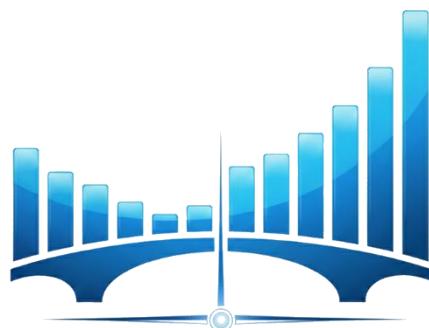




RESONANZRAUM



CPQI
Cisco Partner Quality Index

RELEVANZ × LEISTUNG
EINE TRANSPARENTE GRUNDLAGE FÜR
PRIORITÄTEN UND STRATEGISCHEN DIALOG

Cisco Public SLED - 2026

Dieses Dokument ist vertraulich.

Version: 0.91

Verfasser: Dr. Ralf Korell



Inhaltsverzeichnis

1	Management Summary	3
2	Das gemeinsame Vertriebsmodell: Symbiose, strat. Notwendigkeit und die Logik der Relevanz .	5
3	Die strukturellen Grenzen klassischer Partnersteuerung	7
4	Der Prozess der Erkenntnisgewinnung: Die Validierung der Zusammenarbeit.....	8
5	Die Bilanzierung der Zusammenarbeit: Strategische Wertbeiträge und Belastungen	10
6	Der strategische Kontext: Cisco 360 als neuer Rahmen der Zusammenarbeit	11
7	Von der Analyse zur Aktion: Die Gestaltung der gemeinsamen Weiterentwicklung	13
8	Fazit: Der CPQI als Chance für eine neue Qualität der Zusammenarbeit	15



1 Management Summary

Warum dieses Dokument – und warum jetzt?

Das Geschäftsmodell von Cisco ist heute nahezu vollständig indirekt geprägt. Unsere Partner sind kein reiner Vertriebskanal, sondern integraler Bestandteil der Wertschöpfung: Sie gestalten Architekturen, integrieren Lösungen und betreiben Services. Damit prägen sie maßgeblich die Kundenerfahrung. In der täglichen Praxis bedeutet das: Die Qualität unserer Zusammenarbeit entscheidet direkt über Markterfolg, Kundenzufriedenheit und Zukunftsfähigkeit.

Gleichzeitig stehen wir vor einem tiefgreifenden Wandel. Mit Cisco 360 verändert sich der Rahmen unserer Kooperation grundlegend – weg von reiner Volumenmetrik hin zu echtem Wertbeitrag, Spezialisierung und nachhaltiger Kundenbegleitung. Diese Transformation betrifft nicht nur Programme, sondern das Rollenverständnis von Cisco und seinen Partnern.

Dieser Wandel lässt sich nicht allein über harte Kennzahlen steuern. Er erfordert ein tiefes Verständnis dafür, wie gut die Zusammenarbeit heute funktioniert und wo sie wachsen muss. Genau hier setzt der Cisco Partner Quality Index (CPQI) an.

Der strategische Kontext

In einem eng verzahnten Modell ist die Kooperationsqualität kein „weicher Faktor“, sondern ein strategischer Hebel. Reibungsverluste an Schnittstellen oder unklare Prioritäten bremsen die Geschwindigkeit im Markt, lange bevor sie in Umsatzstatistiken auftauchen.

Der CPQI macht diese qualitative Dimension systematisch sichtbar. Er schafft einen gemeinsamen Bezugsrahmen für das, was im Alltag zwar erlebt, aber selten strukturiert besprochen wird. Für den Partner bietet dies die Chance zur operativen Selbstanalyse: Da der CPQI die Schnittstellen beider Organisationen beleuchtet, macht er nicht nur die Partnerleistung transparent, sondern zeigt ebenso auf, wo Cisco-interne Prozesse die gemeinsame Arbeit stützen oder behindern.

Die Grenzen quantitativer Steuerung

Traditionelle Kennzahlen wie Umsatz oder Pipeline messen Ergebnisse – aber nicht deren Ursachen. Sie zeigen, was passiert ist, aber nicht, warum. Ein Partner kann wirtschaftlich erfolgreich sein und dennoch operative Reibungen verursachen, die auf beiden Seiten Marge binden. Umgekehrt leisten hochspezialisierte Partner oft einen strategischen Beitrag, der im klassischen Berichtswesen unsichtbar bleibt.

Der CPQI ergänzt die quantitative Sicht um die qualitative Perspektive. Er dient als Brücke, um den „Wahren Wert“ der Partnerschaft jenseits der Bilanz greifbar zu machen und strategische Investitionen beidseitig abzusichern.

Methode: Objektivierung durch Gruppenkonsens

Der CPQI basiert auf dem wissenschaftlich etablierten Importance-Performance-Analysis-Ansatz (IPA). Zentrales Prinzip ist die Gewichtung nach Relevanz: Nicht jede Leistung ist gleich wichtig; entscheidend ist, was für den gemeinsamen Erfolg zählt.



