**Zum dritten Mal in Folge: NTT DATA auf Platz 1 bei Kundenzufriedenheit**

85 % Zustimmung für NTT DATA bei Whitelane Research Studie ‘IT-Sourcing Deutschland 2021‘

**München, | Bielefeld, 30. November 2021** – [NTT DATA](https://de.nttdata.com/), ein globaler Anbieter für digitale Geschäfts- und IT-Dienstleistungen, ist die Nummer 1 in Sachen Kundenzufriedenheit. Im dritten Jahr hintereinander belegt das Unternehmen in Deutschland den Spitzenplatz vor allen anderen IT-Dienstleistern. Das ergab die unabhängige Studie „IT Sourcing Study Germany 2021“ von Whitelane Research in Zusammenarbeit mit der Navisco AG.

In der Befragung von fast 200 Kunden mit nahezu 500 IT-Sourcing-Verträgen erzielte NTT DATA mit 85 Prozent Kundenzufriedenheit erneut den besten Wert aller Anbieter. Damit hat sich der Champion gegenüber dem Vorjahr sogar um einen Prozentpunkt verbessert. Insgesamt 91 Prozent der Befragten zeigten sich „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“.

„An der Spitze zu bleiben ist schwerer als an die Spitze zu kommen. Das wissen erfolgreiche Unternehmer ebenso wie Sportler. Umso mehr sind wir als NTT DATA stolz, in der Kundenzufriedenheit in Deutschland erneut ganz vorn zu liegen. Die Tatsache, dass wir laut aktueller Studie auch europaweit auf dem zweiten Rang liegen, spornt uns zusätzlich an, weiterhin alles zu geben, um mit und für unsere Kunden besser zu werden,“ sagte Stefan Hansen, CEO und Vorsitzender der Geschäftsführung NTT DATA DACH.

**Überdurchschnittliche KPIs in allen Bereichen**

Platz 1 beim Key Performance Indicator (KPI) „Service Delivery Quality“ mit 84 Prozent Zufriedenheit (Durchschnitt: 75 Prozent) trug ebenso zum Gesamtergebnis bei wie der Spitzenplatz im Ranking für „Proactivity“. Hier erreichte NTT DATA 72 Prozent Zufriedenheit – der Durchschnitt aller Anbieter lag bei 63 Prozent. Insgesamt erzielte das Unternehmen bei allen neun KPIs überdurchschnittliche, bei acht davon sogar weit überdurchschnittliche Werte.

In der Auswertung nach IT-Domänen belegte NTT DATA sowohl bei „Application development, maintenance & testing“ als auch bei „Data centre, managed infrastructure, hosting“ den ersten Platz.

Norbert Rotter, Vorstandsvorsitzender der NTT DATA Business Solutions AG, betont: „We Transform. SAP Solutions into Value. Das ist ein Leistungsversprechen, an dem wir uns messen lassen. Dieses Mal können insbesondere unsere Managed-Services-Angebote überzeugen. Die gemeinsame Nr. 1-Platzierung im deutschen Markt mit unserer Schwestergesellschaft NTT DATA bestätigt das eindrucksvoll.“

Swen Rehders, Chief Sales Officer und Geschäftsführer NTT DATA DACH, erklärte: „Dieser erste Platz – mit deutlich überdurchschnittlichen Ergebnissen bei acht von neun Key Performance Indikatoren – bestätigt unsere werteorientierte Strategie mit dem Fokus auf die Herausforderungen und die Zufriedenheit unserer Kunden. Mit unserem Technologie-Verständnis und fundiertem Branchen-Know-how unterstützen wir Organisationen auch zukünftig bei der Fokussierung auf ihr Kerngeschäft mit innovativen, skalierbaren Lösungen auf ihrem Weg zur digitalen Transformation.“

Als Hauptmotivation für Outsourcing bei Organisationen in Deutschland gaben zwei Drittel der Befragten (66 Prozent) eine stärkere Fokussierung auf das Kerngeschäft an. Zugang zu Innovationen nannten 62 Prozent und mehr Skalierbarkeit für geschäftliche Anforderungen 58 Prozent als Grund. Kostensenkung hingegen ist für weniger als die Hälfte der Befragten (49 Prozent) ein wichtiger Treiber.

Die deutsche Studie ist Teil der jährlichen IT-Sourcing-Studien von Whitelane. Befragt werden Führungskräfte im Bereich Beschaffung über ihre Outsourcing-Pläne und ihre Meinung zu Dienstleistern. Die Studien werden in 13 verschiedenen europäischen Ländern durchgeführt und bieten einen umfassenden Überblick über die IT-Outsourcing-Landschaft in jedem Land. Die Umfrage zeigt die wichtigsten Outsourcing-Trends auf, bewertet und listet die wichtigsten IT-Dienstleister anhand einer Reihe von Leistungskennzahlen (KPIs) und analysiert Trends in der Outsourcing-Governance und die Auswirkungen neuer Technologien.

