

## Onderzoek toont aan dat de ondersteuning door SaaS-leveranciers faalt

### Enterprise Strategy Group Research identificeert Mimecast als de leider in klanttevredenheid

Lisse, 7-2-2013, [TBLine](#) de Mimecast Certified Partner voor Nederland, maakt bekend dat volgens wereldwijd onderzoek van The Enterprise Strategy Group (ESG) steeds meer bedrijven SaaS-toepassingen waarderen, maar dat zij worden ook geconfronteerd met aanzienlijke uitdagingen op het gebied van klantondersteuning, wat leidt tot lage klanttevredenheid en een slecht klantbehoud.

Het "SaaS with a Face" rapport, gebaseerd op onderzoek naar de servicetevredenheid van 248<sup>1</sup> internationale bedrijven met een SaaS-gebaseerde e-mailmanagementoplossing en het gebruik ervan, toont aan dat Mimecast absoluut vooroploopt in e-mailmanagement en klanttevredenheid.

De Mimecast-klanten in dit onderzoek lieten een hogere servicetevredenheid noteren, waarbij 86 procent aangaf 'live' contact te kunnen hebben met een supportmedewerker, in vergelijking met de 61 procent die zeiden dat dit kon bij andere SaaS-leveranciers. Daarnaast werd de korte wachttijd bij Mimecast gewaardeerd; slechts 8 procent werd geconfronteerd met lange wachttijden.

Van de ondervraagde niet-Mimecast klanten meldde meer dan de helft (57 procent) een traag reagerende klantenservice, uiteindelijk resulterend dat slechts 58 procent van deze respondenten bij hun huidige SaaS-provider blijven. Contrasterend is dat 85 procent van de Mimecast-klanten bevestigt te zullen blijven bij Mimecast's SaaS-e-mail managementplatform.

Het aanbieden van de juiste service-opties, specifieke ondersteuning en opleiding, zijn ook grote uitdagingen. Onder de respondenten, zegt slechts 37 procent dat ze een 'dedicated' customer service manager voor hun organisatie heeft, 27 procent heeft moeite met het vinden van de juiste persoon om het probleem op te lossen, slechts 25 procent zei dat hun SaaS-provider klantgerichte online training biedt, en 18 procent meldde dat hun SaaS-provider de service level agreement (SLA) volledig mist.

"De resultaten van dit onderzoek tonen aan dat onvoldoende klantondersteuning de fraaie beloften van SaaS-gebaseerde toepassingen verloren doen gaan," zei Bill Lundell, Senior Research Analyst, Enterprise Strategy Group. "Bedrijven zijn glashelder over de voordelen van SaaS, met name voor bedrijfskritische toepassingen zoals e-mail, maar veel providers hebben een te laag niveau van klantondersteuning. Als meer bedrijven zich wenden tot SaaS-applicaties en andere hosted services in de komende jaren, zullen aanbieders betere klantgerichte ondersteuning en een grotere transparantie rond een productupdates of problemen moeten bieden om de klanttevredenheid te verbeteren."

"De statistisch significante verschillen op het gebied van service en ondersteuning tussen Mimecast-klanten en de rest van de steekproef waren duidelijk merkbaar. Mimecast levert duidelijk superieure ondersteuning volgens de meerderheid van haar klanten, en dat kan niet gezegd worden voor de totale markt."

De top drie voordelen die respondenten toeschrijven aan SaaS-gebaseerde e-mailmanagementtoepassingen zijn onder meer de vermindering van de IT-infrastructuur (55 procent), de eliminatie van de complexiteit van de IT-omgeving (52 procent), en betere mogelijkheden tot naleving van regels en voorschriften(46 procent).

Op basis van dit rapport kan een aantal belangrijke aanbevelingen voor SaaS-leveranciers worden gedaan:

- Sterke SLA's - Meer dan de helft van de respondenten (57 procent) vond de klantondersteuning traag, niet reagerend en door storingen volledig ontoegankelijk. Uitgebreide SLA's zijn van cruciaal belang om consistente prestaties van SaaS-applicaties te garanderen en om betrouwbare 'business continuity' bij een SaaS-model te bereiken.

- 'Dedicated' support - Slechts 37 procent van de ondervraagde bedrijven bevestigt dat zij een 'dedicated' support engineer heeft om te assisteren bij de implementatie en 32 procent zei dat ze dezelfde individu kon spreken indien nodig. Hier ligt een kans voor SaaS-aanbieders om de klanttevredenheid te verbeteren en wachttijden te verminderen door het aanbieden van specifieke ondersteuning.
- Regelmatige communicatie met de klant - Slechts 40 procent van de respondenten bevestigt dat ze regelmatig berichten ontvangen van de SaaS-leverancier. SaaS-leveranciers moeten regelmatig communiceren met de klant inclusief alle informatie over product-updates, wijzigingen in het ondersteunend personeel of de toevoeging van nieuwe ondersteuningsdiensten.

"Op basis van dit onderzoek van ESG, is het duidelijk dat veel SaaS-leveranciers de kracht van de menselijke factor onderschatten", zegt Daniel Gradidge, Customer Experience Manager bij Mimecast. "Zonder een uitstekende klantondersteuning missen SaaS-aanbieders de kans 'SaaS met een gezicht' te bieden. Zij zullen aanzienlijke uitdagingen op het gebied van klantbehoud ervaren die ernstig van invloed zijn op hun 'bottom line'. Meer persoonlijke aandacht, uitgebreide helpfuncties, het aanbieden van speciale ondersteuning en consequent voldoen aan service level agreements hebben ons geholpen om een klantbehoud van meer dan 97% te bereiken.

Voor meer informatie over de ESG "SaaS with a Face" rapport kunt u terecht op:  
<http://www.tbline.nl/saaswithaface.htm>.

<sup>1</sup> 109 zijn Mimecast klanten, terwijl de rest niet Mimecast klanten

#### **Over TBLine B.V. (TBLine)**

TBLine is de Mimecast Certified Partner in Nederland. TBLine adviseert over e-mailmanagement en implementeert de Mimecast Unified Email Management oplossing. Mimecast is een op cloud-technologie gebaseerd geïntegreerd platform voor volledige e-mailarchivering, 100% e-mailbeschikbaarheid, gegarandeerde e-mailbeveiliging en e-mail compliancy.

TBLine is gevestigd aan de Visserkade 30 in Lisse. Voor meer informatie over TBLine en Mimecast bezoek [www.tbline.nl](http://www.tbline.nl)

#### **Over Mimecast**

Mimecast ([www.mimecast.com](http://www.mimecast.com)) delivers cloud-based email management for Microsoft Exchange, including archiving, continuity and security. By unifying disparate and fragmented email environments into one holistic solution that is always available from the cloud, Mimecast minimizes risk and reduces cost and complexity, while providing total end-to-end control of email. Founded in the United Kingdom in 2003, Mimecast serves over 6,000 customers worldwide and has offices in Europe, North America, Africa and the Channel Islands.