



BENCHMARKBAND

PUR – Managed Services 2023

Managed Application Services

Rechtliche Hinweise

Copyright

Dieser Benchmarkband wurde von der techconsult GmbH verfasst. Die darin enthaltenen Daten und Informationen wurden gewissenhaft und mit größtmöglicher Sorgfalt nach wissenschaftlichen Grundsätzen ermittelt. Für deren Vollständigkeit und Richtigkeit kann jedoch keine Garantie übernommen werden, daher sollten sie auch nicht als alleinige Handlungsgrundlage genutzt werden. Eine Entscheidung sollte immer einzelfallspezifisch mit der benötigten Sorgfalt und ggf. Beratung getroffen werden. Alle Rechte am Inhalt dieser Studie liegen bei der techconsult GmbH. Die Daten und Informationen bleiben Eigentum der techconsult GmbH. Vervielfältigungen dieses Berichts, auch auszugsweise, sind ohne schriftliche Genehmigung der techconsult GmbH, in jeglicher Form strengstens untersagt.

Disclaimer

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen etc. in dieser Studie berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften. In dieser Studie gemachte Referenzen zu irgendeinem spezifischen kommerziellen Produkt, Prozess oder Service durch Markennamen, Handelsmarken, Anbieterbezeichnung etc. bedeuten in keiner Weise eine Bevorzugung durch die techconsult GmbH.

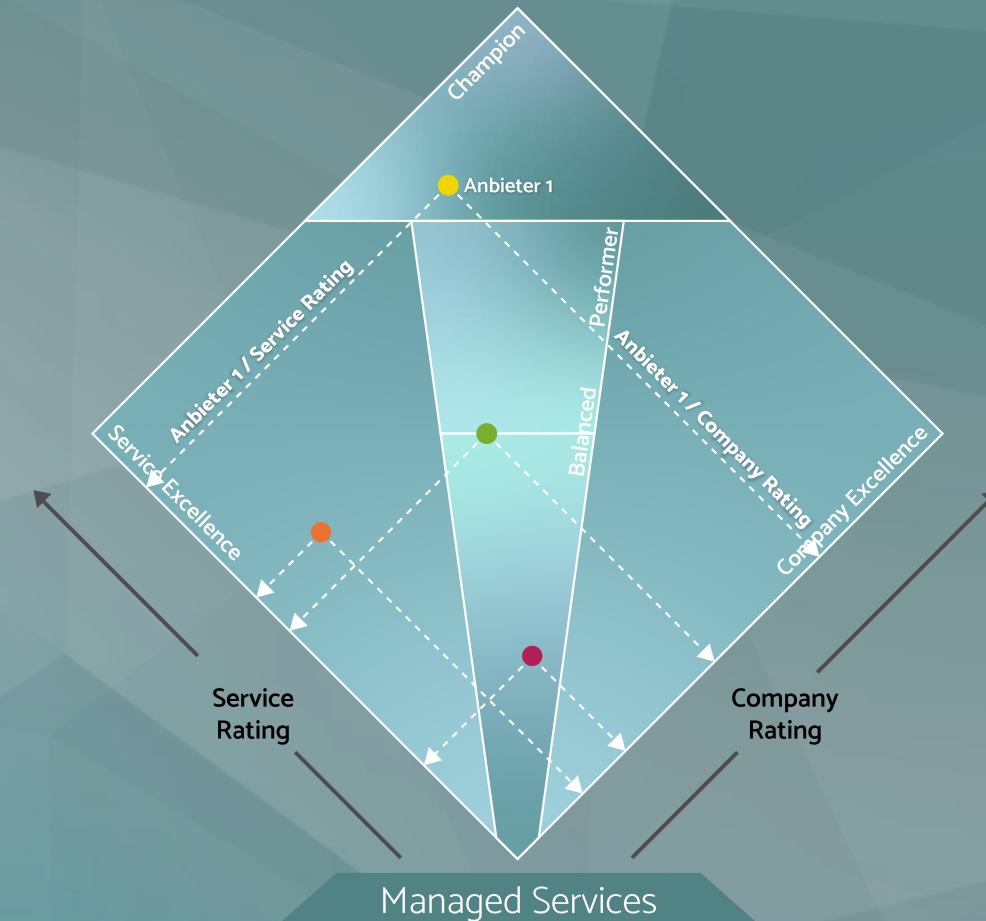
Lese- und Interpretationshinweise zur Darstellung der Diamanten

Die Positionierung der Serviceanbieter erfolgt im sogenannten Diamanten – einem zweidimensionalen Diagramm, das auf einer Spitze steht. Grundsätzlich sind Anbieter umso besser, je höher sie im Diamanten platziert sind. Voraussetzung dafür ist aber, sich in beiden Dimensionen vor Kunden zu profilieren.

