

RESULTATENMEMO 2019 CONCLUSION

OUTSOURCING PERFORMANCE 2019

Resultatenmemo 2019 Conclusion / Amsterdam, 14.06.2019



GIARTE

INHOUDSOPGAVE

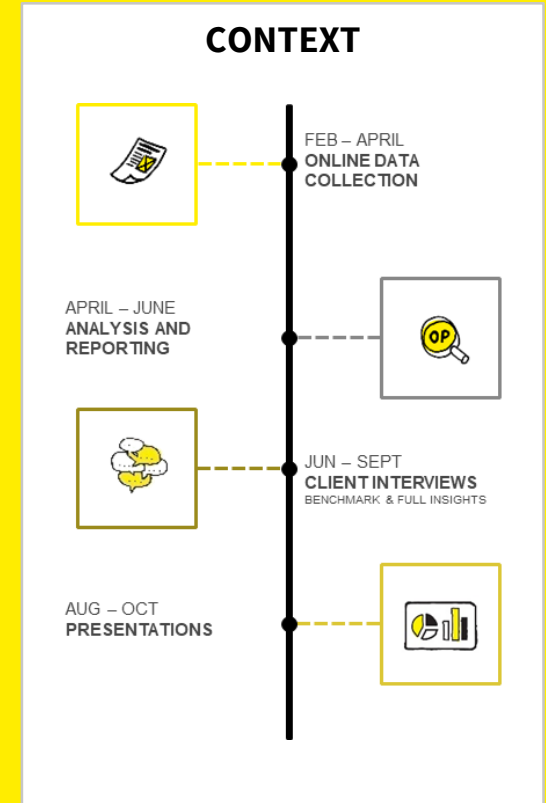
- [**OUTSOURCING PERFORMANCE – ABOUT THE BENCHMARK**](#)
- [**AANBEVELINGSVERDELING – RESULTATEN OP2019**](#)
- [**OVERZICHT – RESULTATEN OP2019**](#)
- [**TRUSTSCORES PER INDICATOR – RESULTATEN OP2019**](#)
- [**PROACTIVITEITSCORES PER INDICATOR – RESULTATEN OP2019**](#)
- [**DIENSTENTEVREDENHEID – RESULTATEN OP2019**](#)
- [**UITGELICHT – RESULTATEN OP2019**](#)
- [**BIJLAGEN**](#)

OUTSOURCING PERFORMANCE | ABOUT THE BENCHMARK

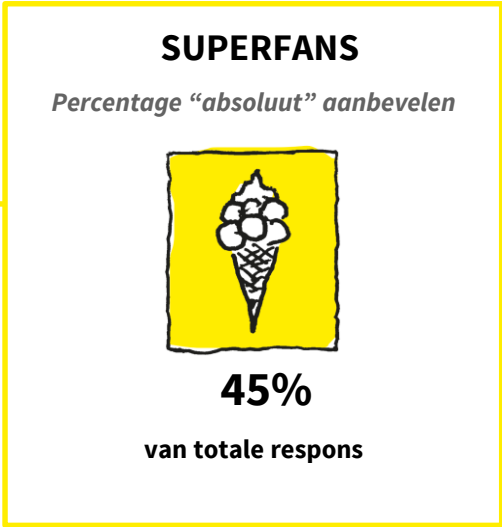
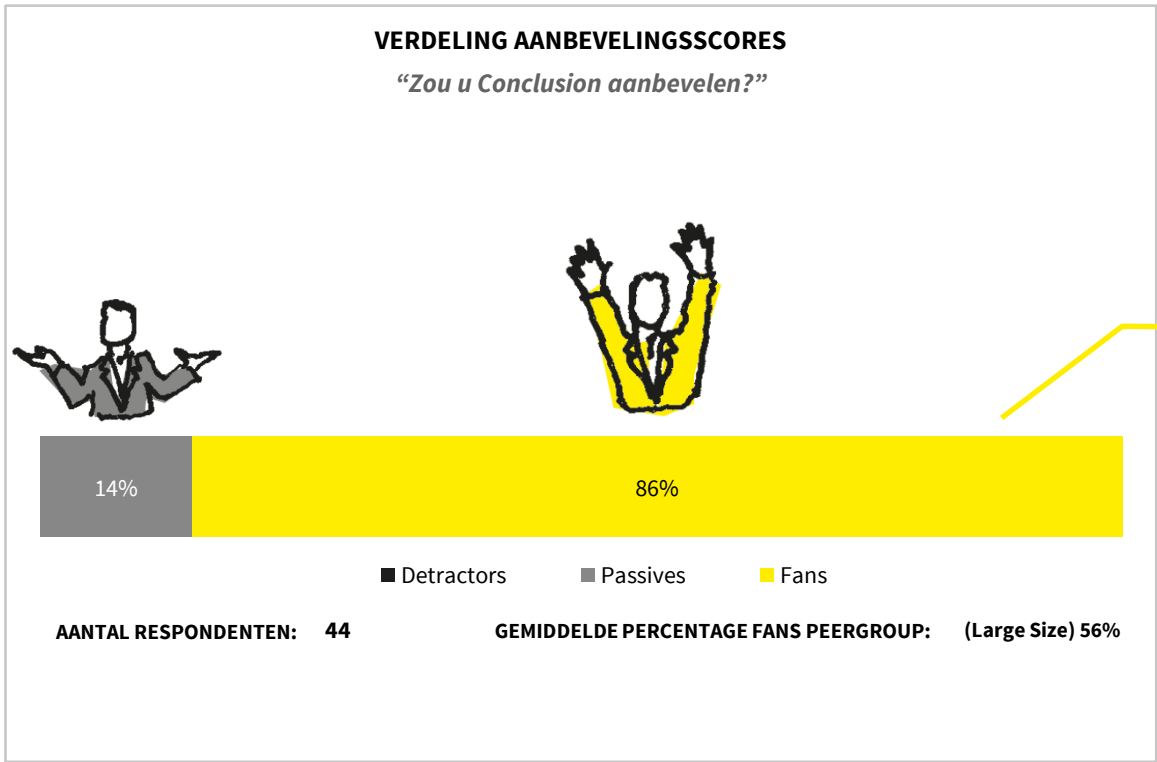
Outsourcing Performance is the annual comparative study of the quality of the relationships between client organizations (outsourcers) and their external service providers. The annual Outsourcing Performance benchmark study was launched in 2002. Outsourcing Performance measures the perception on the client side of the market, among the senior management such as CIOs and vendor managers. Service providers need information about the opinion of client organizations to improve themselves and the relationship with the client. Clients can also learn from Outsourcing Performance best practices and cases. Giarte, in continuation of the research and analyses, supports both clients and providers who wish to elevate their cooperation to a higher level.

