

## PRESSEMITTEILUNG

---

### PRESSEKONTAKT

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

## operational services gewinnt „TOP SERVICE Deutschland“-Award: Zum zweiten Mal in Folge Platz 3 über alle Branchen hinweg

Frankfurt am Main, 24. Juni 2021 – operational services (OS) wurde beim diesjährigen Award „TOP SERVICE Deutschland“ von ServiceRating, Handelsblatt und dem Institut für marktorientierte Unternehmensführung an der Universität Mannheim erneut als eines der kunden- und serviceorientiertesten Unternehmen Deutschlands ausgezeichnet. In der Gesamtwertung erreichte das Team des ICT Service Providers zum zweiten Mal in Folge Platz 3 über alle Branchen hinweg. Die OS gehört damit zu den besten Anbietern im B2B-Bereich

### Erstklassige Serviceorientierung, Verfügbarkeit und Teamwork

Die 24/7-Prozesse, diverse Qualitätsoffensiven und das professionelle Servicemanagement mit dedizierten Ansprechpartnern für die Kunden haben auch in diesem Jahr überzeugt. In der Befragung haben diese erneut zum Ausdruck gebracht, dass sie sich bei der OS stets fair behandelt fühlen. Nicht nur die Verhältnismäßigkeit von Aufwand und Kosten sondern auch der menschliche Umgang der Mitarbeiter der OS trugen dazu entschieden bei. Die hohe Verfügbarkeit und das hervorragende Servicemanagement gelingen vor allem, weil alle Teams den Kundenfokus in ihrer täglichen Arbeit verinnerlicht haben und sich jederzeit für die Herausforderungen der Unternehmen einsetzen.

„Wir nehmen die Verantwortung gegenüber unseren Kunden tagtäglich wahr und halten unser Leistungsversprechen konstant ein. Daher freuen wir uns über die erneute Auszeichnung von TOP SERVICE Deutschland. Die herausragende Platzierung im Bereich B2B über alle Branchen hinweg erfüllt uns mit Stolz und bestätigt uns in unseren Anstrengungen“, betont Dr. Ulrich Müller, Sprecher der Geschäftsführung. „Wir verstehen uns als Backbone of Digitization für unsere Kunden und setzen alles daran, um maximale Serviceorientierung zu leben – jeden Tag und rund um die Uhr. Unsere motivierten Teams machen dies möglich und deshalb möchte ich allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ebenso danken wie den Kunden, die sich an der Befragung beteiligt haben.“

## Wissenschaftlich fundierte Analyse zur Kundenorientierung

Den Ergebnissen des Wettbewerbs TOP SERVICE Deutschland liegt eine umfassende Analyse auf Basis des wissenschaftlichen Fokus-Modells zugrunde, das die Kundenorientierung der Organisationen mess- und analysierbar macht. Die vier betrachteten Fokus-Dimensionen: Wirkung auf den Kunden, Interaktion zwischen Unternehmen und Kunde, Steuerung des Unternehmens und Rahmenbedingungen des Unternehmens. Auf dieser Basis beleuchtet die Analyse diverse Fokus-Konstrukte, wie beispielsweise Kundenzufriedenheit, -loyalität und -vertrauen sowie Strategie, Personalmanagement und vieles mehr.

Um zu einer repräsentativen Bewertung zu gelangen, 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 die ServiceRating GmbH gemeinsam mit dem Medienpartner Handelsblatt und dem Forschungspartner, dem Institut für marktorientierte Unternehmensführung an der Universität Mannheim, jährlich die besten Unternehmen in Sachen Service- und Kundenorientierung aus. Die OS erhielt bereits im letzten Jahr Platz 3 über alle Branchen hinweg – und konnte diese Position im aktuellen Jahr erfolgreich verteidigen.

###

## 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie über 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 zehn 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 Microsoft Gold Certified Partner sowie Atlassian. Profitables Wachstum in einem dynamischen Umfeld kennzeichnet den wirtschaftlichen Erfolg der operational services seit einer Dekade. Wertmäßig liegt die Wachstumsrate bei 8,0 % (CAGR) über elf Jahre. Gesellschafter sind T-Systems International GmbH und Fraport AG. Sprecher der Geschäftsführung ist Dr. Ulrich Müller.

[WWW.OPERATIONAL-SERVICES.DE](http://WWW.OPERATIONAL-SERVICES.DE)