

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung B2B: IT-Dienstleister der Finanzbranche

Vor SEPA-Umstellung: Banken und Versicherungen loben Zusammenarbeit mit IT-Dienstleistern

Hamburg, 11.02.2012 (ots) – Die SEPA-Umstellung stellt die IT bei Banken und Versicherungen vor große Herausforderungen. Doch die Finanzunternehmen müssen diese Aufgabe nicht alleine schultern. Die Erfahrungswerte in den IT-Abteilungen zeigen, dass auf den Einsatz externer IT-Dienstleister gerne zurückgegriffen wird: Über 90 Prozent der IT-Entscheider bei Banken und Versicherungen geben an, dass sich die Zusammenarbeit lohnt. So das Ergebnis der aktuellen Kundenbefragung vom Deutschen Institut für Service-Qualität.

270 IT-Entscheider in Banken und Versicherungen beurteilten neun IT-Dienstleister mit speziellen Angeboten für Finanzunternehmen. Die persönliche Beratung erhielt unternehmensübergreifend exzellente Beurteilungen. „Jeweils über 90 Prozent der Teilnehmer schätzen das Engagement und die Kompetenz ihres Gesprächspartners“, unterstreicht Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Die hohe Zufriedenheit spiegelte sich auch in der Bereitschaft zur Weiterempfehlung wieder: Bei allen untersuchten Dienstleistern überwiegt der Anteil zufriedener Kunden, die ihren Dienstleister an Geschäftsfreunde weiterempfehlen würden.

Verbesserungspotenzial offenbarte die telefonische Beratung. Ein Fünftel der Befragten war der Ansicht, dass sie nicht vollständig von ihrem Gesprächspartner informiert wurden. „Die IT-Spezialisten punkteten am Telefon mit ihrer Kompetenz. Auch in Hinblick auf die Freundlichkeit gab es kaum Beanstandungen“, so Hamer.

Als beliebtester IT-Dienstleister für Finanzunternehmen ging Ciber aus der Befragung hervor. Das Unternehmen erzielte die beste Bewertung im Bereich Beratung und Top-Bewertungen beim Leistungsspektrum. Der Zweitplatzierte NTT Data überzeugte vor allem mit der persönlichen Beratung und der Serviceorientierung. Capgemini erzielten den dritten Rang. Die Kunden waren besonders von der Kompetenz der Mitarbeiter und den Konditionen angetan.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte von September 2012 bis Januar 2013 die Zufriedenheit von Finanzunternehmen mit ihren IT-Dienstleistern. Insgesamt 270 IT-Entscheider in Banken oder Versicherungen wurden von Krämer Marktforschung in einer Telefonumfrage befragt. Der Schwerpunkt der Analyse lag auf der Qualität der Beratung vor Ort oder am Telefon. Darüber hinaus nahmen die Befragten Stellung zu der Kompetenz, dem Angebot und der Dienstleistungsorientierung. Auch die Wahrscheinlichkeit einer Weiterempfehlung oder der Bereitschaft zur Wiederwahl wurden erhoben.

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität.

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de