Eine Dimension bezieht sich auf Aspekte, die das Unternehmen und seine Aufstellung im Markt betreffen, während sich die zweite Dimension auf Aspekte rund um den Service konzentriert. Überwiegt die Bewertung für den Service die des Unternehmens deutlich, ordnet sich der Anbieter auf der linken Facette des Diamanten ein und beweist seine „Service Excellence“. Im gegenteiligen Fall liegt eine „Company Excellence“ vor und der Anbieter findet seinen Platz in der rechten Facette. Hält der Anbieter ein ausgeglichenes Verhältnis aus beiden Dimensionen, ist er „Balanced“.

Anbieter, die sowohl eine exzellente Unternehmensbewertung als auch eine exzellente Servicebewertung erreichen, werden schließlich zum „Champion“ prämiert. Solche, die sowohl die Balance halten, als auch kurz vor dem Sprung zum Champion stehen, werden außerdem mit dem Prädikat „High Performer“ ausgezeichnet.

Die Positionierung der Anbieter in den Diamanten ist relativ, das heißt die Grenzen des Diagramms werden dynamisch mit Hilfe fester Regeln an den jeweiligen Servicebereich angepasst. Ausgangspunkt dafür sind die höchsten und niedrigsten Bewertungen über beide Dimensionen. Diamanten für unterschiedliche Lösungsbereiche sind daher nicht direkt miteinander vergleichbar.

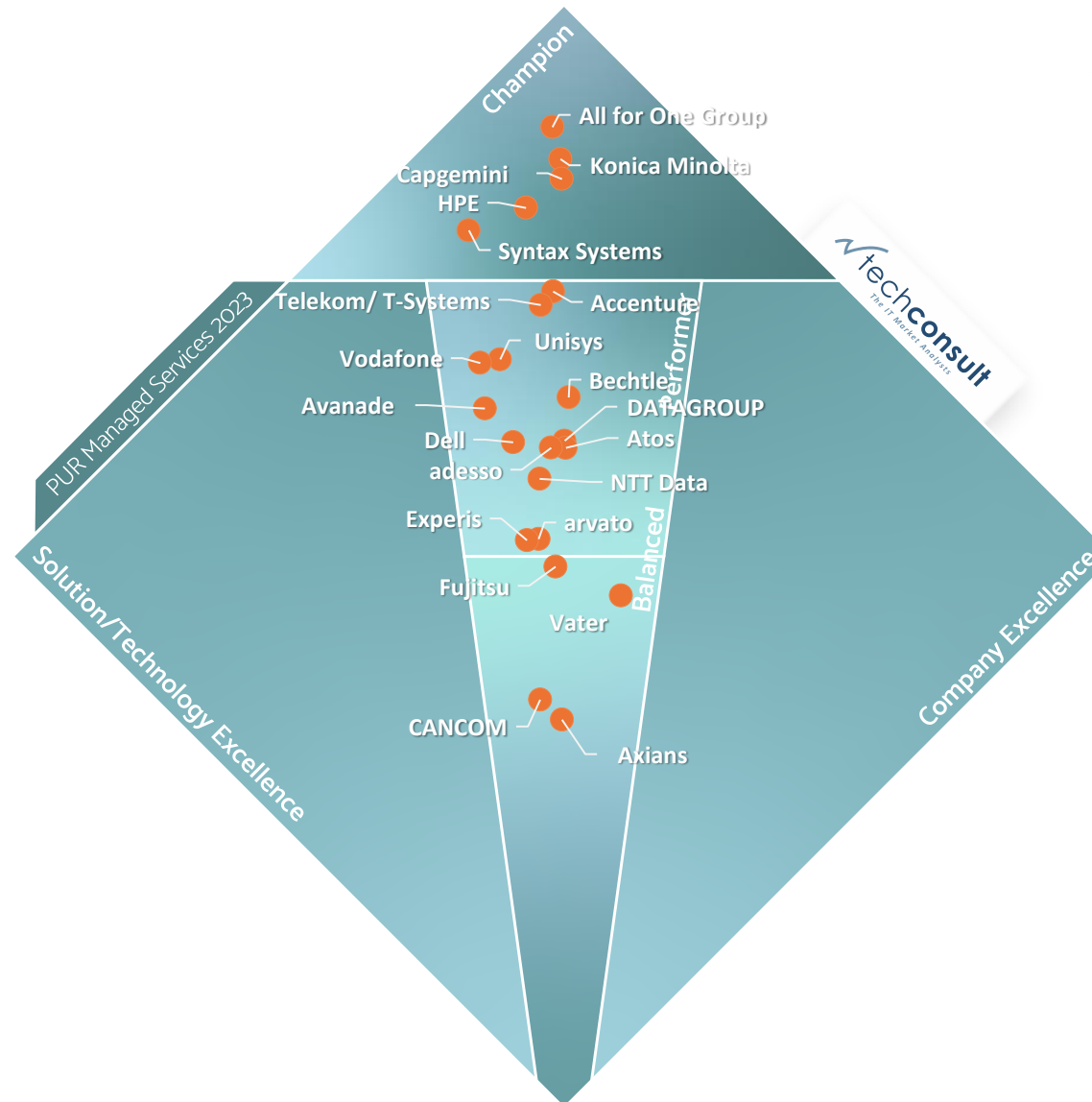


Diamant

Managed Application Services



-  **251** vollständig geführte Interviews
-  **22 von 48** marktrelevanten Anbietern haben den Sprung in den Diamanten geschafft
-  **5** Anbieter konnten sich innerhalb des Lösungsbereichs als Champion platzieren



Die 22 besten der bewerteten Anbieter
Managed Application Services



Managed Services

Methodik

An dem von techconsult durchgeführten „Professional User Rating: Managed Services“ (PUR-MS) haben insgesamt über 3100 Anwenderunternehmen von Managed Services teilgenommen und Leistungen in acht Servicebereichen bewertet.

