



# Benutzer Barometer

axeba ag  
Professional IT Consulting  
Räffelstrasse 10  
8045 Zürich

+41 44 455 63 63  
info@axeba.ch  
www.axeba.ch

„Tägliche Erhebung der  
IT-Benutzerzufriedenheit“

# axeba ag



Markus Elsener



Konrad Risch



Reto Jaeggi



Heino Schneider



Thomas Frei

**axeba**  
Professional IT Consulting

Gründung	Januar 2002
Inhaber	Markus Elsener und Konrad Risch
Anzahl Mitarbeiter	5
Kunden	mittlere und grössere Firmen aus allen Branchen

Kernkompetenzen	
IT-Services (SLA)	45 Projekte
IT-Prozesse	22 Projekte
IT-Kostenverrechnung	20 Projekte
Benchmarking EWP	81 Firmen, 320 000 PC
Benchmarking SAP	15 Firmen, 40 000 User
Outsourcing	19 Projekte
Benutzerzufriedenheit	26 Firmen, 100 000 User
IT-Strategie	18 Projekte

# Kerngeschäft von axeba

---

- **IT-Kostenverrechnung:** Hochautomatisierte und verursachergerechte Verrechnung der IT-Kosten mit unserer Softwarelösung axeba SMS (axeba Service Management Suite) bei 20 Kunden.
- **Servicemanagement:** Erarbeitung, Definition, Gestaltung und Implementation von Informatik-Services inkl. Preiskalkulation und Beschreibung in Service Level Agreements. Transparente Darstellung der Leistungen und Kosten zur verursachergerechten Verrechnung und Kostensenkung bei 45 Kunden mit insgesamt über 100 000 Benutzern.
- **Servicemanagement Circle:** Im Service Management Circle der axeba treffen sich regelmässig die IT-Leiter, IT-Infrastrukturverantwortliche, Verantwortliche für IT-Servicemanagement und IT-Controller von 24 Firmen.
- **IT-Strategie:** Erarbeitung der IT-Strategie bei 18 Unternehmen. Herausarbeitung und Klärung der in der Firma vorhandenen kontroversen Fragestellungen bezüglich der IT-Strategie.
- **Outsourcing:** Unterstützung und Beratung beim Outsourcing von IT-Leistungen in insgesamt 19 Projekten.
- **IT-Prozesse:** Einführung, Review und Optimierung der Servicemanagement-Prozesse gemäss ITIL bei 22 Unternehmen.
- **Benchmarking:** Benchmarking des Gebietes Electronic Workplace und SAP inkl. Aufzeigen von Optimierungspotenzial bei über 80 Firmen mit insgesamt über 320 000 Arbeitsplätzen.
- **Anwenderzufriedenheit:** Erhebung der Anwenderzufriedenheit mit der standardisierten Kundenumfrage *Nase im Wind* inkl. Aufzeigen von Verbesserungspotential aus Kundensicht bei 26 Firmen mit insgesamt über 100 000 Benutzern.

# Tägliche Erhebung der Benutzerzufriedenheit

---

## Anforderungen:

- ✓ Standardisierte Erhebung
- ✓ Automatisierte Erhebung
- ✓ Befragung kontinuierlich
- ✓ Befragung anonym
- ✓ Vergleichbare Resultate
- ✓ Vergleich über Zeit
- ✓ Automatisierte Auswertung
- ✓ Graphische Darstellung

# Produkt *Benutzer Barometer*

---

- **Abgedeckte Gebiete**

- Erhebung der Benutzerzufriedenheit betreffend der Problemlösung und der gesamten IT Support Organisation (z.B. Helpdesk und Support)

