

# RESEARCHNOTE

## IT-SERVICEDESK

Zusammenfassung der Ergebnisse aus der  
Anwenderstudie „Managed Services“  
für die Lösung der PASS Consulting Group

Autor: Ercan Hayvali, Analyst

techconsult GmbH  
Baunsbergstraße 37  
D-34131 Kassel

Telefon: (+49) 0561 8109 0  
Telefax: (+49) 0561 8109 101

E-Mail: [info@techconsult.de](mailto:info@techconsult.de)  
Web: [www.techconsult.de](http://www.techconsult.de)

## Inhalt

1	PASS Consulting Group – Positionierung im Ergebnisdiamanten .....	3
2	Anwenderbewertung für die PASS Consulting Group .....	4
	Company Rating (Anbieterbewertung) .....	4
	Solution/Service Rating (Servicebewertung).....	5
3	Fazit und Empfehlungen.....	6
4	Weitere Informationen und Kontakt.....	7
	Über die techconsult GmbH .....	7
	Über die PASS Consulting Group .....	8

### Methodik, Zielgruppe und Verwendungsmöglichkeiten

Die vorliegende Research Note basiert auf den Ergebnissen der durchgeführten Anwenderbefragung „Professional User Rating: Managed Services 2021“ (PUR MS) im Servicebereich „Managed IT-Servicedesk“. Im Rahmen der Befragung wurden über 2.300 Serviceexperten zu acht relevanten Managed-Services-Bereichen befragt. Dabei setzen sich die Gesamtergebnisse aus den Ebenen „Anbieterbewertung“ und „Servicebewertung“ zusammen. Die Bewertung des Anbieterunternehmens setzt sich aus sieben Kategorien mit 24 Einzelfragen und die des Managed Services aus acht Kategorien mit insgesamt 43 Einzelfragen zusammen. Durch die Aggregation der beiden Bewertungsebenen mit 67 Fragen wird ein Gesamtergebnis zur Darstellung im Ergebnisdiamanten ermittelt. Anbieter mit zu wenig bzw. deutlich negativeren Bewertungen werden nicht in den jeweiligen PUR-Diamanten aufgenommen. Die hier zusammengefassten Ergebnisse richten sich vornehmlich an Anwender, Partnerunternehmen und unabhängige IT-Dienstleister, die Produkte des Anbieters einsetzen oder nutzen wollen. Die Beauftragung der Research Note durch den Anbieter erfolgte nach Abschluss der Studie. Der Anbieter hat daran insofern mitgewirkt, dass weitere Informationen zur Verfügung gestellt wurden.

**Copyright:** Dieser Bericht 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 nötigen Sorgfalt und ggf. Beratung getroffen werden. Alle Rechte am Inhalt, auch die der Übersetzung, liegen bei der techconsult GmbH. Vervielfältigungen, auch auszugsweise, sind nur mit schriftlicher Genehmigung der techconsult GmbH gestattet.

**Disclaimer:** Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen etc. in diesem Werk 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, Herstellerbezeichnung etc. bedeutet in keiner Weise eine Bevorzugung durch die techconsult GmbH.

