



**Hvornår og hvordan?**

**91% tilfredse kunder!**

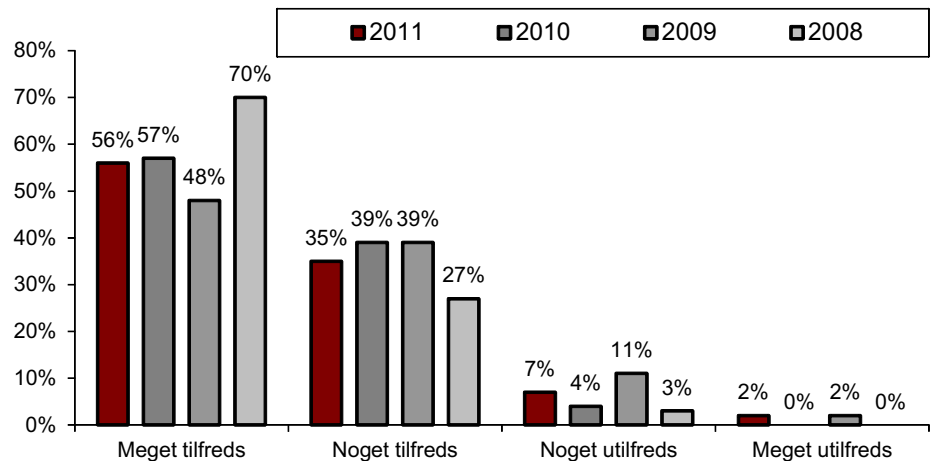
**Samlet tilfredshed over gennemsnit**

## Kundetilfredshedsundersøgelse 2011

I marts 2011 gennemførte Datapro A/S endnu en tilfredshedsundersøgelse blandt kunderne i samarbejde med Microsoft. Undersøgelsen, der blev udført via et eksternt konsulentbureau, blev besvaret af 21% af de adspurgte kunder. Heraf valgte 33% at besvare anonymt, hvilket er en del lavere end sidste år.

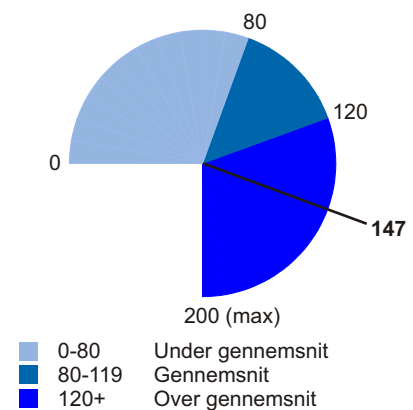
Undersøgelsen tog udgangspunkt i 13 spørgsmål, som alle omhandlede en vurdering af Datapro's præstation. Nedenstående grafiske elementer viser et udpluk af de samlede resultater.

Diagrammet nedenfor viser den samlede procentdel af kunder, der besvarede spørgsmålet om den generelle tilfredshed, sammenlignet med de seneste tre år. I alt har hele 91% af de adspurgte givet udtryk for at være "meget tilfredse" eller "noget tilfredse", hvilket absolut er et resultat, vi kan være stolte af.



Grafen viser den samlede tilfredshed, hvor pointtallene er kalkuleret som indextal (NSAT = Net Satisfaction). NSAT pointtal beregnes på baggrund af den generelle tilfredshed i procent.

Datapro opnåede et meget tilfredsstillende NSAT pointtal på 147, hvilket er et godt stykke over det almene gennemsnit for undersøgelsen.



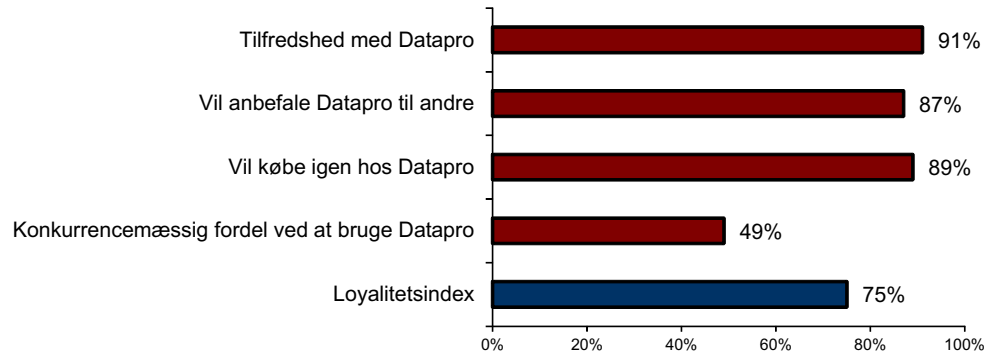
(Fortsættes på bagsiden...)



## Kundetilfredshedsundersøgelse 2011.../2

### Kundelojalitet

Kundelojaliteten måles som et index, der er baseret på fire hovedspørgsmål. Tallene er et udtryk for hvor mange procent, der har besvaret det pågældende spørgsmål med de to mest positive svar på skalaen. Her er det værd at bemærke, at 3 ud af de 5 områder er væsentligt forbedret siden målingen i 2010.



### Konklusion

Kun ved at få identificeret styrker og forbedringsområder kan Datapro yde den bedst mulige kundeservice. Alle, der har svaret på undersøgelsen, har hjulpet aktivt til dette, og det sætter vi som partner og leverandør meget stor pris på.

Vi arbejder målrettet med resultaterne og kan således se en væsentlig fremgang på scoringen af bl.a. kvaliteten af supporten og kvaliteten af produkt/løsning, som begge var forbedringspunkter i 2010.

### Hvad kan vi forbedre?

For 2011 vil vi bestræbe os på en mærkbar forbedring inden for bl.a. følgende områder:

- Hurtigere responstid samt kortere ventetid på udførelse af opgaver
- Bedre afstemning af forventninger, herunder estimer på tidsforbrug og økonomi
- Vidensdeling, herunder at kendskab til større kundeløsninger spredes på flere konsulenter

### Hvad er vi gode til?

Samtidig glæder vi os over de mange positive tilkendegivelser, undersøgelsen har videregivet. De 4 områder, der har fået højeste karakter på tilfredshed, er:

- Evne til at imødekomme særlige behov (71%)
- Let at samarbejde med (67%)
- Kvaliteten af support (65%)
- Kvaliteten af produkt/løsning (55%)

Hertil kommer de personlige kommentarer fra vores kunder, heraf kan nævnes "oplever hurtige tilbagemeldinger og positivt samarbejde med konsulenterne", "det er en meget professionel virksomhed", "utrolig samarbejdsvillighed til at efterkomme vores ønsker til programmet".

### Spørgsmål?

Spørgsmål til undersøgelsen er meget velkomne og kan stilles til marketingchef Betina Lyngskjold på tlf. 25 26 99 96 eller via e-mail [bly@datapro.dk](mailto:bly@datapro.dk).

Maj 2011