Outsourcing Performance is conducted independently of service providers. A service provider is included in the results of the study, and receives a profile in Outsourcing Performance, when they receive ten or more evaluations from different organizations.

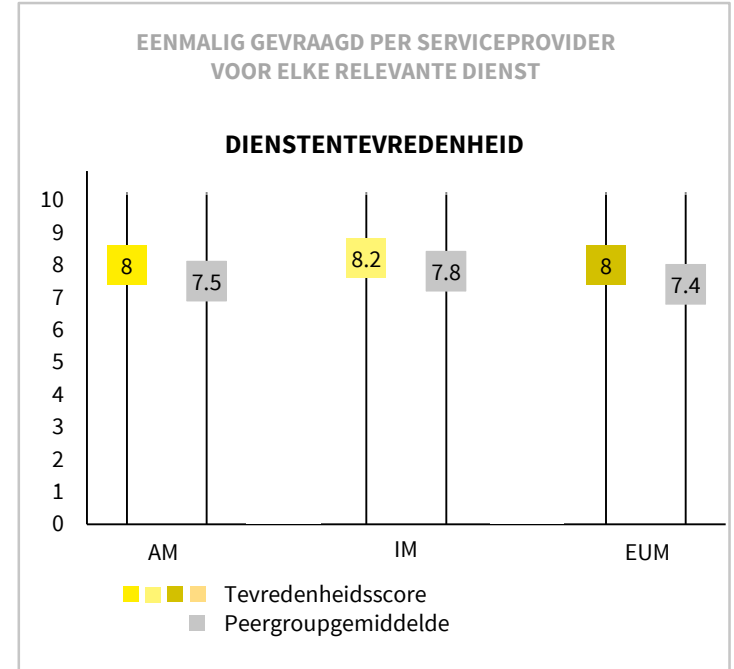
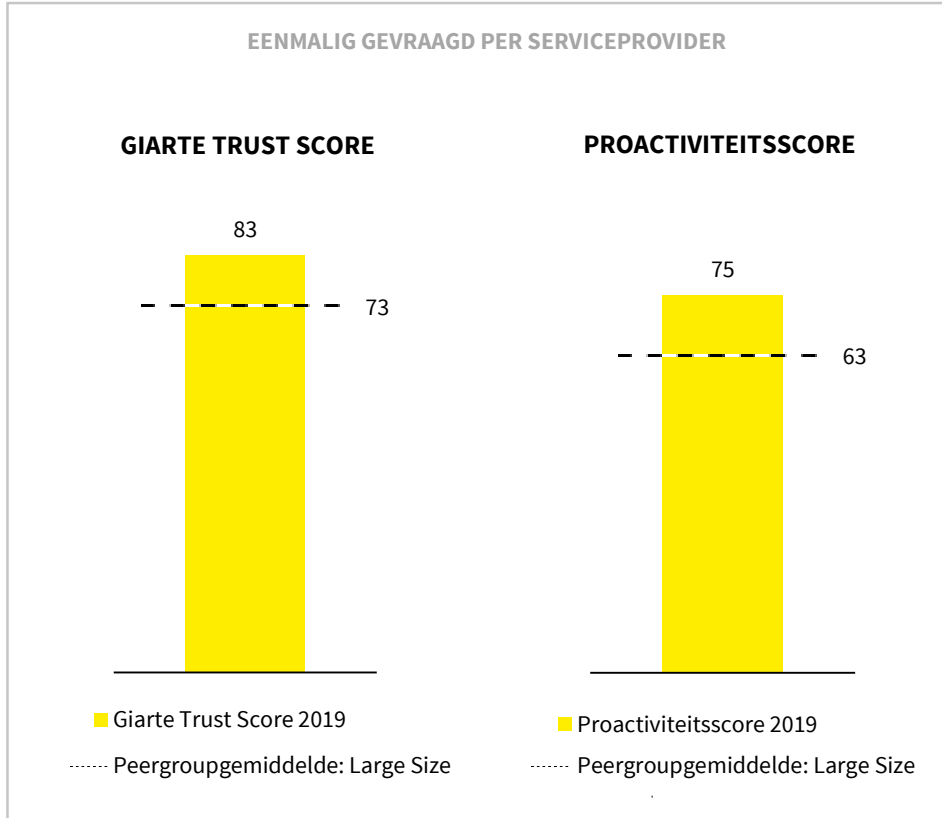
Evaluations by customer organizations of their relationship with their service provider(s) have been collected in the first half of 2019 through an online survey. Covering the past 6 months of services, the response collection was conducted in the period from the beginning of February 2019 to the end of April 2019. Responses include all stages of the services between customer organizations and their service providers in the past 12 months: in other words, all the way from migrations (minimum period of two months) up to contracts that have ended in this period are included in the study.



