

Globeteams kunder er mere tilfredse

Globeteam ligger i top med tilfredse kunder. Det fremgår af en afsluttet kundetilfredshedsundersøgelse og benchmark-analyse mod andre Microsoft guld-partnere i Danmark og på verdensplan.

Resultat af kundetilfredshedsundersøgelse, oktober 2008



Globeteam fik sølv

Globeteam blev blandt 3500 partnere nomineret inden for kategorien kundetilfredshed og vandt sølv for vore kundetilfredshed fra oktober 2007.

Globeteam er to gange løbet med titlen som Året Infrastruktur Partner - i 2007 og 2005. To ud af de tre gange, Microsoft har uddelt prisen.

Resultatet af tidligere kundetilfredshedsundersøgelser:

På Globeteams hjemmeside kan du læse resultatet af tidligere kundetilfredshedsundersøgelser.

[Kundetilfredshed 2007, oktober](#)

[Kundetilfredshed 2007, april](#)

[Kundetilfredshed 2006, oktober](#)

Du er også velkommen til at kontakte Kirsten Nielsen kin@globeteam.com, hvis du ønsker den fulde tekst tilsendt.

Globeteam har som mål at tilbyde nogle af markedets bedste konsulenter. For at holde snor i om vi lever op til vores mål gennemføres to gange årligt en kundetilfredshedsundersøgelse. Resultatet blev offentliggjort i oktober.

I undersøgelsen tilkendegiver 64% af de adspurgte kunder, at de er meget tilfredse med Globeteams ydelser, og at 36% er nogenlunde tilfredse.

- "Det er det samlet set et resultat, vi finder meget tilfredsstillende. Foruden at vise kundernes tilfredshed med Globeteam, kan målingerne benchmarkes mod andre virksomheder, som er guld-certificerede. Benchmarkes op imod resultaterne fra partnere i Danmark og på verdensplan dokumenterer undersøgelsen, at vi lever op til vores mål", siger Claus Moldow.

Benchmark mod guldpartnere i DK og worldwide

TNS Prognosis' målekoncept er mere omfattende end de forrige år (2006 og 2007). 2008-undersøgelsen giver mulighed for at sammenholde Globeteams resultat med gennemsnitstal fra Microsofts guld-certificerede partnere på det vesteuropæiske/danske marked og verden over. Vi kan sammenligne data under Overall Performance, herunder kategorierne:

- 1) Professionelle serviceydelser
- 2) Lethed ved samarbejde og kommunikation

- som henholdsvis indeholder 8 og 6 underspørgsmål.

Pilene i nedenstående benchmark modeller viser, hvilken procentvis sammenhæng, der antages at være mellem modellens parametre. Den øverste, mørkeblå pil viser procentdelen af vore kunder, som angiver, at Globeteam yder en top-

"Det er ikke nødvendigt for Globeteam at forbedre noget som helst".

"Er altid imødekommende og beredte til at betjene og servicere".

"Yderst tilfredsstillende expert-partnerskab".

Kundekommentarer fra undersøgelsen, oktober 2008



præstation. Det vil sige 8 eller 9 på en skala mellem 1 til 9, hvor 9 står for fremragende og 1 for uacceptabelt.

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

Den lyseblå pil viser resultatet af Microsofts guld-partnere i Danmark. Globeteam placerer sig glædeligt højt på samtlige spørgsmål under begge kategorier.

Professionelle serviceydelser

Ved gennemgang af resultatet for professionelle ydelser (PS) tegner benchmark-analysen et meget positivt billede af de kunder, der angiver, at Globeteam yder en toppræstation. På samtlige 8 spørgsmål placerer Globeteam sig med en kundetilfredshed, der ligger over den gennemsnitlige tilfredshed med danske guld-partnere.

