

Gode karakterer til Globeteam

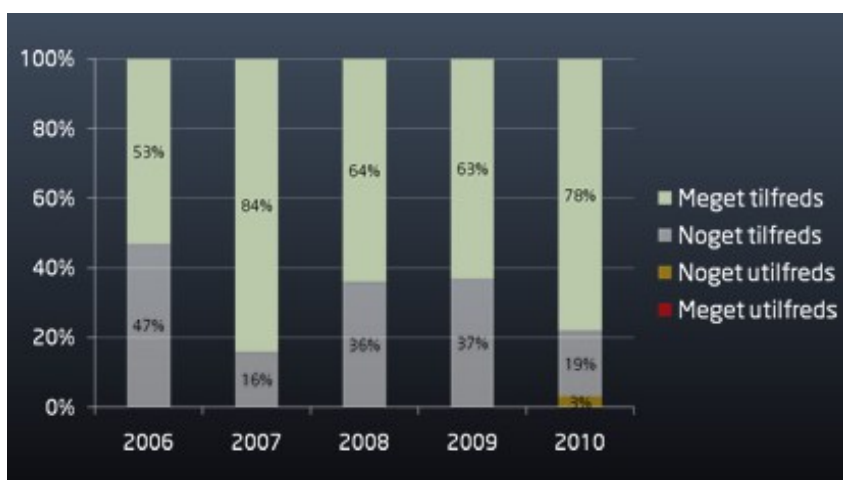
Globeteams kundetilfredshedsanalyse april, 2010

De seneste fem år har kunder årligt givet karakter til Globeteam. Det går stadig godt med kundernes tilfredshed. Det er det overordnede indtryk af den karakterbog, som kunder har uddelt til Globeteam.

Af Kirsten Nielsen, kin@globeteam.com



GLOBALTEAM



Globeteam 2001 - 2010

- 2001 Virksomheden dannes af to konsulenter
- 2004 Omsætningen under 20 mio. kr.
- 2005 Gold Certified Partner for Microsoft
- 2007 Vinder for anden gang "Infrastruktur" prisen
- 2008 Udvalgt som SKI-leverandør
- 2009 Omsætningen under 70 mio. kr.
- 2010 Gennemfører organisations optimering med plads til vækst

En ny undersøgelse afslører, at Globeteam er blandt de it-konsulentvirksomheder, der har flest tilfredse kunder.

"Markedet er mere krævende på grund af den økonomiske afmatning, og med de udfordringer det afstedkommer, erfarer vi i 2009, at det generelt var svært at placere sig så ypperligt som 2007. Alligevel får vi i år meget høje karakterer, hvad angår kundernes overordnede tilfredshed" siger Claus Moldow, der er administrerende direktør i Globeteam.

Analysen er obligatorisk for Microsofts guldpartnere, og er baseret på en høj besvarelsesprocent på 46 fra kunder fordelt på Globeteams tre forretningsområder: Business Consulting, Infrastructure og Development.

Resultaterne er kontrolleret af et uafhængigt analyseinstitut, TNS Prognostics.

Tilfredse kunder

Kunderne siger: "Vi er helt tilfredse med den kvalitet, som I leverer, så jeg har svært ved at finde forbedringer".

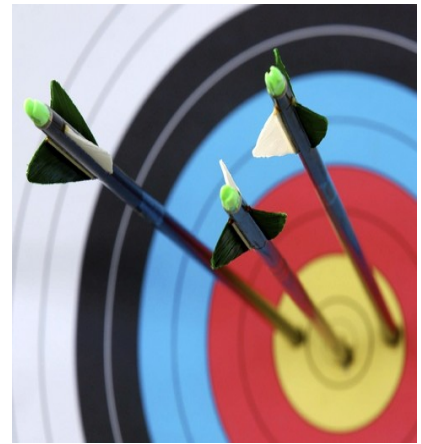
"Globeteam har forstået at sætte sig ind i virksomhedens struktur og arbejdsgange, så de løsninger, der bliver foreslået, altid er relevante og passer til vores behov".

Globeteam får gode karakterer, hvad angår tilfredshedsgraden. 78 % af de adspurgte kunder tilkendegiver, at de er "meget tilfredse" med Globeteams ydelser, og at 19 % er "noget tilfredse". En enkelt kunde er kritisk over for vores ydelser og svarer "noget utilfreds".