CONCLUSION | AANBEVELINGSVERDELING – RESULTATEN OP2019

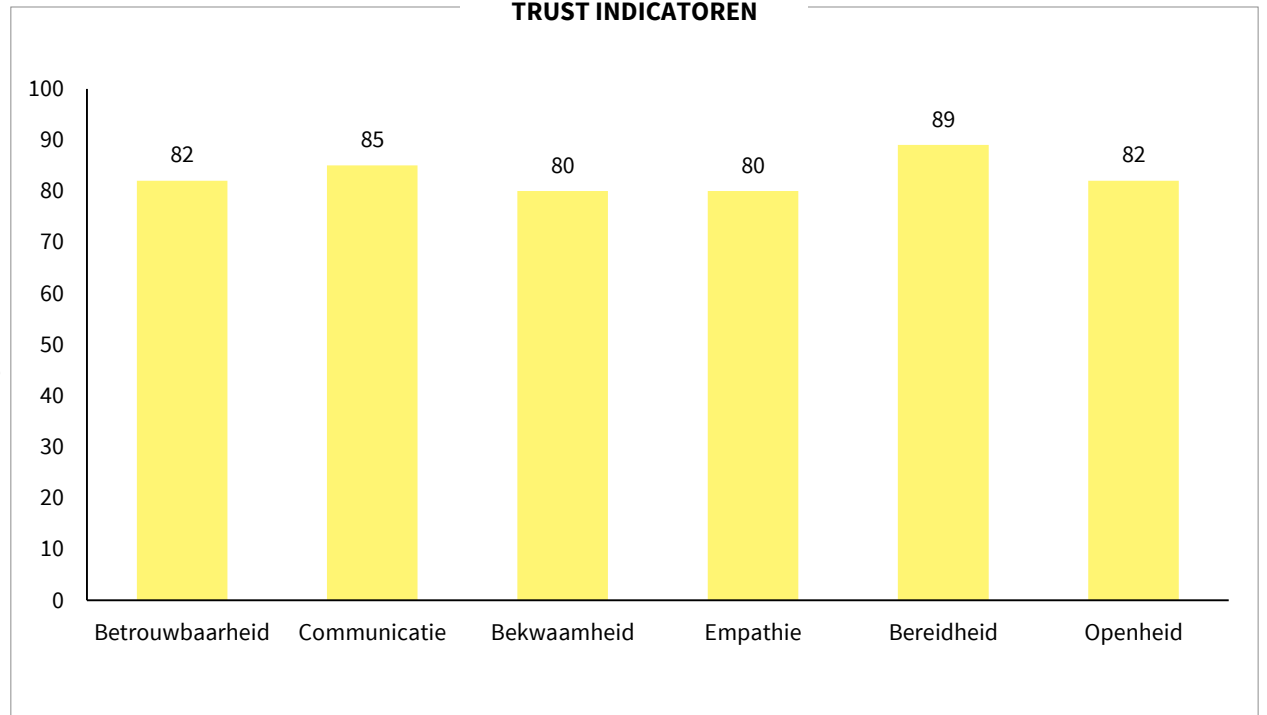
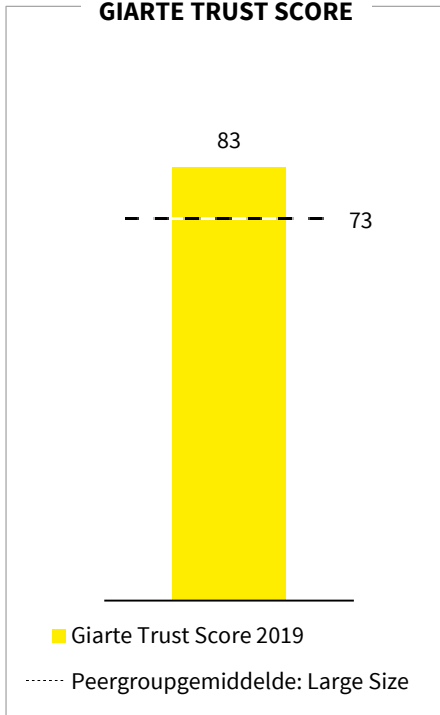