# 1 PASS Consulting Group – Positionierung im Ergebnisdiamanten

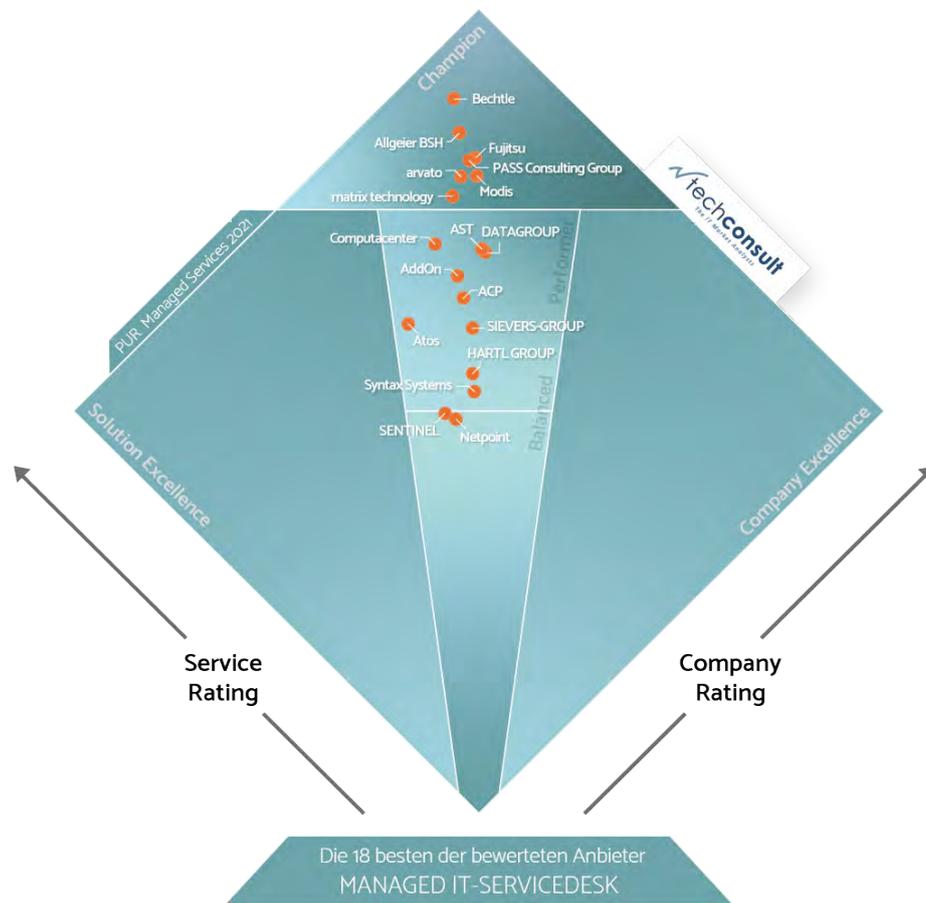


Abbildung 1: PUR-MS Diamant „Managed IT-Servicedesk“

Im hier vorliegenden Servicebereich „Managed IT-Servicedesk“ der Anwenderbefragung PUR – Managed Services 2021 haben sich insgesamt 18 von 36 marktrelevanten Anbietern einen Platz im Ergebnisdiamanten sichern können. Dabei liegen sieben Unternehmen im Bereich **Champion**, angeführt von den Anbietern Bechtle, Allgeier BSH, Fujitsu und **PASS Consulting Group**. Mit herausragenden und ausgeglichenen Bewertungen auf Anbieter- und Serviceebene zählt PASS zu den führenden Anbietern im Bereich Managed IT-Servicedesk.

Die bestbewerteten Anbieter des Diamanten erhalten insgesamt ausgeglichene Bewertungen sowohl auf Anbieter- als auch auf der Serviceebene. Über beide Bewertungsdimensionen hinweg kann sich die **PASS Consulting Group** vom Großteil der marktrelevanten Anbieter abheben und erreicht auf Serviceebene insgesamt eine Drittplatzierung und liegt auf Anbieterebene auf dem vierten Platz.

## 2 Anwenderbewertung für die PASS Consulting Group

Die im Diamanten dargestellten Gesamtergebnisse ergeben sich durch die Aggregation aller Einzelbewertungen der beiden Dimensionen „Company Rating“ und „Solution/Service Rating“. Eine ganzheitliche und umfassende Ergebnisdarstellung wird durch die Auswertung dieser kundenrelevanten Aspekte ermöglicht. Die PASS Consulting Group schneidet hierbei als Provider für Managed IT-Servicedesk sowohl auf Anbieter- als auch auf Serviceebene hervorragend ab und lässt nahezu alle übrigen Marktbegleiter hinter sich.