Til sammenligning med sidste års undersøgelse er det en markant fremgang, hvor 63 % af kunderne var meget tilfredse og 37 % noget tilfredse. Se model ovenfor.

"Globeteam har forstået at sætte sig ind i virksomhedens struktur og arbejdsgange, så de løsninger, der bliver foreslået, altid er relevante og passer til vores behov."

Citat fra 2010 kundetilfredshedsundersøgelsen



Anbefaling og genkøb af ydelser

Bedømt på spørgsmålet om kunden vil anbefale Globeteam, er 54 % "helt sikkert" parate til at anbefale Globeteam til deres venner eller kollegaer. 35 % vil sandsynligvis.

Vi får lidt lavere karakter i forhold til sidste år på spørgsmålet om, hvor sandsynligt det er, at kunderne næste gang, de skal købe konsulentydelse, vil købe af Globeteam igen. I 2009 opnåede vi, at 26 % vil helt sikkert, 63 % vil sandsynligvis, 11 % måske eller måske ikke. For 2010 ser tallene således ud:

22 % vil helt sikkert,
51 % vil sandsynligvis,
27 % måske eller måske ikke,
0 % vil sandsynligvis ikke,
0 % vil absolut ikke.

Det er naturligvis ikke tilfredsstillende for Globeteam, hvorfor vi har taget kontakt til de kunder, der giver lave karakterer for at aftale konkrete initiativer.

"Vi måler på andre parametre også, og her viser undersøgelsen, at det er gået pænt opad, og at vi, i forhold til gennemsnittet i branchen, flere steder ligger

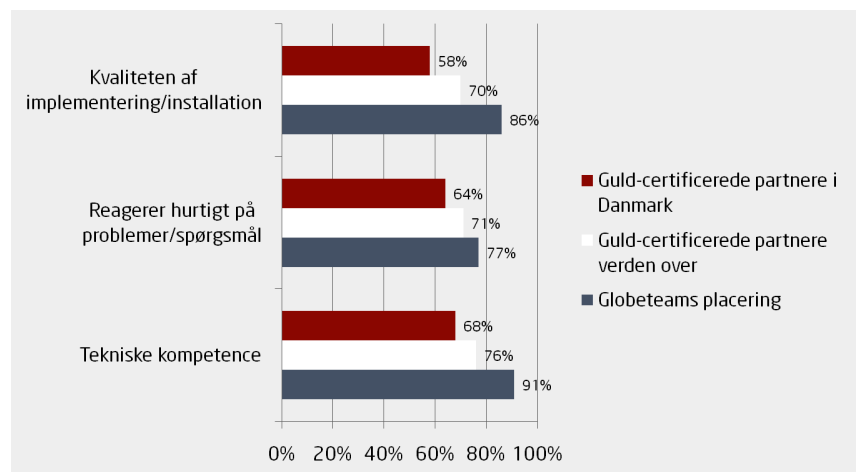
højere end andre it virksomheder i DK", siger Claus Moldow, men understreger samtidig, at Globeteam fremadrettet tager en række initiativer for at sikre sig samme 2009-niveau, hvad angår genkøb af ydelser. Ligesom Globeteam fremover vil styrke sin evne til at synliggøre den konkurrencemæssige fordel kunden opnår ved at bruge Globeteam frem for anden virksomhed.

"Som it-konsulenter skal vi huske på, at vi leverer en immateriel vare, hvorfor det er vigtigt, at vi visualiserer og beskriver vores arbejde over for opdragsgiver", siger Claus Moldow.

National og international benchmark

Globeteam tilbydes også deltagelse i international kundeundersøgelse, hvor virksomheder "rates" mod nationale og internationale partnere. Ser vi på vores kunders karaktergivning på spørgsmål under "professionelle ydelser" og "lethed ved samarbejde/kommunikation", scorer vi højt på mange, og vi er steget væsentlig i forhold til 2009-resultatet.

Herunder "den tekniske kompetence som besiddes af konsulenten" gives maksimal point også set i forhold til andre guldpartnere i DK og verdenen over,



Om undersøgelsen:

Undersøgelsen tilbydes Microsofts guld-certificerede partnere. Kundetilfredshedsanalysen:

- Hjælper os til at kunne definere styrker og svagheder, således at vi kan iværksætte handlingsplaner.
- Giver os et objektivt indblik over kunders holdninger, idet kunderne, hvis de ønsker det, kan besvare anonymt.