CONCLUSION | OVERZICHT - RESULTATEN OP2019

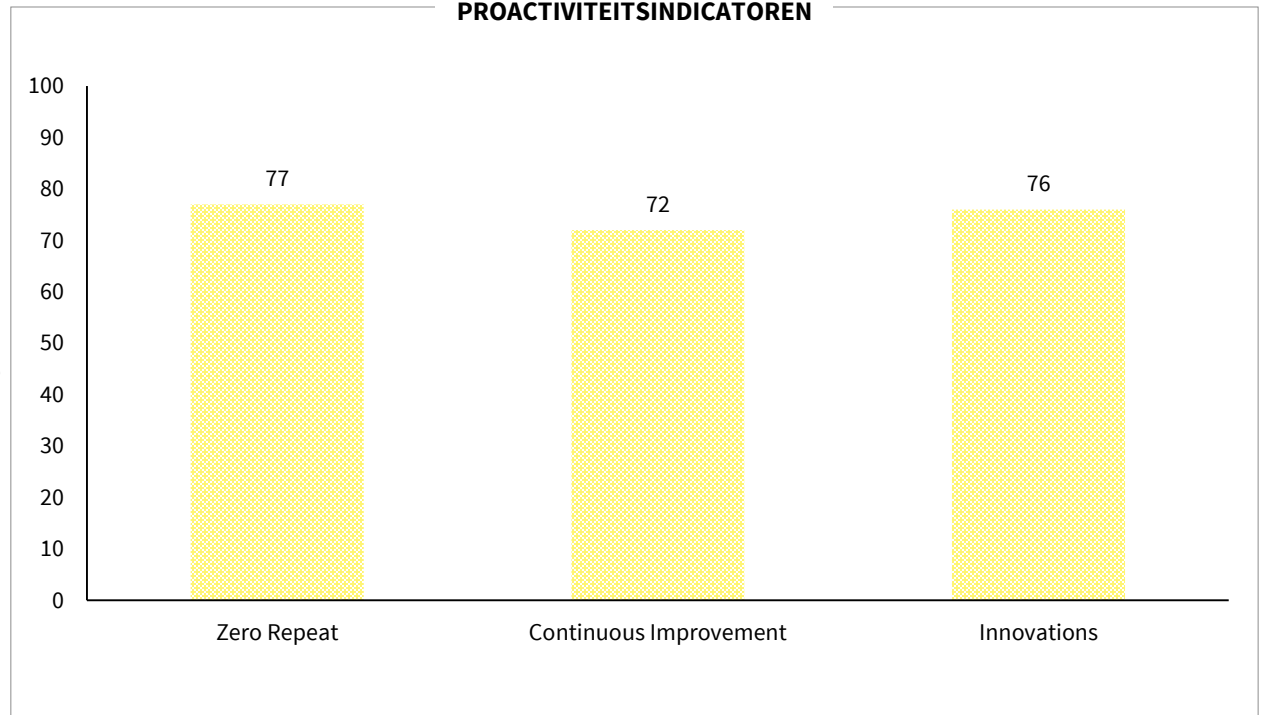
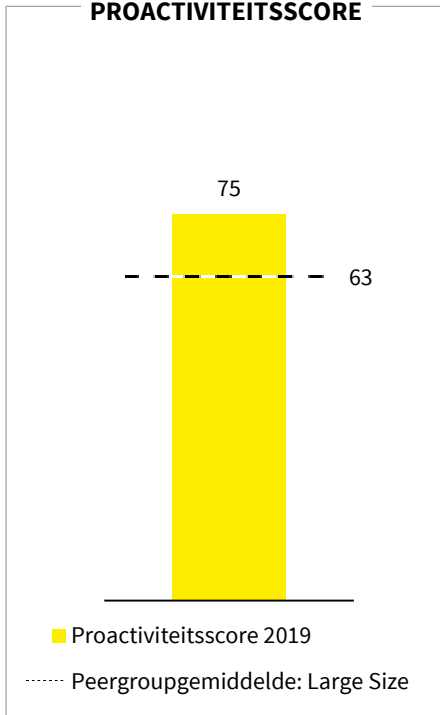