Der Bereich Managed Application Services wurde von insgesamt 434 Anwenderunternehmen bewertet. Die Bewertung erfolgte in den Dimensionen Company Rating (Anbieterbewertung) und Service Rating (Servicebewertung) mit mehr als 67 Kriterien in 14 Unterkategorien. Ein hoher Praxisbezug wird dadurch sichergestellt, dass die Bewertungen von Unternehmen stammen, die die Services nutzen.

Die Anbieterbewertung beinhaltet Bewertungskriterien, die sich auf den Anbieter des Services konzentrieren, wie zum Beispiel den Onlineauftritt, die Ganzheitlichkeit seines Serviceportfolios, Preis- und Bezugsmodelle oder seine Serviceangebote. Die Aggregation dieser Aspekte führt zum Wert, der die Position des Anbieters auf der Achse „Company Rating“ bestimmt.

Die Servicebewertung beinhaltet Kriterien, die auf die jeweiligen Servicebereiche ausgerichtet sind, wie zum Beispiel Implementierungsqualität, Servicenutzen, Serviceumfang und Preismodelle. Die Aggregation der Bewertungen dieser Aspekte führt zum Wert, der die Position des Herstellers auf der Achse „Service Rating“ bestimmt.



Anbieterbewertung Managed Application Services

Managed Services





Anbieterbewertung

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Bereiche der Anbieterbewertung detailliert dargestellt. Neben den ermittelten Indexwerten für diese Bereiche sind die Bewertungen der Einzelkriterien mittels Symbolen wie nachfolgend beschrieben dargestellt. Diese Bewertungen sind jeweils relativ zum Durchschnitt des Bereichs zu verstehen. Maßgeblich für das Ranking ist der Indexwert. Die symbolische Darstellung (Summe der Symbole) kann rundungsbedingt abweichen.

Symbol	Bedeutung
★ ★ ★ ★ ★	Deutlich überdurchschnittlich
★ ★ ★ ★	Überdurchschnittlich
★ ★ ★	Durchschnittlich
★ ★	Unterdurchschnittlich
★	Deutlich unterdurchschnittlich

Die Bewertung der Anbieter erfolgt seitens der Anwender u.a. für folgende allgemeingültige Kriterien

- ✓ Serviceportfolio
- ✓ Support
- ✓ Online-Auftritt
- ✓ Nachhaltigkeit
- ✓ Presales-Leistungen
- ✓ Innovationsfähigkeit
- ✓ Anbieterloyalität und Empfehlung

Anbieterbewertung

Serviceportfolio



	Serviceportfolio	Angebot an ergänzenden Services und Leistungen für weitere Unternehmensbereiche.	Möglichkeit von individuellen Änderungen und Anpassungen der Managed Services.	Plattform- und Herstellerunabhängigkeit bei verwendeten Service-Komponenten.	Qualität und Umfang des Service-Katalogs.
Gesamt	57,6	★★★	★★★	★★★	★★★
All for One Group	69,6	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
HPE	66,7	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Capgemini	65,8	★★★	★★★★	★★★	★★★★
Accenture	64,5	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Telekom/ T-Systems	64,3	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Konica Minolta	64,1	★★★★	★★★	★★★	★★★★
Vater	62,5	★★★	★★★★	★★★	★★★★
Bechtle	60,3	★★★★	★★★★	★★★	★★★
DATAGROUP	60,1	★★★	★★★	★★★★	★★★
Syntax Systems	58,4	★★★	★★★	★★★	★★★
Vodafone	57,5	★★★	★★★	★★★★	★★★
Atos	57,2	★★★★	★★★	★★★	★★★
Unisys	57,1	★★★	★★★	★★★★	★★★
NTT Data	56,2	★★★★	★★★	★★★	★★★
adesso	56,1	★★★	★★★★	★★★	★★★
Dell	54,4	★★★	★★★	★★★	★★★
Fujitsu	54,3	★★★★	★★★	★★★	★★★
arvato	50,4	★★★	★★★	★★★	★★
Avanade	50,1	★★★	★★★	★★★	★★★
Axians	47,6	★★★	★★★	★★★	★★
Experis	47,4	★★★★	★★	★★★	★★
CANCOM	42,8	★★★	★★★	★★	★★★

