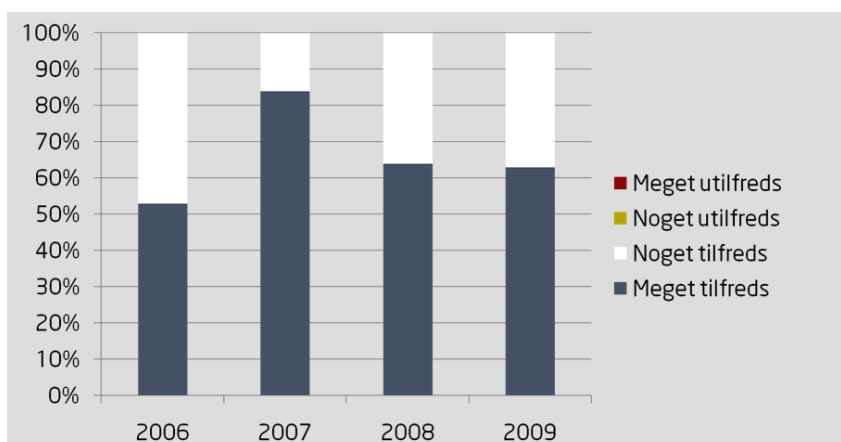


Høj kundetilfredshed og international benchmark placering

Globeteam er et konsulenthus med høj faglighed, konstant vækst og særligt glædeligt: Meget tilfredse kunder. Dette fremgår af en netop afsluttet kundetilfredshedsundersøgelse og benchmarkanalyse, hvor Globeteam rates mod nationale og internationale partnere hos Microsoft.

Kirsten Nielsen, kin@globeteam.com



Samtlige af vores kunder har svaret "meget tilfreds" eller "noget tilfreds". Vi har ingen kunder, som er kritiske over for vores løsninger.



Globeteam 2001 - 2009

- 2001 Virksomheden dannes af to konsulenter
- 2004 Forretningsområdet ERP etableres, og omsætningen runder 20 mio. kr.
- 2005 Gold Certified Partner for Microsoft
- 2007 Vinder for anden gang "Infrastruktur" prisen
- 2008 Udvalgt som SKI-leverandør
- 2009 Omsætningen forventes at runde 70 mio. kr.

Globeteam måler kundernes tilfredshed hvert år. Og resultaterne er altid tilgængelig for vores kunder. "Det er en stærk motivationsfaktor løbende at få feedback på ydelserne, og de flotte resultater ansporer til fortsat udvikling", siger Claus Moldow, administrerende direktør, Globeteam.

Undersøgelsen foretages af uafhængigt analyseinstitut, TNS Prognostics, og tilbydes Microsofts guld-certificerede partnere. For guld-partnere bliver undersøgelsen obligatorisk fra den 1. oktober 2009.

2009 resultat

Resultatet for 2009 blev offentliggjort i april måned. I 2009 undersøgelsen tilkendegiver 63% af de adspurgte kunder, at de er "meget tilfredse" med Globeteams ydelser, og at 37% er "noget tilfredse". Det er en lille tilbagegang i forhold til 2008 resultatet, hvor 64% af kunderne var meget tilfredse og 16% nogenlunde tilfredse.

Som man bemærker i overstående figur af kundernes tilfredshed 2006-2009 har samtlige af vores kunder svaret "meget tilfreds" eller "noget tilfreds". Vi har ingen kunder, som er kritiske over for vores løsninger.

- "Vi er meget glade for, at vi har været i stand til at fastholde tilfredsheden på et højt niveau mellem 2008 og 2009 i et marked, som er blevet mere krævende", siger Claus Moldow.

Globeteam tog et særligt højdespring i 2007, og selv om vi kunne ønske det, så vokser træerne ikke ind i himlen. Det er generelt svært at placere sig så ypperligt som 2007 resultatet i et markedet med økonomisk afmatning.

Genkøb af ydelser

Foruden at tilkendegive tilfredshedsgraden spørges kunderne også om, hvor sandsynligt det er, at de næste gang, de skal købe konsulent ydelser, vil købe af Globeteam igen. I 2008 opnåede vi, at

“Det er fantastisk at have en flok meget kompetente og imødekomende konsulenter til sin rådighed, som ud over de tekniske kvalifikationer også har den menneskelige side med og forstår at bakke op, når der er behov herfor”.