Aantal evaluaties in OP2019:
44 : 41 (AM), 25 (IM), 21 (EUM)

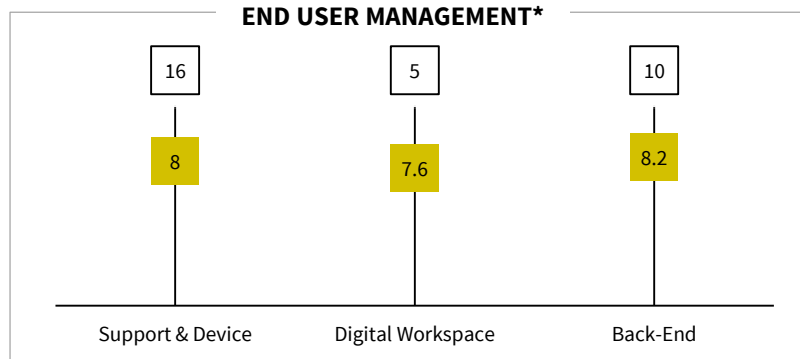
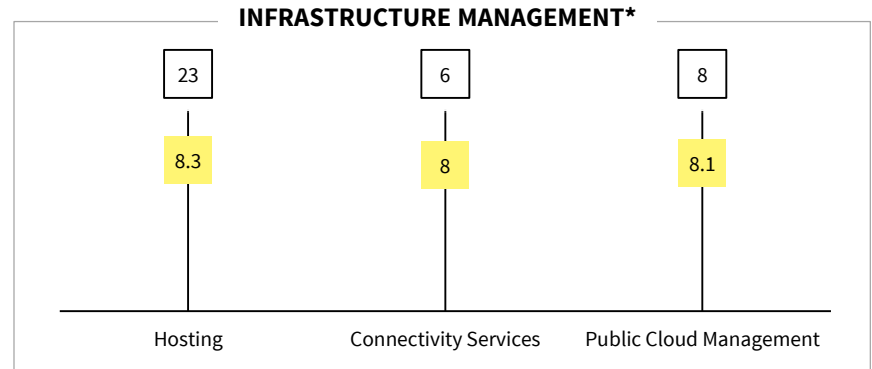
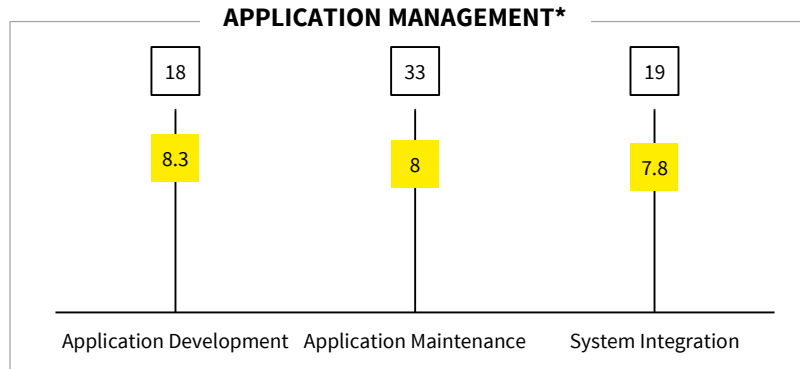
CONCLUSION | GIARTE TRUST SCORES PER INDICATOR – RESULTATEN OP2019



CONCLUSION | PROACTIVITEITSSCORES PER INDICATOR – RESULTATEN OP2019



CONCLUSION | DIENSTENTEVREDENHEID – RESULTATEN OP2019



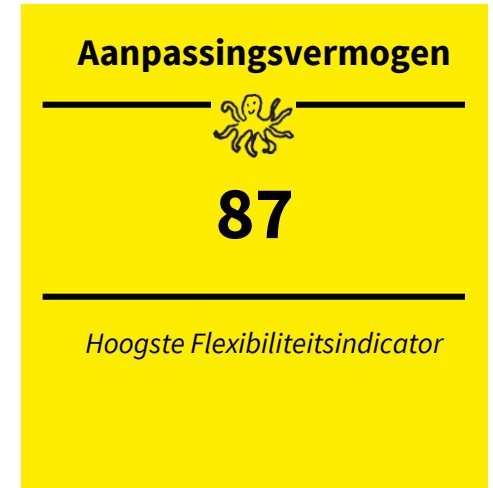
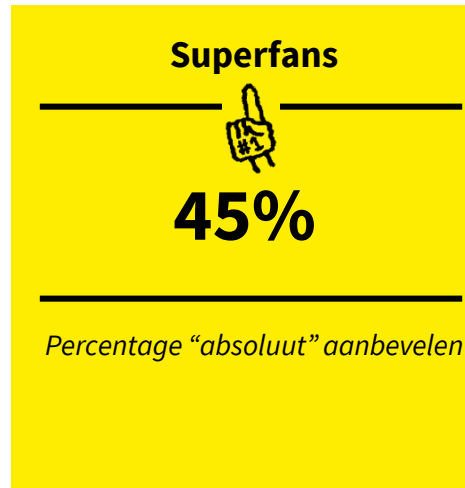
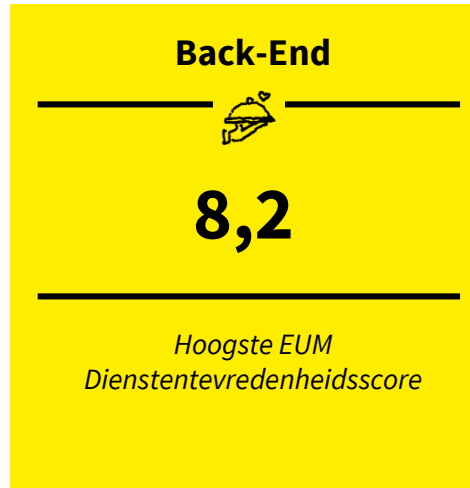
■ ■ ■ ■ ■ Gemiddelde Score