Managed Services

Anbieterbewertung

Support



	Support	Erreichbarkeit der telefonischen Hotline.	Reaktionsgeschwindigkeit des Supports.	Kompetenz der Service- und Supportberater.	Behebung von auftretenden Problemen.
Gesamt	58,1				
Konica Minolta	71,0	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Capgemini	70,7	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
All for One Group	66,9	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
HPE	66,7	★★★★	★★★	★★★★	★★★★
Accenture	63,3	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Telekom/ T-Systems	61,5	★★★★	★★★	★★★★	★★★★
DATAGROUP	60,0	★★★	★★★	★★★★	★★★
Vodafone	59,5	★★★★	★★★	★★★★	★★★
Atos	59,0	★★★	★★★	★★★	★★★★
Syntax Systems	57,7	★★★★	★★★★	★★★	★★★
Vater	57,5	★★★★	★★★	★★★	★★★
Fujitsu	57,3	★★★	★★★	★★★	★★★★
arvato	55,2	★★★	★★★	★★★	★★★
Dell	55,1	★★★	★★★	★★★★	★★★
Experis	55,1	★★★★	★★	★★★★	★★★
Unisys	55,1	★★★	★★★★	★★★	★★★
Bechtle	54,6	★★★	★★★	★★★	★★★
Avanade	54,0	★★★	★★★	★★★	★★★
NTT Data	53,4	★★★	★★★★	★★★	★★★
adesso	53,1	★★★	★★★	★★★	★★★
CANCOM	48,4	★★★	★★★	★★★	★★★
Axians	43,6	★★★	★★	★★★	★★★

Anbieterbewertung

Online-Auftritt



		Informationsangebot und Online-Auftritt	Struktur und Aussagefähigkeit der Website.	Auffindbarkeit und Übersicht der Leistungen.	Beschreibung der angebotenen Leistungen.	Beratungsfunktion des Online-Auftritts
Gesamt	57,1					
Konica Minolta	71,3	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
HPE	67,5	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★
All for One Group	65,2	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Telekom/ T-Systems	64,6	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Accenture	61,6	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★
Capgemini	61,4	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★
adesso	61,2	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Avanade	59,0	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
DATAGROUP	58,2	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★
Atos	57,5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Bechtle	56,6	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Vodafone	56,6	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Vater	56,3	★★★★	★★★★	★★	★★	★★★
NTT Data	55,6	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Dell	55,1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Syntax Systems	53,4	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Fujitsu	53,4	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
arvato	52,9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Unisys	50,8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
Experis	49,3	★★★	★★★	★★	★★	★★★
CANCOM	48,4	★★	★★	★★★	★★★	★★★
Axians	40,9	★★	★★	★★	★★	★★★

Anbieterbewertung

Presales Services



	Presales Services	Persönliche Ansprechpartner vor Ort .	Initiale Analyse der bestehenden IT.	Informationen über finanzielle Aspekte und Vorteile (z.B. TCO-Analyse).	Strategische Beratungskompetenz im Vorfeld.
Gesamt	56,5				
Capgemini	70,1	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
All for One Group	66,7	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
HPE	66,7	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Konica Minolta	63,5	★★★★	★★★★	★★★	★★★
Vodafone	61,6	★★★★	★★★	★★★	★★★★
Telekom/ T-Systems	60,9	★★★★	★★★★	★★★	★★★
Accenture	60,8	★★★★	★★★★	★★★★	★★★
Unisys	60,5	★★★	★★★	★★★★	★★★★
Bechtle	60,3	★★★★	★★★★	★★★	★★★
Avanade	59,0	★★★	★★★★	★★★	★★★
Syntax Systems	57,7	★★★	★★★	★★★	★★★
DATAGROUP	57,6	★★★	★★★★	★★★★	★★★
Atos	56,1	★★★	★★★	★★★	★★★★
adesso	55,5	★★★	★★★★	★★★	★★★
NTT Data	54,6	★★★	★★★	★★★	★★★
Fujitsu	49,6	★★★	★★★	★★★	★★★
Dell	49,5	★★★	★★★	★★★	★★★
Axians	49,3	★★★	★★★	★★	★★★
arvato	46,8	★★★	★★★	★★★	★★★
Vater	46,4	★★	★★	★★★	★★★
CANCOM	45,9	★★★	★★★	★★★	★★
Experis	44,7	★★★	★★	★★★	★★★

