

Prieskum TNS:

SPOKOJNOSŤ S IT DODÁVATEĽMI

Abstrakt

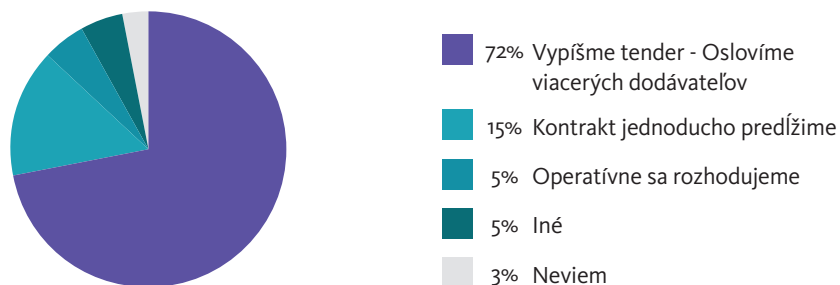
Spokojnosť s IT dodávateľmi medzi firemnými zákazníkmi na Slovensku je pomerne vysoká, ale lojalita je nízka. Široká konkurencia na trhu IT dodávateľov umožňuje firmám (odberateľom) rokovať o lepších podmienkach. Aj zákazníci, ktorí sú svojimi dodávateľmi veľmi spokojní, nie sú lojalní, keďže nepreferujú svojho dodávateľa pred inými spoločnosťami. Takmer tri štvrtiny firiem plánujú vypísať tender a osloviť viacerých dodávateľov po ukončení existujúceho kontraktu.

Podľa prieskumu TNS, má PosAm so svojimi klientmi najdlhodobejšie kontrakty a jeho klienti vyjadrujú najvyššiu celkovú spokojnosť s jeho službami.

VYBRANÉ DÁTA Z PRIESKUMU

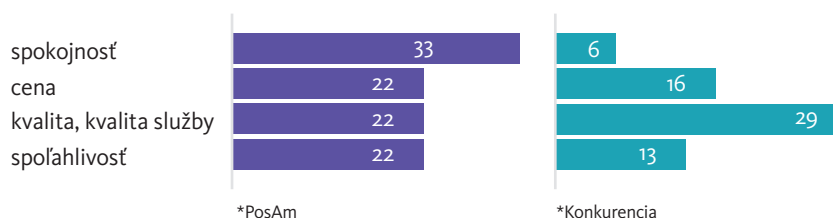
Postup po ukončení zmluvy

Odpovede na otázku „Ako budete postupovať v prípade ukončenia existujúceho kontraktu so spoločnosťou, ktorá Vám poskytuje IT služby?“



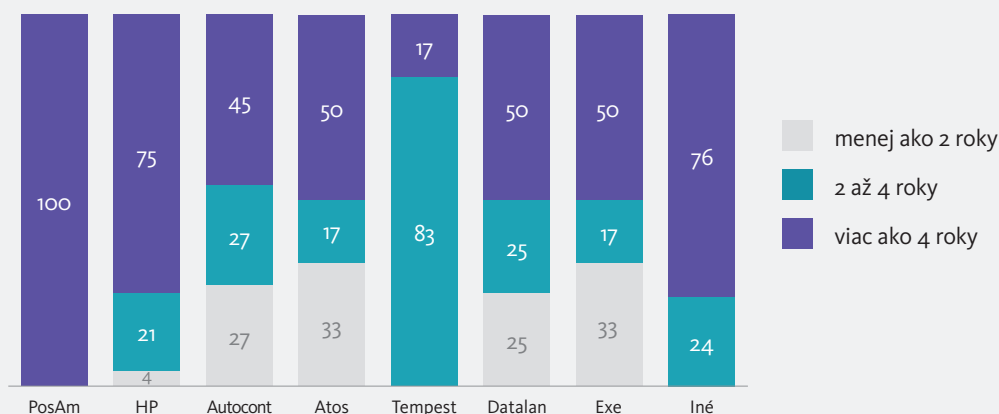
Najčastejšie dôvody odporúčania IT dodávateľa

Odpovede na otázku „Prečo by ste odporúčali ako poskytovateľa IT služieb obchodnému partnerovi? V čom sú lepší oproti konkurencii?“



*Celkový počet respondentov N = 39

Dĺžka spolupráce s dodávateľom IT služieb
 Odpovede na otázku „Ako dlho spolupracujete / spolupracovali ste s dodávateľmi IT služieb?“



*Celkový počet respondentov N = 39
 Hodnoty sú uvádzané v %

Metodológia prieskumu

Metodológia	Kvantitatívny ad-hoc prieskum Metóda zberu: CATI (Computer Assisted Telephone Interview)
Základný súbor / Cieľová skupina	Klienti spoločnosti PosAm Spoločnosti, ktoré s PosAm nespolupracujú
Výber respondentov	Klientska databáza – malé až veľké spoločnosti (z pohľadu tržieb aj počtov zamestnancov) z rôznych segmentov.
Štruktúra respondentov	Respondenti z hľadiska pozícií: IT manažér: 33 % IT administrátor alebo špecialista: 21 % IT director: 21 % CEO: 5 % Centrálny nákup: 5 % C-level IT: 3 % Iná: 13 %
Veľkosť vzorky	Klienti spoločnosti PosAm: N= 6. Spoločnosti, ktoré s PosAm nespolupracujú: N= 33.
Obdobie zberu dát	17.06. – 15.07.2015



Cieľom spoločnosti je prinášať zákazníkom úžitok prostredníctvom unikátnych riešení s využitím informačných technológií. Spoločnosť je certifikovaná podľa ISO 9001:2000, ISO/IEC 20000-1:2005, ISO/IEC 27001:2005, OHSAS 18001:2007 a ISO 14001:2004. Je držiteľom Národnej ceny SR za kvalitu a držiteľom ocenenia „Recognized for Excellence in Europe“ Európskej nadácie pre riadenie kvality EFQM.

PosAm, spol. s r. o.
 Bajkalská 28
 821 09 Bratislava
 T: +421-2-49 23 91 11
 www.posam.sk