



**PUR 2024**  
Professional User Rating

 **techconsult**  
TECHNOLOGY MARKET ANALYSTS

EIN UNTERNEHMEN DER  
 **heise group**

Managed Services

# VENDOR INSIGHTS

**SAP S/4HANA**

**SPIRIT/21**  
IT that works.

- 1 **Unternehmenssteckbrief**
- 2 **Gesamtpositionierung**
- 3 **Company Rating & Stellungnahme des Anbieters**
- 4 **Solution Rating & Stellungnahme des Anbieters**
- 5 **Analystenstatement**
- 6 **Technology Research Hub**
- 7 **Kontakt techconsult**
- 8 **Kontakt SPIRIT/21**

# VENDOR INSIGHTS

# SPIRIT/21

**IT that works.**

## Vendor Insights

Mit den Vendor Insights bieten wir IT-Entscheiderinnen und -Entscheidern, die sich aktuell im Auswahlprozess einer Software befinden, die Möglichkeit, tiefgreifende Einblicke in die Arbeitsweisen, Strategien, Ausrichtungen und Prinzipien der Anbieter zu erhalten. Auf diese Weise wird die Interpretation der jeweiligen Diamant-Platzierung eines Unternehmens erleichtert. Solche exklusiven Zusatzinformationen bereichern den Entscheidungsprozess an und unterstützen bei der Auswahl eines passenden Anbieters.

## Kurzbeschreibung: SPIRIT/21

Als inhabergeführtes IT-Dienstleistungsunternehmen bietet die SPIRIT/21 GmbH großen und mittelständischen Organisationen Lösungen für aktuelle und zukunftsorientierte IT-Anforderungen aus einer Hand. Das Leistungsspektrum erstreckt sich von der Beratung über die Implementierung bis hin zum Betrieb einzelner Services und kompletter IT-Infrastrukturen – gleich ob im Rechenzentrum, in hybriden Umgebungen oder in der Cloud. 1998 als Start-up gegründet, ist SPIRIT/21 heute mit rund 500 Mitarbeitenden an neun Standorten in der DACH-Region vertreten.

## Steckbrief: SPIRIT/21

- Marktschwerpunkt: Automotive, Manufacturing
- Zusätzliche Schwerpunkte: SAP, Cloud, IT-Security
- Anzahl Beschäftigte: ca. 500
- Hauptsitz: Böblingen
- Weitere Standorte: Berlin, Dresden, Düsseldorf, Hannover, Rüsselsheim, Schweinfurt, Wien, Zürich

### *Methodik, Zielgruppe und Verwendungsmöglichkeiten*

*Die vorliegenden Vendor Insights basieren auf den Ergebnissen der durchgeführten Anwenderbefragung „PUR – Managed Services“ im Lösungsbereich „Managed SAP S/4HANA“. Im Rahmen der Befragung wurden über 3.600 Anwendungsexpertinnen und -experten zu acht Lösungsbereichen für Managed Services befragt. Die Bewertung der Anbieter innerhalb der Lösungsbereiche erfolgte in den Dimensionen Company Rating (Anbieterbewertung) und Service Rating (Servicebewertung) mit ca. 60 Kriterien in 14 Unterkategorien. Aus der Gruppe der relevanten Anbieter für den jeweiligen Lösungsbereich werden die Anbieter mit den besten Bewertungen der Nutzer und mit einer ausreichend hohen Interviewanzahl in den „PUR-Diamanten“ aufgenommen und dargestellt. Die zusammengefassten Ergebnisse richten sich vornehmlich an Anwender, Partnerunternehmen und unabhängige IT-Dienstleister, die Produkte des Anbieters einsetzen oder nutzen wollen. Die Beauftragung der Vendor Insights durch den Anbieter erfolgte nach Abschluss der Studie. Der Anbieter hat daran insofern mitgewirkt, dass weitere Informationen zur Verfügung gestellt wurden.*

# Vendor Insights: SPIRIT/21

Gesamtpositionierung

**SPIRIT/21** wurde im diesjährigen Professional User Rating – Managed Services (PUR MS) im Bereich „Managed SAP S/4HANA“ als Champion ausgezeichnet. Anwenderinnen und Anwender hoben verschiedene Besonderheiten von **SPIRIT/21** hervor, die in diesen Vendor Insights näher beleuchtet werden.