- Kommer ikke Microsoft ved! Vores kundelister håndteres af et eksternt analyseinstitut og Microsoft ser kun de samlede resultater, ikke kundelisterne eller individuelle kunders data.

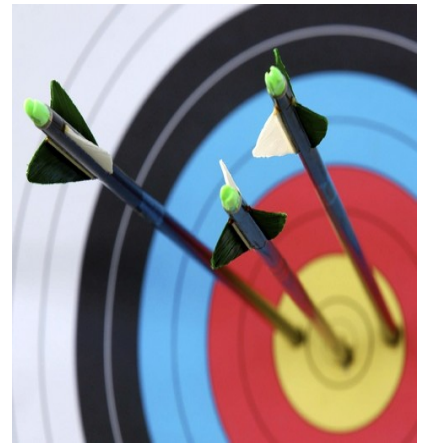
TNS Prognostics, en global leder inden for undersøgelsesbaseret kunderådgivning, er blevet udvalgt til at bygge og styre kundetilfredshedsanalyserne. Hvert halvår indsender vi navnene på de kunder, som deltager i undersøgelsen.

TNS Prognostics' måling af kundetilfredshed er web-baseret og tager 5-10 minutter for kunden at gennemføre.

- "TNS tilbyder en måling af vores kunders holdning til Globeteam. Konceptet sætter udførelsen af vores kundemåling i system samtidig med, at den giver os point i partnerprogrammet. Vi får et anvendelsesorienteret værktøj, som vi kan bruge i vores loyalitetsskabende arbejde." Kirsten Nielsen.

- "Vi får høje karakterer, hvad angår kundernes overordnede tilfredshed, men også set i forhold til stort set samtlige andre guldpartnere på det danske marked".

Claus Moldow, administrerende direktør, Globeteam



ligesom kvaliteten af implementering og reaktionshastighed på kundens problemer eller spørgsmål får et ekstra plus i kundernes karakterbog til Globeteam.

- Teknisk kompetence: Her får Globeteam 91% mod 68% i DK og 76% worldwide
- Reagerer hurtigt på problemer og eventuelle spørgsmål: Her får Globeteam 77% mod 64% i DK og 71% worldwide
- Kvaliteten af implementering/installation: Her får Globeteam 86% mod 58% i DK og 70% worldwide

I modellen på forrige side og neden for viser den mørkeblå streg Globeteams placering, den grå resultat af Microsofts guldpartnere i Danmark og den røde resultatet af guldpartnere verden over.

Globeteam placerer sig glædeligt højt på mange af spørgsmålene og ligger over branchens gennemsnit set i forhold til guldpartnere i DK

Modellen angiver den procentdel af kunder, som giver 8 eller 9 på en skala mellem 1 til 9, hvor 9 står for fremragende og 1 for uacceptabelt.

Organisationsændring og vækst i Globeteam

Globeteams voksende succes med konsulenttydelser og kundetilgang betød, at omsætning og konsulentantallet i 2009 steg yderligere.

Denne udvikling kræver en tilpasning af strategi og forretningsprocesser, hvorfor Globeteam ved årsskiftet 2010 gennemførte en organisations optimering, som giver os mulighed for at tilbyde vores kunder de bedst tænkelige løsninger.

Med organisationsforandringen kan Globeteam fastholde og fremme vores faglige fokusering og målrettethed mod eksempelvis frontløber teknologier.

"Med ændringen vil vi således styrke vores fokus på kundernes behov og konsulenternes kompetencer. Og vi håber, at vores kunder vil gennemføre kundetilfredshedsundersøgelsen igen i 2011, så vi kan sammenligne resultaterne, og sikre os, at vores optimering af Globeteam, når de mål vi har sat for forandringen", siger Claus Moldow.

Læs mere om Globeteams organisationsoptimering på vores hjemmeside under nyheder.

Lethed ved samarbejde/kommunikation



- Guld-certificerede partnere verden over
- Guld-certificerede partnere i Danmark
- Globeteams placering 2010

Professionelle ydelser

