



OPERATIONAL SERVICES  
YOUR ICT PARTNER

Deutsche Telekom Gruppe



# EXPERTS 4 PUBLIC

## WER IST DIE OS?

Die OS ist einer der führenden ICT Service Provider im deutschen Markt und gilt als Backbone der Digitalisierung im Mittelstand und des öffentlichen Sektors. Sie ist die federführende, agile Einheit der Telekom Gruppe, um im deutschen Mittelstand und in der öffentlichen Verwaltung die digitale Transformation nachhaltig zu beschleunigen. Mit über 800 hochqualifizierten Mitarbeitern und über 120 Mio. € Jahresumsatz entwickelt und betreibt die OS für ihre Kunden modernste Informationssysteme, sichert den langfristigen Systemsupport und die Verfügbarkeit kritischer Betriebsprozesse.

”

operational services vereint das Know-how eines Personaldienstleisters mit dem eines etablierten und preisgekrönten ICT Service Providers und ist so in der Lage, schnell und effizient offene Stellen mit geeigneten Mitarbeitern zu besetzen, die das behördeneigene Personal qualifiziert und langfristig entlasten können.

André Müller  
Leiter Public Sector

## Ihre Situation

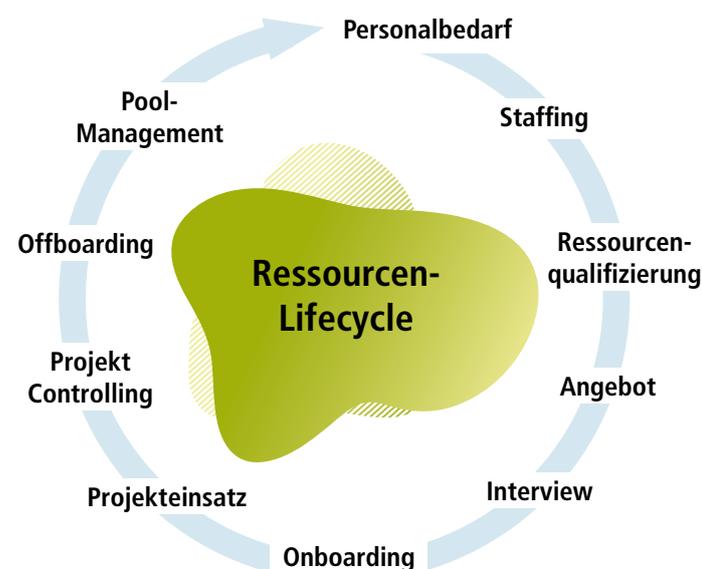
Als Auftraggeber im öffentlichen Dienst stehen Sie vor weitreichenden Herausforderungen. Nicht nur die angespannte Situation am Arbeitsmarkt durch den demographischen Wandel und Fachkräftemangel, sondern auch die Bezahlung nach TVÖD erschweren die Rekrutierung junger Potentialträger. Im Hinblick auf die aktuelle Altersstruktur Ihrer Beschäftigten kann sich diese Problematik zusätzlich potenzieren, wenn viele Ihrer erfahrenen Mitarbeiter in den nächsten Jahren in Rente oder Pension gehen.

Gleichzeitig stehen Sie vor einer wachsenden Zahl an Aufgaben und Projekten. Nicht nur das Tagesgeschäft, auch umfassende Projekte im Rahmen der voranschreitenden Digitalisierung, wie z. B. die Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes, stehen für Sie auf der Tagesordnung. Dabei müssen alle Produkte und Lösungen hohen Anforderungen gerecht werden, da in keiner Branche der Schutz sensibler Informationen so relevant ist wie im Bereich der öffentlichen Verwaltung.

Alle anfallenden Aufgaben mit eigenem Personal zu stemmen oder den zusätzlichen Personalbedarf am Markt zu decken, ist bereits jetzt schwierig oder sogar unmöglich. Viele öffentliche Auftraggeber entscheiden sich daher für die Vergabe von Rahmenverträgen für externe Personalunterstützung.

## Unsere Empfehlung

Als Generalunternehmer betreuen wir eine Vielzahl von Rahmenverträgen der öffentlichen Verwaltung und können den verschiedensten Kunden unsere hochqualifizierten ICT-Experten für unterschiedliche Projekteinsätze zur Verfügung stellen. Über konzerneigenes Personal sowie die Einbindung eines starken Dienstleisternetzwerks kann ein Pool aus über 300.000 ICT-Experten erreicht werden. Aufgrund unseres professionellen Rahmenvertrags- und Service-Managements können Anfragen kurzfristig innerhalb weniger Tage realisiert werden.



operational services vereint dabei das Know-how eines Personaldienstleisters mit dem eines ICT Service Providers und ist so in der Lage, schnell und effizient offene Stellen mit geeigneten Mitarbeitern zu besetzen, die das behördeneigene Personal qualifiziert entlasten können. Darüber hinaus verfügen wir über langjährige Erfahrung in

der Betreuung von Rahmenverträgen der öffentlichen Verwaltung, welche es uns ermöglicht, Ihre besonderen Bedürfnisse und Erwartungen, z. B. an Qualität, Sicherheitsstandards und vertragliche Grundlagen zu antizipieren und bestmöglich zu erfüllen.