Die Gesamtergebnisse basieren auf den zusammengeführten Einzelbewertungen in den Kategorien „Company Rating“ und „Service Rating“, die sowohl den Anbieter als auch den Service bewerten. Diese umfassende Evaluierung ermöglicht eine ganzheitliche Darstellung der Ergebnisse.

Im Bereich „Managed SAP S/4HANA“ konnten sich 26 marktrelevante Anbieter im Ergebnisdiamanten platzieren. Dank hervorragender Bewertungen durch Anwendungsexpertinnen und -experten auf Lösungsebene und Unternehmensebene hebt sich **SPIRIT/21** deutlich vom Durchschnitt ab und sichert sich eine Spitzenposition im Diamanten.



# SOLUTION RATING

- **Beratungsqualität (Plan)**  
Beratungsumfang und -qualität im Vorfeld
- **Implementierungsqualität (Build)**  
Hilfestellungen während der Transition
- **Qualität des Managed Service (Run)**  
Qualität und Umsetzung des Service
- **Leistungsfähigkeit**  
Leistung des Service
- **Benutzerfreundlichkeit**  
Qualität der Konfiguration und Dokumentation
- **Servicenutzen**  
Auswirkungen und Nutzen des Service
- **Serviceumfang & Preismodelle**  
Variabilität in der Wahl des Bezugs
- **Serviceloyalität und Bezugsempfehlung**  
Evaluierung der zukünftigen Servicetreue

# COMPANY RATING

- **Serviceportfolio**  
Variabilität und Ganzheitlichkeit
- **Support**  
Qualität der Hilfestellungen durch den Anbieter
- **Informationsangebot und Online-Auftritt**  
Bewertung der bereitgestellten Informationen auf der Website
- **Presales-Leistungen**  
Analysen und persönliche Ansprechpartner vor Ort
- **Innovationsfähigkeit**  
Neuartige und innovative Serviceleistungen/Features
- **Allgemeine Anbieterbewertung**  
Soziales Engagement, Unternehmenskultur und Nachhaltigkeit
- **Anbieterloyalität und Empfehlung**  
Evaluierung der zukünftigen Anbietertreue

# Vendor Insights: SPIRIT/21

## Company Rating

**SPIRIT/21** hat im diesjährigen Professional User Rating – Managed Services (PUR MS) im Servicebereich „Managed SAP S/4HANA“ die Auszeichnung als Champion erhalten. Die Nutzer der Managed SAP S/4HANA Services heben besonders die Innovationskraft und das Serviceportfolio von **SPIRIT/21** hervor.