Die Datenbasis ist außergewöhnlich breit: Über 150 Teilnehmer aus Vertrieb, Technik, Marketing und Management bringen ihre Perspektive anonymisiert ein. So entsteht kein subjektives Stimmungsbild Einzelner, sondern die aggregierte Wahrnehmung der Organisation. 24 Kriterien decken dabei das gesamte Spektrum ab – von strategischem Alignment über Innovationskraft bis hin zu Vertrauen.

Die Partner-Bilanz: Wertbeiträge und Belastungen

Anstatt Ergebnisse in einem Durchschnittswert zu glätten, nutzt der CPQI eine Bilanzlogik: Er stellt strategische Wertbeiträge den Belastungen gegenüber. Diese Transparenz ist keine Kritik, sondern Voraussetzung für Entwicklung. Sie ermöglicht es, Stärken zu sichern und Belastungen dort abzubauen, wo sie die größte Hebelwirkung haben. Dies entlastet die operative Ebene von diffusen Schuldzuweisungen und lenkt den Fokus auf strukturelle Verbesserungen.

CPQI als Resonanzraum für Cisco 360

Cisco 360 definiert globale Metriken; der CPQI liefert den qualitativen Kontext. Er fungiert als Frühwarnsystem, das zeigt, ob neue strategische Anforderungen (z.B. Nachhaltigkeit, Managed Services) in der operativen Realität bereits ankommen.

Die Rolle des CPQI in der Unterstützung:

- *Inhaltliche Vorreiterrolle:* Viele Kriterien des CPQI (z.B. Stakeholder-Zugang, Investitionsbereitschaft) sind heute Kernbestandteile von Cisco 360.
- *Frühwarnsystem für den Wandel:* Durch die breite Datenbasis wird sofort sichtbar, wenn Anspruch und operative Wirklichkeit bei der Transformation auseinanderklaffen.
- *Qualitative Flankierung des PVI:* Während der Partner Value Index (PVI) mathematische Werte liefert, erklärt der CPQI das „Warum“ dahinter – etwa durch Einblicke in technologische Kompetenz oder Agilität.

Der Nutzen: Ein Rahmen für den Management-Dialog

Der zentrale Wert des CPQI liegt in der **Objektivierung der Wahrnehmung**. Er schafft eine faktenbasierte Grundlage für Dialoge auf Augenhöhe.

Er ermöglicht:

- Die Früherkennung qualitativer Veränderungen.
- Die gezielte Priorisierung von Ressourcen.
- Diskussionen über konkrete Hebel statt über diffuse Eindrücke.

Der CPQI ist kein Instrument der Kontrolle, sondern ein strukturierter Gesprächsrahmen. Es geht nicht um das Aufzeigen von Defiziten, sondern um die Klarheit, die notwendig ist, um gemeinsame Ziele mit maximaler Stringenz zu verfolgen.



2 Das gemeinsame Vertriebsmodell: Symbiose, strategische Notwendigkeit und die Logik der Relevanz

Ciscos Erfolg entsteht nahezu ausschließlich im Zusammenspiel mit Systemintegratoren, Service Providern, Beratungsunternehmen und spezialisierten Technologiepartnern. Dieses Modell ist weit mehr als eine lose Vertriebsbeziehung; es handelt sich um eine Form geteilter Wertschöpfung. Der CPQI setzt genau hier an, indem er Relevanz und Leistung systematisch miteinander verknüpft und so ein objektives Fundament für die strategische Steuerung schafft.

In der täglichen Praxis ist die Kundenerfahrung mit der Marke Cisco untrennbar mit der Leistung des Partners verbunden. Da Projekte selten an der reinen Technologie scheitern, rücken weiche Faktoren in den Fokus: Timing, Eigeninitiative und ein tiefgreifendes gegenseitiges Verständnis entscheiden über den Projekterfolg. Weil diese operative Exzellenz und die strategische Ausrichtung der Partnerlandschaft unmittelbar den Markterfolg bestimmen, ist eine differenzierte Sicht auf die Beziehungsqualität kein „Nice-to-have“, sondern eine betriebswirtschaftliche Notwendigkeit.

Obwohl die Intensität dieser Symbiose für alle Beteiligten im Alltag unmittelbar greifbar ist, entzieht sie sich oft der formalen Steuerung. Wo harte KPIs fehlen, werden Gespräche über die Kooperation schnell durch Einzelereignisse oder persönliche Eindrücke dominiert. Für weitreichende Entscheidungen über Investitionen und gemeinsame Initiativen ist ein solch subjektives Bild jedoch eine risikante Basis. Es gilt, die Lücke zwischen gefühlter Zusammenarbeit und messbarer Steuerbarkeit zu schließen.