### Thomas Dudaczy

Head of Business Unit Cloud Services bei der PASS Consulting Group

#### zu der „Champion“-Positionierung von PASS:

Unseren Kunden jederzeit eine herausragende Servicequalität zu bieten, ist unsere oberste Priorität gleichzeitig aber auch unsere größte Herausforderung. Wir erleben täglich neue Serviceanforderungen und haben den Anspruch, die Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen. Dabei stehen die Aufrechterhaltung des Systembetriebs und die Erfüllung der vereinbarten Servicelevels im Vordergrund. Die Basis hierfür ist technische Kompetenz kombiniert mit Serviceorientierung. Zusätzlich gehören Flexibilität und Offenheit zu unseren Stärken.



### Company Rating (Anbieterbewertung)

Auf Anbieterebene liegt die PASS Consulting Group mit 68 von 100 möglichen Indexpunkten insgesamt auf dem vierten Platz und gehört zu den besten Providern auf dem Markt. Das Unternehmen überzeugt insbesondere durch hervorragenden Support und liegt hier mit 65 Indexpunkten auf dem dritten Platz. Die befragten Serviceexperten sind vor allem von der Kompetenz und der Reaktionsgeschwindigkeit der Service- und Supportberater überzeugt. Die Service-Desk-Mitarbeiter der PASS Consulting Group bieten fachkundigen deutschsprachigen Support und werden durch interne Spezialisten und Experten-Gruppen unterstützt. „Oberste Maximen unserer Kolleginnen und Kollegen im Service- und Supportteam sind Reaktionsschnelligkeit und Lösungsorientierung. Ziel ist es, Fragen oder Anforderungen umgehend zu bearbeiten, bei Bedarf werden Spezialisten eingebunden“, kommentiert **Thomas Dudaczy**, Head of Business Unit Cloud Services der PASS Consulting Group.

Darüber hinaus wird die PASS Consulting Group für das umfangreiche Serviceportfolio gelobt und liegt in diesem Bereich mit 68 Punkten auf dem dritten Platz. Hier werden insbesondere die Qualität und der Umfang des Service-Katalogs positiv von den befragten Serviceexperten hervorgehoben. Als erfahrenes Unternehmen für Software, Cloud Services und IT-Beratung überzeugt PASS durch ein breites Leistungsportfolio. Neben dem Managed IT-Servicedesk umfasst das Serviceportfolio weitere Managed und IT-Services und zahlreiche branchenspezifische Lösungen.

