

CONCLUSION

Conclusion scoort onverminderd hoog op de Giarte IT Experience Benchmark

84% van de klanten beveelt Conclusion aan vanwege kwaliteit, expertise en sterke klantfocus

Utrecht, 28 juli 2020 - IT-dienstverlener [Conclusion](#) heeft wederom topposities behaald in de [Giarte IT Experience Benchmark](#) (voorheen Outsourcing Performance benchmark). Naast hoge scores op de onderdelen Competenties en Klantfocus, behaalt Conclusion dit jaar ook een tweede plaats wat betreft klantaanbevelingen in de groep grote IT-dienstverleners. Met 84 procent van de klanten die Conclusion aanbeveelt, scoort het IT-bedrijf een stuk hoger dan het gemiddelde percentage van 60 procent. Conclusion heeft bovendien het hoogste percentage klanten dat haar absoluut aanbeveelt in de peergroup Large Size.

Bovengemiddelde tevredenheid over de dienstverlening

Om de servicetevredenheid vast te stellen, maakt Giarte onderscheid tussen vier domeinen. Naast de drie bekende domeinen Application Management (AM), Infrastructure Management (IM) en End User Management (EUM), waar Conclusion een topscore behaalt, is dit jaar ook Security Management (SM) toegevoegd. Met scores van een 8.3 (IM) en een 8.0 (EUM), bemachtigt Conclusion in beide domeinen een tweede plaats. Op het gebied van AM scoort de IT-dienstverlener met een 7.9 een plek in de top 4. In het SM-domein heeft Conclusion een 7.2 behaald.

Ook in andere delen van het onderzoek gooit Conclusion hoge ogen. De IT-dienstverlener behaalde haar hoogste scores op de indicatoren inzet van hoogwaardige expertise en bereidheid om een stap extra te zetten voor haar klanten. Hiernaast wordt Conclusion gewaardeerd voor haar betrouwbaarheid en aanpassingsvermogen wanneer de wens van de klant verandert.

Engbert Verkoren, CEO van Conclusion: "We zijn heel enthousiast dat de kwaliteit van onze dienstverlening zo hoog gewaardeerd wordt en dat ook nog eens zo'n grote groep klanten ons als uitstekend beoordeelt. Het is fijn om deze erkenning te krijgen van onze klanten, die ons het vertrouwen geven om verantwoordelijkheid te dragen voor hun meest kritische processen. We zijn ontzettend trots op alle medewerkers die zich dag in dag inzetten om dit voor elkaar te krijgen. Zonder hen hadden we dit niet kunnen bereiken."

Over het onderzoek

Giarte publiceert jaarlijks de grootste benchmarkstudie over de ervaringen van Nederlandse klantorganisaties met hun IT-serviceproviders. Onder andere senior management, zoals CIO's, geven in het onderzoek hun mening over hun outsourcingpartners. De antwoorden hebben betrekking op alle serviceniveaus van de afgelopen 12 maanden. Conclusion neemt voor het vijfde jaar deel aan het IT Experience (voorheen Outsourcing Performance) onderzoek, waar 58 klanten van Conclusion aan hebben meegewerkt.

Over Conclusion

Conclusion is een IT-dienstverlener met een focus op business transformatie en IT services. Het bedrijf is ingericht als ecosysteem waarbinnen alle bedrijven hun eigen expertise hebben en dit combineren om klanten zowel domein- en technologische expertise als flexibiliteit te bieden. Door verantwoordelijkheid te nemen voor maatschappij- en missiekritieke bedrijfsprocessen en systemen onderscheidt het zich van andere IT-dienstverleners. Conclusion richt zich binnen de Nederlandse markt op middelgrote tot grote klanten in het hart van de maatschappij. Meer informatie is te vinden op: <https://www.conclusion.nl>

Over Giarte

Giarte is een Nederlands onderzoeks- en adviesbureau, actief op het vlak van klant- en eindgebruikersbeleving rondom zakelijke IT-dienstverlening en applicaties. Met haar expertise in het tastbaar, meetbaar en bestuurbaar maken van beleving zijn zij de bruggenbouwer tussen tech en touch. Met een team van vijftien gedreven professionals ontwerpen zij instrumenten en modellen voor het verbeteren van klant- en eindgebruikersbeleving bij zakelijke IT en software. Hiermee helpen zij organisaties en instellingen om een betere businessimpact en ketensamenwerking te realiseren. Giarte is de grondlegger van de Xperience Level Agreement (XLA®).

De Giarte IT Experience Benchmark (voorheen Outsourcing Performance) is sinds 2002 de grootste benchmarkstudie onder uitbesteders van IT naar hun mening over de relatie met hun IT-serviceprovider(s).

Meer informatie is te vinden op www.giarte.nl en www.it-experience.giarte.nl/.

Meer informatie

Marcommit

Annelies Heuvelmans

035-5822730

conclusion@marcommit.nl