Die methodische Antwort auf diese Herausforderung liegt in der Anwendung der dem CPQI zugrundeliegenden Importance-Performance-Analyse (IPA). IPA fungiert als analytischer Übersetzer, der subjektive Eindrücke in eine klare, steuerbare Priorisierung überführt. Das entscheidende Prinzip lautet: Nicht jede Leistung ist gleich wichtig. Erst durch die Dimension der Relevanz erhält die Analyse ihre steuernde Kraft.



Die IPA-Matrix als Navigationshilfe. Sie priorisiert Handlungsfelder nicht nach Fehlern, sondern nach ihrer strategischen Hebelwirkung für das gemeinsame Geschäft



Die vier Handlungsfelder der Matrix:

- Strategischer Fokus (Oben links): Hohe Relevanz bei geringer Leistung. Hier liegen die "Pain Points", die gemeinsam gelöst werden müssen.
- Wettbewerbsvorteil (Oben rechts): Hier sind die Stärken, die im Markt offensiv genutzt werden müssen.
- Geringe Priorität (Unten links): Bereiche, die aktuell keine Ressourcen binden sollten.
- Effizienz-Check (Unten rechts): Hohe Leistung in Bereichen, die strategisch weniger wichtig sind – Potenzial zur Ressourcen-Optimierung.

Diese systematische Einordnung stellt sicher, dass Diskussionen genau dort geführt werden, wo die größte Hebelwirkung für das gemeinsame Geschäft liegt. Die Matrix schützt beide Seiten vor Fehlpriorisierungen und verhindert, dass wertvolle Ressourcen in zweitrangige Prozesse fließen.

Um diese Matrix mit Leben zu füllen, unterteilt der Cisco Partner Quality Index die Zusammenarbeit in 24 spezifische Kriterien. Diese bilden das präzise Datenfundament für die Analyse und sind in fünf strategische Dimensionen gruppiert, um das gesamte Spektrum der Partnerschaft abzubilden:

- **Strategisches Alignment:** Wie gut passen die Ziele des Partners zur Cisco-Architekturstrategie?
- **Investitionsbereitschaft:** Inwieweit investiert der Partner proaktiv in Know-how und Zertifizierungen?
- **Innovationskraft:** Treibt der Partner moderne Themen wie KI oder Automatisierung aktiv voran?
- **Operative Exzellenz:** Wie verlässlich sind Prozesse in Projekten und im Service-Alltag?
- **Zusammenarbeit & Soft Factors:** Wie hoch ist das gegenseitige Vertrauen und die Qualität der Kommunikation?

Durch die Bewertung dieser Punkte entsteht ein detaillierter Perspektiv-Spiegel. Es geht dabei nicht um eine einseitige Beurteilung, sondern um die Identifikation von Reibungspunkten, die den gemeinsamen Erfolg am Markt bremsen könnten. CPQI dient somit als Cockpit, um die operative Realität mit dem strategischen Anspruch in Einklang zu bringen.



3 Die strukturellen Grenzen klassischer Partnersteuerung

Im IT-Vertrieb hat sich über Jahrzehnte ein Steuerungsmodell etabliert, das fast ausschließlich auf quantitativen Fakten basiert. Umsatzvolumen, Wachstumsraten im Vergleich zum Vorjahr, der Status von Zertifizierungen oder die Anzahl der gemeldeten Projekte in der Vertriebs-Pipeline bilden das gewohnte Grundgerüst der Partnerbewertung. Diese Kennzahlen sind für die bilanzielle Betrachtung der Vergangenheit und die finanzielle Planung unverzichtbar, doch sie stoßen an eine kritische Grenze, wenn es um die proaktive Gestaltung der Zukunft geht.

Das Paradoxon der Ergebnisorientierung: Der Umsatz als Spätindikator

Das Kernproblem rein quantitativer Metriken liegt in ihrer Natur als Spätindikatoren. Sie dokumentieren lediglich das Endergebnis einer Kette von Ereignissen, geben jedoch kaum Aufschluss über die Stabilität des Fundaments, auf dem dieses Ergebnis entstanden ist.

Ein Partner kann beispielsweise über mehrere Quartale hinweg exzellente Umsatzzahlen generieren, während gleichzeitig die operative Substanz der Zusammenarbeit erodiert. Gründe hierfür können z.B. eine zunehmende Fluktuation bei den technischen Experten des Partners oder eine nachlassende Investitionsbereitschaft in neue Cisco-Technologien sein. In einem solchen Szenario fungiert der Umsatz als „schlechter Lügner“: Er suggeriert Sicherheit, wo bereits strukturelle Risiken bestehen. Ohne ein qualitatives Instrument wie den CPQI wird die Notwendigkeit zum Gegensteuern oft erst dann erkannt, wenn die Umsatzzahlen bereits einbrechen – zu einem Zeitpunkt also, an dem wertvolle Zeit für Korrekturmaßnahmen bereits verstrichen ist.