Managed Services

Anbieterbewertung

Innovationsfähigkeit



		Innovationen	Leistungen des Anbieters weisen innovative Ideen auf.	Neu eingeführte Konzepte (Servicefeatures) werden systematisch verbessert.	Beitrag des Anbieters zur Verbesserung der Geschäftsprozesse.
Gesamt	56,4				
All for One Group	73,3	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Capgemini	67,6	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
HPE	67,4	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Accenture	66,7	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Konica Minolta	64,1	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Telekom/ T-Systems	63,2	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Atos	60,1	★★★	★★★	★★★	★★★★
Bechtle	59,0	★★★	★★★	★★★	★★★
Avanade	56,1	★★★	★★★	★★★	★★★
adesso	56,0	★★★	★★★	★★★	★★★
Vodafone	56,0	★★★	★★★	★★★	★★★★
DATAGROUP	55,1	★★★	★★★	★★★	★★★
Syntax Systems	54,7	★★★	★★★	★★★	★★★
Unisys	54,7	★★★	★★★	★★★	★★★
Dell	53,3	★★★	★★★	★★★	★★★
NTT Data	52,2	★★★	★★★	★★★	★★★
Experis	52,1	★★★	★★★	★★★	★★★
Fujitsu	50,2	★★★	★★★	★★★	★★★
Vater	50,1	★★★★	★★★	★★★	★★
arvato	46,3	★★★	★★★	★★★	★★
CANCOM	43,4	★★★	★★	★★	★★★
Axians	38,9	★★	★★	★★	★★★

Anbieterbewertung

Anbieterloyalität



	Anbieterloyalität	Die Lösung hat den Versprechen des Anbieters entsprochen.	Ich würde bei diesem Anbieter erneut kaufen.	Ich würde den Anbieter weiterempfehlen.
Gesamt	65,3			
Konica Minolta	77,3	★★★★	★★★★	★★★★
Capgemini	73,3	★★★★	★★★★	★★★★
HPE	72,6	★★★★	★★★★	★★★★
Syntax Systems	72,2	★★★★	★★★	★★★★
All for One Group	72,1	★★★★	★★★★	★★★★
Unisys	72,1	★★★	★★★★	★★★★
Accenture	70,5	★★★★	★★★★	★★★★
Telekom/ T-Systems	69,9	★★★★	★★★★	★★★★
Bechtle	69,0	★★★★	★★★	★★★★
Experis	66,7	★★★	★★★	★★★★
NTT Data	65,4	★★★★	★★★	★★★
Avanade	65,3	★★★	★★★	★★★
arvato	62,4	★★★	★★★	★★★
DATAGROUP	61,7	★★★	★★★	★★★
Atos	61,0	★★★	★★★	★★★
Dell	60,4	★★★	★★★	★★★
adesso	60,0	★★★	★★★	★★★
Fujitsu	57,8	★★★	★★★	★★★
Vodafone	57,4	★★★	★★	★★★
Vater	56,7	★★	★★★	★★★
CANCOM	56,7	★★★	★★★	★★★
Axians	56,7	★★★	★★★	★★★



Servicebewertung Managed Application Services

Managed Services



Servicebewertung

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Bereiche innerhalb der Lösungsbewertung detailliert dargestellt. Die Aggregation der Bewertungen dieser Aspekte führt schließlich zum Wert, der die Position des Anbieters auf der Achse „Solution/Technology Rating“ bestimmt. Neben den ermittelten Indexwerten für diese Bereiche sind die Bewertungen der Einzelkriterien mittels Symbolen wie nachfolgend beschrieben dargestellt. Diese Bewertungen sind jeweils relativ zum Durchschnitt des Bereichs zu verstehen. Maßgeblich für das Ranking ist der Indexwert. Die symbolische Darstellung (Summe der Symbole) kann rundungsbedingt abweichen.

Symbol	Bedeutung
★★★★★	Deutlich überdurchschnittlich
★★★★	Überdurchschnittlich
★★★	Durchschnittlich
★★	Unterdurchschnittlich
★	Deutlich unterdurchschnittlich

Die Bewertung der Services erfolgt nach serviceübergreifenden und service-spezifischen Kriterien im Kontext der jeweiligen Funktionsbereiche.

- ✓ Beratungsqualität
- ✓ Implementierungsqualität
- ✓ Qualität des Managed Service
- ✓ Leistungsfähigkeit
- ✓ Benutzerfreundlichkeit
- ✓ Servicenutzen
- ✓ Serviceumfang & Preismodelle
- ✓ Serviceloyalität und Bezugsempfehlung



Servicebewertung

Beratung vor Implementierung

		Beratung vor Implementierung	Der Anbieter hat eine eindeutige Leistungsdefinition vor der Implementierung der Services festgelegt und definiert.	Der Anbieter hat den genauen Leistungsumfang definiert.	Der Anbieter hat die Verantwortlichkeiten und die Mitwirkungspflichten definiert.	Der Anbieter hat die Informationen in einem Service Level Agreement (SLA) festgehalten.
Gesamt	64,5					
Konica Minolta	77,0	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★
All for One Group	75,5	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Capgemini	74,3	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Syntax Systems	72,5	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
HPE	70,0	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Telekom/ T-Systems	69,4	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Bechtle	67,8	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★
Accenture	66,6	★★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★
Unisys	66,1	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★
NTT Data	66,0	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★
Avanade	64,0	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★
adesso	63,5	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★
Dell	62,8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Vodafone	62,0	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
DATAGROUP	61,9	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★
Atos	61,5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Vater	60,0	★★★	★★	★★★	★★★★	★★★★
arvato	59,3	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Experis	59,1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Fujitsu	57,2	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
CANCOM	52,5	★★★	★★	★★★	★★★	★★★
Axians	50,8	★★★	★★	★★	★★	★★

