

The logo features a stylized starburst or lens shape composed of several overlapping rectangular bars in shades of blue and white, centered against a dark blue background with a starry space theme and a bright light source. Below the logo is a horizontal bar with segments in orange, light blue, dark blue, and lime green.

**\*ISG** Provider Lens™

# Bechtles Enterprise CX - Differenzierung

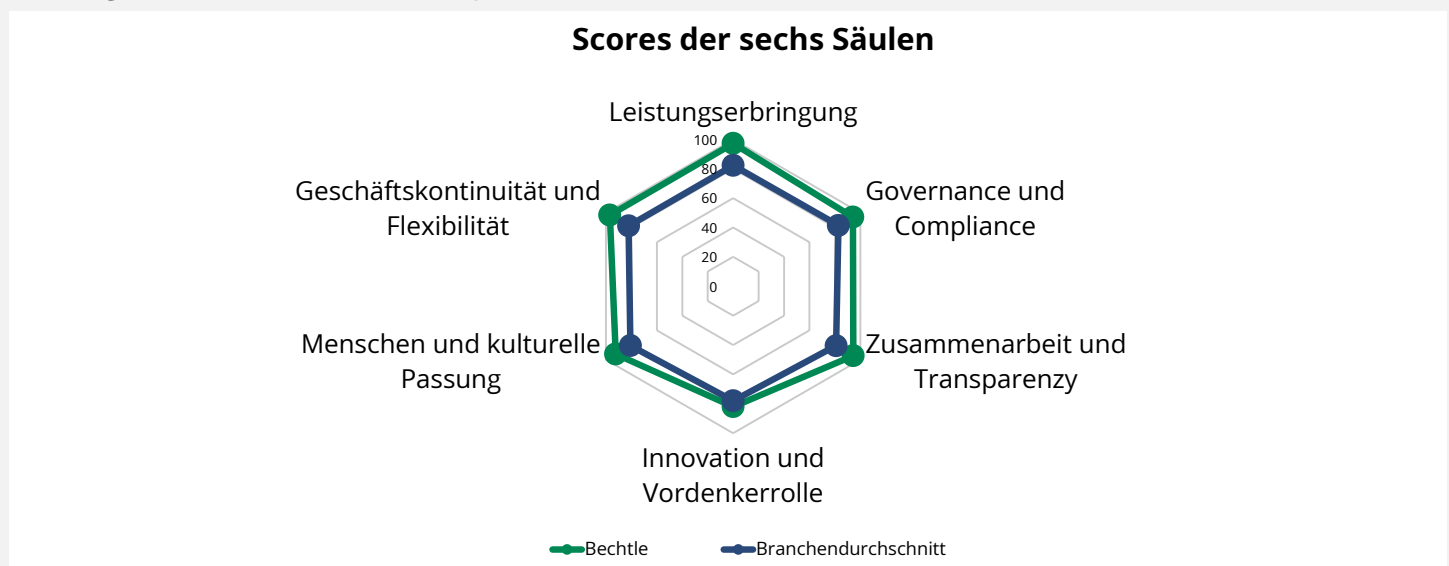
MAY 2024 | STAR OF EXCELLENCE BRIEFING NOTES

# Einführung

Die Kunden von Bechtle haben das Unternehmen in allen sechs Säulen der Enterprise CX mit hohen Zufriedenheitswerten ausgezeichnet. Die Zufriedenheit für jede der sechs Säulen liegt über dem Branchendurchschnitt (siehe Abbildung 1). Besonders zufrieden sind die Kunden mit Bechtles Serviceerbringung, insbesondere mit der Fähigkeit des Anbieters, hochqualifiziertes Personal bereitzustellen. Die Kunden zeigen sich im

Durchschnitt auch sehr zufrieden mit der Fähigkeit von Bechtle, unterbrechungsfreie Dienste und minimale Ausfallzeiten zu gewährleisten und damit die Geschäftskontinuität und Flexibilität der Kunden sicherzustellen. Die Kunden haben in ihrer Antwort im Rahmen der „Voice of Customer“ (VoC)-Befragung von ISG ihre Wertschätzung für Bechtles Offenheit für konstruktive Kritik der Kunden geäußert.