□ Aantal evaluaties

* Er zijn tenminste 7 evaluaties vereist om binnen een domein een tevredenheidsscore te ontvangen

CONCLUSION | UITGELICHT – RESULTATEN OP2019

Bij de profielen van de serviceproviders worden drie verschillende scores uitgelicht. Per serviceprovider worden de drie meest opvallende of hoogste scores vermeld.



BIJLAGEN

- [BIJLAGEN – ONDERZOEKSOPZET](#)
- [BIJLAGEN – PEERGROUPVERDELING](#)
- [BIJLAGEN – AANBEVELING EN FAN SCORE](#)
- [BIJLAGEN – GIARTE TRUST SCORE](#)
- [BIJLAGEN – PROACTIVITEITSSCORE](#)
- [BIJLAGEN – TEVREDENHEID, WoW](#)
- [BIJLAGEN – FLEXIBILITEIT](#)
- [BIJLAGEN – TAXONOMIE DIENSTEN](#)
- [BIJLAGEN – UITGELICHT](#)

CONCLUSION | BIJLAGEN – ONDERZOEKSOPZET

ONDERZOEKSOPZET



CONCLUSION | BIJLAGEN – PEERGROEPVERDELING

OVERZICHT VAN DE SERVICEPROVIDERS IN DE BENCHMARK

Peergroup Large Size	Peergroup Medium Size
Accenture	Endava
Atos	Ictivity NIEUW
Axians	Intermax NIEUW
BT	Korton NIEUW
Capgemini	Levi9
Cegeka	Macaw
Centric	Motiv NIEUW
CGI	NEH Group
Cognizant	NetRom NIEUW
Conclusion	Open Line
Ctac	PeopleWare
Detron	Pink Elephant
DXC Technology	PQR NIEUW
Fujitsu	Proact
HCL Technologies NIEUW	Proserve
IBM	Quanza Group
KPN	RAM Infotechnology
OGD	Simac
Ordina	Telindus
Schuberg Philis	Valid
Sentia	Wortell NIEUW
Sogeti	Xcellent
Solvinity	
Tata Consultancy Services (TCS)	
T-Systems	

Outsourcing Performance benchmark dit jaar de resultaten van 48 verschillende serviceproviders.

Niet alle serviceproviders bedienen dezelfde klantengroepen. Daarom is ervoor gekozen om de serviceproviders te classificeren in zogenaamde peergroups, zodat onderzoeksresultaten van verschillende serviceproviders beter onderling vergelijkbaar worden.

Afhankelijk van de in 2017 gerapporteerde jaaromzet in Nederland is een serviceprovider ingedeeld in de benchmark voor Medium- (tot 45 miljoen euro omzet) of Large Size-providers (vanaf 55 miljoen euro omzet). Serviceproviders met een omzet tussen de 45 en de 55 miljoen euro kiezen zelf in welke peergroup ze worden opgenomen.

NIEUW Nieuwe serviceproviders in de benchmark

CONCLUSION | BIJLAGEN – AANBEVELING EN FAN SCORE

'Zou u <serviceprovider> aanbevelen?'

Detractors



Absoluut niet!



Nee

Passives



Waarschijnlijk
niet



Waarschijnlijk
wel

Fans



Ja



Absoluut!

Superfans

Deze scores tellen mee in de Fan Score

Aan de respondenten is gevraagd in welke mate zij de serviceprovider zouden aanbevelen.

De vraagstelling en de antwoordcategorieën zijn hetzelfde gebleven als die van het voorgaande jaar.

De respondenten zijn, afhankelijk van hun antwoord, opgedeeld in drie verschillende klantgroepen: Detractors, Passives en Fans.

