



Press release 03 July 2017

Proact trots op score in jaarlijks Outsourcing Performance-onderzoek van Giarte

Proact heeft hoge scores behaald in het jaarlijkse Outsourcing Performance-onderzoek van onderzoeksbureau Giarte. Voor wat betreft de Outsourcing Recommendation Score behaalde Proact in de categorie middelgrote dienstverleners zelfs een score van 100 procent. Dat betekent dat alle ondervraagde Proact-klanten de vraag 'Zou u uw serviceprovider aanbevelen?' bevestigend beantwoordden. De Tevredenheidsscore van Proact nam toe van 7.9 (2016) naar 8.3 (2017). Hierbij vraagt Giarte klanten hun serviceprovider een cijfer te geven tussen 1 en 10.

Voor wat betreft de zogenaamde Giarte Trust Score scoorde Proact van alle middelgrote leveranciers het hoogst met 86 op een schaal van 0 tot 100 procent. Respondenten wordt voor deze score gevraagd de aanwezigheid van vertrouwen te beoordelen op zes aspecten. Scores op de individuele trustindicatoren geven inzicht in sterke kanten en verbeterpunten van de relatie tussen een provider en zijn klanten. De Giarte Trust Score (GTS) is het gemiddelde van de zes indicatoren.

Verder behaalde Proact in de Customer Effort Score (CES) een top vier-notering. Hiermee geven respondenten aan hoeveel moeite het kost om binnen een domein diensten te ontvangen die niet gecontracteerd zijn. Hoe hoger de score, hoe minder moeite er gedaan hoeft te worden om niet-standaarddienstverlening voor elkaar te krijgen.

Het Outsourcing Performance-onderzoek van Giarte is een benchmarkstudie, samengesteld uit een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Het kwantitatieve deel bestaat uit een onlineonderzoek onder uitbestedende organisaties, waarbij gegevens worden verzameld over het functioneren van de klant-leverancierrelaties. Deze data zijn verzameld in het eerste kwartaal van 2017. In het tweede kwartaal zijn interviews afgenomen onder de klanten van de serviceproviders om het verhaal achter de cijfers te achterhalen.

Als algemene tendens op het gebied van outsourcing signaleert Giarte dat het onderscheidend vermogen bij IT-serviceproviders steeds meer bepaald wordt door de manier waarop de dienstverlening wordt gerealiseerd. Klanten verwachten van IT-dienstverleners dat ze zich onderscheiden door domeinkennis en klantgerichtheid en dat ze meedenken over digitale transformatie. Giarte ziet verder ook dat serviceproviders meer aandacht besteden aan relatieontwikkeling en dat dit effect heeft. Zo nam de gemiddelde tevredenheid over de dienstverlening in de domeinen Infrastructure Management en End User Management toe.

"Wij zijn erg enthousiast over de uitkomsten van deze editie van het Giarte Outsourcing Performance-onderzoek", zegt Sander Dekker, Business Unit Director Proact Unit West van Proact. "De resultaten onderstrepen ons commitment aan klanten en aan het continu optimaliseren van onze dienstverlening. Wij blijven ons richten op het verdiepen en verbreden van onze services, die erop zijn gericht klanten te helpen hun business te versterken en de risico's te verlagen."

Voor meer informatie:

Jason Clark, CEO and President, Proact, tel. +44 1246 266300

Sander Dekker, Business Unit Director Europe West, Proact, sander.dekker@proact.eu



Over Proact

Proact is Europa's meest vooraanstaande, onafhankelijke datacenter- en clouddienstenprovider. Door het leveren van flexibele, toegankelijke en veilige IT-oplossingen en -diensten, helpen we organisaties en autoriteiten risico's en kosten te verlagen en tegelijkertijd hun flexibiliteit, productiviteit en efficiëntie te vergroten. We hebben wereldwijd meer dan 5.000 projecten succesvol afgerond, hebben momenteel meer dan 3.500 klanten en beheren 100 petabyte aan informatie in de cloud. We hebben meer dan achthonderd medewerkers in dienst verdeeld over vijftien landen in Europa en Noord-Amerika. Ons moederbedrijf, Proact IT Group AB, is opgericht in 1994 en staat sinds 1999 genoteerd aan Nasdaq Stockholm (PACT).

Voor meer informatie, bezoek www.proact.nl