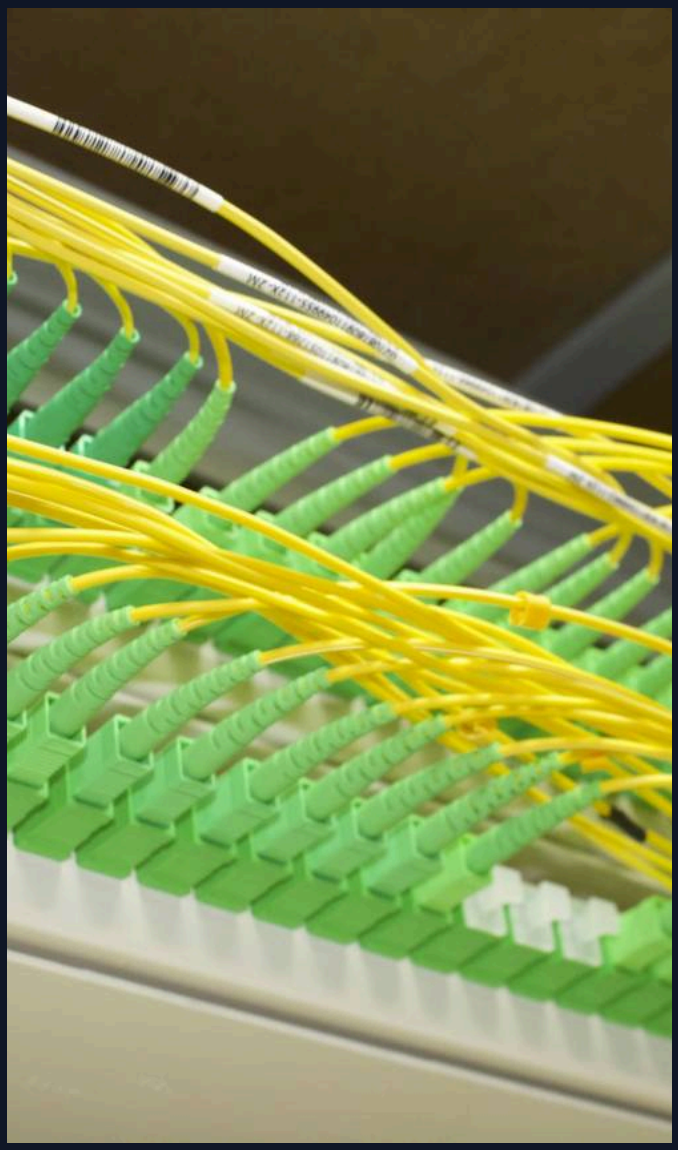
2004
gegründet in Aachen

420
Kunden mit Betreuungsvertrag

11.500
überwachte Endgeräte

17 min
mittlere Reaktionszeit



IT-Systemhaus: Jahresbericht 2025

Umsatz, Tickets, Erstlösungsquote und Servicelevel – unser Geschäftsjahr im Überblick.

IT, die einfach läuft

02

VORWORT

Ein Jahr stabiler Systeme

Liebe Kundinnen und Kunden, 2025 stand bei uns im Zeichen der Sicherheit: Mehr Unternehmen denn je haben uns mit der Überwachung ihrer Systeme betraut, und unser Security-Team ist auf elf Köpfe gewachsen. Gleichzeitig haben wir die Ticketzahl pro Arbeitsplatz gesenkt, weil vorbeugende Wartung greift. Danke für Ihr Vertrauen und an unser Team für unzählige Einsätze, oft auch nachts.

Sven Lambertz und Nadia El Amrani, Geschäftsführung

19.416 Tsd. €
Umsatz 2025

61.360
Bearbeitete Tickets 2025

70,3 %
Lösung beim Erstkontakt Q4 2025

93,3 %
Servicelevel eingehalten Q4 2025

Umsatz 2025 je Quartal und Bereich

Summe 19.416 Tsd. € · Managed Services, Projekte, Hardware, Sicherheit



03

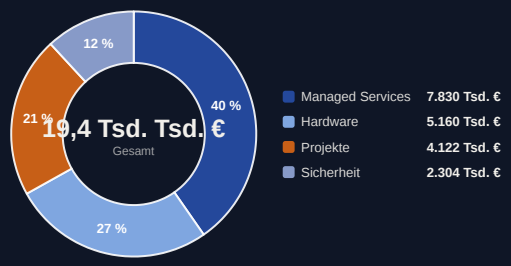
ENTWICKLUNG DER BEREICHE

Managed Services als stabile Basis

Wiederkehrende Betreuungsverträge tragen mehr als die Hälfte des Umsatzes. Sicherheit ist der am schnellsten wachsende Bereich, Hardware schwankt mit den Investitionszyklen unserer Kunden.