Citat fra 2009 kundetilfredshedsundersøgelsen



27% vil helt sikkert, 50% vil sandsynligvis og 23% måske eller måske ikke.

For 2009 er tallene steget positivt og ser således ud:

26% vil helt sikkert
63% vil sandsynligvis
11% måske eller måske ikke
0% vil sandsynligvis ikke
0% vil absolut ikke

Konkurrencemæssig fordel

Spørgsmålet om, hvordan kunden vurderer den konkurrencemæssige fordel som virksomheden har ved at bruge Globeteam frem for anden virksomhed, der leverer lignende løsninger, svarer 11% af vores kunder, at de oplever en afgørende fordel, 53% en stor fordel og 32% nogen fordel. Kun 4% svarer en mindre fordel.

International benchmark

Blandt Microsofts godt 3500 Gold Certified Partnere på verdensplan tilbydes også hvert år deltagelse i international kundeundersøgelse, hvor virksomheden "rates" mod nationale og internationale partnere. Vi har valgt at deltage to gange årligt, og har flere gange placeret os som højdespringer, når der er blevet sammenlignet mellem virksomhederne.

“Undersøgelsen giver os et overblik over Globeteams kundetilfredshed og kundelojalitet og giver os muligheden for at handle proaktivt og skabe større tilfredshed og loyalitet. Kundernes holdning tillægges stor betydning”. Claus Moldow, administrerende direktør, Globeteam

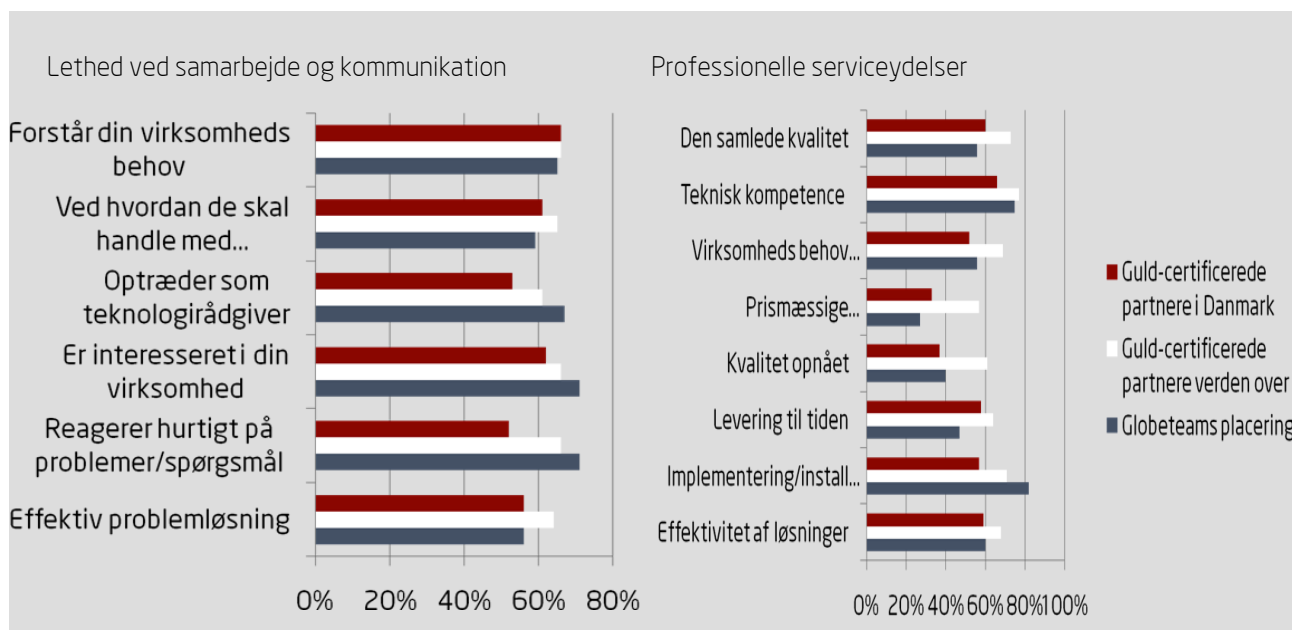
I benchmarkanalysen kan vi sammenligne data under professionelle serviceydelser og lethed ved samarbejde og kommunikation - som henholdsvis indeholder 8 og 6 underspørgsmål.