Die Verzerrung durch den reinen Volumen-Fokus

Ein einseitiger Fokus auf das Volumen führt zudem häufig zu einer gefährlichen Schieflage in der Wahrnehmung des Partner-Ökosystems. Große Marktteilnehmer erscheinen im klassischen Berichtswesen systembedingt fast immer als strategische Priorität. Dabei wird oft übersehen, dass gerade bei volumenstarken Partnern die operativen Reibungsverluste (Cost of Doing Business) signifikant ins Gewicht fallen können – etwa durch ineffiziente Kommunikationswege, mangelnde Eigeninitiative oder eine hohe Fehlerquote in der operativen Abwicklung.

Auf der anderen Seite stehen hochspezialisierte Partner, die technologisch exzellent arbeiten, eine hohe strategische Passgenauigkeit aufweisen und einen überproportionalen qualitativen Wertbeitrag leisten. In rein umsatzbasierten Modellen werden diese Partner oft unterbewertet, da ihre Bedeutung für die Innovationskraft und die langfristige Marktpositionierung von Cisco in den nackten Zahlen nicht unmittelbar ablesbar ist. Der CPQI bricht diese Eindimensionalität auf und macht den „wahren Wert“ der Partnerschaft jenseits der Bilanz sichtbar.

Die qualitative Lücke: Früherkennung als Wettbewerbsvorteil

Projekte scheitern in der Realität selten an der Hardware oder der Software allein. Die Reibungsverluste entstehen fast immer an den Schnittstellen: unklare Verantwortlichkeiten, mangelndes Timing in der Angebotsphase, fehlende Abstimmung zwischen den Vertriebsteams oder eine unzureichende Einbindung der Marketing-Ressourcen.



Diese qualitativen Defizite sind „Frühwarnsignale“. Werden sie rechtzeitig erkannt, können sie durch gezielte Gespräche oder Enablement-Maßnahmen behoben werden. **Der CPQI strukturiert dieses diffuse „Bauchgefühl“ der Organisation anhand von 24 Kriterien und macht es messbar.**

Anstatt auf Krisen zu reagieren, ermöglicht dieser Ansatz eine aktive Navigation. Er führt den Dialog weg von der reinen Ergebniskontrolle hin zu einer echten strategischen Partnerschaftsentwicklung.

Dabei ist der CPQI ausdrücklich nicht als Sanktionsinstrument zu verstehen. Vielmehr dient er dazu, die Ressourcen beider Unternehmen dort zu bündeln, wo sie die höchste Wirkung entfalten.

Es geht darum, die operative Realität transparent zu machen, um gemeinsam die Widerstände zu beseitigen, die dem nächsten Wachstumsschritt entgegenstehen



4 Der CPQI als Fundament: Von der Einzelmeinung zur Organisations-Wahrheit

Um den CPQI als belastbare Basis für weitreichende Management-Entscheidungen zu etablieren, bedarf es eines Prozesses, der weit über eine einfache Befragung hinausgeht. Ziel ist die systematische Durchleuchtung der Schnittstellen zwischen Cisco und dem Partner. Dabei geht es nicht um die Erfassung subjektiver Einzelmeinungen, sondern um die Gewinnung einer fundierten „Organisations-Wahrheit“.

Die Aggregation kollektiver Intelligenz

Die Validität des CPQI resultiert primär aus der enormen Tiefe der Datenbasis. Während herkömmliche Feedback-Gespräche oft nur die Sichtweise weniger Führungskräfte widerspiegeln, mobilisiert dieser Prozess das gesamte Wissen der Organisation. Über 150 Cisco Teilnehmer werden gezielt aus allen Fachbereichen ausgewählt, um ein lückenloses Bild der Zusammenarbeit zu zeichnen.

Dabei nutzen alle Beteiligten – vom Vertrieb über die Technik bis zum Marketing – denselben strukturierten Fragenkatalog. Die Objektivität entsteht durch diese multiperspektivische Validierung:

- Technische Experten bewerten operative Kriterien aus der direkten Projektdurchführung.
- Vertriebsmitarbeiter spiegeln dieselben Punkte aus Sicht der Marktbearbeitung.
- Das Management betrachtet die Kriterien unter dem Aspekt der strategischen Investition.

Erst durch diese Masse an qualifizierten Rückmeldungen auf einer einheitlichen Struktur entsteht eine Substanz, die individuelle Befindlichkeiten oder tagesaktuelle Stimmungen neutralisiert. Das Ergebnis ist eine gefilterte, objektive Essenz der täglichen Praxis.

Ein wesentliches Merkmal ist die Skalierbarkeit. Da das Modell darauf ausgelegt ist, zusätzliche Teilnehmergruppen und weitere Partner nahtlos zu integrieren, wächst der Erkenntnisgewinn mit jedem Schritt. Der CPQI transformiert sich so von einer statischen Analyse hin zu einem lernenden Ökosystem, das tiefere Korrelationen und Erfolgspotenziale sichtbar macht. Dies erlaubt es, die Zusammenarbeit nicht nur punktuell, sondern im dynamischen Marktvergleich präzise zu bewerten.