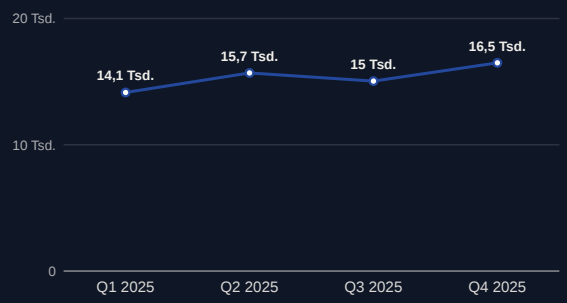
Umsatz 2025 je Bereich

Anteile an 19.416 Tsd. €



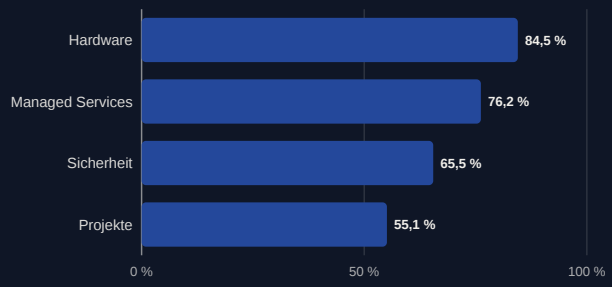
Bearbeitete Tickets 2025 je Quartal

Summe 61.360



Lösung beim Erstkontakt Q4 2025 je Bereich

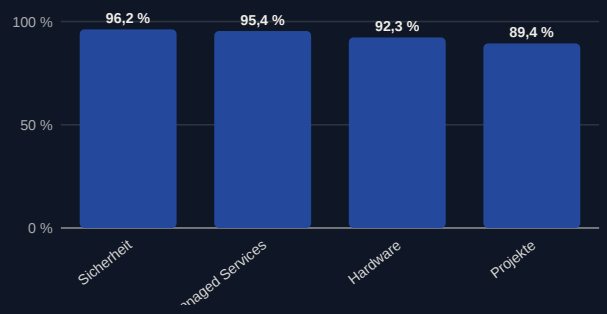
Durchschnitt 70,3 %



Hardware	84,5 %
Managed Services	76,2 %
Sicherheit	65,5 %
Projekte	55,1 %

Servicelevel eingehalten Q4 2025 je Bereich

Durchschnitt 93,3 %



Ausblick 2026

Für 2026 planen wir ein eigenes Security Operations Center mit Schichtbetrieb, einen Standort in Düren und Betreuungspakete speziell für Arztpraxen.

04

ANHANG

Quartalswerte 2025 je Bereich

Bereich · Quartal	Umsatz (Tsd. €)	Bearbeitete Tickets	Lösung beim Erstkontakt (%)	Servicelevel eingehalten (%)
Managed Services Q1 2025	1.867	9.209	74,6	94,2
Projekte Q1 2025	1.003	1.393	53,0	88,3
Hardware Q1 2025	1.263	1.983	82,5	90,7
Sicherheit Q1 2025	559	1.556	63,9	96,0
Managed Services Q2 2025	1.955	10.275	76,0	94,8
Projekte Q2 2025	1.024	1.500	53,2	88,7
Hardware Q2 2025	1.255	2.167	82,4	91,7
Sicherheit Q2 2025	564	1.747	64,1	95,4
Managed Services Q3 2025	1.964	9.806	76,3	94,6
Projekte Q3 2025	1.045	1.471	53,6	88,7
Hardware Q3 2025	1.304	2.127	82,9	91,5
Sicherheit Q3 2025	589	1.638	65,7	95,3
Managed Services Q4 2025	2.044	10.790	76,2	95,4
Projekte Q4 2025	1.050	1.589	55,1	89,4
Hardware Q4 2025	1.338	2.297	84,5	92,3
Sicherheit Q4 2025	592	1.812	65,5	96,2

Alle Preise netto zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer, gültig für Geschäftskunden. Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die jeweilige Leistungsbeschreibung. Alle Kennzahlen sind gerundete Werte aus dem internen Berichtswesen. Fotos: Paul Hanaoka, Taylor Vick, Kevin Ache, Vitaly Gariev, Compagnons, Centre for Ageing Better, Madeline Liu, Jordan Harrison, Ronald Crow, PodMatch, Christina @ wocintechchat.com M, Ernest Flowers, Viespire, Olawale Munna, Junior REIS, U. Storsberg / Unsplash.