Pilene i benchmarkmodellerne neden for viser, hvilken procentvis sammenhæng, der antages at være mellem modellens parametre.

Den mørkeblå pil viser procentdelen af vore kunder, som angiver, at Globeteam yder en top præstation. Det vil sige 8 eller 9 på en skala mellem 1 til 9, hvor 9 står for fremragende og 1 for uacceptabelt.

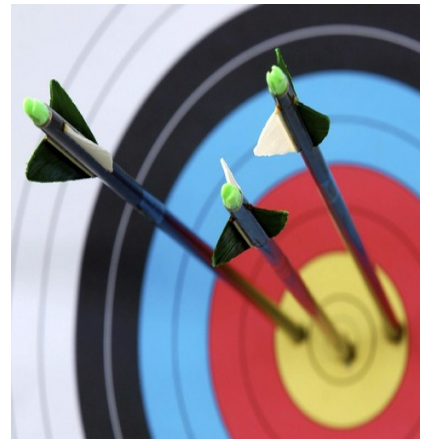
Den hvide pil viser resultatet af Microsofts guld-partnere verden over. Her placerer Globeteam sig nogle gange over, andre gange under "the worldwide trend".

(Fortsættes på side 3)



- "Vi er meget glade for, at vi har været i stand til at fastholde tilfredsheden på et højt niveau mellem 2008 og 2009 i et marked, som er blevet mere krævende".

Claus Moldow, administrerende direktør, Globeteam



Den røde pil viser resultatet af Microsofts guld-partnere i Danmark. Globeteam rates glædeligt højt på mange af spørgsmålene.

Uddrag af benchmark

På afgørende benchmark, placeres Globeteam højt blandt såvel de danske partnere som partnere verden over. Eksempelvis under:

- Er interesseret i din virksomhed: Globeteam ligger på 71% mod 62% i DK og 66% worldwide
- Den tekniske kompetence, som konsulenterne besidder: Her scorer Globeteam 75% mod 66% i DK og 77% worldwide

"Urealistisk men alligevel: Kloning af visse konsulenter kunne hjælpe i en travl tid med mange opgaver.

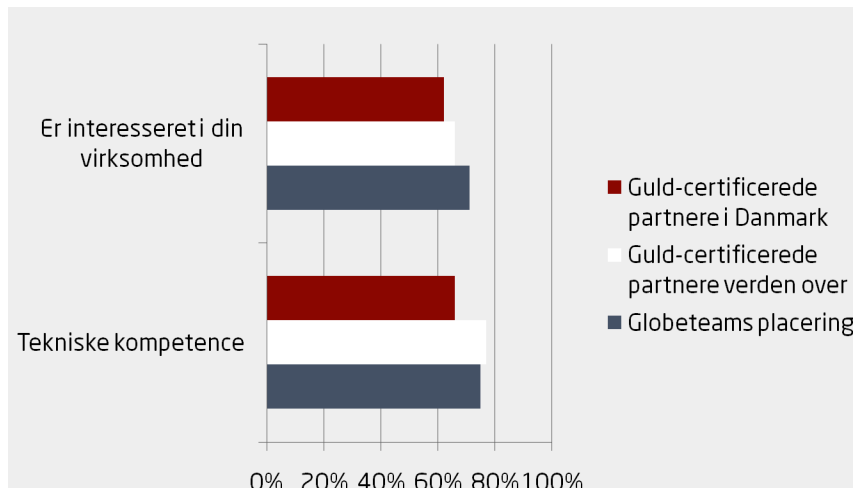
Det er fantastisk at have en flok meget kompetente og imødekommende konsulenter til sin rådighed, som ud over de tekniske kvalifikationer også har den menneskelige side med og forstår at bakke op, når der er behov herfor."

Der har været manglende information og kommunikation på et enkelt projekt - når det fungerer, så stiger tilfredsheden markant.

Kundekommentarer

Alt i alt tegner kundetilfredhedsanalysen et meget positivt billede af Globeteams ydelser. Men ingen roser uden torne.

Citater viser et anonymiseret udpluk af positive og negative kommentarer:



Om undersøgelsen:

Undersøgelsen tilbydes Microsofts guld-certificerede partnere. Kundetilfredhedsanalysen:

- 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 kundetilfredhedsanalyserne. 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 med få ressourcer et anvendelsesorienteret værktøj, som vi kan bruge i vores loyalitetsskabende arbejde." Kirsten Nielsen.