Servicebewertung

Implementierungsphase



		Implementierungsphase	Der Anbieter hat bei der Integration des Managed Services ausreichende Hilfestellungen geleistet und unterstützt.	Der Anbieter hat informiert, welche Ressourcen, Werkzeuge, Skills und Einsatz ggf. notwendig sind.	Die Geschwindigkeit der Bereitstellung der Managed Services war angemessen.	Die Implementierung des Managed Services in unserem Unternehmen verlief schnell und reibungslos.
Gesamt	65,8					
Konica Minolta	79,0	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★	
All for One Group	78,2	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
Syntax Systems	74,2	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	
Capgemini	73,6	★★★★	★★★★★	★★★	★★★★	
HPE	73,3	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
Accenture	69,7	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	
adesso	69,0	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	
Telekom/ T-Systems	67,5	★★★	★★★	★★★★	★★★★	
Experis	67,1	★★★★	★★	★★★	★★★★	
Bechtle	66,5	★★★	★★★	★★★★	★★★	
Dell	66,0	★★★	★★★★	★★★	★★★	
DATAGROUP	65,7	★★★	★★★	★★★	★★★	
NTT Data	65,1	★★★	★★★	★★★	★★★	
Atos	63,6	★★★★	★★★	★★★	★★★	
Vodafone	63,5	★★★	★★★	★★★	★★★	
Avanade	63,0	★★★★	★★★	★★★	★★★	
arvato	61,1	★★★	★★★	★★★	★★★	
Unisys	60,1	★★★	★★★	★★★	★★★	
Fujitsu	59,4	★★★	★★	★★★	★★★	
Axians	57,5	★★	★★★	★★★	★★★	
Vater	56,3	★★★	★	★★	★★★★	
CANCOM	48,4	★★	★	★★	★★★	

Servicebewertung

Qualität der Managed Services



		Qualität der Managed Services Die Verfügbarkeit des Managed Services ist jederzeit gewährleistet.	Der bereitgestellte Managed Service weist eine hohe Qualität auf.	Der Managed Service führte zu geringeren Arbeitskosten in der IT.	Der Managed Service hat zu einer Steigerung der Effizienz der ausgelagerten Aufgaben geführt.	Die Möglichkeit der Skalierbarkeit des Managed Services ist ausreichend vorhanden.
Gesamt	63,9					
All for One Group	76,0	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Konica Minolta	72,1	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★
Capgemini	71,4	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★
Syntax Systems	70,0	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★
HPE	69,3	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★
Accenture	68,7	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★
Telekom/ T-Systems	67,2	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★
Bechtle	65,2	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★
Dell	63,6	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Atos	62,9	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Unisys	62,4	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Avanade	62,4	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Vodafone	62,4	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
DATAGROUP	62,0	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★
adesso	61,6	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Experis	60,8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
NTT Data	60,8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
Fujitsu	60,0	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
arvato	59,1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
CANCOM	57,3	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Vater	57,1	★★★	★★★	★★	★★★	★★★
Axians	54,1	★★	★★	★★★	★★★	★★★

Servicebewertung

Benutzerfreundlichkeit



		Benutzerfreundlichkeit	Implementierung/Installation / Bewertung	Monitoring und Statusübersicht des Service / Bewertung	Konfigurierbarkeit und Individualisierbarkeit / Bewertung	Dokumentation (Handbücher, Erklärungen, Wissensdatenbank etc.) / Bewertung
Gesamt	60,5					
All for One Group	72,8	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Syntax Systems	72,5	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
HPE	70,3	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Vodafone	69,7	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Capgemini	67,9	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Telekom/ T-Systems	66,3	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Unisys	66,1	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Konica Minolta	66,1	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★
Accenture	65,2	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Experis	63,8	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★
Avanade	63,1	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★
adesso	59,3	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★
Dell	58,1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
DATAGROUP	57,0	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★
NTT Data	56,9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Atos	56,4	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★
Bechtle	54,4	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Fujitsu	53,4	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
arvato	52,9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
CANCOM	48,5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
Axians	46,4	★★★	★★★	★★	★★	★★★
Vater	43,9	★★	★★	★★★	★★★	★★★

Servicebewertung

Leistung des Services



	Leistung des Services	Installation & Einrichtung / Bewertung	Bereitstellung auf Endgeräten / Bewertung	Einrichtung von Benutzerkonten / Bewertung	Implementierung & Datenmigration / Bewertung	Verfügbarkeit / Bewertung	Reaktionszeit des Supports / Bewertung
Gesamt	60,4						
Capgemini	77,4	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★
Syntax Systems	72,3	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Konica Minolta	71,3	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Unisys	69,6	★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
All for One Group	67,6	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
HPE	66,3	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Telekom/ T-Systems	64,3	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Accenture	63,5	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Vodafone	62,1	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★
NTT Data	60,1	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Dell	60,0	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Avanade	59,3	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★
Bechtle	58,2	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★
Atos	57,2	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★
DATAGROUP	56,8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
arvato	56,0	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
adesso	54,4	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★
Experis	53,5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★
Vater	52,0	★★★★	★★★	★★	★★★	★★★★	★★
CANCOM	51,9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Fujitsu	49,2	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Axians	45,1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★