Anonymität als Garant für strategische Ehrlichkeit

Ein entscheidender Pfeiler für die Tiefe der Erkenntnis ist die konsequente Anonymität. In engen Partnerschaften existiert oft eine natürliche Hemmschwelle, kritische Punkte offen anzusprechen, um das Tagesgeschäft nicht zu belasten. Der CPQI bricht dieses Schweigen, indem er einen geschützten Raum für ehrliches Feedback bietet.

Die Teilnehmer können ihre Beobachtungen ohne Rücksicht auf politische Erwägungen teilen. Dies ist eine strategische Notwendigkeit: Nur wenn Probleme ungeschönt benannt werden, können sie gelöst werden. Der Prozess transformiert ein diffuses „Gefühl von Reibung“ in präzise, diskussionsfähige Datenpunkte. Damit wird die Grundlage für einen Dialog geschaffen, der nicht bei den Symptomen ansetzt, sondern die tatsächlichen Ursachen von Ineffizienz adressiert.



5 Die Bilanzierung der Zusammenarbeit: Strategische Wertbeiträge und Belastungen

Die Architektur des CPQI folgt einer Art Bilanzlogik. Anstatt Ergebnisse in einem belanglosen Durchschnittswert zu glätten, werden die Faktoren der Zusammenarbeit in ihrer gegensätzlichen Wirkung betrachtet. Dieser Ansatz erkennt an, dass eine Partnerschaft gleichzeitig von hocheffizienten Stärken und kritischen Hemmnissen geprägt sein kann. Erst die Gegenüberstellung dieser Kräfte ermöglicht eine echte Steuerung.

Der strategische Wertbeitrag: Die positiven Impulse der Kooperation

Der Wertbeitrag einer Partnerschaft definiert sich über jene Kriterien, bei denen eine exzellente Leistung auf eine hohe strategische Wichtigkeit trifft. Dies sind die Bereiche, in denen Cisco und der Partner eine perfekte Synchronisation erreicht haben. Diese Faktoren sind die eigentlichen Motoren des gemeinsamen Erfolgs.

In der Analyse werden diese Punkte als strategische Ankerpunkte sichtbar gemacht. Sie dienen im Dialog dazu, die Stärken der Partnerschaft zu zementieren und darauf aufbauend neue Wachstumsfelder zu erschließen. Ein hoher Wertbeitrag in der Bilanz ist der Beweis dafür, dass die Investitionen in die Partnerschaft – sei es durch Ausbildung, gemeinsame Prozesse oder technisches Alignment – die gewünschte Rendite erwirtschaften.

Strategische Belastungen: Die Identifikation der Effizienz-Killer

Dem Wertbeitrag stehen die Belastungen gegenüber. Hierbei handelt es sich um Defizite in Bereichen, die für das Erreichen der gemeinsamen Ziele von zentraler Bedeutung sind. Eine strategische Belastung im CPQI ist weit mehr als ein simpler Kritikpunkt; sie ist eine Identifikation von Reibungsverlusten, die beide Organisationen unnötig Energie, Zeit und letztlich Gewinn kosten.

Diese Belastungen wirken systemisch:

- Sie bremsen die Geschwindigkeit im Markt.
- Sie binden Ressourcen in beiden Organisationen durch ständiges Nachsteuern oder Eskalationsmanagement.
- Sie verhindern, dass das volle Potenzial einer technologischen Architektur beim Kunden ankommt.

Die Bilanzlogik erlaubt es, diese Belastungen zu identifizieren und gegen die positiven Leistungen aufzuwiegen. Damit erhält das Management ein Werkzeug, um die „Netto-Qualität“ der Partnerschaft zu bewerten. Der CPQI bietet die Möglichkeit - auch bei durchaus bestehenden Erfolgen - eventuelle „Bremsklötze“ zu identifizieren, die einer weiteren Skalierung des Geschäfts im Wege stehen. Nur wer die Belastungen in der Bilanz kennt, kann die operative Effizienz der Partnerschaft nachhaltig steigern.



6 Der strategische Kontext: Cisco 360 als neuer Rahmen der Zusammenarbeit

Die Einführung des weltweiten Partnerprogramms Cisco 360 markiert den bedeutendsten Wendepunkt in der Partnersteuerung seit Jahrzehnten. Es ist weit mehr als eine formale Änderung von Zertifizierungsstufen; es ist der Abschied von einem Modell, das primär auf Verkaufsvolumen basierte, hin zu einer Struktur, die den tatsächlichen Wertbeitrag eines Partners in den Mittelpunkt rückt. In diesem tiefgreifenden Wandlungsprozess kann der CPQI zwei Funktionen haben: Er kann als *qualitatives Resonanzfeld* und als *Frühwarnsystem* dienen, um die lokale operative Realität mit den neuen globalen Ambitionen in Einklang zu bringen.