„Unsere jährliche Studie ist die repräsentativste Studie zur Zufriedenheit mit IT-Outsourcing. Sie zeigt, dass sich der Trend zu mehr Outsourcing über alle Branchen hinweg fortsetzt,“ stellt Jef Loos, Head of Sourcing bei Whitelane Research, fest. „Als Haupttreiber dafür wurden der Bedarf an Konzentration auf das Kerngeschäft und Zugang zu Innovationen identifiziert. Aber auch die Nachfrage nach mehr Skalierbarkeit für Geschäftsanforderungen ist weiterhin gegeben. Der neuerliche Spitzenplatz zeigt, dass NTT DATA die Bedürfnisse seiner Kunden verstanden hat.“

Weitere Informationen zur Studie unter: <https://whitelane.com/germany-2021>

**Über Whitelane Research**

Whitelane Research ist eine unabhängige Organisation, die sich ausschließlich auf IT-Outsourcing in ganz Europa konzentriert. In seinen einzigartigen und umfassenden jährlichen IT-Outsourcing-Studien befragt Whitelane die CIOs der Organisationen mit den höchsten IT-Ausgaben in unterschiedlichen Ländern zu ihren Outsourcing-Plänen und Dienstleistern. Weitere Informationen finden Sie unter [www.whitelane.com](http://www.whitelane.com).

**Über Navisco AG**

Mit gut 20 Jahren Fokussierung und Expertise aus über 400 Projekten im Bereich IT Benchmarks, Sourcing und IT-Transformation, ist die Navisco AG einer der führenden unabhängigen Sourcingberater in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Die Experten des Unternehmens unterstützen internationale Konzerne in der Optimierung ihrer IT-Organisation, Applikationslandschaft und Infrastruktur-Services, um die Digitalisierung ihres Geschäftes voranzutreiben. Weitere Informationen unter [www.navisco.com](http://www.navisco.com).

**Über NTT DATA**

NTT DATA – ein Teil der NTT Group – ist Trusted Global Innovator von Business- und IT-Lösungen mit Hauptsitz in Tokio. Wir unterstützen unsere Kunden bei ihrer Transformation durch Consulting, Branchenlösungen, Business Process Services, Digital- und IT-Modernisierung und Managed Services. Mit NTT DATA können Kunden und die Gesellschaft selbstbewusst in die digitale Zukunft gehen. Wir setzen uns für den langfristigen Erfolg unserer Kunden ein und kombinieren globale Präsenz mit lokaler Kundenbetreuung in über 50 Ländern. Weitere Informationen finden Sie unter [nttdata.com.](https://www.nttdata.com/global/en/)

**Über NTT DATA Business Solutions**

[NTT DATA Business Solutions](https://nttdata-solutions.com/de/) entwirft, implementiert, verwaltet und erweitert SAP-Lösungen kontinuierlich, damit Unternehmen und deren Mitarbeiter sie optimal nutzen können. Dabei greift NTT DATA Business Solutions auf ein herausragendes Know-how für SAP-Lösungen zurück, um das Business seiner Kunden mit den neuesten Technologien zu verknüpfen.

Als Teil der NTT DATA Gruppe und mit engen Beziehungen zu SAP und anderen Partnern bietet NTT DATA Business Solutions Kunden und Interessenten Zugang zu innovativen Lösungen und Entwicklungen und leistet damit einen wichtigen Beitrag zu Innovationen und zum langfristigen Geschäftserfolg. NTT DATA Business Solutions beschäftigt mehr als 11.000 Menschen in 30 Ländern.

**Pressekontakt für Deutschland, Österreich und Schweiz:**

|  |  |
| --- | --- |
| NTT DATA DACH  Cornelia Spitzer, BA  Press Manager DACH  Tel.: +43 664 8847 8903  E-Mail: [cornelia.spitzer@nttdata.com](mailto:cornelia.spitzer@nttdata.com)  Storymaker Agentur für Public Relations GmbH  Gabriela Ölschläger  Senior Consultant  Tel.: +49 7071 93872 217  E-Mail: [g.oelschlaeger@storymaker.de](mailto:g.oelschlaeger@storymaker.de) | NTT DATA Business Solutions  Silvia Dicke  Head of Corporate Communications  Tel.: +49 (0) 521 / 9 14 48 – 107  E-Mail: [Silvia.Dicke@itelligence.de](mailto:Silvia.Dicke@itelligence.de) |