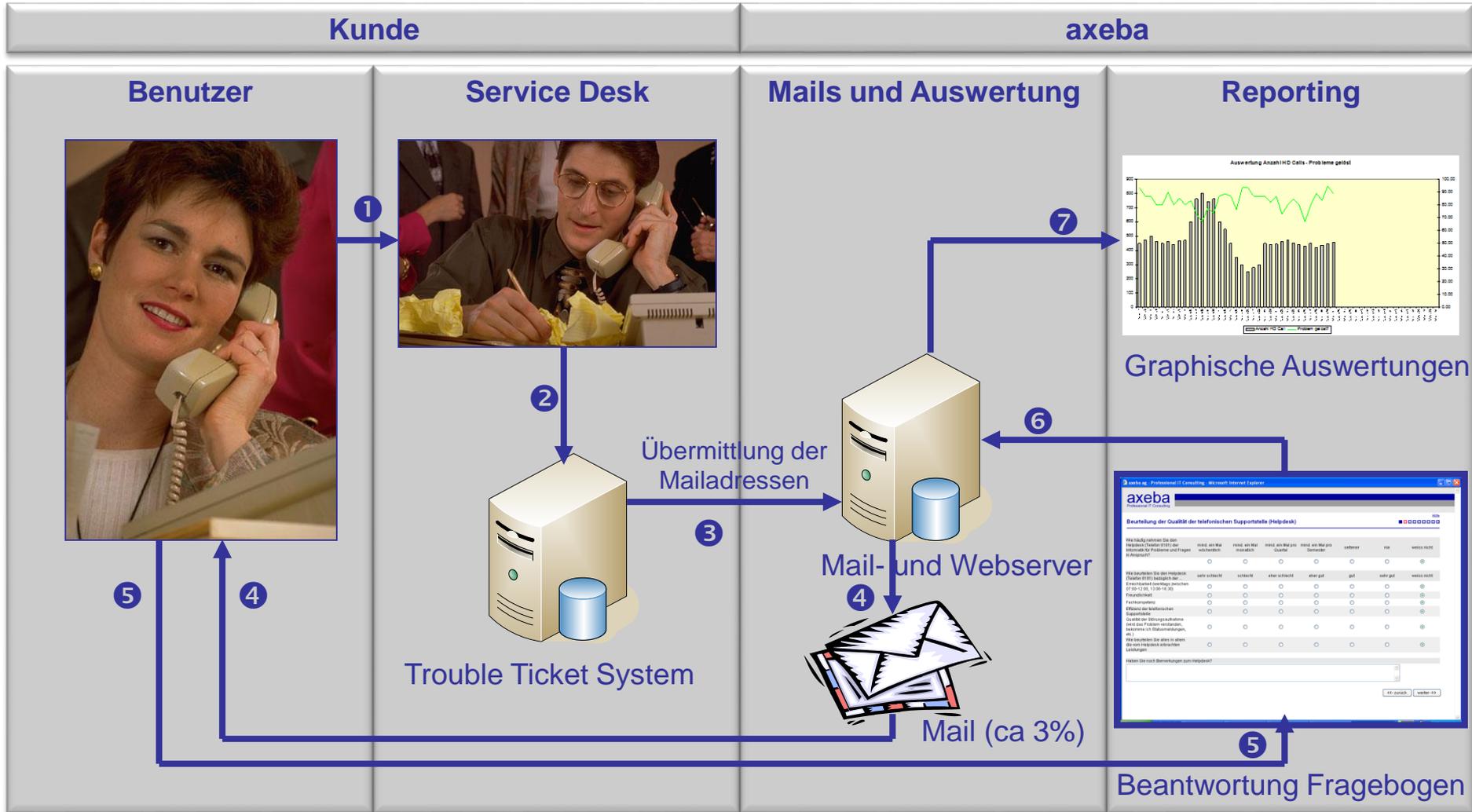
- **Erhebung**

- **Wöchentlich:** Es werden mindesten 50 Mails pro Woche an die jeweiligen Störungsmelder versandt
- **Monatlich:** Es werden mindestens 50 Mails pro Monat an die jeweiligen Störungsmelder versandt
- Die Erhebung der Benutzerzufriedenheit findet täglich über das Internet mittels einfachen und benützerfreundlichen Masken statt (HTML)
- Bei der Befragung ist die Anonymität der Teilnehmer jederzeit gewährleistet
- Auf Grund der Einfachheit der Fragen beträgt der Aufwand pro Benutzer ca. 3-5 Minuten

- **Automatische Auswertung**

- Graphische Darstellung und Vergleich der Resultate

# Ablauf der Erhebung Benutzerzufriedenheit



# Verantwortlichkeiten

---

- Kunde

- Bekanntgabe der Anzahl der entgegengenommenen Anfragen (Auswertung aus dem Trouble Ticket System) im festgelegten Rhythmus
- Übermittlung der E-Mail Adressen der betroffenen Personen (Störungsmelder) im festgelegten Rhythmus

- axeba ag

- Auswahl der Benutzer (zufällige Auswahl mit Schonfrist, nur ein Mail pro Zeiteinheit)
- Versand der Benutzerumfrage (E-Mails)
- Verarbeitung der Rückmeldungen
- Aufbereitung der Auswertungen und Grafiken (pro Woche respektive pro Monat)
- Zustellung der Auswertungen und Grafiken an den Kunden (oder Bereitstellung auf FTP- oder Webserver)

