

Kundetilfredshedsresultat 2014

Globeteams kundetilfredshedsanalyse gennemføres en gang årligt, og giver os en tilbagemelding på samarbejdet samt en indsigt i kundernes behov og en mulighed for at forstå nogle af de væsentligste drivere for kundetilfredshed. Vores kunder giver os gode ratings og positive kommentarer i 2014 analysen, men kommer også med anbefalinger til, hvordan vi sikrer en endnu højere konsistens i vores kundevurdering.



LOBETTEAM

Siden 2010 har vi i Globeteam anvendt resultatet af analysen som et strategisk og operationelt beslutningsgrundlag til at skabe øget kundeorientering, og gennem årene er det lykkedes os at hæve vores kunders tilfredshed yderligere.

I 2014 analysen er 91 procent af vores kunder så positive, at de vil anbefale Globeteam til kollegaer og forretningsforbindelser og på den vis agere som ambassadører for vores virksomhed.

I kundeundersøgelsen måles vi også på kvaliteten af de leverede ydelser, og som vist neden for, forbedrer vi det i forvejen høje resultat. Hele 79 % af vores kunder - mod 72 % sidste år - giver ratings mellem 8 og 9 på en kundetilfredsheds skala fra 0-9, hvor 9 står for fremragende.

På spørgsmålet om vores tekniske kompetencer fastholder vi vores skudsmaal fra kunderne, 86 % mod 87 % sidste år scorer 8 eller 9 på skalaen og er meget tilfredse. En lignende

tendens ses på vores evne til at indfri kundens forventninger, hvor vi scorer 89 % mod 88 % sidste år.

I forhold til benchmarkanalysen, hvor Globeteams kundesultat sammenlignes med andre Microsoft partnere i Danmark og verdenen over, placerer Globeteam sig også højt på ovenstående spørgsmål. Se neden for.

Kvaliteten af de leverede ydelser

79 % Globeteam 2014
71 % Alle Partnere
59 % DK

Tekniske kompetencer

86 % Globeteam 2014
79 % Alle Partnere
72 % DK

Indfri kundens forventninger

89 % Globeteam 2014
72 % Alle Partnere
63 % DK

Globeteams kundesultat på ovenstående parametre ligger typisk meget højt, og vores kunders tilbagemeldinger fortæller os, at en væsentlig årsag til de høje ratings er Globeteams prioritering af kundefokus kom-

Globeteam

I år 2001 grundlagde to konsulenter virksomheden, og i dag tretten år senere, hvor omsætningen har rundet 80 mio. kroner, arbejder godt 70 konsulenter for nogle af de fremmeste private og offentlige virksomheder.

- 2001 Globeteam dannes af to konsulenter
- 2004 Omsætningen runder 20 mio. kr.
- 2005 Gold Certified Partner for Microsoft
- 2008 Udvalgt som SKI-leverandør
- 2009 Omsætningen runder 70 mio. kr.
- 2010 Gennemfører organisations optimering med plads til vækst
- 2014 Globeteam åbner kontor i Jylland og styrker kontakten til det jyske marked

"De enkelte Globeteam konsulenter kompetence er generelt højere end andre sammenlignelige konsulent-huses konsulenter."

"Meget høj faglig kompetence. Dette giver hurtig analyse af udfordringer og dertilhørende løsninger."

Citater fra 2014 kundetilfredshedsundersøgelsen



bineret med konsulenternes høje faglige niveau og forståelse for kundens behov.

Dertil kommer konsulenternes evne til hurtigt at identificere kundens udfordringer og efterfølgende skabe fremdrift på projekterne. Men også konsulenternes evne til at samarbejde på tværs af Globeteams forretningsområder, hvilket sikrer en god løsning, der bedre understøtter kundens forretning og forbedrer kundeoplevelsen og virksomhedens indtjening.

For vores kunder betyder Globeteams unikke forretningsmodel også, at vi evner at tiltrække og fastholde nogle af de bedste konsulenter i branchen, hvilket kundetilfredshedsresultatet bestyrker. Du kan læse mere om vores forretningsmodel på globeteam.com under "Unik forretningsmodel".

"Kompetente konsulenter hele vejen rundt og meget lydhør over for kunden."

