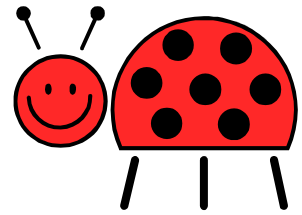


### Rentouttavaa ja huoletonta kesälomaa!

Kiitos kaikille teille alkuvuonna 2009 toteutetuista yhteisistä projekteista! Vuosi on tähän mennessä ollut vähintäänkin niin haastava kuin yleinen taloustilanne on antanut ymmärtää, mutta kesäaikana on siitä huolimatta hyvä levähtää ja ladata akkuja. Me Headstartilla päivystämme puolestasi koko kesän, joten älä epäröi soittaa meille, jos tarvitset kesälomakaudella lisäapuja SAP-asioissa. Headstart Helppi päivystää normaalisti, ja myös asiakaspalvelumme on tavoitettavissa koko kesän ajan.

Aurinkoa odotellessa hyviä kesälomia toivottaa koko Headstartin joukkue!



Vahvista joukkuettasi,  
valitse Headstart

### Headstart liittyi osaksi kansainvälistä verkostoa — United VARs

Headstart on liittynyt osaksi kansainvälistä United VARs -verkostoa, joka koostuu maailman johtavista SAP-jälleenmyyjäkumppaneista.

United VARs -verkoston jäsenet ovat keskittyneet vastaamaan pienten ja keskisuurten yritysten, erityisesti valmistavan teollisuuden, SAP-tarpeisiin. Verkosto toimii yhteensä 43 maassa, ja sen jäsenet, kuten Headstart, ovat sitoutuneet yhteisiin kansainvälisiin projekteihin ja ylläpitotukeen.

"United VARs -verkoston kautta meillä on käytössämme yli 8 000 SAP-konsulttia, joten voimme antaa asiakkaillemme asiantuntevaa SAP-palvelua siellä, missä sitä tarvitaan", sanoo Headstartin toimitusjohtaja Heikki Kuusirati.

Lisätietoja United VARs -verkostosta:  
<http://www.united-vars.com/index.htm>.

### Headstartin kesäpäivystys ja yhteystiedot

Headstart Helppi päivystää arkipäivinä klo 8.00 - 18.00 ja 6.7.-31.7.2009 välisenä aikana klo 8.00 - 16.00

[www2.headstart.fi/helppi](http://www2.headstart.fi/helppi)  
[helppi@headstart.fi](mailto:helppi@headstart.fi)  
p. 010 834 6010

### Asiakaspalvelutiimin yhteystiedot

Atte Schrowe:  
[atte.schrowe@headstart.fi](mailto:atte.schrowe@headstart.fi), p. 050 528 6069

Pasi Heikura:  
[pasi.heikura@headstart.fi](mailto:pasi.heikura@headstart.fi), p. 040 509 0258

Johanna Lipponen  
[johanna.lipponen@headstart.fi](mailto:johanna.lipponen@headstart.fi), p. 0400 914 325

### Elintarvikkeiden ALV-uudistus astuu voimaan lokakuussa

Elintarvikkeiden arvonlisävero laskee 1.10.2009 alkaen 17 prosentista 12 prosenttiin. Uutta 12 prosentin verokantaa sovelletaan, jos myyty tavara on toimitettu tai jos veron suorittamisvelvollisuus on muuten syntynyt 1.10.2009 jälkeen.

Kysy Headstartin asiakaspalvelutiimiltä tarjous uusien verokoodien käyttöönotossa tarvittavista sovellusmuutoksista!



### Tässä kesäkirjeessä:

Headstartin kesäterveiset	s. 1
Headstart liittyi osaksi kansainvälistä verkostoa	s. 1
Elintarvikkeiden ALV-muutos astuu voimaan	s. 1
Headstartin kesänumerot	s. 1
Headstartin asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset	s. 2

## Headstart asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Kiitos kaikille asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistuneille kallisarvoisista vastauksistanne! Kyselyyn vastanneista 87,5 % oli joko hyvin tai erinomaisen tyytyväisiä asiantuntijuteemme. Yhtä suuri osa vastaajista oli sitä mieltä, että kilpailijoihimme verrattuna Headstartin palvelu on joko samantasoista tai parempaa. Tavoitettavuuden osalta 70 % antoi meille arvosanan hyvä tai erinomainen, ja vastaava luku Headstart Helpin käyttäjiltä oli huikeat 100 %! Kiitos positiivisesta palautteesta!