Servicebewertung

Serviceutzen



		Serviceutzen	Unsere Mitarbeiter der IT wurden durch den Service entlastet.	Die bereitgestellten Anwendungen sind webbasiert und von überall aus zugänglich .	Der Anbieter kümmert sich automatisch um alle Updates, um die Funktionalität und Sicherheitsstandards zu gewährleisten .	Die bereitgestellte Software hat eine sehr hohe Verfügbarkeit und Geschwindigkeit .	Der Service ist skalierbar und Anwendungen für neue Nutzer lassen sich einfach dazubuchen.	Die bereitgestellten Anwendungen lassen sich gut in unsere IT-Infrastruktur integrieren.	Durch bereitgestellte Software konnten wir die interne Kollaboration und Zusammenarbeit stärken .
Gesamt	63,8								
All for One Group	75,8	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	
Syntax Systems	73,8	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
HPE	72,7	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
Capgemini	71,4	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	
Konica Minolta	70,9	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	
Vodafone	69,1	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
Accenture	68,0	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
Telekom/ T-Systems	66,7	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
Bechtle	65,7	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
Avanade	64,0	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	
Unisys	63,5	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	
Dell	63,0	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	
adesso	62,6	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	
NTT Data	62,3	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	
Atos	61,9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
DATAGROUP	61,4	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	
Fujitsu	60,3	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	
arvato	57,8	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	
Experis	54,9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	
Axians	54,8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	
Vater	53,0	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★★	
CANCOM	49,1	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	

Servicebewertung

Serviceumfang und Preismodelle



		Serviceumfang und Preismodelle	Die Bezugsmodelle des Managed Services entsprechen unseren Anforderungen.	Der Serviceumfang wurde auf die individuellen Anforderungen abgestimmt.	Der Serviceumfang beinhaltet Integration und Monitoring des Services.	Mögliche Patches und Updates sind im Serviceumfang inbegriffen.	Nachträgliche Erweiterung des Serviceumfangs ist möglich.	Die Abrechnungsmodelle des Managed Services sind transparent.	Die Abrechnungsmodelle sind flexibel gestaltbar.	Die Höhe der Kosten entspricht unseren Erwartungen.	Die Kosten des Managed Services sind angemessen und gerechtfertigt.
Gesamt	62,4										
Konica Minolta	73,8	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	
All for One Group	73,3	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
Syntax Systems	71,1	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
HPE	70,6	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
Capgemini	67,4	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	
Telekom/ T-Systems	67,3	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
Accenture	64,8	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
Avanade	64,4	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	
Bechtle	64,2	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	
Vodafone	63,8	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
Unisys	63,6	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	
Dell	63,3	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	
DATAGROUP	62,2	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	
arvato	61,9	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	
Atos	60,9	★★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	
adesso	60,5	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	
NTT Data	57,8	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	
Fujitsu	55,8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	
Experis	53,9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	
CANCOM	51,1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	
Vater	50,7	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★★	
Axians	50,4	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	

Servicebewertung

ServiceLoyalität und Bezugsempfehlung

		ServiceLoyalität und Bezugsempfehlung			
			Der Managed Service hat meinen Vorstellungen entsprechen.	Ich würde den Managed Service dieses Anbieters erneut beziehen.	Ich würde den Managed Service weiterempfehlen.
Gesamt	65,4				
All for One Group	75,2	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Konica Minolta	74,7	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
HPE	74,1	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Avanade	72,0	★★★★	★★★	★★★★	★★★★
Syntax Systems	71,1	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Accenture	71,0	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Capgemini	68,6	★★★★	★★★	★★★★	★★★★
Vodafone	68,0	★★★	★★★	★★★★	★★★★
Telekom/ T-Systems	67,5	★★★★	★★★	★★★★	★★★
Unisys	66,7	★★★	★★★	★★★★	★★★
Dell	66,4	★★★	★★★	★★★★	★★★
Bechtle	66,0	★★★★	★★★	★★★★	★★★
adesso	65,3	★★★	★★★	★★★★	★★★
DATAGROUP	63,4	★★★	★★★★	★★★★	★★★
Atos	62,9	★★★	★★★	★★★★	★★★
Experis	62,7	★★★	★★★★	★★★★	★★★
NTT Data	61,3	★★★	★★★	★★★★	★★★
Vater	60,0	★★★	★★★	★★★★	★★★
Fujitsu	59,3	★★★	★★★★	★★★★	★★★
arvato	58,1	★★★	★★★	★★★★	★★★
CANCOM	54,5	★★★	★★★	★★★★	★★★
Axians	50,2	★★	★★	★★★★	★★★