Abbildung 1: Zufriedenheitswerte der Enterprise CX-Säulen für Bechtle



**Methodik:**

Der ISG Star of Excellence™ CX Score ist der gewichtete Durchschnitt der Zufriedenheits- und Wichtigkeitswerte für alle sechs Kategorien, eine Umfrage von ISG Research. Unternehmenskunden bewerten Anbieter zu bestimmten Themen mit Noten von 0 (sehr unzufrieden) bis 100 (sehr zufrieden).

Oberste Priorität der Bechtle-Kunden	Enterprise CX-Säule	Bereiche, in denen Bechtle die höchsten Zufriedenheitswerte erhielt
1	Leistungserbringung	Bereitstellung der vereinbarten Ressourcen für die Serviceerbringung
2	Zusammenarbeit und Transparenzy	Offenheit für konstruktive Kritik oder Verbesserungsvorschläge
3	Governance und Compliance	Aufrechterhaltung wirksamer Sicherheitsmaßnahmen
4	Geschäftskontinuität und Flexibilität	Garantierte begrenzte Ausfallzeiten bei den bereitgestellten Systemen bzw. Diensten
5	Innovation und Vordenkerrolle	Ermittlung von Prozessen bzw. Verfahren für den Einsatz innovativer Dienstleistungen
6	Menschen und kulturelle Passung	Anpassung an die Arbeitskultur der Kunden

Quelle: ISG Star of Excellence™ Research, 2024

# Die Differenzierung von Bechtle im Microsoft-Ökosystem

Bechtle offeriert als Dienstleister für digitale Arbeitsplätze skalierbare Managed Services und verfügt in Deutschland über einen soliden Kundenstamm, u.a. Kunden aus dem öffentlichen Sektor. Bechtle nutzt seine profunde Microsoft-Expertise und verfolgt einen benutzerzentrierten Ansatz; zudem werden Lösungen von über 300 Technologieanbietern integriert, um den unterschiedlichen Branchenanforderungen gerecht werden zu können. Zu den Hybrid-Readiness- und nutzerzentrierten Angeboten von Bechtle zählen u.a. hybride Besprechungsräume und Extended-Reality-Lösungen. Es steht ein umfassendes Lebenszyklusmanagement für Geräte zur Verfügung, das von der Beschaffung bis zum Recycling reicht; hinzu kommt eine starke lokale Präsenz in Deutschland. Bechtle bietet zuverlässigen Service-Desk-Support und Unterstützung vor Ort, um die Effizienz und Zufriedenheit der Anwender zu steigern.

Als führender Dienstleister im Microsoft-Ökosystem bietet Bechtle maßgeschneiderte oder standardisierte

Azure-Lösungen für verschiedene Branchen wie das Gesundheitswesen und den Finanzdienstleistungssektor. Bechtle legt höchsten Wert auf Sicherheit und Compliance unter Einsatz von Azure Sentinel, Microsoft Defender und Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA). Darüber offeriert das Unternehmen mit den Digital Workplace Rooms für Benutzerschulungen ein innovatives Angebot, das neue Maßstäbe im Bereich des erfahrungsbasierten Lernens setzt. Bechtle schafft effektive Lösungen zur Integration der Bereiche Produktivität, Zusammenarbeit und Mobilität und unterstützt damit strategische Unternehmensziele. Darüber hinaus stehen ERP- und CRM-Lösungen zur Modernisierung von IT-Systemen und zur Unterstützung von Kunden bei der digitalen Transformation zur Verfügung. Bechtle bietet Dynamics 365 Starter Kits für das Projektmanagement an; sie richten sich an KMUs ebenso wie an Großunternehmen und ermöglichen eine reibungslose Migration zu Dynamics 365 und Cloud-Technologien mit Zugang zu Power Apps und Power BI.