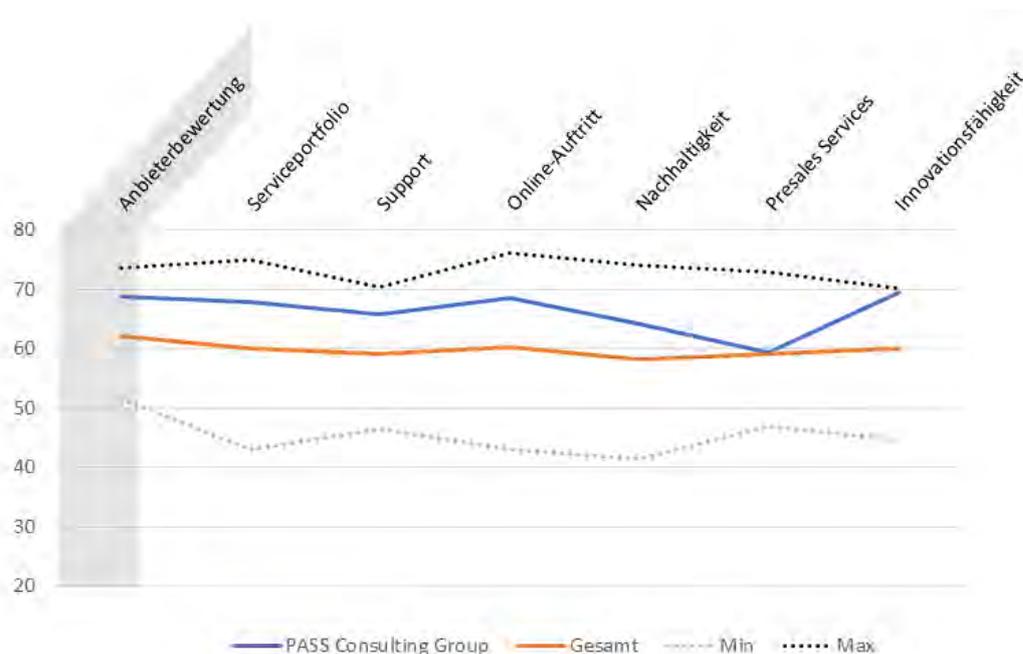


Abbildung 2: Anbieterbewertung „Managed IT-Servicedesk“ im Vergleich

Das Unternehmen wird zudem im Bereich der Innovationsfähigkeit exzellent bewertet. Hier erreicht die PASS Consulting Group 70 Indexpunkte und liegt auf dem zweiten Platz. Die befragten Serviceexperten sind insbesondere von den neu eingeführten Konzepten und Servicefeatures überzeugt und geben an, dass diese systematisch verbessert werden. **Thomas Dudaczy** dazu: „In diesem Kontext verfolgen wir eine Predictive Servicestrategie, d.h., der Kunde muss im Optimalfall gar keinen Request stellen. Basis hierfür ist ein lückenloses Monitoring sowie die detaillierte Analyse von Verhaltensmustern. Das Servicemanagement der nächsten Generation überträgt die Mechanismen von Robotic Process Automation auf Cloud Services. Im Kern geht es damit um Automation und Themen wie Robotik, Scripting und Künstliche Intelligenz“.

### Solution/Service Rating (Servicebewertung)

Auch auf Ebene der Servicebewertung setzt sich die PASS Consulting Group durch exzellente Bewertungen vom Gesamtmarkt ab. Mit 70 von 100 Indexpunkten liegt der angebotene Managed IT-Servicedesk des Unternehmens insgesamt auf dem dritten Platz und unterstreicht die Positionierung als Champion. Hier wird insbesondere der Servicenutzen mit 74 Punkten äußerst positiv von den Serviceexperten wahrgenommen. Bei nahezu allen Befragten hat der Managed Service von PASS zu einer Senkung der durchschnittlichen Antwort- und Lösungszeit geführt, was einer Erstplatzierung in diesem Punkt entspricht. Das Unternehmen setzt nicht nur auf schnelle reaktive Hilfe aller an den Service Desk gerichteten Anfragen, sondern führt zudem Auswertungen durch, um Probleme und ihre Ursachen zu erkennen und zu verhindern. Dies bestätigt der Großteil der Befragten und gibt an, dass die Qualität ihrer internen IT-Services durch den Managed IT-Servicedesk verbessert wurde. „Der Anspruch ist, Probleme zu lösen, bevor sie entstehen, sprich, reaktive durch proaktive Aktionen zu ersetzen. Nur so können sowohl die Qualität als auch die Servicegeschwindigkeit nachhaltig verbessert werden. Durch unsere schnelle Antwort- und Lösungszeit werden aktuell gut 90 Prozent unserer Servicezeiten gar nicht in Anspruch genommen“, so **Thomas Dudaczy**.

