

Høj kundeloyalitet og tilfredshed

”Jeg oplever et større engagement og ejerskab af de enkelte opgaver hos Globeteam - hvilket gør mit liv nemmere som kunde.” Citatet stammer fra Globeteams kundetilfredshedsmåling og demonstrerer den værdi, som en af vores større projektkunder vurderer, vi tilfører deres virksomhed.



Globeteam har netop modtaget resultatet af vores årlige og uvildige måling af kundernes tilfredshed, som gennemføres af Microsoft. Med 97 % kunder, der vil anbefale Globeteam, og et godt benchmark resultat kan vi igen i år notere en flot placering.

Undersøgelsen viser, at 97 % af vores kunder er så positive, at de vil anbefale Globeteam til kollegaer og forretningsforbindelser og på den vis agere som ambassadører for vores virksomhed. Det svarer til en stigning på 6 % fra sidste års resultat.

Globeteams stigende andel af kunder, der vil anbefale vores ydelser, er efterfulgt af en lige så flot udvikling i kundernes loyalitet. Hele 86 % af vores kunder - mod 78 % i 2014 - svarer, at de med stor sandsynlighed vil anvende Globeteam igen. 14 % svarer, at de måske vil genkøbe ydelser igen.

Ser vi på kundernes overordnede tilfredshed med Globeteams ydelser, har vi 77 % meget tilfredse kunder og 23 % noget tilfredse kunder. Globeteam har i undersøgelsen ikke nogen kunder, der er noget utilfredse eller meget utilfredse. Sammenligner vi med vores måling i 2014, er der alligevel plads til forbedring, idet vi falder på den procentvise andel af kunder, der er meget tilfredse med 9 % og går fra 86 % til 77 % i 2015 målingen.

”Globeteams kundemåling er et uvurderligt input til at implementere forbedringer, hvor det er mest lønsomt for vores kundeprojekter. Vi er stolte over Globeteams placering, og vi fortsætter løbende med at tilpasse vores ydelser og organisation, på baggrund af den feedback kunderne leverer, for at højne antallet af vores meget tilfredse kunder og give den bedst mulige kundeoplevelse,” siger Claus Moldow, administrerende direktør.

Flot benchmarkanalyse

Kundemålingens hovedspørgsmål giver os mulighed for at foretage en ekstern sammenligning, hvor Globeteams kundesultat sammenlignes med andre Microsoft partnere i Danmark og verden over, og her placerer Globeteam sig godt.

Tallene neden for angiver gennemsnittet af den procentdel af kunder, som giver topkarakter 8 eller 9 på en skala fra 1 til 9, hvor 9 står for fremragende og 1 for uacceptabelt. Benchmark resultatet er fra juni 2015.

Kvaliteten af de leverede ydelser:

75 % Globeteam A/S
72 % Alle Partnere
60 % DK

Tekniske kompetencer:

84 % Globeteam A/S
80 % Alle Partnere
75 % DK

Indfri kundens forventninger:

78 % Globeteam A/S
73 % Alle Partnere
66 % DK

”Pragmatisk tilgang til de udfordringer, der opstår, kombineret med høj kvalitet og omstillingsparathed er udslagsgivende.”

Citat fra Kundetilfredshedsundersøgelsen 2015



Ansvar for kundens it

Globeteams kundesultat på førnævnte parametre ligger højt, og vores kunders tilbagemeldinger fortæller os, at en væsentlig årsag til de høje ratings er Globeteams forståelse for kundens behov, og den værdi som it-investeringerne skal tilføre virksomheden, kombineret med konsulenternes høje faglige og tekniske niveau.

I undersøgelsen stilles flere åbne spørgsmål herunder: "Hvor oplever du, at Globeteam A/S differencierer sig fra sine konkurrenter - og hvilke fordele og ulemper giver det dig og din virksomhed? Hertil svarer vores kunder blandt andet:

"I har højt specialiserede konsulenter. Giver fordelene, at vi kan tillade os at være first-mover på visse teknologiske løsninger."

"Vi arbejder med gode erfaringer fra lignende virksomheder, det betyder meget for os, at

der er praktisk erfaring med de opgaver, der løses her."

De årlige resultater kan samtidig sammenlignes internt samt tilbage i tid med kundernes tidligere besvarelser. På den måde kan effekten af de løbende forbedringsinitiativer følges, og sammenligner vi med sidste års kundemåling, fastholder Globeteam sin score på kundernes vurdering af Globeteams evne til at imødekomme deres behov samt på vores evne til at levere ydelser til tiden.

Der, hvor vi ser en stigning, er på resultatet af de adspurgtes vurdering af vores evne til at reagere hurtigt på kundens problemer, hvilket er et vigtigt fokusområde i Globeteam. Samtidig vokser vi på kundens vurdering af kvaliteten af kommunikationen med deres virksomhed. Globeteams kommunikation med kunden er et vigtigt og opprioriteret indsatsområde, hvorfor vi løbende gennem de sidste par år har styrket vores account management og

arbejdet med at professionalisere vores kommunikation online og forbedre vores content, som stilles til rådighed for vores kunder.

Modsat viser resultatet et fald i kundernes vurdering af kvaliteten af salgsprocessen. Her præsterer vi under vores interne mål og imødegår dette ved blandt andet at styrke salgsteamet yderligere i Globeteam.

"Vi har i Globeteam indgået samarbejde med en ekstra dedikeret account manager for at styrke vores fokus på kundebehov og kundetilfredshed samt for at forbedre vores muligheder for at udvikle kundesamarbejdet og arbejde på tværs af vores forretningsområder," siger Claus Møldow.

Kontakt

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

Kundetilfredshedsmålingens hovedkonklusioner



Kundernes overordnede tilfredshedsgrad med Globeteam A/S



Sandsynlighed for at kunden vil anbefale Globeteam A/S



Sandsynligheden for at kunden vil genkøbe ydelser hos Globeteam A/S

Fakta om kundetilfredshedsmetoden

Globeteam har arbejdet systematisk med kundetilfredshed siden 2006. Undersøgelsen er uvildig og gennemføres af Microsoft. Den er obligatorisk for Microsofts guldpartnere.

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 selv at stille 10 yderligere spørgsmål.

Vi har i 2015 undersøgelsen stort set valgt at stille vores kunder de samme spørgsmål som i 2014 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 skal ændre yderligere fremadrettet.