## Bechbles Ansatz zur Verbesserung der Enterprise CX

Bechtle verfolgt einen soliden Kundenbetreuungsansatz, der zu hohen Zufriedenheitswerten führt. ISG hat einige Beispiele von Kundenerfolgen als Nachweis für die hohe Kundenorientierung des Anbieters analysiert.

**Kundennähe:** Bechtle hat Niederlassungen in ganz Europa, allein in Deutschland an 70 Standorten. In Deutschland ist das Unternehmen stark vertreten und verfügt über einen großen Kundenstamm. Dank dieser Nähe kann Bechtle eine enge Verbindung zu den Kunden pflegen. Bechtle ist auch in den ISG Provider Lens™ Research Reports zu den Themen Microsoft Ecosystem und Digital Workplace in Deutschland in vielen Quadranten als Leader positioniert.

**Starkes Expertenteam:** Bechtle verfügt über ein starkes Expertenteam für verschiedene Bereiche des Microsoft-Ökosystems. Die Kunden wissen zu schätzen, dass sie problemlos auf Spezialisten aus einer großen, vernetzten Talentbasis zugreifen können. Bechtle investiert in den Aufbau neuer Kompetenzen und bietet für seine Mitarbeitenden ein Quereinsteigerprogramm. Es werden Bootcamps veranstaltet und in Zusammenarbeit mit Microsoft Experten zur Verfügung gestellt, die Kundenszenarien und mögliche Lösungen aufzeigen können. Mit diesem Ansatz ist Bechtle in der Lage, seinen Kunden die richtigen Ressourcen und Kenntnisse zur Verfügung zu stellen.

**Fokus auf Change Management:** Bechtle organisiert Workshops, um die Einführung cloudbasierter Technologien bei seinen Kunden zu beschleunigen. Diese standardisierten Workshops, die intern oder in Zusammenarbeit mit Microsoft entwickelt werden, ermöglichen es den Kunden, unter Einsatz der Technologien des Microsoft-Ökosystems die gewünschten Geschäftsergebnisse zu erzielen. Bechtle verfügt über engagierte Change und Adoption Manager, die sich bereits in der Frühphase des Projekts mit den Kunden austauschen, um potenzielle Risiken zu identifizieren.

**Sicherheitsrisikomanagement:** Bechtle unterstützt seine Kunden dabei, einen „Microsoft Secure Score“ zu erreichen, und bewertet die Umgebungen seiner Kunden. Außerdem werden den Kunden Empfehlungen ausgesprochen, damit sie ihren Score verbessern und die nächste Stufe erreichen können. Das Unternehmen arbeitet im Rahmen seines Security Operations Center (SOC) mit seinen Kunden zusammen und hilft ihnen, eventuelle Sicherheitsverletzungen zu bewältigen.

Die Arbeit von Bechtle mit den Kunden in Deutschland verdeutlicht den robusten Ansatz, mit dem der Anbieter seinen Kunden bei der effektiven Einführung von Microsoft-Ökosystemtechnologien behilflich ist. So wurde zum Beispiel ein Textildienstleister bei der

reibungslosen Migration seines Rechenzentrums zu Azure unterstützt. Der Kunde wandte sich an Bechtle mit der Aufgabe, seine Netzwerk- und Sicherheitsprobleme zu managen, ein SOC einzurichten und den Übergang zur Cloud mit einem Lift-&-Shift-Ansatz zu vollziehen. Bechtle migrierte die Daten und Anwendungen auf Azure und baute eine moderne und skalierbare IT-Infrastruktur auf. Einem anderen Kunden in Deutschland half Bechtle im Rahmen des Software Asset Management (SAM) Programms zur Verwaltung des IT-Bestands. Als Microsoft Cloud Solution Partner hat Bechtle das SAM-Programm des Kunden effektiv optimiert und das Ziel einer durchgängig rechtskonforme IT-Ausstattung erreicht.