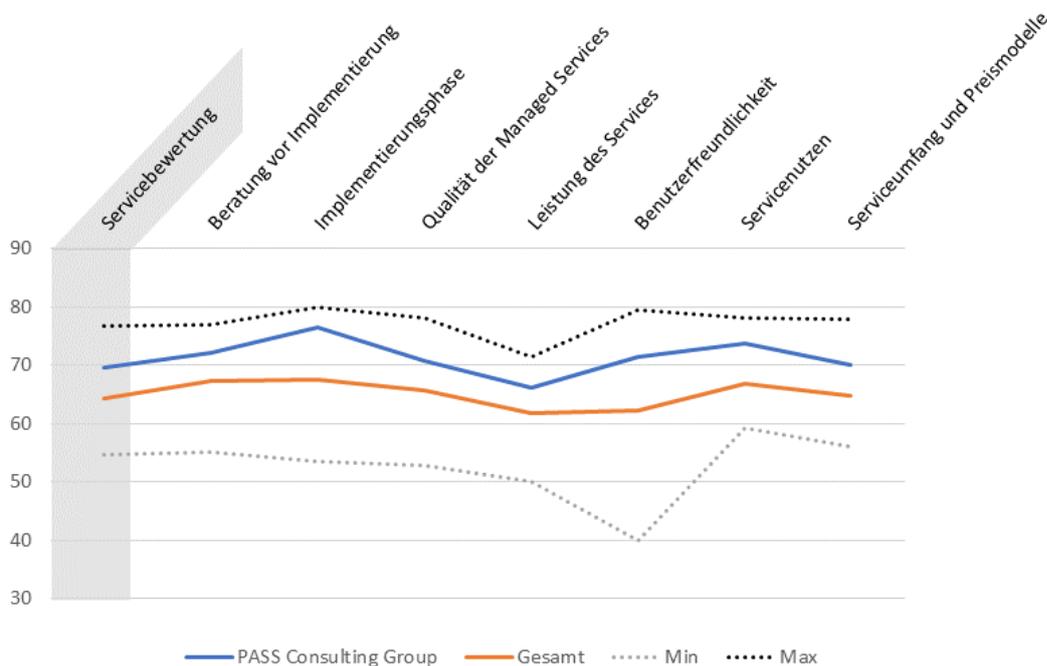


Abbildung 3: Servicebewertung „Managed IT-Servicedesk“ im Vergleich

Die insgesamt zweitbeste Bewertung von 76 Indexpunkten erhält die PASS Consulting Group für die Implementierungsphase der Managed Services. Für nahezu alle befragten Serviceexperten verlief die Implementierung des Managed IT-Servicedesk in das Unternehmen schnell und reibungslos. Dazu gehören auch die Analyse der bestehenden IT-Infrastruktur und die Definition der Verantwortlichkeiten, die ebenfalls positiv von den Serviceexperten hervorgehoben werden.

### 3 Fazit und Empfehlungen

Die PASS Consulting Group sichert sich durch hervorragende Bewertungen auf Anbieter- und Serviceebene eine Positionierung als Champion im diesjährigen PUR – Managed Services 2021 im Bereich „Managed IT-Servicedesk“. Die vorgestellten Ergebnisse zeigen deutlich, dass die PASS Consulting Group als einer der führenden Anbieter für Managed IT-Servicedesk im deutschsprachigen Raum wahrgenommen wird. Trotz bereits herausragender Bewertungen strebt die PASS Consulting Group die weitere Optimierung und Ausweitung der angebotenen Managed Services an. „Wir befinden uns in einem kontinuierlichen Optimierungsprozess. Deshalb wird der Automation weiter eine große Bedeutung zukommen. Im Kern geht es darum, durch den gezielten Einsatz von Technologien Sicherheit zu erhöhen und manuelle Tätigkeiten zu reduzieren. Das schafft freie Ressourcen, um unsere Kunden bei komplexen Anforderungen und Themen zu unterstützen“, kündigt **Thomas Dudaczy** an.