### Topwerte von SPIRIT/21

- Innovation
- Serviceportfolio
- Support

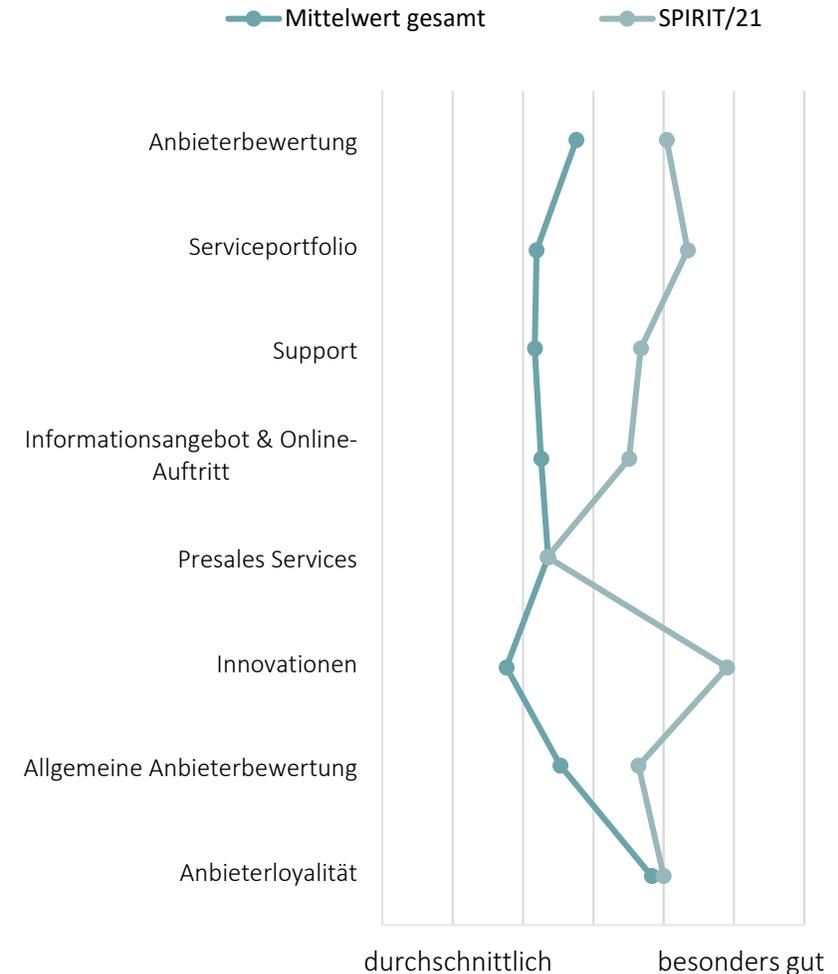
Die befragten Serviceexperten geben an, dass der Managed Service von **SPIRIT/21** innovative Ideen aufweist und neu eingeführte Konzepte und Servicefeatures systematisch verbessert werden. Zudem wird betont, dass **SPIRIT/21** ein umfassendes und anpassbares Serviceportfolio bietet, das individuelle Änderungen und Anpassungen der Managed Services ermöglicht. Diese Flexibilität wird von den befragten Anwendern besonders geschätzt.

Der umfassende Service-Katalog und die hohe Qualität der Leistungen tragen wesentlich zur Zufriedenheit der Anwender bei.

Besonders im Bereich Kundenservice und Support überzeugt **SPIRIT/21** durch Flexibilität und den hohen Standard der angebotenen Dienstleistungen. Die befragten Serviceexperten unterstreichen die Kompetenz der Service- und Supportberater und heben hervor, dass die Beratung stets auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten ist.

Durch die herausragenden Bewertungen sowohl auf Lösungsebene als auch auf Unternehmensebene hebt sich **SPIRIT/21** deutlich vom Durchschnitt ab und nimmt einen der Spitzenplätze im Ergebnisdiamanten ein.

Auch in allen anderen Kategorien des Company Ratings erzielt **SPIRIT/21** überdurchschnittliche Bewertungen, was ihre Position als Champion im Bereich Managed SAP S/4HANA im Professional User Rating - Managed Services 2024 weiter festigt.



## Innovation

„Innovation hat bei SPIRIT/21 hohe Priorität. Als Managed Services-Anbieter übernehmen wir IT-Betriebsaufgaben, führen innovative Technologien ein und sorgen dafür, dass Anwender mit den neuesten IT-Entwicklungen vertraut sind. Mit skalierbaren (SAP)-Services und kontinuierlicher Leistungsverbesserung unterstützen wir Projekt- und Business-Ziele und die Weiterentwicklung von Geschäftsprozessen. Bei der Entwicklung unserer Services achten wir darauf, dass diese nutzerfreundlich und speziell auf die Bedürfnisse der verschiedenen Kundensegmente zugeschnitten sind. So bereiten wir die IT-Landschaft unserer Kunden auf zukünftige Anforderungen vor und schaffen Wettbewerbsvorteile.“

## Zusammenfassung

- Innovation hat höchste Priorität
- Einführung innovativer Technologien
- Nutzerfreundliche und auf Bedürfnisse abgestimmte Services

# VENDOR INSIGHTS

# SPIRIT/21

**IT that works.**

# Vendor Insights: SPIRIT/21

## Service Rating

Nicht nur auf der Unternehmensebene, sondern auch auf Ebene des Managed Services wird **SPIRIT/21** von den Anwendern hoch gelobt. Dies zeigt sich besonders deutlich in der umfassenden Bewertung ihrer Serviceleistungen. Im Folgenden werden die herausragenden Ergebnisse von **SPIRIT/21** auf Serviceebene vorgestellt.