#### **Demografische Daten der Befragten**

ISG hat im Rahmen des ISG Star of Excellence™-Programms fünf Kunden von Bechtle zu ihrer Zufriedenheit mit den Leistungen des Unternehmens befragt. Diese Kunden erwirtschaften einen Umsatz von bis zu 200 Millionen USD und decken diverse Branchen wie Finanzdienstleistungen, Business Services, Fertigung und öffentliche Hand ab. Die Befragten bekleiden Positionen in verschiedenen Geschäftsfunktionen wie z.B. der IT- und anderen Fachabteilungen

## ISG Star of Excellence™-Methodik

Der ISG Star of Excellence™ CX-Gesamtwert (Score) ist die gewichtete Durchschnittsberechnung der von den befragten Kunden vergebenen Punkte in Bezug auf die Wichtigkeit der sechs CX-Säulen und den Zufriedenheitsgrad mit den einzelnen Säulen. Die CX-Bewertungen der Anbieter für die verschiedenen Dienstleistungsbereiche (Service Lines) basieren auf den direkten Zufriedenheitsbewertungen ihrer Kunden für den jeweiligen Bereich. ISG berücksichtigt bei der Berechnung der CX-Bewertungen auch die Anzahl der Antworten, die ein Anbieter erhält.

- Erhält ein Anbieter weniger als fünf Antworten,

wird die berechnete CX-Bewertung mit 60 Prozent und die Anzahl der Antworten mit 40 Prozent gewichtet.

- Erhält ein Anbieter mehr als fünf Antworten, wird die berechnete CX-Bewertung zu 80 Prozent und die Anzahl der Antworten zu 20 Prozent gewichtet.

So wird sichergestellt, dass ein Anbieter nicht aufgrund einer geringen Zahl von Antworten und hohen Zufriedenheitswerten übermäßig gut abschneidet. Anbieter, für die mehr Antworten abgegeben werden, sollten nicht benachteiligt werden.

Es ist zu beachten, dass die Anzahl der Antworten sowohl die von ISG unabhängig beschafften als auch die von den Anbietern selbst beschafften Antworten umfasst (Anbieter mit eigenbeschafften Antworten haben einen leichten Vorteil bei der CX-Berechnung).

Für Anbieter gibt es drei Arten von CX Scores:

1. CX-Bewertungen nach verschiedenen Branchen, Rollen und Regionen basieren auf der gewichteten Durchschnittsberechnung der Wichtigkeit der und des Zufriedenheit mit den sechs CX-Säulen.
2. CX-Bewertungen für die einzelnen IT- und BPO-Servicebereiche werden direkt von den Kunden in der Umfrage abgegeben.
3. Der übergreifende CX Score ist der Durchschnitt aus 1 und 2 (alle zutreffenden Servicebereiche).

ISG wendet die Gewichtung auf die Anzahl der Antworten für die Berechnung der drei oben genannten CX Scores an.

**Zeitraum der Erhebung:** Die ISG Star of Excellence™ – Umfrage läuft das ganze Jahr über. Einmal im Jahr werden die gesammelten Informationen ausgewertet, um Anbieter, die sich in verschiedenen Kategorien hervorheben, mit entsprechenden Auszeichnungen zu würdigen.

**Qualitätskontrollen:** Die von den Kunden erhaltenen Informationen werden einer gründlichen Qualitätsprüfung unterzogen, um die Validität der Kundenantworten zu gewährleisten. Antworten, bei denen Technologieanbieter oder Dienstleister unglaublich hohe Punktzahlen erhalten, wie z.B. 100 Punkte für jede der CX-Säulen, werden nach einem Gespräch mit dem Repräsentanten des Kundenunternehmens genauestens geprüft und validiert.

