

09.04.2021 - 13:58 Uhr

## Spinnaker Support gibt die Ergebnisse für das Gesamtjahr 2020 bekannt

Denver (ots/PRNewswire) -

Spinnaker Support, der weltweit am höchsten bewertete Anbieter von Oracle-, SAP- und Salesforce-Support-Services, gab heute die Performance-Highlights für das gesamte Geschäftsjahr bis zum 31. Dezember 2020 bekannt. Das anhaltend starke Wachstum des Umsatzes, der Kunden, der Mitarbeiter und der Kundenzufriedenheit von Spinnaker Support ist eine solide Bestätigung für die Attraktivität des Unternehmens am Markt und eine Anerkennung für die preisgekrönte Kombination aus Third Party Support und Managed Services.

### 2020 Highlights

- **Rekordwachstum, gesunde Finanzen:** Die Netto-Neuabschlüsse stiegen um 39,1 % und der Umsatz um 22,3 % im Vergleich zum GJ 2019. Das Unternehmen behielt seine starke Bilanz bei und verlängerte seine Serie von Profitabilität auf 48 Quartale.
- **Zufriedene und treue Kunden:** Die jährliche [Kundenzufriedenheit stieg auf 98,7 %](#), und der Net Promoter Score (NPS) erreichte 79. Für 2020 erhielt das Unternehmen eine Gesamtbewertung von 4,9/5,0 Sternen auf Gartner Peer Insights, basierend auf unabhängigen, verifizierten Kundenrezensionen.
- **Mehr Personal:** Die Mitarbeiterzahl wuchs 2020 um 36 %, wobei in allen acht globalen Support-Zentren zusätzliche Ressourcen zur Verfügung standen. In allen Bereichen wurden wichtige Führungspositionen besetzt. Die Mitarbeiter bewerten die Arbeit für das Unternehmen mit 4,9/5,0 Sternen auf Glassdoor und demonstrieren ihre Loyalität mit einer Bindungsrate von über 92 %.
- **Neue und verbesserte Dienste:** Einführung neuer Managed-Service-Angebote für Salesforce CRM und SAP Business Intelligence. Zu den innovativen Tools und Technologien zur Verbesserung der Unternehmenssicherheit und zur Verkürzung der Problemlösungszeit gehören künstliche Intelligenz (KI) und proaktives Monitoring.

"2020 war ein weiteres außergewöhnliches Jahr für Spinnaker Support", sagt Matt Stava, CEO bei Spinnaker Support. "Wir haben uns bei den Umsätzen, der Akquisition von Neukunden, der Bindung von Bestandskunden, dem kontinuierlichen Ausbau unseres Mitarbeiterstamms und der Einstellung von wichtigen Führungskräften ausgezeichnet. Ich bin sehr stolz auf unsere Leistungen, die wir trotz beispielloser globaler Pandemie und wirtschaftlicher Turbulenzen erreicht haben. Da wir unsere Kunden priorisieren und einen flexiblen Ansatz bei der Auftragsvergabe verfolgen, haben wir keine Kunden durch den globalen Abschwung verloren und gleichzeitig einen Stevie Award als Anerkennung für unseren beeindruckenden COVID-Kundenservice erhalten."

### Rekordumsätze durch mehr globale Kunden

Im Jahr 2020 stieg die Zahl der Kunden von Spinnaker Support auf knapp über 1.300. Zu den Neukunden gehörten hoch anerkannte und respektierte globale Marken aus vielen Branchen, wobei 34 % der Neukunden von Unternehmen mit Hauptsitz außerhalb der USA kamen. Darüber hinaus konsolidierten bestehende Kunden ihre Serviceanforderungen mit Spinnaker Support, wobei 30,7 % zwei oder mehr der Supportleistungen des Unternehmens in Anspruch nahmen.

Elf Unternehmen wechselten von konkurrierenden Drittanbietern zu Spinnaker Support und begründeten dies mit dem stärkeren Sicherheitsprogramm, den flexibleren kommerziellen Verträgen und dem fehlenden rechtlichen Risiko. "Es war einfach, zu Spinnaker Support zu wechseln. Wir gewannen an Vertragsflexibilität, verbesserten die Servicequalität mit unserem eigenen zugewiesenen Supportteam und genießen jetzt eine freundliche und kooperative Beziehung", sagte ein Oracle Database-Kunde aus der Umweltdienstleistungsbranche.

### Neue und erweiterte Dienste zur Erfüllung der Kundennachfrage

Spinnaker Support hat wichtige Dienstleistungen hinzugefügt und verbessert, um die sich entwickelnden Bedürfnisse seiner Kunden zu erfüllen.

- Die SAP-Praxis brachte Managed-Services-Pakete für SAP Business Intelligence auf den Markt und erweiterte ihr Angebot an Basis-Services - zwei stark unterversorgte Bereiche auf dem Markt.
- Das Unternehmen [veröffentlichte die Verfügbarkeit von Salesforce®](#)-Anwendungsmanagement- und Beratungsservices und schaltete sofort die ersten Kunden ein. Die Bewertungen auf der Salesforce AppExchange sind hoch und die Vertriebspipeline wird weiter ausgebaut.
- Die JD Edwards-Praxis erweiterte ihre bestehenden Managed Services um eine neue 24/7-Überwachungslösung, die darauf ausgelegt ist, aufkommende technische Probleme proaktiv anzugehen. "Angesichts unserer begrenzten Ressourcen ist es beruhigend, dass wir auf die 24/7-CNC-Managed Services und die Überwachung von Spinnaker Support zurückgreifen können", so Roxanne Sikraji, Director of Technology bei Jacobus Energy. "Durch automatische Warnmeldungen behebt ihr globales JD Edwards-Team oft ein CNC-Problem, bevor wir es überhaupt bemerken."