Binnen de groep Passives ligt het kantelpunt tussen *waarschijnlijk niet aanbevelen* en *waarschijnlijk wel aanbevelen*. Giarte noemt klanten Superfans wanneer respondenten aangeven dat zij een serviceprovider *absoluut* zouden aanbevelen. Deze Superfan Score is vergelijkbaar met die van vorig jaar.

CONCLUSION | BIJLAGEN – GIARTE TRUST SCORE

GIARTE TRUST SCORE (GTS)

Er worden zes stellingen voorgehouden aan de respondent - één voor elke trustindicator - waarbij op een zespuntsschaal kan worden aangegeven in welke mate de respondent het eens of oneens is met de stelling. Per indicator krijgt de serviceprovider een score. Het gemiddelde van de zes scores is de Giarte Trust Score. Het peergroup-gemiddelde is een gemiddelde van de Giarte Trust Scores van alle providers in de betreffende peergroup.

Helemaal oneens	Oneens	Enigszins oneens	Enigszins mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens
-----------------	--------	------------------	--------------------	----------	-------------------

0 punten	20 punten	40 punten	60 punten	80 punten	100 punten
-----------------	------------------	------------------	------------------	------------------	-------------------

Scores worden berekend als een gemiddelde waarbij de meest linker schaal een waarde van 0 punten vertegenwoordigt en de meest rechter schaal een waarde van 100 punten. Wanneer tegenstelde schalen precies even vaak zijn gekozen, levert dat een eindscore van 50 punten op. Deze gemiddelden vormen samen de uiteindelijke score.

Betrouwbaarheid

“Conclusion houdt zich aan de afspraken”

Communicatie

“De communicatie tussen Conclusion en ons verloopt goed”

Bekwaamheid

“Conclusion beschikt over de juiste kennis en kunde voor de levering van de diensten”

Empathie

“Conclusion kan zich goed in onze organisatie en uitdagingen verplaatsen”

Bereidheid

“Conclusion spant zich in om ons als klant tevreden te stellen”

Openheid

“Conclusion is transparant wanneer het aankomt op conflicten of verschillen van inzicht”

CONCLUSION | BIJLAGEN – PROACTIVITEITSSCORE

PROACTIVITEIT

Er worden vier stellingen voorgehouden aan de respondent - één voor elke proactiviteitsindicator - waarbij op een zespuntsschaal kan worden aangegeven in welke mate de respondent het eens of oneens is met de stelling. Per indicator krijgt de serviceprovider een score.

Helemaal oneens	Oneens	Enigszins oneens	Enigszins mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens
0 punten	20 punten	40 punten	60 punten	80 punten	100 punten
Scores worden berekend als een gemiddelde waarbij de meest linker schaal een waarde van 0 punten vertegenwoordigt en de meest rechter schaal een waarde van 100 punten.					

Zero Repeat

“Conclusion zorgt dat herhaling van fouten wordt voorkomen”

Continuous Improvement

“Conclusion neemt het initiatief voor stelselmatige verbeteringen op de bestaande dienstverlening”

Innovations

“Conclusion realiseert relevante vernieuwingen en innovaties”

CONCLUSION | BIJLAGEN – TEVREDENHEID, WOW

TEVREDENHEID

“Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de door uw afgenomen services bij Conclusion?”

Een 1 staat hierbij voor uiterst ontevreden en een 10 voor uiterst tevreden.”

Respondenten geven aan welke diensten in ieder domein worden afgenomen. Vervolgens wordt voor elk van deze diensten de tevredenheid aangegeven op een schaal van 1 tot 10. Op basis hiervan is een gemiddeld cijfer per dienst berekend. Het gemiddelde van deze cijfers, waarbij het gewicht van het cijfer voor de dienst afhankelijk is van het aantal evaluaties, vormt vervolgens de tevredenheidsscore voor het domein waarbinnen de diensten vallen. De diensten waarop een tevredenheidsscore kan worden gegeven zijn weergegeven in de bijlage ‘Taxonomie diensten’.

WoW-FACTOR

“Heeft Conclusion u in het afgelopen jaar positief verrast?”

De WoW-factor wordt berekend als het percentage respondenten dat “ja” antwoord op de gestelde vraag.

CONCLUSION | BIJLAGEN – FLEXIBILITEITSSCORE

FLEXIBILITEIT

Er worden vier stellingen voorgehouden aan de respondent - één voor elke proactiviteitsindicator - waarbij op een zespuntsschaal kan worden aangegeven in welke mate de respondent het eens of oneens is met de stelling. Per indicator krijgt de serviceprovider een score.

Helemaal oneens	Oneens	Enigszins oneens	Enigszins mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens
0 punten	20 punten	40 punten	60 punten	80 punten	100 punten
Scores worden berekend als een gemiddelde waarbij de meest linker schaal een waarde van 0 punten vertegenwoordigt en de meest rechter schaal een waarde van 100 punten.					

