

profielen

1 Kyocera Mita

Tevreden klanten: 100%

Waarvan uitstekend: 15%

Het speelveld van de ICT is als een flipperkast, waarin bedrijven van boven naar beneden en weer terug worden gekeerd. Neem Kyocera Mita, dat vorig jaar op de 29ste plek stond, maar nu de lijst aanvoert. En niet zomaar, niks daarvan, honderd procent tevreden klanten van wie 15 procent zeer tevreden. Uniek is dat niet (Unit 4 Agresso haalde vorig jaar ook de volle mep), maar bijzonder is het zeker. Een top 1 notering is er voor Kyocera alleen voor de manier waarop klachten worden opgelost, maar daar zullen ze niet om malen bij de onderneming die vijftig jaar geleden is opgezet door 28 jonge Japannese honden. Bestuursvoorzitter Makoto Kawamura en president Tetso Kuba zullen trots zijn op deze klasering.

2 Dell Computers

Tevreden klanten: 93%

Waarvan uitstekend: 27%

Dell Computers had vorig jaar ook 93 procent tevreden klanten (die waren toen nog goed voor een vierde plaats), dus daar zit de winst niet. Die zit wel in het feit dat 27 procent van hen de prestatie van Dell als uitstekend beoordeelt. Daarmee heeft Dell het grootste aantal zeer tevreden klanten binnen alle geledingen van de MT100! Het bedrijf zonder winkels scoort het best op budgetbewaking en daarmee is Dell dan ook meteen leader of the gang. De flexibiliteit is voor 40 procent van de klanten het zwakste onderdeel, dus daar valt nog winst te halen.

3 Adobe

Tevreden klanten: 93%

Waarvan uitstekend: 21%

Adobe boekte vorig jaar nog het beste resultaat op het gebied van tijdsplanning

(93 procent van de klanten was zeer te spreken), maar het afgelopen jaar is op deze afdeling een aantal steken gevallen, want nu roemen nog twee op de drie klanten deze service. Dat is best opmerkelijk voor een bedrijf dat het volledig moet hebben van online contacten. De inhoudelijke kennis en flexibiliteit worden met 57 procent het minst geprezen. Trouwens, vorig jaar stond het bedrijf dat vooral bekend is vanwege de merknaam Acrobat op de dertiende plaats. Dat mogen we gerust een reuzensprong noemen.

4 Capgemini

Tevreden klanten: 93%

Waarvan uitstekend: 14%

"Na jaren van rationalisatie en kostenbesparingen staat transformatie weer hoog op de agenda. Niet als doel op zich, maar om meer vrijheid te creëren voor vernieuwing en innovatie. Want vernieuwing leidt tot verandering. En verandering is noodzakelijk om beter te kunnen presteren." Was getekend Capgemini, dat met zevenmijlslaarzen door de MT100 stapt. In 2007 nog op plek 33, vorig jaar naar 9 en nu doorgedenderd naar de 4de plaats, met dank aan drie procent meer tevreden klanten. Budgetbewaking en de manier waarop de medewerkers klachten afhandelen zijn onderdelen waar Capgemini nog een paar stappen heeft te maken wil het volgend jaar weer hoger eindigen. Ook opvallend: het aantal zeer tevreden klanten is krek eender gebleven aan dat van vorig jaar.

5 Ricoh

Tevreden klanten: 93%

Waarvan uitstekend: 0%

Ook Ricoh gaat het voor de wind, althans, wanneer de barometer die MT 100 is, als leidraad wordt genomen. De leverancier op het gebied van document management (in de praktijk komt dat veelal

nr. Bedrijf

1	Kyocera Mita
2	Dell Computers
3	Adobe
4	Capgemini
5	Ricoh
6	Nokia
7	Beyond
8	Vodafone
9	Simac
10	Fujitsu Services
11	CSS Solutions
12	HP
13	Oracle
14	Tele2 Zakelijk
15	XS4ALL
16	Océ
17	Ordina
18	Avaya
19	Cisco Systems
20	T-Mobile
21	PN
22	IBM Global Services
23	Imtech
24	Novell
25	Orange
26	Sogeti
27	Microsoft
28	Exact
29	Getronics
30	SAP
31	Accenture
32	Unit 4 Agresso
33	Atos Origin
34	Canon
35	Logica
36	Centric
37	Deloitte Consulting
38	Telfort

neer op kopieerapparatuur, de service die daarbij hoort en het papier dat er bedrukt uit komt) stond in de vorige editie nog op plaats 30. Er zitten wel grote verschillen in de wijze waarop de service wordt beoordeeld. Positief: 93 procent van de klanten beveelt de kopieerreus aan bij andere klanten. Negatief (maar dit is relatief); 43 procent vindt dat Nashuatec geen onafhankelijk advies geeft en preekt voor eigen parochie. Blijkbaar voorzien klanten dit, maar zijn ze toch tevreden. Dan doe je iets heel erg goed.