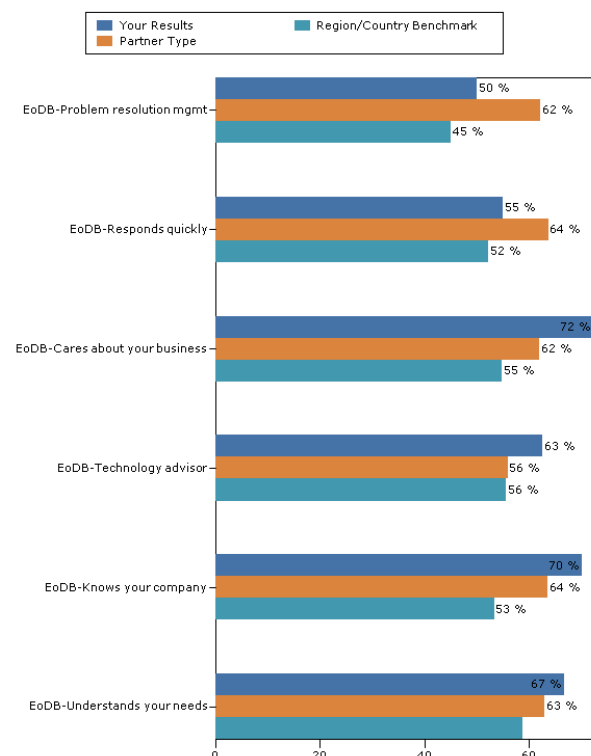
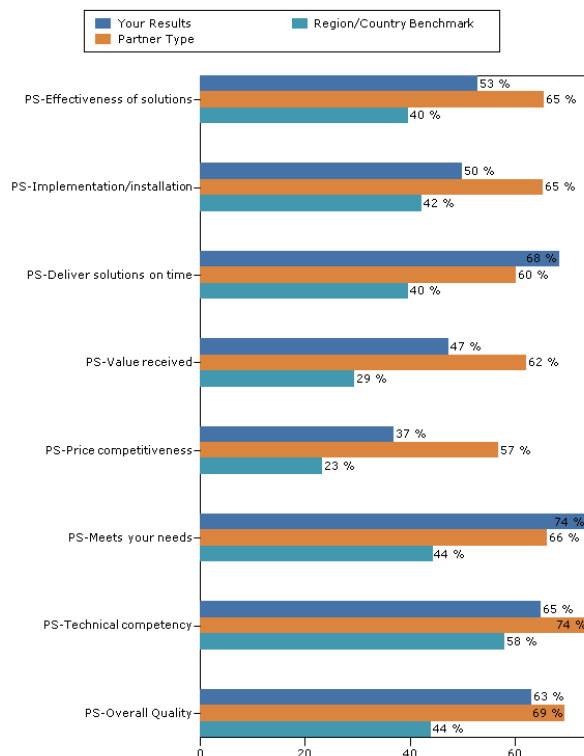
Som det fremgår af benchmark modellen (PS) neden for, viser analysen blandt andet, at de adspurgte kunders erfaring med den samlede kvalitet (Overall Quality) af de professionelle serviceydelser ligger på 63% i forhold til et gennemsnit på 44% blandt de danske partnere.

Blandt partnere på verdensplan ligger vi 6 procent lavere, altså 63% mod 69%.

På afgørende benchmark, såsom evnen til at levere til tiden og imødekomme kundens behov, placeres Globeteam højere blandt såvel de danske partnere som partnere verden over med henholdsvis:

- Deliver solutions on time: 68% mod 40% i DK og 60% worldwide
- Meets your needs: 74% mod 44% i DK og 66% worldwide

(Fortsættes på side 3)



"Det samlet set et resultat, vi finder meget tilfredsstillende. Foruden at vise kundernes tilfredshed med Globeteam, kan målingerne benchmarkes mod andre virksomheder, som er guld-certificerede. Benchmarkes op imod resultaterne fra partnere i Danmark og på verdensplan dokumenterer undersøgelsen, at vi lever op til vores mål". Claus Moldow.



Samarbejde og kommunikation

Sammenholdes Globeteams resultat med danske guld-partnere inden for kategorien samarbejde og kommunikation (EoDB) scorer vi højt på samtlige

seks spørgsmål. Samtidig kan Globeteam smykke sig med, at vi på fire ud af seks stillede spørgsmål ligger over gennemsnittet i forhold til konkurrenterne på verdensplan.

Sammenlignes eksempelvis spørgsmålet: "Cares about your business" opnår Globeteam 72%, hvilket er henholdsvis 17% og 10% højere end gennemsnittet i Danmark og på verdensplan.

På to spørgsmål ligger vi lavere i forhold til guld-partnere verden over. Det drejer sig om spørgsmålene om hvorvidt 1) Globeteam reagerer hurtigt på kundens problemer eller spørgsmål og på 2) effektiviteten af styringen for problemløsningen.

Modellen (EoDB) på side 2 viser den procentvise fordeling på ovenstående samt på resterende spørgsmål under kategorien.

Kundekommentarer

Alt i alt tegner kundetilfredshedsanalysen et meget positivt billede af Globeteams ydelser. Men ingen roser uden torne. Nedenstående citater viser et anonymiseret udpluk af kommentarer fra vore eksisterende kunder – såvel positive tilbagemeldinger som anbefalinger fra kunder.

"Det er ikke nødvendigt for Globeteam at forbedre noget som helst".

"Er altid imødekomende og beredte til at betjene og servicere".

"Yderst tilfredsstillende expert-partnerskab".

"Yderst tilfredsstillende ekspert-partnerskab, rå kodekompetencer er knapt så gode".

"Bedre opfølgning på support og udviklingsopgaver".

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