# Autoren

## Mrinal Rai

Assistant Director and Principal Analyst

[Mrinal.Rai@isg-one.com](mailto:Mrinal.Rai@isg-one.com)



Mrinal Rai ist Assistant Director und Principal Analyst bei ISG und leitet die Marktforschungsbereiche Future of Work und Enterprise Customer Experience. Zu seinen fachlichen Schwerpunkten zählen der digitale Arbeitsplatz, neue Technologien und die globale IT-Outsourcing-Branche. Im Bereich Workplace und End-User Computing liegt sein Fokus auf der Modernisierung des Arbeitsplatzes, Unternehmensmobilität, Bring Your Own Device (BYOD), DEX, VDI, Managed Workplace Services, Service Desk und IT-Architektur. Des Weiteren kümmert er sich um die Bereiche Unified Communications Collaboration as a Service, Enterprise Social Software, Content Collaboration, Team Collaboration, Employee Experience und Productivity Services & Solutions.

Er ist seit über zehn Jahren für ISG tätig und verfügt über mehr als sechzehn Jahre Branchenerfahrung. Mrinal arbeitet mit ISG Advisors und Kunden in Projekten zu den Themen digitaler Arbeitsplatz, Unified Communications und Service Desk. Außerdem leitet er das ISG Star of Excellence™-Programm, welches die Erfahrung der Kunden mit Unternehmen aus der Technologiebranche verfolgt und analysiert. Er agiert auch als offizieller Mediensprecher für ISG in Indien. Mrinal wurde vom Institute of Influencer & Analyst Relations (IIAR) als einer der Top-Analysten in der APAC-Region ausgezeichnet und vom Indian Achievers Forum im Jahr 2023 als Indian Achiever geehrt.

# Editoren

## Heiko Henkes

Managing Director and Product Owner —  
ISG Star of Excellence™ Program

[Heiko.Henkes@isg-one.com](mailto:Heiko.Henkes@isg-one.com)



Heiko Henkes ist Director und Principal Analyst bei ISG, in seiner Rolle als Global ISG Provider Lens™ (IPL) Content Lead & Program Manager verantwortlich für das strategische Business Management und agiert als Vordenker für die IPL Lead Analysts. In seiner Rolle als Star of Excellence™ Product Owner leitet er das Programmdesign und die IPL-Integration. Seine Kernkompetenzen liegen im Bereich der Definition von Ableitungen für alle Arten von Unternehmen im Rahmen ihrer IT-basierten Geschäftsmodelltransformation. In diesem Zusammenhang unterstützt Hr. Henkes Unternehmen bei ihrer kontinuierlichen Transformation und bringt dabei IT-Kompetenzen mit nachhaltigen Geschäftsstrategien und Change Management zusammen. Er tritt als Keynote-Sprecher zu Themen der digitalen Innovation auf.



## Anbieterinformationen



### **Stammsitz**

Neckarsulm, Deutschland



### **Service Portfolio**

Geschäftsanwendungen, Rechenzentrum,  
Modern Workplace, Networking,  
IT-Sicherheit, IoT, Daten und Analysen





ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für mehr als 800 Kunden, darunter über 75 der 100 weltweit größten Unternehmen, unterstützt ISG Unternehmen, öffentliche Organisationen sowie Dienstleister und Technologieanbieter dabei, Operational Excellence und schnelleres Wachstum zu erzielen. Der Fokus des Unternehmens liegt auf Services im Kontext der digitalen Transformation, u.a. Automatisierung, Cloud und Datenanalytik; hinzu kommen des Weiteren Sourcing-Beratung, Managed Governance und Risk Services, Services für den Netzwerkbetrieb, Strategie- und -Betriebs-Design, Change Management sowie technologische Marktforschung und Analysen. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.300 mit der Digitalisierung vertraute Experten und ist in mehr als 20 Ländern tätig. Das globale Team von ISG ist bekannt für sein innovatives Denken, seine geschätzte Stimme im Markt, tiefgehende Branchen- und Technologie-Expertise sowie weltweit führende Marktforschungs- und Analyse-Ressourcen, die auf den umfangreichsten Marktdaten der Branche basieren.

Weitere Informationen finden sich unter <https://isg-one.com/>.