### Topwerte von SPIRIT/21

- Serviceumfang und Preismodelle
- Qualität der Managed Services
- Servicenutzen

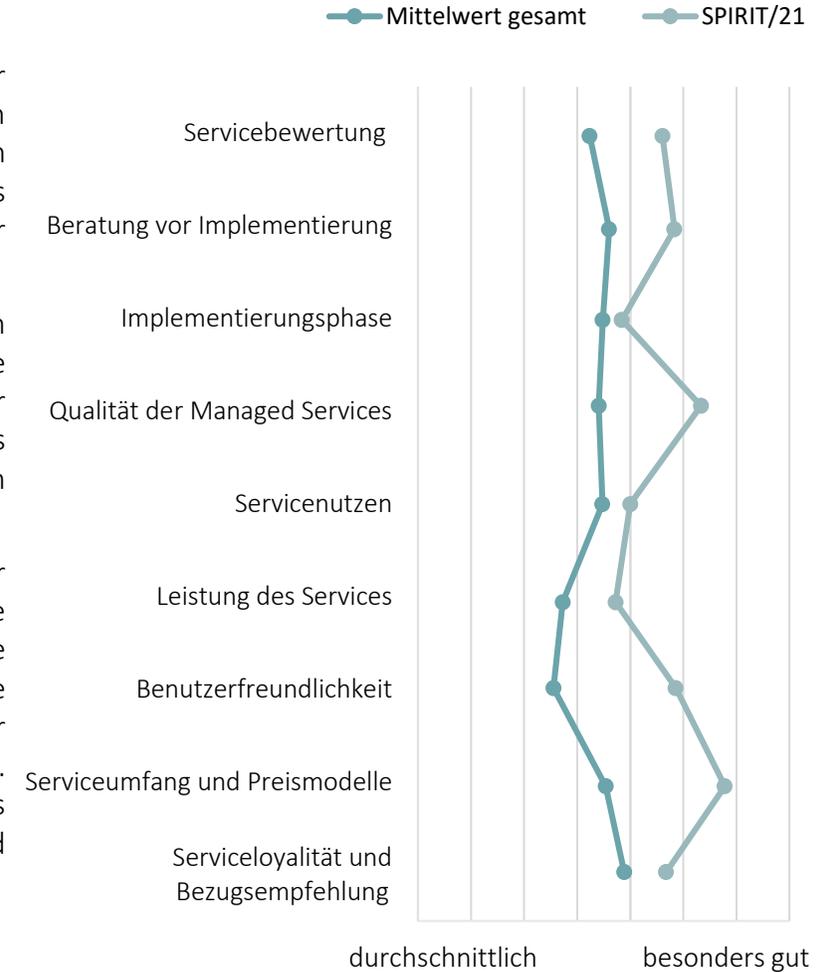
Die befragten Anwender haben ihre Zufriedenheit mit SPIRIT/21 durch sehr gute Bewertungen auf Serviceebene zum Ausdruck gebracht. Besonders der umfassende Serviceumfang und die transparenten Preismodelle der Managed SAP S/4HANA Services überzeugen die Anwender und sichern **SPIRIT/21** eine Spitzenposition in dieser Kategorie. Anwender heben hervor, dass Patches und Updates im Serviceumfang inbegriffen sind und die

Kostenstruktur den Erwartungen entspricht.

Zudem schätzen Anwender die hohe Qualität der Managed Services, die zu einer deutlichen Steigerung der Effizienz bei den ausgelagerten Aufgaben geführt hat. Die bereitgestellten Services sind von hoher Qualität und tragen maßgeblich zur Optimierung der Geschäftsprozesse bei.

In diesem Zusammenhang loben die Anwender auch die Effizienzsteigerung durch den Managed Service von **SPIRIT/21**. Die Anwender sind von der Performance und Zuverlässigkeit des Services überzeugt, der minimale Unterbrechungen im Betrieb garantiert.

