



IT-Kundenbarometer 2009

Einladung zum 1. Benchmark



business group munich

Liebe Kunden,

in diesem Jahr führen wir zum ersten Mal das lang geplante Benchmark im Bereich "Kundenzufriedenheit mit internen IT-Leistungen" durch.

Mittlerweile ist der Fragebogen des IT-Kundenbarometers bereits in einigen Unternehmen in größtenteils identischer Form im Einsatz, so dass ein Vergleich Ihrer unternehmensspezifischen Ergebnisse mit den Ergebnissen anderer Teilnehmer möglich ist.

Das Benchmark umfasst unter anderem die Themenbereiche

- o Allgemeine Zufriedenheit
- o Image der IT
- o IT-Leistungen im Software- und
- o Hardware-Bereich
- o IT Service Desk
- o Vor Ort Support
- o Zusammenarbeit
- o Projektmanagement
- o Kommunikation

Auch ein Vergleich der von den Befragten als Freitext angemerkten Schwachstellen und Verbesserungspotenziale, die durch offene Fragen gewonnen wurden, ist vorgesehen. Soweit möglich werden die Benchmark-Ergebnisse nach Management-Ebenen differenziert, um auch dediziert die Erwartungen und die Zufriedenheit der Geschäftskunden mit verschiedenen Leistungsaspekten aufzeigen zu können.

Potentielle Teilnehmer (d.h. Unternehmen, die den Fragebogen bereits im Einsatz haben) sind:

Bayerischer Rundfunk
BSH Bosch und Siemens Hausgeräte GmbH
Clariant International Ltd.
EnBW Energie Baden-Württemberg AG
Gruner & Jahr AG & Co KG
Knorr-Bremse AG
MAN Nutzfahrzeuge AG
SCA Hygiene Products GmbH
SMW Stadtwerke München GmbH
Vorwerk & Co. KG

Damit es nicht nur beim bloßen Vergleich von Zahlen bleibt, sondern auch ein gezielter Erfahrungs- und Best Practice-Austausch angestoßen wird, ist für den 7. Mai eine gemeinsame Veranstaltung im oberbayerischen Bayrischzell geplant. Neben der Vorstellung der Benchmark-Ergebnisse stehen hier sowohl Best Practice-Vorträge als auch Diskussionsrunden zu ausgewählten Problemfeldern auf dem Programm.

Im Rahmen dieses Benchmark bieten wir Ihnen folgende Leistungen an:

1. Benchmark-Auswertung

Die Teilnehmer erhalten folgende Unterlagen:

- o Unternehmensübergreifende Darstellung aller Benchmark-Ergebnisse
- o Unternehmensspezifische Darstellung und Interpretation der eigenen Ergebnisse im Vergleich zu den Ergebnissen der anderen Teilnehmer

Preis: 2.500 € zzgl. MwSt

2. Teilnahme an der Benchmark-Veranstaltung

Die Benchmark-Veranstaltung findet im 5-Sterne-Superior-Hotel "Der Alpenhof" in Bayrischzell am Fuße des Wendelsteins statt (www.der-alpenhof.com). Geführt wird das Hotel vom Sternekoch Paul Urchs.

Für die Veranstaltung ist folgender Ablauf geplant:

6. Mai:

17:30 Uhr: Gemeinsames Kennenlernen und Sektempfang
ab 19 Uhr: Küchenparty: Gemeinsam Kochen mit Paul Urchs

7. Mai:

8:30 Uhr - ca. 17:00 Uhr

Vorstellung der Benchmark-Ergebnisse, ca. 3 Best Practise-Vorträge, gemeinsame Diskussionsrunden zu ausgewählten Problemfeldern (eine detaillierte Agenda können wir Ihnen nach definitiver Zusage aller Teilnehmer bekannt geben).

Preis pro Teilnehmer: 600 € zzgl. MwSt

(im Preis enthalten sind alle Speisen und Getränke während des offiziellen Teils der Veranstaltung sowie das gemeinsame Kochen mit Paul Urchs)



Übernachtung:

Für Ihre Übernachtung ist ein Kontingent an Superior Zimmern im Alpenhof zu einem Preis von 105 € exclusive Frühstück reserviert. Sie können ihre Reservierungswünsche gerne an uns geben oder auch direkt im Hotel buchen.



Wenn Sie noch Fragen haben, stehen wir Ihnen natürlich gerne zur Verfügung:



bgm GmbH & Co. KG

Bereich Communications

**Seebergweg 10
83730 Fischbachau**

**Ihre Ansprechpartnerin:
Uta Hahn**

**Fon: +49-8028-904937
Fax: +49-8028-904972
uta.hahn@bgm-gmbh.de**