Für die Exzellenz ihrer bestehenden und neuen Dienstleistungen erhielten die Betriebsteams von Spinnaker Support im Jahr 2020 eine Rekordzahl von fünf Stevie Awards, darunter die Kundendienstabteilung des Jahres, das Front-Line-Kundendienstteam des

Jahres und die Frau des Jahres im Kundendienst.

## **Bauen für die Zukunft**

Spinnaker Support stellte eine Rekordzahl neuer Mitarbeiter in allen Regionen ein und verdoppelte fast die Größe des globalen Teams für Steuern und regulatorische Compliance.

Um der wachsenden Marktnachfrage gerecht zu werden, hat Spinnaker Support [Schlüsselpersonen](#) mit jahrzehntelanger Branchenerfahrung ernannt. Dazu gehören:

- Chad Stewart, ein erfahrener Salesforce-Berater und Teamleiter, der zuvor bei Slalom Consulting tätig war, als erster Vice President of Global SaaS Support Services
- Martin Biggs, ehemaliger IBM-Führungskraft als Vice President und General Manager der EMEA-Region, verantwortlich für den Vertrieb und das operative Management
- Shaun Forshey, Vice President, Customer Success, früher bei Oracle und Microsoft und verantwortlich für Customer Lifecycle Management und die Bereitstellung von WOW-Kundenerlebnissen
- Megan Morris, Vice President, Human Resources, eine leitende Führungskraft, die Spinnaker Support in dieser Zeit des immensen Wachstums bei der raschen Skalierung des HR-Backbones unterstützt
- Brian Stanz, Vice President, JD Edwards Global Support Services, eine operative Führungspersönlichkeit mit 30 Jahren Erfahrung in der Entwicklung und im Business Management für Oracle und JD Edwards

## **Kundenzufriedenheit steigt wieder an**

Die Gesamtzufriedenheit stieg in der jährlichen Kundenbefragung auf 98,7 %, mit guten Noten für die Servicequalität, das technische und funktionale Wissen sowie das Verständnis für das Geschäft und die besondere Umgebung des Kunden. Die Kundentreue ist mit einem Net Promoter Score von 79, der fast doppelt so hoch ist wie der Durchschnitt der Dienstleistungsbranche, nach wie vor konkurrenzlos in dieser Branche. Die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden lag bei über 91 %, was die hohe Wertschätzung des wachsenden Kundenstamms verdeutlicht.

Die Kunden zitieren den umfassenden, reaktionsschnellen Service, der im Durchschnitt eine Reaktionszeit von <5 Minuten aufweist. "Mit der Unterstützung von SAP haben wir nie mit jemandem gesprochen", sagt Craig McBroom, Business Analyst bei BancTec. "Jetzt, mit Spinnaker Support, ist es 3- bis 4-mal besser als SAP es war. Wir sprechen mit echten Menschen, die echte Lösungen liefern. Es ist, als hätte man den Lichtschalter in einem dunklen Raum gefunden."

86,3 % der jährlichen Umfrageteilnehmer sehen den Spinnaker-Support als kritisch oder wichtig für ihre Arbeit an. Das koreanische Unternehmen Hanssem stimmte dem zu: "Spinnaker Support ist ein Partner, der aus verschiedenen Blickwinkeln verifiziert ist und dem man vertraut. Wir erhalten professionelle Unterstützung, senken unsere Kosten und haben Änderungen im Personalbereich vorgenommen. Selbst in Zeiten des Coronavirus konnten wir unsere Kernkompetenzen stärken und unsere Liquiditätslage verbessern."

"Seit unserer Gründung im Jahr 2008 sind wir nicht von unserer Mission abgewichen, 'Unterstützende Hilfe' mit Integrität zu liefern", sagte Stava. "Wir reinvestieren einen hohen Prozentsatz des Umsatzes in die kontinuierliche Verbesserung der Servicefähigkeiten und des Wertes, was durch die Tatsache verdeutlicht wird, dass über 70 % der Mitarbeiter in kundenorientierten Servicefunktionen arbeiten. Mit einem herausragenden Jahr wie 2020 investieren wir mehr in die Dienstleistungen, die den Geschäftserfolg unserer Kunden vorantreiben. Unsere hohen Werte für Kundenzufriedenheit und -Loyalität spiegeln dieses Engagement und die Ergebnisse wider."

## **Informationen zu Spinnaker Support**

Spinnaker Support ist der weltweit führende Anbieter von Drittanbieter-Support für Unternehmenssoftware, Managed Services und Beratung für mittelgroße bis Fortune 100-Unternehmen weltweit. Anerkannte und respektierte Marken, die Oracle-, SAP- und Salesforce-Kunden betreiben, profitieren von reaktionsschnelleren, umfassenderen und kostengünstigeren Services für ihre Unternehmensanwendungen und -technologien. Seit 2008 haben wir mit unseren preisgekrönten Dienstleistungen, anspruchsvollen Standards und unvergleichlicher Expertise das Vertrauen und die Loyalität von mehr als 1.300 Organisationen in 104 Ländern gewonnen. Um mehr über Spinnaker Support zu erfahren, besuchen Sie unsere [Website](#).

Michelle Wilkinson  
1-720-4575442  
mwilkinson@spinnakersupport.com

Logo - [https://mma.prnewswire.com/media/538443/Spinnaker\\_Support.jpg](https://mma.prnewswire.com/media/538443/Spinnaker_Support.jpg)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100060353/100868601> abgerufen werden.