Wir unterstützen unsere Kunden während des gesamten Ressourcen-Lifecycles gerne bereits ab der Ermittlung des Personalbedarfs über die Besetzung der offenen Stelle bis hin zum Projektcontrolling und dem Offboarding der Mitarbeiter nach erfolgreichem Einsatz. Unsere etablierten, toolgestützten Prozesse in allen Bereichen werden dabei stets optimiert und an die neuesten Marktbedürfnisse angepasst. Dies bestätigen nicht nur unsere Kunden. Auch in unabhängigen, repräsentativen Umfragen erreichen wir mehrfach höchste Bewertungen. So wurden wir beispielsweise mit dem Award TOP SERVICE DEUTSCHLAND vom Handelsblatt als eines der kunden- und serviceorientiertesten Unternehmen Deutschlands ausgezeichnet.

## Worauf Sie sich verlassen können

Unser preisgekröntes ICT Know-how in Kombination mit unserer hohen Recruiting-Fachexpertise sowie der Kenntnis um die spezifischen Bedürfnisse der öffentlichen Hand unterscheidet uns am Markt. Durch unser eigens entwickeltes Tool ILVM (Intelligentes Lieferanten- und Vertragsmanagement) auf Basis von ServiceNow stellen wir kurze Lieferzeiten und ein exzellentes Service Management sicher. Als Generalunternehmer verfügen wir über umfangreiches Wissen zum Ausschreibungsprozess sowie zu den Verträgen der öffentlichen Verwaltung. Darüber hinaus haben wir umfangreiche Erfahrung mit großen Rahmenverträgen. Diese gebündelte Erfahrung setzen wir gewinnbringend für unsere Kunden ein.

Mit der Hilfe unseres bundesweiten Partner- und Lieferantennetzwerks stellen wir durch unser prämiertes Recruiting im ICT-Umfeld kurze Lieferzeiten für Personallieferungen sicher und können so die verschiedensten Service Level Agreements zur vollständigen Zufriedenheit unserer Kunden erfüllen. In laufenden Verträgen reagieren wir flexibel auf Anforderungen. Die individuelle Skalierbarkeit unserer Leistungen ermöglicht unseren Kunden die optimale Verwendung aller verfügbaren Ressourcen. Unser agiles, an die spezifischen Gegebenheiten angepasstes Projektmanagement mit kurzen Entscheidungswegen bildet dafür die Grundlage.

Darüber hinaus steht jedem unserer Kunden ein persönlicher Ansprechpartner zur Verfügung, der sie in allen Belangen des Ressourcen-Lifecycles unterstützen und jederzeit Auskunft zu Fragen des Rahmenvertragsmanagement geben kann. Die Betreuung vor Ort spielt dabei eine entscheidende Rolle. Unsere Service Manager sind an verschiedenen Standorten in Deutschland aktiv, welche sich stetig weiterentwickeln, um unseren neuen Kunden genauso wie unseren Stammkunden den bestmöglichen Service vor Ort zu bieten.

Exzellentes Management von Personal-Dienstleistungsrahmenverträgen ist unser Geschäft. Darum bieten wir unseren Kunden den bestmöglichen Service: Agil. Mittelständisch. Vor Ort.

## Experts4Public erhält den Innovationspreis 2021

operational services ist mit der Lösung und den Services Experts4Public zum Gewinner des German Innovation Award in der Kategorie Information Technologies | Functional Softwares gekürt worden. Damit behauptet die OS einmal mehr ihren Status als Innovationsführer. Der German Innovation Award, ausgerufen vom Rat für Formgebung, zeichnet branchenübergreifend Produkte und Lösungen aus, die sich vor allem durch Nutzerzentrierung und einen Mehrwert gegenüber bisherigen Lösungen unterscheiden.



**TOP SERVICE**  
DEUTSCHLAND  
2021

## Unsere Kunden



### Ihr Ansprechpartner

**Sebastian Batton**  
Senior Sales Manager Public Sector

+49 69 689702-751  
sebastian.batton@o-s.de

operational services GmbH & Co. KG  
Frankfurt Airport Center  
Gebäude 234, HBK25  
60549 Frankfurt am Main

Experts4Public