# Beispielfragen

---

- Frage 1: Wurde die von Ihnen gemeldete Störung behoben?
- Frage 2: Erfolgte die Störungsbehebung in einer angemessenen Dauer?
- Frage 3: Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz des Helpdesk?
- Frage 4: Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit des Helpdesk?
- Frage 5: Wie beurteilen Sie alles in allem die von der Informatik erbrachten Leistungen?
- Frage 6: Bemerkungen / Lob und Tadel

# Auswertungen (monatlich / wöchentlich)

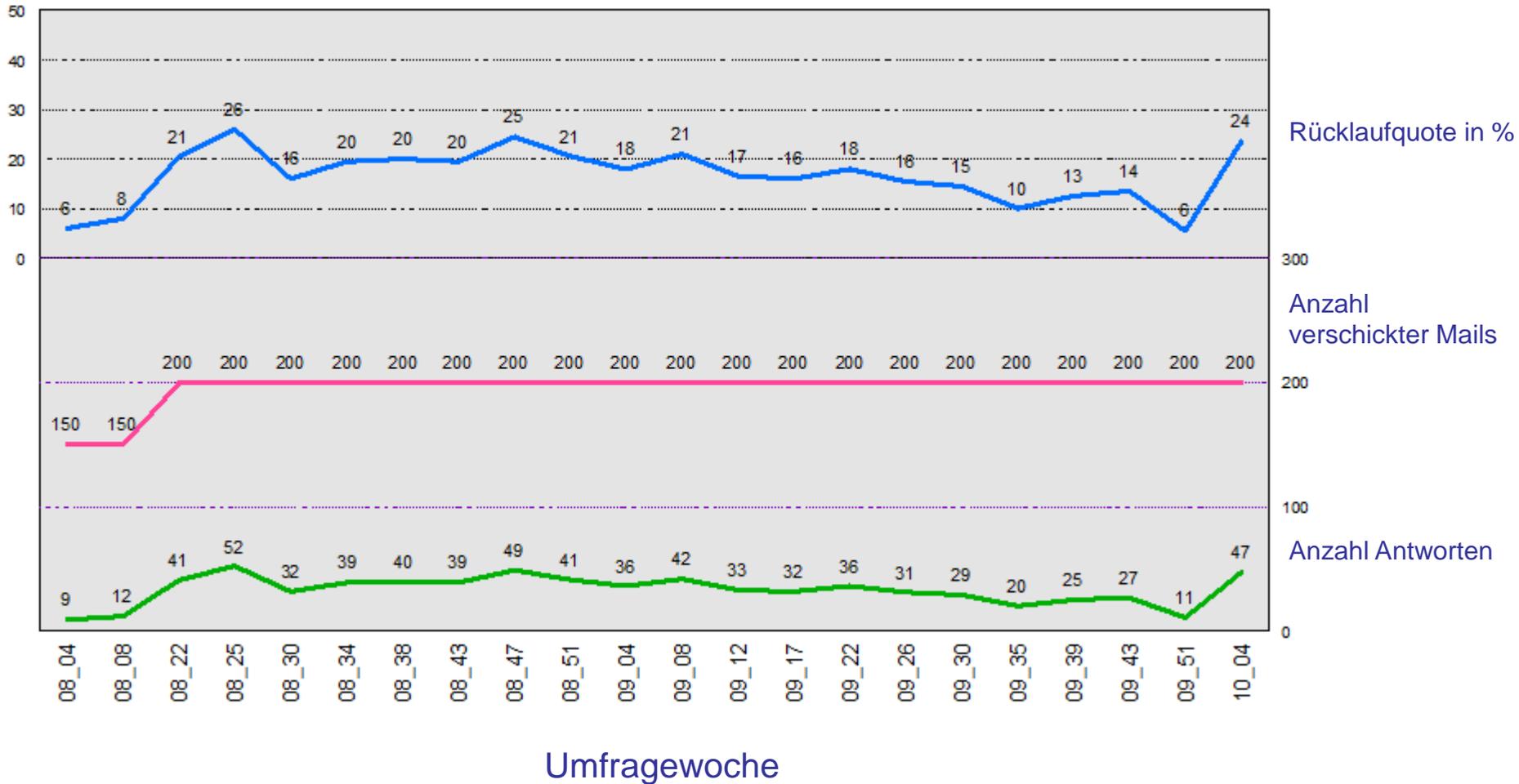