Der Paradigmenwechsel: Von der Menge zur Wertschöpfung

Jahrzehntelang war das Verhältnis zwischen Cisco und seinen Partnern durch Schwellenwerte definiert. Wer mehr umsetzte und mehr Techniker zertifizierte, stieg in den Statusstufen auf. Cisco 360 bricht diese Logik auf. Das neue Programm fokussiert Kriterien, die über das reine Volumen hinausgehen: Welchen messbaren Nutzen stiftet der Partner beim Kunden? Wie intensiv begleitet er den gesamten Lebenszyklus einer Lösung? Wie hoch ist der Grad der Spezialisierung und die Fähigkeit, komplexe Dienstleistungsmodelle anzubieten?

Dieser Wandel erzeugt eine neue Komplexität in der Steuerung. Während die globalen Metriken den Rahmen setzen, stellt sich vor Ort die Frage, wie weit die Organisationen bereits für diesen Weg bereit sind. Der CPQI kann hier assistieren und Antworten bieten. Er kann aufzeigen, ob die tägliche Zusammenarbeit bereits jene Reife besitzt, die das neue Programm fordert. Dabei geht es nicht um eine Kontrolle der neuen Kennzahlen, sondern um eine Wegweisung und eine Anreicherung des gemeinsamen Dialoges zur Weiterentwicklung.

Die inhaltliche Synchronisation: Begleiter der Transformation

Es ist bemerkenswert, dass der Kriterienkatalog des CPQI von Beginn an Themenfelder enthält, die nun durch Cisco 360 zur globalen Messgröße erhoben werden. Themen wie die aktive Förderung von nachhaltigen IT-Lösungen, die Investitionsbereitschaft in zukunftsweisende Technologien oder die Qualität der Begleitung des Kunden nach dem Kauf (Lifecycle-Management) sind auch Bestandteil des CPQI.

Durch diese Übereinstimmung bietet der CPQI einen unschätzbar strategischen Vorteil:

- **Sichtbarkeit weicher Erfolgsfaktoren:** Während globale Indizes oft nur mathematische Ergebnisse liefern, macht der CPQI sichtbar, warum ein Partner in bestimmten Bereichen glänzt oder stagniert.
- **Vermeidung von Überraschungen:** Der CPQI wirkt als Realitätscheck. Er signalisiert frühzeitig, wenn die interne Wahrnehmung der Cisco-Mannschaft nicht mit dem Bild übereinstimmt, das die neuen programmatischen Kennzahlen zeichnen könnten.
- **Geplante Transformation:** Cisco und Partner müssen nicht auf die volle Wirksamkeit der neuen Metriken warten. Die CPQI-Ergebnisse erlauben Korrekturen in Echtzeit. Wenn beispielsweise die Innovationskraft in der operativen Wahrnehmung schwächelt, ist dies ein direkter Hinweis darauf, dass der Partner Schwierigkeiten haben könnte, die spezialisierten Wertschöpfungsstufen von Cisco 360 zu erreichen.



Unterstützung statt Controlling: Ein Rahmen für den Wandel

Ein entscheidender Punkt in der Positionierung ist die Abgrenzung: Der CPQI ist **kein** zusätzliches Berichtswesen für Cisco 360. Er ist ein *Instrument der Befähigung*. Die globale Transformation kann nur gelingen, wenn die beteiligten Menschen – auf Seiten von Cisco ebenso wie auf Seiten der Partner – die Ziele nicht nur kennen, sondern sie operativ umsetzen können.

Der CPQI macht genau diese Umsetzungstiefe messbar. Er zeigt, ob strategische Impulse tatsächlich an der Basis ankommen. Werden neue Themen wie Managed Services oder automatisierte Betriebskonzepte von den Teams an der Front bereits als wichtig eingeschätzt und kompetent gelebt? Wenn hier eine Lücke klafft, liefert der CPQI die Möglichkeit, diese durch gezielte Unterstützung und nicht durch einseitigen Druck zu schließen.

Fazit für die strategische Partnerschaft

Im Kontext von Cisco 360 transformiert sich der CPQI von einem reinen Analyseinstrument zu einem Navigationssystem für den Wandel. Er bietet beiden Seiten die Sicherheit, nicht blindlings in neue Programmanforderungen zu laufen, sondern die Veränderung auf Basis einer ehrlichen, breiten Datenlage zu gestalten. Damit wird der CPQI zum Bindeglied zwischen der visionären Ebene des neuen Partnerprogramms und der operativen Realität im Projektalltag. Er kann sicherstellen, dass der Weg zu Cisco 360 nicht als Belastung, sondern als gemeinsam gestaltete Evolution wahrgenommen wird.