Aanpassingsvermogen

“Conclusion kan zich aanpassen als onze vraag wijzigt”

Capaciteit

“Conclusion kan indien nodig snel opschakelen in capaciteit”

Adequaatheid

“Conclusion reageert adequaat op nieuwe aanvragen”

Efficiëntie

“De realisatie van nieuwe aanvragen bij Conclusion verloopt voorspoedig.”

CONCLUSION | BIJLAGEN – TAXONOMIE DIENSTEN

Application management (AM)

Application Development	bijvoorbeeld front-end en back-end applicaties, mobiele apps, bedrijfsapplicaties, implementaties en upgrades, en testing
Application Maintenance	bijvoorbeeld functioneel beheer, technisch beheer, patching, codeonderhoud
System Integration	bijvoorbeeld implementatie, application integration, middleware, database management, cloudmigratie van applicaties

Infrastructure Management (IM)

Hosting	bijvoorbeeld van non-cloud datacenter(s), private/hybrid cloud, storage
Connectivity Services	bijvoorbeeld managed netwerkdiensten voor LAN, WLAN, WAN, cloud interconnectivity
Public Cloud Management	bijvoorbeeld cloud competence centers, provisioning & orchestration, CI/CD

End User Management (EUM)

Support & Device	bijvoorbeeld servicedesk, self-service, training, onsite support, device management, on/offboarding van end-users
Digital Workspace	bijvoorbeeld unified communications & collaboration, e-mail, personal data & sharing, Office365
Back-End	bijvoorbeeld application packaging, sign-on, service integration, licentiebeheer

Managed Security (MS)

Advisory & Assessment	bijvoorbeeld security governance, risk & compliance assessment, penetration testing, ethical hacking, security awareness
Monitoring & Mitigation	bijvoorbeeld threat, vulnerability & attack monitoring, security operations center, incident response
Protection & Prevention	bijvoorbeeld endpoint security, access security, network security, application security, data security

CONCLUSION | BIJLAGEN – UITGELICHT

Bij de profielen van de serviceproviders worden drie verschillende scores uitgelicht. Hieronder staan alle opties van weergave genoteerd.

Hoogste Trustindicator



Hier wordt aangegeven op welke trustindicator de serviceprovider het hoogst scoort. De verschillende trustindicatoren zijn: betrouwbaarheid, communicatie, bekwaamheid, empathie, bereidheid en openheid.

Hoogste Proactiviteitsscore



Hier wordt aangegeven op welke proactiviteitsindicator de serviceprovider het hoogst scoort. De verschillende onderdelen van proactiviteit zijn: incidenten, verbeteringen en innovaties.

Diensten en tevredenheidsscores



Hier wordt aangegeven wat de gemiddelde tevredenheidsscore van de dienstverlening is voor een bepaald domein of voor een specifieke dienstverlening in een bepaald domein. Dit gemiddelde cijfer is gebaseerd op ten minste 7 evaluaties van verschillende klantorganisaties.

Flexibiliteitsscore



Hier wordt aangegeven op welke flexibiliteitsindicator de serviceprovider het hoogst scoort. De verschillende onderdelen van flexibiliteit zijn aanpassingsvermogen, capaciteit, adequaatheid en efficiëntie.

Superfans



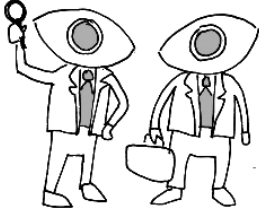
Respondenten die een serviceprovider “Absoluut” aanbevelen, worden aangeduid als Superfans. Hier wordt het percentage organisaties aangegeven dat de provider “absoluut” zou aanbevelen.

WoW-factor



Het percentage respondenten dat het afgelopen jaar positief is verrast door de serviceprovider.

ABOUT GIARTE

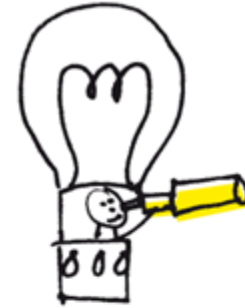


Why are we on this planet?

Our future is about empathy, not just code. Tech needs more touch, like yin needs yang. Yet, in Enterprise IT we still cling on to Service Level Agreements as the only truth. That's not going to work in the experience economy. Giarte initiated the Xperience Level Agreement, a methodology focusing on what really matters to the business, customers and end-users. Our XLA mission is rethink and simplify IT in the experience economy.

How do we do it?

What makes us special? We are subject matter experts in Emotional Intelligence (EQ) affairs in Enterprise IT. We are seasoned in rethinking and redesigning successful relations. XLA started as a movement and we were able to enable and document breakthroughs. This became a body of knowledge, the set of concepts, terminology, cases and activities making up the XLA professional domain.



GIARTE

P.O. Box 890
1000 AW AMSTERDAM
H.J.E. Wenckebachweg 90,
3^e etage (unit 303)
1088 LL Amsterdam

T + 31 (0)20 622 344
F + 31 (0)20 638 4039

info@giarte.com
www.giarte.com
www.outsourcingperformance.nl