Auch in allen weiteren Kategorien der Lösungsbewertung erzielt **SPIRIT/21** hervorragende Ergebnisse. Der hohe Wert für die Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlungsrate zeigt deutlich, wie erfolgreich **SPIRIT/21** mit ihrer Herangehensweise im Bereich Managed Services ist. Kunden sind von der Arbeit von **SPIRIT/21** vollends überzeugt und würden jederzeit erneut die Managed Services in Anspruch nehmen und weiterempfehlen.



# Vendor Insights: SPIRIT/21

Statements von Steffen Enderle, Geschäftsbereichsleiter SAP bei SPIRIT/21 zum Service Rating



## Lösungs- und Servicenutzen

„Wir freuen uns, dass SPIRIT/21 im User-Rating für Managed SAP Services hervorragend bewertet wurde. Besonders hervorgehoben wurden unser Serviceportfolio, unsere Innovationsfähigkeit, die Qualität des Managed SAP Services sowie der Serviceumfang und die flexiblen Preismodelle. Dieses Ergebnis bestätigt unsere Strategie, Mitarbeitende unserer Kunden zu entlasten, Know-how bereitzustellen und alternative Preis- und Delivery-Modelle anzubieten, um individuellen Kundenanforderungen gerecht zu werden. Eine klare und verständliche Kommunikation, die den Mehrwert unserer Lösungen hervorhebt, und das regelmäßige Einholen von Kundenfeedback spielen dabei eine wichtige Rolle.“

## Zusammenfassung

- Fokus liegt auf der Entlastung der Kunden und Bereitstellung von Know-how
- Angebot an individuellen und alternativen Preis- und Delivery-Modellen
- Klare und verständliche Kommunikation mit Kunden

## Preis- und Bezugsmodelle

„Attraktive Preise und flexible Bezugsmodelle sind entscheidend für den geschäftlichen Erfolg unserer Kunden. Als Dienstleister legen wir deshalb großen Wert auf transparente und wettbewerbsfähige Preise sowie alternative Liefermodelle. Dies bietet mehrere Vorteile: Unternehmen können die Option wählen, die am besten zu ihrer Situation und ihrem Geschäftsmodell passt, Zeit und Kosten sparen und mehr Kontrolle über den Lieferprozess erhalten. Klarheit in der Preisgestaltung und eine reibungslose Delivery-Erfahrung schaffen Vertrauen, tragen zur Zufriedenheit bei und stärken die Beziehung zwischen Kunde und Dienstleister.“

## Zusammenfassung

- Fokus auf transparente und wettbewerbsfähige Preise
- Individuelle Liefermodelle je nach Kundenbedarf
- Führt zur besseren Kontrolle über den Lieferprozess

# Analystenstatement – Ercan Hayvali, Senior Analyst bei techconsult

Vendor Insights: SPIRIT/21

**SPIRIT/21** positioniert sich im diesjährigen PUR Managed Services 2024 als führender Anbieter im Bereich Managed SAP Services und sichert sich dank herausragender Bewertungen der Anwenderinnen und Anwender eine Spitzenposition im Managed SAP Services-Rating. Besonders die kundenorientierte Ausrichtung des gesamten Unternehmens mit exzellentem Service und Support, die kontinuierliche Innovationsfähigkeit sowie die Flexibilität und Transparenz der Preismodelle bilden das Erfolgsrezept von **SPIRIT/21**.

Eine überdurchschnittlich hohe Kundenzufriedenheit und Empfehlungsrate untermauern die hervorragenden Gesamtergebnisse von **SPIRIT/21** und verdeutlichen die starke Ausrichtung auf die Bedürfnisse und Anforderungen ihrer Kunden.

Nicht zuletzt deshalb sind Entscheiderinnen und Entscheider, die auf der Suche nach einer neuen Managed SAP Service-Lösung sind, gut damit beraten, **SPIRIT/21** in die engere Auswahl zu ziehen. Der Service ist ein optimales Instrument für Unternehmen aller Größenklassen, um über erstklassige SAP Services zu verfügen.