7 Von der Analyse zur Aktion: Die Gestaltung der gemeinsamen Weiterentwicklung

Der entscheidende Wert des CPQI liegt nicht in der bloßen Bestandsaufnahme, sondern in seiner Funktion als Katalysator für konkrete Veränderungen. Eine Analyse, die ohne Konsequenzen bleibt, wäre lediglich ein statistisches Dokument. Das Ziel des CPQI ist es jedoch, den Dialog zwischen Cisco und den Partnern von einer rein subjektiven Ebene auf eine faktenbasierte, lösungsorientierte Basis zu heben.

Die Identifikation struktureller Handlungsfelder

Anstatt Partner in starre Profile zu zwängen, erlaubt die Datentiefe des CPQI das Erkennen spezifischer Muster in der Zusammenarbeit. Diese Muster sind oft das Ergebnis historisch gewachsener Strukturen oder einseitiger Fokusbereiche. Durch die Gegenüberstellung von Wichtigkeit und Leistung werden Diskrepanzen sichtbar, die im normalen Tagesgeschäft übersehen werden können.

Ein häufiges Szenario ist beispielsweise die Schere zwischen inhaltlichem Anspruch und operativer Durchdringung. Wenn auf der Führungsebene beider Unternehmen Einigkeit über die Zielrichtung besteht, die breite Masse der Organisation in der CPQI-Befragung jedoch operative Reibungsverluste oder mangelnde Unterstützung meldet, ist dies ein klarer Hinweis auf ein Umsetzungsproblem. Die Analyse erlaubt es hier, präzise zu fragen: Fehlen den Teams an der Front die richtigen Werkzeuge? Sind die Kommunikationswege zu lang? Oder gibt es Unklarheiten in der Verantwortlichkeit? Der CPQI liefert nicht nur die Diagnose, sondern markiert genau die Stelle, an der angesetzt werden muss.

Die Objektivierung von Konfliktpotentialen

In jeder engen Partnerschaft gibt es Reibungspunkte. Oft werden diese jedoch nicht adressiert, weil sie als persönliche Differenzen oder punktuelle Probleme wahrgenommen werden. Der CPQI transformiert diese diffusen Spannungen in sachliche Datenpunkte. Wenn über 150 Teilnehmer unabhängig voneinander auf ein Defizit in einem wichtigen Bereich hinweisen, verliert die Kritik ihren persönlichen Beigeschmack.

Dies schafft eine völlig neue Gesprächskultur:

- **Weg von der Schulzuweisung:** Die Diskussion dreht sich nicht mehr darum, wer einen Fehler gemacht hat, sondern warum ein bestimmter Prozess in der Wahrnehmung der Gesamtorganisation nicht funktioniert.
- **Hin zur gemeinsamen Verantwortung:** Da der CPQI die Qualität der Zusammenarbeit misst, werden die Ergebnisse als gemeinsame Herausforderung verstanden. Es geht um die Optimierung der Schnittstelle, nicht um die einseitige Forderung nach Besserung.

Der strukturierte Entwicklungsplan

Auf Basis der Ergebnisse wird ein gemeinsamer Fahrplan entwickelt, der über die üblichen Vertriebsziele hinausgeht. Dieser Plan kann die im CPQI identifizierten strukturellen Belastungen adressieren. Dabei stehen idealerweise messbare Ziele im Vordergrund: die Verbesserung der Abstimmungszyklen, der gezielte Aufbau von Know-how in relevanten Wachstumsfeldern oder die Straffung von Kommunikationsprozessen.



Der CPQI dient hierbei als Referenzpunkt für den Erfolg dieser Maßnahmen. In später folgenden Erhebungen lässt sich präzise ablesen, ob die eingeleiteten Veränderungen in der Breite der Organisation angekommen sind. Dies schafft eine Kontinuität in der Partnerentwicklung, die unabhängig von personellen Wechseln oder kurzfristigen Quartalsschwankungen Bestand hat.

Ein Werkzeug für nachhaltiges Wachstum

Letztlich ist der CPQI das Instrument, das die Partnerschaft zukunftsfähig machen kann. Er stellt sicher, dass die Basis der Zusammenarbeit stabil genug ist, um die ambitionierten Ziele, die Cisco 360 vorgibt, auch tatsächlich tragen zu können. Er ersetzt das Hoffen auf Besserung durch eine gezielte, datengestützte Arbeit an der Qualität der Beziehung. So wird aus einer rein wirtschaftlichen Verbindung eine echte strategische Allianz, die ihre Teilhaber in die Lage versetzt, sich ständig selbst zu reflektieren und gemeinsam zu wachsen.

Der CPQI ist als Cisco-interner Ansatz entstanden, verfolgt jedoch von Beginn an einen inklusiven Charakter. Ziel ist es nicht, eine abgeschlossene Bewertung vorzunehmen, sondern einen Resonanzraum zu öffnen, in dem unterschiedliche Perspektiven systematisch zusammengeführt werden können.

Der CPQI ist als Cisco-interne Initiative entstanden und wird in der aktuellen Ausprägung organisationsintern durchgeführt. In der Praxis besteht der operative Vollzug aus einer kurzen Feldphase der anonymisierten Befragung (ca. 14 Tage), der anschließenden Aggregation und IPA-Auswertung sowie einem Management-Readout, in dem wenige priorisierte Handlungsfelder aus der Matrix abgeleitet werden.