## 4 Weitere Informationen und Kontakt

### Über die techconsult GmbH

Als Research und Analystenhaus ist techconsult seit 25 Jahren der Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services. Analysen auf der Anwenderseite erlauben einen Einblick in die Problemfelder und Zukunftsvisionen der Unternehmen. Für ein realitätsnahes Bild sorgen dafür über 20.000 Interviews pro Jahr mit Business- und IT-Entscheidern. In Verbindung mit dem permanenten Screening von Produkten und Serviceleistungen der Anbieter erfolgt die erfolgsorientierte Strategie- und Umsetzungsberatung. Auf digitalen Plattformen stellt techconsult Business- und IT-Entscheidern seit vielen Jahren themenspezifische Assessment-Tools zur Problemfeld- und Positionierungsanalyse zur Verfügung. Die techconsult GmbH wird vom geschäftsführenden Gesellschafter und Gründer Peter Burghardt am Standort Kassel mit einer Niederlassung in München geleitet und ist Teil der Heise Gruppe.

### Kontakt techconsult GmbH

techconsult GmbH  
- *The IT Market Analysts* -  
Baunsbergstr. 37  
D-34131 Kassel

**Tel:** +49 561 8109 0  
**Fax:** +49 561 8109 101  
**E-Mail:** [info@techconsult.de](mailto:info@techconsult.de)  
**Internet:** [www.techconsult.de](http://www.techconsult.de)

## Über die PASS Consulting Group

Die 1981 gegründete PASS Consulting Group ist ein Anbieter von Software, Cloud Services und IT-Beratung. Das internationale Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Aschaffenburg. Kernkompetenz ist die Digitalisierung von Geschäftsprozessen, darunter auch die Bereitstellung von individuellen Cloud Services.

Basis hierfür ist eine Bibliothek von IT-Komponenten, Digitale Business Plattform, aus der PASS Unternehmensanwendungen konfiguriert. Individuallösungen entstehen mittels Technologien zur Modellierung und Generierung. Daneben kommen Cross-Platform-Technologien wie z.B. die automatisierte Software-Migration zum Einsatz. Mit der so entstandenen Software Factory ist PASS Marktführer in der Entwicklungsproduktivität. Vision ist die Bereitstellung individueller Software-Lösungen auf Knopfdruck: *Solutions@fingertips*.

In den drei innerdeutschen ISO-zertifizierten Rechenzentren bietet PASS sichere und dynamische Cloud-Lösungen an: skalierbar, zuverlässig und transparent. Die PASS Private Cloud bringt dabei Kontrolle und Sicherheit für die IT-Infrastruktur von Unternehmen. Mit PASS als Full Service Provider erhalten Kunden alles aus einer Hand: von der Beratung über die Umsetzung bis hin zur Bereitstellung und dem Betrieb im eigenen Rechenzentrum in Deutschland.

Mit verschiedenen Cloud-Service-Modellen und skalierbaren Managed (IT-) Services kann der Umfang der Betreuung durch PASS selbst bestimmt werden – bis ins Detail und flexibel. Dabei trägt PASS mit leistungsstarker IT den wechselnden Anforderungen Rechnung und stellt zudem eine transparente Sicherheitsarchitektur bereit. Kritische Business-Informationen und Daten werden innerhalb der zertifizierten PASS Cloud mit allen notwendigen Verfahren abgesichert und bestmöglich geschützt.

Kunden von PASS kommen u.a. aus der Digitalen Wirtschaft, der Finanzindustrie, der Versicherungswirtschaft, der Reiseindustrie, der Telekommunikation, der öffentlichen Verwaltung und dem Sport.

**Mehr Informationen zu den PASS Cloud Services finden Sie hier:**

<https://www.pass-consulting.com/it-services/cloud-services/>

### Kontakt PASS Consulting Group

PASS Consulting Group  
Hans Jörg von Schönfeldt  
Schwalbenrainweg 24  
D-63741 Aschaffenburg

**Tel:** +49 6021 3881 7533  
**Fax:** +49 6021 3881 400  
**E-Mail:** [cloud@pass-consulting.com](mailto:cloud@pass-consulting.com)  
**Internet:** [www.pass-consulting.com](http://www.pass-consulting.com)