---

- Anzahl der versandten Befragungen
- Anzahl der ausgewerteten Fragen (Rücklauf)
- Lösungsrate (Frage 1) vs. Anzahl Calls
- Durchschnittliche Lösungszeit und Zufriedenheit mit der entsprechenden Lösungszeit (Frage 2 und 3)
- Antwortmuster betreffend der Bewertung des Helpdesk (Frage 4 und 5)
- Antwortmuster betreffend der Bewertung des Vor Ort Support (Frage 6 und 7)
- Graphische Darstellung der Entwicklung der Werte (Trends)

# Beispielauswertung

## Rücklaufquote

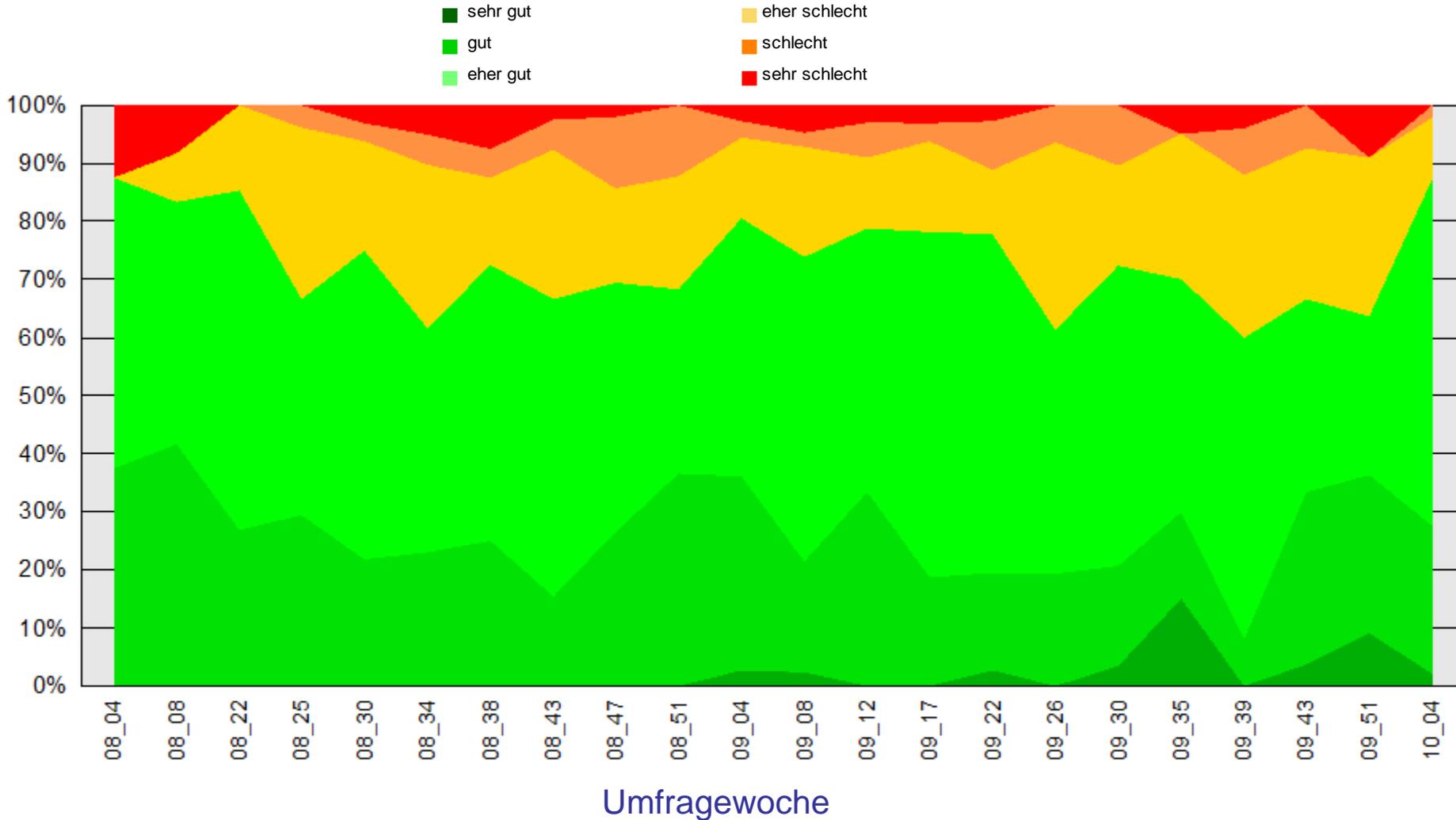
(1/6)