Sekä toimitusvarmuuden että tasalaatuisuuden osalta olimme vastauksienne perusteella vähintään tyydyttävällä tasolla — 75 % vastaajista oli antanut toimitusvarmuudesta arvosanaksi 3 tai enemmän, ja vastaava luku tasalaatuisuuden osalta oli 87,5 %. Olemme viime vuoden aikana keskittyneet erityisesti parantamaan antamiemme työmääräarvioiden pitävyyttä. Asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan olemme oikealla tiellä, ja työmääräarvioidemme luotettavuus on kasvanut 10 % verrattuna edelliseen vuoteen. Jatkamme edelleen työtä kaikkien näiden osa-alueiden parantamisessa.

Palautteenne perusteella aiomme tämän vuoden aikana keskittyä erityisesti kehittämään vuorovaikutusta ja kommunikaatiota meidän, Headstartin, ja teidän, asiakkaidemme, välillä. Pyrimme lisäksi syksyn aikana järjestämään yhteisen pyöreän pöydän keskustelun.

Seuraava asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan syys-lokakuun aikana, joten silloin nähdään, kuinka olemme teidän mielestänne kehittyneet. Kiitos vielä kerran palautteestanne — sekä ruusut että risut auttavat meitä kehittymään paremmiksi asiakaspalvelijoiksi!

### Asiakastyytyväisyyskyselyssä annettuja kommentteja:

Mihin asioihin olet tyyväinen Headstartin kanssa asioidessasi? Perustelut?

- Korkea osaamisen laatu, ystävällinen palvelu. Joissakin asioissa kannattaa kyllä kuunnella asiakkaan tarpeita.
- Asioihin tartutaan nopeasti. Vastaukset selkeitä ja perusteltuja. Päästään "asian ytimeen" nopeasti ja ollaan samalla aaltopituudella asiakkaan kanssa.

Lisäksi Headstart Helppi sai erityiskiitosta seuraavista asioista:

- Palvelupyynnöt avattiin nopeasti.
- Reagointinopeus vaikka aikatauluja ei ole töille sovittukaan.
- Jos puhelimeen ei vastata, niin paluusoitto nopeasti.

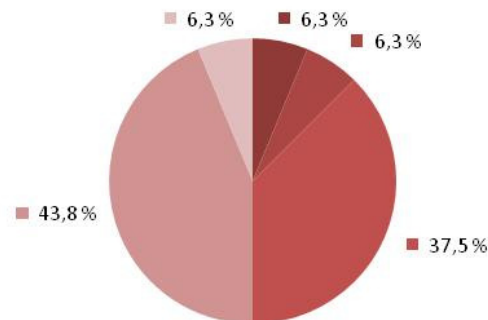
Mitä Headstartin tulee tehdä jatkossa paremmin?

- Headstart voisi järjestää myös asiakkaiden kanssa yhteisiä tilaisuuksia.
- Vaatia asiakasta määrittelemään tehtävä, jotta Headstart pystyy antamaan luotettavan ja kilpailukykyisen toimitusajan ja työmääräarvion.

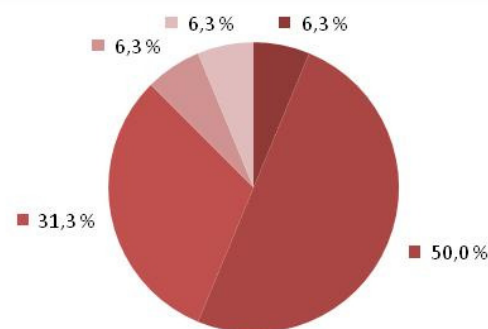
### Arviointiasteikko:

- Erinomainen/ Muita SAP-toimittajia paljon parempaa
- Hyvä/ Muita SAP-toimittajia jonkin verran parempaa
- Tyydyttävä/ Muiden SAP-toimittajien kanssa samantasoista
- Välttävää/ Muita SAP-toimittajia jonkin verran huonompaa
- Huono/ Muita SAP-toimittajia paljon huonompaa

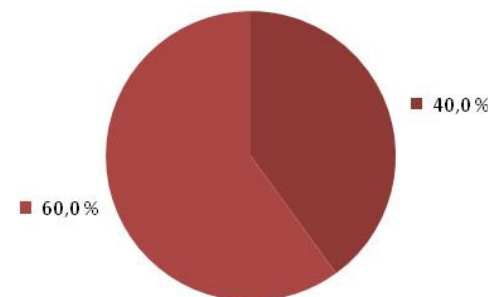
### Headstartin asiantuntijuus:



### Kuinka arvioisit Headstartin palvelua verrattuna muiden SAP-toimittajien palveluun:



### Headstart Helpin tavoitettavuus:



### Headstart Helpin työn laatu:

