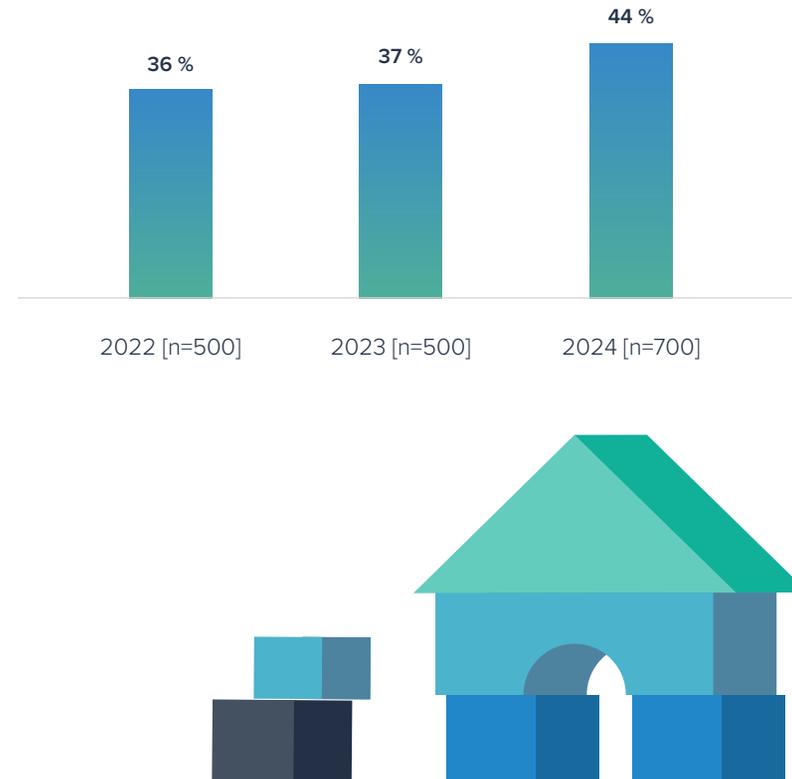


### Sicherheitslage und Bedrohungsbewusstsein

Die meisten Befragten (98 %) sind der Meinung, dass ihr Unternehmen seine eigene Sicherheitshygiene verbessern muss. Fast die Hälfte (46 %) hält erhebliche Verbesserungen für notwendig.

Die Cybersicherheitslandschaft entwickelt sich im Einklang mit der Geschwindigkeit der Cyberbedrohungen. Daher ist es nicht überraschend, dass 47 % der Befragten der Meinung sind, sie müssten ihre Art, mit Sicherheitstrends und -kapazitäten Schritt zu halten, deutlich verbessern. Das ist ein deutlicher Anstieg gegenüber 2023 (37 %) und 2022 (36 %).

**Welche Verbesserungen sind Ihrer Meinung nach in Ihrem Unternehmen in den folgenden Bereichen erforderlich? Angabe des Prozentsatzes, der bei der Anpassung an Sicherheitstrends/-fähigkeiten erhebliche Verbesserungen benötigt. [n=700]**



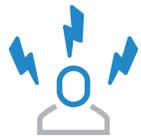
## Compliance-Herausforderungen

Weltweit stehen MSPs und ihre Kunden vor immer strengeren technologiebezogene Vorschriften. Vielen fällt es schwer, das erforderliches Maß an Compliance zu erreichen.

Die meisten (82 %) der befragten MSPs geben an, dass es ihnen schwer fällt, ihre Kunden bei der Einhaltung staatlicher Vorschriften zu unterstützen. Darüber hinaus glauben 34 % der MSPs, dass die Regulierungs- und Compliance-Anforderungen eine Herausforderung bei der Neukundengewinnung darstellen. Knapp über ein Viertel (26 %) der MSPs räumen ein, dass es für sie schwierig ist, die regulatorischen Anforderungen, die ihren eigenen Betrieb betreffen, einzuhalten.

Diese Schwierigkeiten bezüglich der Compliance könnten die Fähigkeit von MSPs beeinträchtigen um in bestimmte regionale Märkte zu expandieren, da strenge Vorschriften wie die DSGVO sind für ihre Kunden verpflichtend.

## MSPs bekommen Regulierungs- und Compliance-Herausforderungen zu spüren



**82 %**

glauben, dass ihr Unternehmen Schwierigkeiten hat, seinen Kunden bei der Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zu helfen.



**34 %**

geben an, dass die Regulierungs- und Compliance-Anforderungen eine Herausforderung bei der Neukundengewinnung ist.



**26 %**

der MSPs geben zu, dass sie Schwierigkeiten haben, die ihren eigenen Betrieb betreffenden regulatorischen Anforderungen zu erfüllen.

## Anbieter-Support

Viele MSPs würden die Unterstützung von Anbietern begrüßen, um einige dieser Herausforderungen zu meistern. Mehr als die Hälfte (53 %) der Befragten würde zusätzliche Leitlinien und Fachwissen über KI von Anbietern.

Dieser Anteil wird nur noch von der Forderung nach Unterstützung durch den Anbieter bei der Planung der Incident Response übertroffen (56 %). Angesichts der immer komplexer werdenden Bedrohungslandschaft und der Herausforderung, mehrere unterschiedliche Client-Umgebungen zu verwalten, ist der Bedarf an Unterstützung bei der Vorbereitung auf die Auswirkungen eines Angriffs zu erwarten.

## Welche zusätzliche Unterstützung würden Sie sich von Anbieterseite her wünschen? Es werden nicht alle Antwortoptionen angezeigt [n=700]



# Fazit



# Fazit

Die Umfrage zeigt, dass das MSP-Umfeld im Jahr 2024 und darüber hinaus voller Potenzial steckt. MSPs sind für moderne Unternehmen unverzichtbare Partner und verfügen über die einzigartige Fähigkeit, Unternehmen dabei zu unterstützen, dem rasanten technologischen Fortschritt, wachsenden digitalen Angriffsflächen und sich entwickelnden Bedrohungen für die Cybersecurity Herr zu werden.

MSPs können viel tun, um auf dem überfüllten Markt für Managed Services wettbewerbsfähig zu bleiben, beispielsweise durch neue Angebote und Kanäle wie Marktplätze, KI, ausgelagerte hochwertige Sicherheitsdienste und mehr.

Außerdem ist eine agile Denkweise notwendig. Wie alle Unternehmen sehen sich MSPs ständigen Veränderungen gegenüber. Sie müssen sich anpassen, um die Bedürfnisse der Kunden bestmöglich zu erfüllen und Unternehmen, die zusätzliche Unterstützung benötigen, ein kosteneffektives und zugängliches Angebot zu bieten. Gute Partner-/Anbieterbeziehungen, die spezielle Erfahrungen im Bereich Sicherheit und KI-Integration bieten, können MSPs dabei helfen, einige der Herausforderungen zu meistern und in der Wettbewerbslandschaft von 2024 und darüber hinaus zu bestehen.



## Über Barracuda

Bei Barracuda streben wir danach, die Welt zu einem sichereren Ort zu machen. Wir glauben, dass jedes Unternehmen Zugang zu Cloud-First-Sicherheitslösungen auf Unternehmensniveau verdient hat, die einfach zu kaufen, zu implementieren und zu verwenden sind. Wir schützen E-Mails, Netzwerke, Daten und Anwendungen mit innovativen Lösungen, die mit unseren Kunden wachsen und sich anpassen. Mehr als 200.000 Unternehmen weltweit vertrauen auf den Schutz durch Barracuda – oftmals sind sich eben diese Firmen auch nicht der Gefahren bewusst, welchen sie potentiell ausgesetzt sind. So können sie sich darauf konzentrieren ihr Unternehmen auf die nächste Stufe zu heben. Weitere Informationen finden Sie unter [de.barracuda.com](https://de.barracuda.com).

## Über Vanson Bourne

Vanson Bourne ist ein unabhängiger Spezialist für Marktforschung im Technologiesektor. Der Ruf des Unternehmens für robuste und glaubwürdige forschungsbasierte Analysen beruht auf strengen Forschungsprinzipien und der Fähigkeit, die Meinungen hochrangiger Entscheidungsträger in allen technischen und geschäftlichen Funktionen, in allen Geschäftsbereichen und allen wichtigen Märkten einzuholen. Weiter Informationen erhalten Sie unter [vansonbourne.com](https://vansonbourne.com).