Citat fra 2014 kundetilfredshedsundersøgelsen

Globeteam tilpasser forretningen ved at se på den med kundeøjne

Vi falder i 2014 undersøgelsen på spørgsmålene omkring kvaliteten af vores salgsprocesser og kommunikation med kundens virksomhed. Vores kunder efterspørger account management og en alternativ dialog end den, der præger konsulentopgaver og dagligdagen hos kunderne.

Meget naturligt rejser sig spørgsmålet om, hvilke tiltag til at skabe øget kundetilfredshed vi skal vælge i Globeteam.

For at indfri kundernes forventninger og sikre en højere konsistens i, hvordan kunderne oplever kvaliteten af kommunikationen og salgsprocessen, har vi i Globeteam valgt yderligere at optimere vores account management med dedikerede ressourcer, som dækker samtlige af Globeteams forretningsområder.

"Det har vi gjort for at styrke den fremadrettede kundedia-log og løbende tage temperaturen på samarbejdet for at sikre, at kunderne er tilfredse med Globeteams ydelser og

opnår den fulde forretningsmæssige værdi af deres it-investeringer," siger Claus Moldow, administrerende direktør i Globeteam.

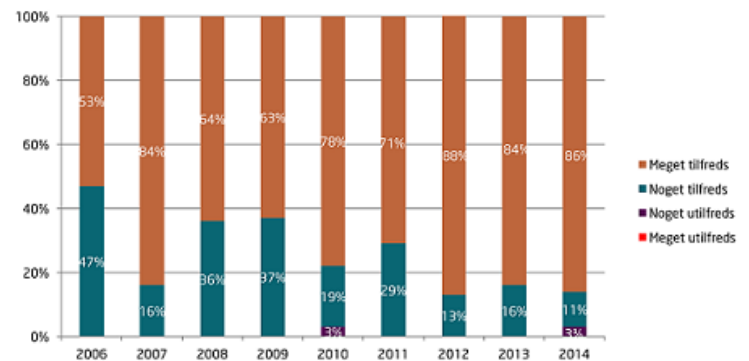
"Bredt spænd af viden og dyb forståelse for en lang række teknologier, samt en fleksibel og imødekommende tilgang til opgaver. Giver hurtig fremdrift uden lange diskussioner."

Citat fra 2014 kundetilfredshedsundersøgelsen

Kundernes overordnede tilfredshed

Faldet på ovenstående parametre slår også igennem på kundernes overordnede tilfredshed. Sidste år havde vi 100 % tilfredse kunder mod 97 % i år. Til gengæld svarer flere af de adspurgte kunder sammenlignet med sidste år, at de er "meget tilfredse" med vores ydelser på en tilfredsheds-skala fra "meget utilfreds", "noget utilfreds" til "noget tilfreds" og "meget tilfreds". Hertil kommer, at Globeteam i benchmarkanalysen ligger på samme niveau som både Microsoft partnere i DK og verdenen over.

"I Globeteam prioriterer vi vores kundefokus, hvorfor vi naturligt har rettet henvendelse til de kunder, der gav os en lav karakter, for at aftale konkrete initiativer. Udover at styrke vores account management funktion laver vi interne forbedringer for at mobilisere vores konsulenter og stab til at sikre mere tilfredse og loyale kunder," slutter Claus Moldow.



Fakta om kundetilfredshedsmetoden

Globeteam har i samarbejde med et uvildigt analysebureau TNS arbejdet systematisk med kundetilfredshed siden 2006. TNS' målesystem er løbende blevet udviklet og giver årligt valid og essentiel information om kundernes forventninger til og tilfredshed med Globeteams ydelser.

I 2013 blev der indført flere nye tiltag for at løfte undersøgelsen. Antallet af spørgsmål blev revideret og slanket til 16 mod tidligere

26 - samtidig med, at undersøgelsen giver Globeteam mulighed for at stille 10 yderligere spørgsmål.

Vi har i 2014 undersøgelsen valgt at stille vores kunder de samme spørgsmål som i 2013 for at kunne arbejde målrettet med resultatet og kunne evaluere i hvilken grad de strategiske tiltag, vi har taget, har været en succes, og om vi baseret på resultaterne af kundernes vurdering skal ændre yderligere fremadrettet.



Kontakt:
Kirsten Bodil Nielsen
Mobile: +45 2873 2820
E-mail: kin@globeteam.com