

RESUME AF KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

MONTES A/S - Oktober 2011

Formål med undersøgelsen

- Vi vil undersøge kundernes opfattelse af MONTES som IT-leverandør.
Herunder faktorer som pris, service, løsninger/produkter.
- Vi vil undersøge, om kunderne mener, at MONTES lever op til egne værdier.
- Vi vil undersøge, om kunderne vil anbefale MONTES som IT leverandør til andre.

Evalueringen skal ikke opfattes som en rettesnor, men kan give et indblik i kundernes opfattelse og holdninger til MONTES som deres IT-leverandør. Målet er derfor, at MONTES, gennem disse tilegnede informationer, kan yde en bedre service, får tilfredse kunder og opbygger bedre samarbejder.

Metode og baggrund

I oktober 2011 gennemførte MONTES en kundetilfredshedsundersøgelse. Blandt de inviterede kunder, ønskede 54 % at deltage.

Respondenterne er udvalgt blandt de kunder, der løbende har kontakt med MONTES, udvalgt på baggrund af omsætning og en tidsperiode, der går et år tilbage fra oktober 2011.

Undersøgelsen er gennemført som telefoninterview.

GENNEMGANG AF UNDERSØGELSE

Hvorfor har kunden valgt MONTES?

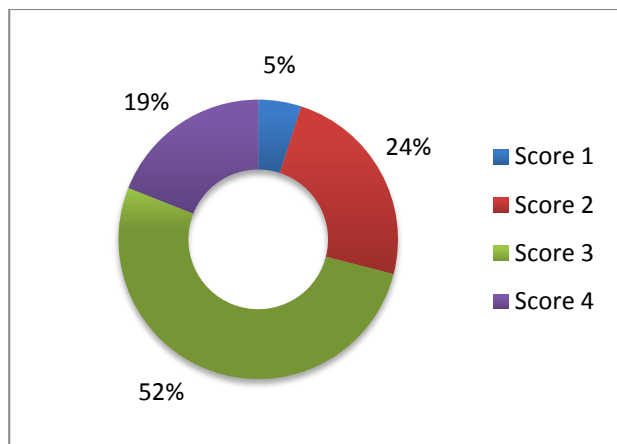
- De fleste svarer gennem personligt netværk. De færreste kan huske, hvordan de fandt frem til MONTES, da det er et samarbejde gennem mange år.
- Der vises ikke den store aktivitet ift. at undersøge konkurrerende, hvilket tyder på et vist tillidsforhold til MONTES.
- Herudover har det også stor betydning, at MONTES er lokalt forankret.

Hvor tilfreds er kunderne med MONTES som deres IT-leverandør?

Som det ses i Figur 1, svarer godt 71 %, at deres tilfredshed med MONTES er 3 eller 4. Herudover har knap 29 % givet en score på 1 eller 2.

Nedenstående kan ses de enkelte scores med procentvis andel.

FIGUR 1: FORDELING AF TILFREDSHEDSBESVARELSE PÅ EN SKALA FRA 1-4



Ud fra begrundelserne fra disse scores er det resterende afsnit bygget op omkring de seks emner - tre positive og tre negative - som var de mest hyppige begrundelser for respondenternes score.

POSITIVE UDSAGN

Den personlige relation

- At de personer, som kunderne er i kontakt med, kender deres systemer. Det giver dem tryghed og vished om, at der er styr på tingene. Kunderne føler, at de er i sikre hænder.

Fagligt dygtige

- Flere roser MONTES medarbejdere for at være fagligt dygtige. Herunder også engagement, kompetence og teknisk dygtighed.

Hurtig respons og proces

- Den sidste af de positive elementer er den hurtige tilbagemelding. Mange virksomheder er meget afhængige af deres IT, og derfor lægges der også vægt på hurtig respons.

NEGATIVE UDSAGN

Manglende kommunikation

- Manglende kommunikation ved driftsproblemer er det mest gennemgående tema.
- Trods utilfredshed omkring den manglende kommunikation ved driftsforstyrrelser, er det kun enkelte, der udviser et ønske om at skifte udbyder.

Høj pris

- Kun enkelte giver det som begrundelse for deres tildelte score, dog bliver det nævnt i andre sammenhænge, hvorfor det alligevel tillægges en stor vægt i dette afsnit.

- Kvaliteten af løsningerne, servicen osv. svarer overens med prisen. Derfor er det en mulighed, at MONTES fremadrettet skal fokusere mere på at kommunikere den høje kvalitet i løsningerne, således pris og kvalitet hænger bedre sammen i kundens optik.