Die 22 Top Anbieter unter den Bewerteten

Managed Application Services

Accenture Dienstleistungen GmbH
Campus Kronberg 1
D-61476 Kronberg im Taunus
Accenture.direct.ela@accenture.com
www.accenture.com

Avanade
Campus Kronberg 7
61476 Kronberg
germany@avanade.com
www.avanade.com

DATAGROUP
Wilhelm-Schickard-Straße 7
72124 Pliezhausen
kontakt@datagroup.de
www.datagroup.de

Konica Minolta
Europaallee 17
30855 Langenhagen
www.konicaminolta.de

Vater Holding GmbH
Wasserwerksweg 18
24222 Schwentinental
holding@vater-gruppe.de
www.vater-it.de

adesso SE
Adessoplatz 1
44269 Dortmund
info@adesso.de
www.adesso.de

Axians
Industriestr. 19a
67063 Ludwigshafen
info@axians.de
www.axians.de

Dell GmbH
Main Airport Center
Unterschweinstiege 10
60549 Frankfurt am Main
webmaster_german@dell.com
www.dell.com

NTT DATA
Hans-Döllgast-Straße 26
80807 München
INFO_DACH@NTTDATA.COM
www.nttdata.com

Vodafone GmbH
Ferdinand-Braun-Platz 1
D-40549 Düsseldorf
impressum@vodafone.com
www.vodafone.de

All for One Group SE
Rita-Maiburg-Straße 40
70794 Filderstadt-Bernhausen
info@all-for-one.com
www.all-for-one.com

Bechtle
Bechtle Platz 1
74172 Neckarsulm
neckarsulm@bechtle.com
www.bechtle.com

Experis
Frankfurter Strasse 60-68
65760 Eschborn
info@de.experis.com
www.experis.de

Syntax Systems
Höhnerweg 2-4
69469 Weinheim
kontakt@syntax.com
www.syntax.com

Arvato Systems GmbH
Reinhard-Mohn-Straße 18
33333 Gütersloh
info@arvato-systems.de
www.arvato-systems.de

CANCOM
Erika-Mann-Str. 69
80636 München
info@cancom.de
www.cancom.de

Fujitsu
Wohlrabadamm 32
13629 Berlin
cic@ts.fujitsu.com
www.fujitsu.com

T-Systems
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
info@t-systems.com
www.t-systems.com/de

Atos
Otto-Hahn-Ring 6
81739 München
de-info@atos.net
www.atos.net

Capgemini
Potsdamer Platz 5
10785 Berlin
www.capgemini.com

HPE
Herrenberger Str. 140
71034 Böblingen
www.hpe.com

Unisys
Philipp-Reis-Straße 2
65795 Hattersheim am Main
infodeutschland@de.unisys.com
www.unisys.de

Alle berücksichtigten Anbieter

Managed Application Services



- Accenture
- adesso SE
- All for One Group
- Allgeier BSH
- ARS Computer und Consulting GmbH
- arvato
- Atos
- Avanade Deutschland GmbH
- Axians
- Bechtle
- BRANDMAUER IT GmbH
- CANCOM
- Capgemini Service
- CGI DEUTSCHLAND
- Comarch
- CONET Technologies
- Controlware
- cronon
- DATAGROUP AG
- Dell
- DEMANDO
- DXC Technology
- Experis
- Fujitsu
- HCL Technologies Germany
- HPE
- I.T.E.N.O.S.
- Konica Minolta
- Kyndryl Deutschland GmbH
- Nagarro ES GmbH
- netgo
- NTT DATA Business Solutions AG
- NTT DATA Services
- operational services GmbH & Co. KG
- PASS Consulting Group
- q.beyond AG
- ScienceSoft
- Softline AG
- SPIRIT/21
- Syntax
- Tarox
- Telekom Deutschland
- T-Systems
- unisys
- Vater Operations
- Vodafone Deutschland
- WBS
- ZECH Sicherheitstechnik GmbH

Kontakt

Ercan Hayvali
Analyst



+49 561 8109 178



[Nachricht senden](#)

Oliver Germershausen
Key Account Manager



+49 561 8109 134



[Nachricht senden](#)



techconsult GmbH
The IT Market Analysts
Baunsbergstr. 37
34131 Kassel



info@techconsult.de



+49 561 81090



+49 561 8109 101

Über techconsult GmbH

Die techconsult GmbH, gegründet 1992, zählt zu den etablierten Analystenhäusern in Zentraleuropa. Der Schwerpunkt der Strategieberatung liegt in der Informations- und Kommunikationsindustrie (ITK). Durch jahrelange Standard- und Individual-Untersuchungen verfügt techconsult über einen im deutschsprachigen Raum einzigartigen Informationsbestand, sowohl hinsichtlich der Kontinuität als auch der Informationstiefe, und ist somit ein wichtiger Beratungspartner der CXOs sowie der IT-Industrie, wenn es um Produktinnovation, Marketingstrategie und Absatzentwicklung geht.