

PRESSEMITTEILUNG

PRESSEKONTAKT

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

operational services bietet „TOP SERVICE“ in Deutschland: Maximale Kundenorientierung führt zum Erfolg

Frankfurt am Main, 10. Juni 2022 – operational services (OS) gehört weiterhin zur Exzellenzklasse: Der ICT Service Provider wurde von ServiceRating, Handelsblatt und dem Institut für marktorientierte Unternehmensführung an der Universität Mannheim beim Award „TOP SERVICE Deutschland“ 2022 erneut als eines der kunden- und serviceorientiertesten Unternehmen Deutschlands ausgezeichnet. Mit einem Customer Orientation Score von 93/100 gehört die OS zu den besten Anbietern im B2B-Bereich.

Erstklassiges Servicemanagement, maximale Verfügbarkeit und vertrauensvolle Zusammenarbeit

Das kundenzentrierte, professionelle Servicemanagement, die Beratung auf Augenhöhe sowie das bewährte Preis-Leistungs-Verhältnis haben die befragten Kunden auch in diesem Jahr wieder von operational services überzeugt. Die Befragten betonten unter anderem die vertrauensvolle Zusammenarbeit, den serviceorientierten Umgang mit Herausforderungen sowie die nachhaltige Ausrichtung des Unternehmens. Außerdem lobten sie den sehr guten Kontakt mit dem Servicemanagement sowie dem Key-Account-Team, der sich besonders durch sympathische und kompetente Ansprechpartner sowie eine hohe Zuverlässigkeit auszeichnet. Neben der individuellen Betreuung fielen auch die maßgeschneiderten Services zu fairen Preisen sowie die lösungsorientierte Teamarbeit im Sinne der Kunden positiv auf.

„Wir freuen uns sehr, dass die Auszeichnung mit dem „TOP SERVICE“-Award erneut unsere Strategie bestätigt: Mit einem klaren Fokus auf Kunden- und Serviceorientierung begleiten wir Unternehmen auf ihrem Weg hin zur Digitalisierung. Dazu statten wir unsere Teams mit allem aus, was sie benötigen, um unser Leistungsversprechen konstant einzuhalten und als kompetente, zuverlässige Ansprechpartner für unsere Kunden da zu sein“, betont Dr. Ulrich Müller, Sprecher der Geschäftsführung der OS. „Wir sind das Backbone of Digitization. Das gelingt nur mit einem professionellen Servicemanagement und dem stetigen Bestreben nach Optimierung. Wir danken unseren Kunden sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die erneute Auszeichnung und das langjährige Vertrauen in unsere Kompetenz.“

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. Neben dem Customer Orientation Score nehmen die Analysten den Serviceindex, den Vertrauensscore sowie den Fairnessscore unter die Lupe. Außerdem finden der Kundenloyalitätsindex und der Net Promoter Score die notwendige Beachtung.

Um zu einer repräsentativen Bewertung zu gelangen, führt die Initiative einerseits eine anonymisierte 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.

###

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 fast 1.000 hochqualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie über 130 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, Google Cloud Partner sowie Atlassian. Profitables Wachstum in einem dynamischen Umfeld kennzeichnet den wirtschaftlichen Erfolg der operational services seit einer Dekade. Wertmäßig liegt die Wachstumsrate bei über 8 % (CAGR) über zwölf Jahre. Gesellschafter sind T-Systems International GmbH und Fraport AG. Sprecher der Geschäftsführung ist Dr. Ulrich Müller.

WWW.OPERATIONAL-SERVICES.DE