Initiiert und verantwortet wird die Durchführung innerhalb der Sales-Organisation (Public); die Datengrundlage entsteht bewusst bereichsübergreifend (Vertrieb, Technik, Marketing, Management), um ein belastbares Selbstbild zu erzeugen.

Der Aufwand bleibt in der jetzt etablierten Form gering, da Kriterienkatalog, Qualitätssicherung und technische Plattform fertiggestellt und skalierbar ausgelegt sind. Die Ergebnisse werden nicht als zusätzliche operative Kennzahl geführt, sondern als qualitative Anreicherung („Warum“) in Cisco-Partner-Dialoge (z. B. QBRs/Strategiegespräche) eingebracht – zur Fokussierung von Enablement, Prozessverbesserungen und Investitionsentscheidungen und als Referenzpunkt für Wiederholungen bzw. mögliche Anreicherungen.



8 Fazit: Der CPQI als Chance für eine neue Qualität der Zusammenarbeit

Der Cisco Partner Quality Index ist kein weiteres Tool im Instrumentenkasten – er ist ein Angebot. Es ist die Einladung, die Qualität der Zusammenarbeit als strategischen Hebel zu begreifen und sie bewusst zu professionalisieren, statt den gemeinsamen Erfolg dem Zufall zu überlassen.

In einer Welt austauschbarer Produktpportfolios entscheidet die operative Exzellenz über den Markterfolg. Der CPQI schafft hierfür die notwendige Transparenz. Er eröffnet einen Raum, in dem Cisco und Partner gemeinsam reflektieren, wo Synergien bereits wirken und wo Reibungsverluste den Fortschritt bremsen. Diese Offenheit ist die Voraussetzung für Vertrauen und Effizienz: Fortschritt entsteht in komplexen Ökosystemen nicht durch das Ausblenden von Spannungen, sondern durch deren sachliche Bearbeitung auf Augenhöhe.

Potenziale für tiefgreifende Erkenntnisse

Die methodische Stärke des CPQI liegt in seiner Breite. Indem er die Rückmeldungen von über 150 Teilnehmern aggregiert, macht er die „Stimme der Organisation“ hörbar. Er dient als objektives Korrektiv zur individuellen Wahrnehmung einzelner Führungskräfte. Da alle Beteiligten – vom Engineering über das Marketing bis zum Vertrieb – denselben Rahmen nutzen, werden operative Schmerzpunkte sichtbar, die im Alltag zwar die Effizienz mindern, aber selten klar adressiert werden.

Diese Analyse bietet den entscheidenden Vorsprung: Strategische Belastungen werden erkennbar, lange bevor sie die harten Geschäftszahlen belasten. Der Dialog wird so von persönlichen Eindrücken gelöst und auf eine belastbare Faktenlage gehoben. Der CPQI liefert dabei keinen starren Masterplan, sondern fungiert als Enabler für eine zielgerichtete Ressourcenallokation – als bewusst offener Rahmen, der darauf ausgelegt ist, zusätzliche Perspektiven aufzunehmen und mit der Organisation zu wachsen..

Resonanzraum für die Transformation zu Cisco 360

Gerade im Kontext von Cisco 360 gewinnt dieser Ansatz an Bedeutung. Die Transformation hin zu spezialisierter Wertschöpfung und intensiver Kundenbegleitung verlangt ein belastbares qualitatives Fundament. Der CPQI macht sichtbar, ob dieses Fundament die neuen Anforderungen bereits trägt.

Er dient nicht als rückwärtsgewandte Bewertung, sondern als Navigationshilfe für die Zukunft. Für den Partner bedeutet dieser Realitätscheck eine wertvolle Validierung der eigenen Transformationsstrategie aus der Sicht des Herstellers. Er sichert ab, dass strategische Ziele nicht nur dekretiert werden, sondern in der täglichen Praxis der Teams ankommen.

Ein Rahmen für lösungsorientierten Management-Dialog

Letztlich ermöglicht der CPQI einen Management-Dialog auf Basis einer ehrlichen, anonymisierten Datenbasis. Durch die Gegenüberstellung von strategischem Anspruch und operativer Realität entsteht ein detaillierter Spiegel der Kooperation.

Wer den CPQI nutzt, entscheidet sich aktiv dafür, die Zusammenarbeit systematisch weiterzuentwickeln. Maßnahmen basieren nicht mehr auf Einzelmeinungen, sondern auf einer validierten Gesamt-perspektive. Das Ergebnis ist eine Allianz, die nicht nur auf dem Papier besteht, sondern durch



operative Stringenz einen echten Wettbewerbsvorteil generiert – getragen von Transparenz, Vertrauen und dem gemeinsamen Anspruch, jeden Tag besser zu werden.