

PRESSEMITTEILUNG

PRESSEKONTAKT

Olaf Reimann
operational services GmbH & Co.KG
+49 69 689702-626
OLAF.REIMANN@O-S.DE

operational services gewinnt TOP SERVICE DEUTSCHLAND: Platz 1 in Informationstechnologie, Platz 3 über alle Branchen

Frankfurt am Main, 24. Juni 2020 – operational services (OS) wurde bei dem diesjährigen Award TOP SERVICE DEUTSCHLAND vom Handelsblatt, dem Institut für marktorientierte Unternehmensführung an der Universität Mannheim und ServiceRating als eines der kunden- und serviceorientiertesten Unternehmen Deutschlands ausgezeichnet. In der Kategorie Informationstechnologie belegte der ICT Service Provider den ersten Platz und über alle Branchen hinweg erreichte das Team Platz 3. Die OS gehört damit zu den besten Anbietern im Bereich B2B.

Konkret haben die Kunden in der Befragung deutlich zum Ausdruck gebracht, dass sie sich bei der OS stets fair behandelt fühlen. So stehen beispielsweise Aufwand und Kosten laut Kundenaussage in einem fairen Verhältnis zur Leistung des Providers. Darüber hinaus sehen die Ansprechpartner sich menschlich von den Mitarbeitern der OS fair behandelt. Von 100 möglichen Punkten erzielt die OS 95, wohingegen der Durchschnitt bei 84 Punkten liegt. Ebenso positiv sticht die Bewertung in der Kategorie Vertrauen hervor: Die emotionale Kundenbindung liegt bei der OS bei 94 Punkten, im Branchendurchschnitt bei nur 84. Kunden von operational services sind loyal und empfehlen das Unternehmen weiter – den durchschnittlichen Wert der Branche von 77 Punkten schlägt die OS in diesem Aspekt um 10 Zähler. Den sehr guten Kundenservice belohnten die Befragten mit 93 Punkten (Branchendurchschnitt 82) und die konstant hohe Servicequalität mit 92 Punkten (Branchendurchschnitt 81).

„Absolute Kundenorientierung ist unser täglicher Antrieb und entspricht unserem Selbstverständnis. Sie ist wesentlicher Bestandteil unseres Erfolgs. Unsere Kunden wissen es zu schätzen, dass wir ihre Bedürfnisse erkennen und zielgerichtet erfüllen – das freut uns sehr. Die wiederholte Auszeichnung durch unabhängige Marktforscher mit dem Exzellenziegel Top Service ehrt uns und macht deutlich, dass wir auf dem richtigen Weg sind“, betont Dr. Ulrich Müller, Sprecher der Geschäftsführung.

Zur Bewertung der Unternehmen nutzt das Gremium ein Fokus-Modell, das die Kundenorientierung der Organisationen mess- und analysierbar macht. Die vier betrachteten Fokus-Dimensionen sind die Wirkung auf den Kunden, die Interaktion zwischen Unternehmen und Kunde, die Steuerung des Unternehmens und die Rahmenbedingungen des Unternehmens. Auf diesen Dimensionen beleuchtet die Analyse diverse Fokus-Konstrukte, wie beispielsweise Kundenzufriedenheit, -loyalität und -vertrauen sowie Strategie, Personalmanagement und vieles mehr. Zur umfassenden Auswertung werden Kunden- und Managementsicht zu einer ganzheitlichen Betrachtung der Kundenorientierung zusammengeführt.

Eine umfassende Analyse auf Basis des wissenschaftlichen Fokus-Modells liegt den Ergebnissen des Wettbewerbs TOP SERVICE DEUTSCHLAND zugrunde. Dazu führt die Initiative einerseits eine Kundenbefragung durch und betrachtet darüber hinaus die Managementaktivitäten anhand eines Fragebogens. Abschließend stellen die Experten Kunden- und Unternehmensperspektive gegenüber und bewerten das Gesamtbild. Auf dieser Grundlage zeichnen das Handelsblatt, das Institut für marktorientierte Unternehmensführung an der Universität Mannheim und ServiceRating jährlich gemeinsam die besten Unternehmen in Sachen Service- und Kundenorientierung aus.

###

Über operational services

Die operational services GmbH & Co. KG ist einer der führenden ICT Service Provider im deutschen Markt rund um den Rechenzentrums-, Netzwerk- und Applikationsbetrieb. Mit mehr als 800 hochqualifizierten Mitarbeitern und rund 120 Mio. € Jahresumsatz entwickelt und betreibt die OS für ihre Kunden modernste Informationssysteme, sichert den langfristigen Systemsupport und die Verfügbarkeit kritischer Betriebsprozesse. ICT-Experten und erfahrene ICT-Berater planen, begleiten und steuern Outsourcing-Projekte über die gesamte Projektdauer und im Zusammenhang mit branchenspezifischen Fachkenntnissen, z. B. aus dem öffentlichen Sektor, aus der Transportwirtschaft, der Logistik, dem Banken- und Versicherungssektor sowie der Automobil- und Fertigungsindustrie. In den hochverfügbaren, hochsicheren Rechenzentren betreibt die OS an neun Standorten bundesweit zentrale und dezentrale Standard- und Individualapplikationen, Netzwerk- und andere Betriebsumgebungen sowie sichere Cloud-Lösungen. Unsere Services (24/7) sind standardisiert (ITIL) und erfolgen je nach Kundenanforderungen als Vor-Ort-Service (On Premise), per Fernwartung (Remote) oder im OS-eigenen Data Center. Die OS hält u. a. aktuelle Zertifikate nach DIN EN ISO 9001 und ISO/IEC 27001, ServiceNow, SAP Advanced Hosting Partner, SAP HANA Operations Services sowie Microsoft Gold Certified Partner. Profitables Wachstum in einem dynamischen Umfeld kennzeichnet den wirtschaftlichen Erfolg der operational services seit einer Dekade. Wertmäßig liegt die Wachstumsrate bei 6,2 % (CAGR) über zehn Jahre. Gesellschafter sind T-Systems International GmbH und Fraport AG. Sprecher der Geschäftsführung ist Dr. Ulrich Müller.

WWW.OPERATIONAL-SERVICES.DE