Drei Gründe für die hohe Kundenzufriedenheit von **SPIRIT/21**:

- **SPIRIT/21** überzeugt durch sehr gute Bewertungen auf Serviceebene. Besonders der umfassende Serviceumfang und die transparenten Preismodelle der Managed SAP S/4HANA Services überzeugen die Anwender und sichern **SPIRIT/21** eine Spitzenposition in dieser Kategorie.
- Anwender schätzen die hohe Qualität der Managed Services, die zu einer deutlichen Steigerung der Effizienz bei den ausgelagerten Aufgaben geführt hat. Die bereitgestellten Services sind von hoher Qualität und tragen maßgeblich zur Optimierung der Geschäftsprozesse bei.
- Die Anwender loben die Effizienzsteigerung durch den Managed Service von **SPIRIT/21**. Sie sind von der Performance und Zuverlässigkeit des Services überzeugt, der minimale Unterbrechungen im Betrieb garantiert.



Derzeit über  
**70 Marktstudien**  
und unabhängige  
**Anbietervergleiche**  
für den deutschsprachigen  
Raum zur Unterstützung  
von Sourcing-  
Entscheidungen

## Zentrale Wissens- und Ressourcenplattform für IT- und Business- Entscheiderinnen sowie -Entscheider, die ...

- ... aktuell auf der Suche nach faktenbasierten, objektiven & vertrauenswürdigen Anbietervergleichen sind.
- ... neutralen, werthaltigen Content zur Orientierung sowie zur Vorbereitung fundierter Entscheidungen über Technologieinvestitionen und IT-Strategien benötigen.



Tiefe Einblicke in die Ergebnisse der Studie erhalten Sie zusätzlich im **Vendor Benchmark PUR MS 2024** für Managed SAP S/4HANA.

**Komplett kostenlos und ohne Anmeldung!**

**Ercan Hayvali**  
Senior Analyst

 +49 561 8109 178

 [Nachricht senden](#)

**Oliver Germershausen**  
Sales Director

 +49 561 8109 134

 [Nachricht senden](#)



**techconsult GmbH**  
Technology Market Analysts  
Baunsbergstr. 37  
34131 Kassel

 [info@techconsult.de](mailto:info@techconsult.de)

 +49 561 8109 0

## Über techconsult GmbH

Seit über 30 Jahren ist techconsult – als Research- und Analystenhaus – ein verlässlicher Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services.

Mehr als 35.000 Interviews/Jahr mit Entscheidern, auf der Business- und Technologie-Ebene, Lösungsanwendern sowie Technologie- und Serviceanbietern, bilden die neutrale Grundlage unserer Beratungs- und Projektaktivitäten.

So werden Nachfrager in ihrer digitalen Standortbestimmung und strategischen Planung ebenso unterstützt wie in konkreten Sourcing-Prozessen, um fundierte Entscheidungen auf Basis datengestützter Fakten zu treffen.

In der Entwicklung und Umsetzung individueller Go-To-Market-Strategien profitieren Anbieter sowohl strategisch als auch taktisch von der marktorientierten Unterstützung unserer Analysten und des tc-Partnernetzwerks.

## Steffen Enderle

Geschäftsbereichsleiter SAP, SPIRIT/21

 +49 172 3161129

 [Nachricht senden](#)

# SPIRIT/21

## IT that works.

SPIRIT/21 GmbH  
Otto-Lilienthal-Straße 36  
71034 Böblingen

 [info@spirit21.com](mailto:info@spirit21.com)

### Über SPIRIT/21

Als inhabergeführtes IT-Dienstleistungsunternehmen bietet die SPIRIT/21 GmbH großen und mittelständischen Organisationen Lösungen für aktuelle und zukunftsorientierte IT-Anforderungen aus einer Hand. Das Leistungsspektrum erstreckt sich von der Beratung über die Implementierung bis hin zum Betrieb einzelner Services und kompletter IT-Infrastrukturen – gleich ob im Rechenzentrum, in hybriden Umgebungen oder in der Cloud. 1998 als Start-up gegründet ist SPIRIT/21 heute mit rund 500 Mitarbeitenden an neun Standorten in der D-A-CH-Region vertreten.