Fejl

- Fejlfakturering, der som oftest skyldes uklarhed omkring aftaler.
- Rettede fejl, der fremkommer igen efter serveropdateringer. (Én respondent)

Emnet *Fejl og Manglende kommunikation* er områder, der også berøres i afsnittet om udsagnet *Vi indgår klare aftaler og tager ansvar*.

Hvad vi siger selv, passer det med det kunderne oplever...

Dette afsnit omhandler fem udsagn, hvor respondenterne skulle tage stilling til, hvorvidt de kunne genkende udsagnene i deres oplevelser som kunde ved MONTES.

MONTES er et samlet team om at løfte opgaven

67 % af de adspurgte *enige* i dette udsagn. Dette bliver ofte begrundet med, at der altid er en til at tage over, hvis den pågældende kontaktperson ved MONTES ikke er til stede.

19 % svarer, at de er *uenige* i dette udsagn. Dette opleves bl.a. som manglende intern kommunikation.

MONTES er omstillingsparate og teknologisk på forkant

48 % har svaret, at de er *enige* og 43 % har svaret *ved ikke/har ikke bemærket* til dette udsagn. Derfor bør det overvejes, om det er et område, MONTES skal arbejde mere på at signalere ud til kunden.

Besvarelsen kan også betyde, at det ikke er noget, kunderne vægter højt, men at det er selvfølge, at en IT-leverandør naturligvis har mere forstand på IT, end de selv har.

Mange af respondenterne, der er enige i udsagnet, forklarer det med, at MONTES kan løse de problemer, de har haft, eller at de ikke selv har den teknologiske forståelse. Derved svarer de egentlig ikke på, om de er enige i, at MONTES er teknologisk på forkant, men mere på at MONTES er teknologisk opdateret.

MONTES er professionelle

Hele 81 % af de adspurgte er *enige* i, at MONTES er professionelle.

MONTES er rådgivende og lyttende

95 % af alle respondenterne er enige i, at MONTES er *rådgivende og lyttende* i deres måde at arbejde på.

Respondenterne svarer bl.a. at de får muligheden for at få det sidst ny produkt, at MONTES er rimelig fleksible og MONTES oplyser konsekvenserne ved at vælge et andet produkt.

MONTES indgår klare aftaler og tager ansvar

Der er overvægt af de positive tilkendegivelser med godt 57 %, mens 43 % har svaret enten *uenig, både og* eller *ved ikke/har ikke bemærket*.

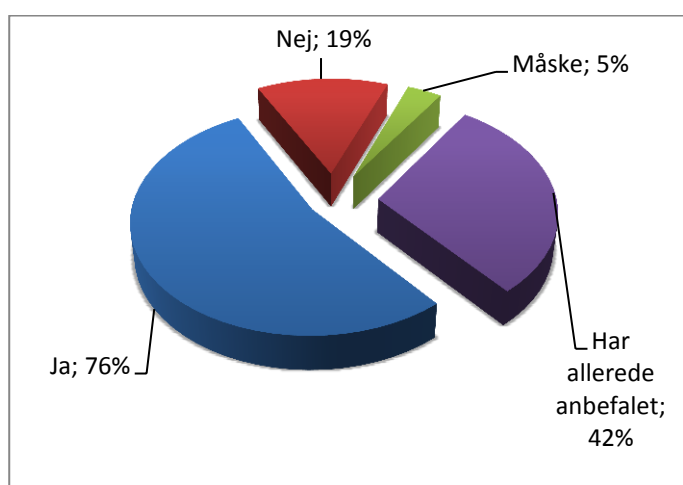
De enige respondenter begrundet besvarelserne med, at MONTES overholder aftalen og løser opgaven til tiden.

De uenige besvarelser bygger bl.a. på at der tages for lidt ansvar for opgaven. Heraf siger 29 % ligeledes, at det handler om manglende kommunikation og fejlfakturering.

VIL KUNDERNE ANBEFALE MONTES?

Som det ses ud fra Figur 2, vil 76 % af de adspurgte gerne anbefale MONTES til andre, hvoraf 42 % allerede har gjort det. De resterende 34 % der gerne vil, men ikke førhen har anbefalet MONTES, begrundet det med, at situationen ikke har været der.

FIGUR 2: VIL DU ANBEFALE MONTES TIL ANDRE?



SAMMENFATNING

Ud fra gennemgangen af undersøgelsen er der en overvægt af tilfredse kunder. Dette vægtes i de fleste tilfælde på den personlige relation, lokal beliggenhed, hurtig tilbagemelding og gode og fleksible løsninger. De negative sider, som skal have mere fokus, er specielt manglende kommunikation ved driftsforstyrrelser og fejlfakturering. Fejlfaktureringen bunder sandsynligvis i uklare aftaler, som både kan være mellem MONTES og kunden, samt internt i MONTES.