# Beispielauswertung

(2/6)

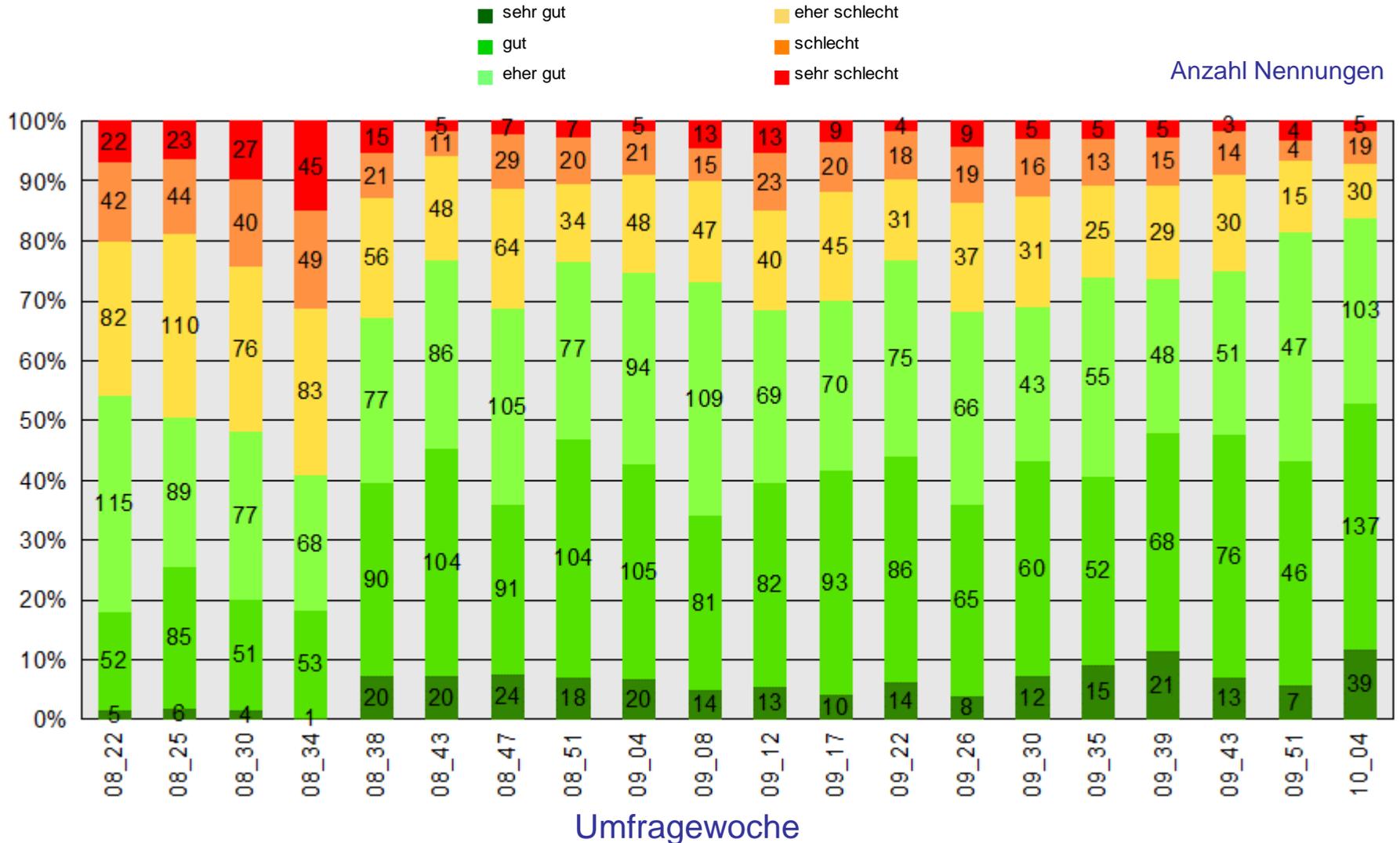
## Wie beurteilen Sie die Lösungszeit Ihrer Anfrage?



# Beispielauswertung

(3/6)

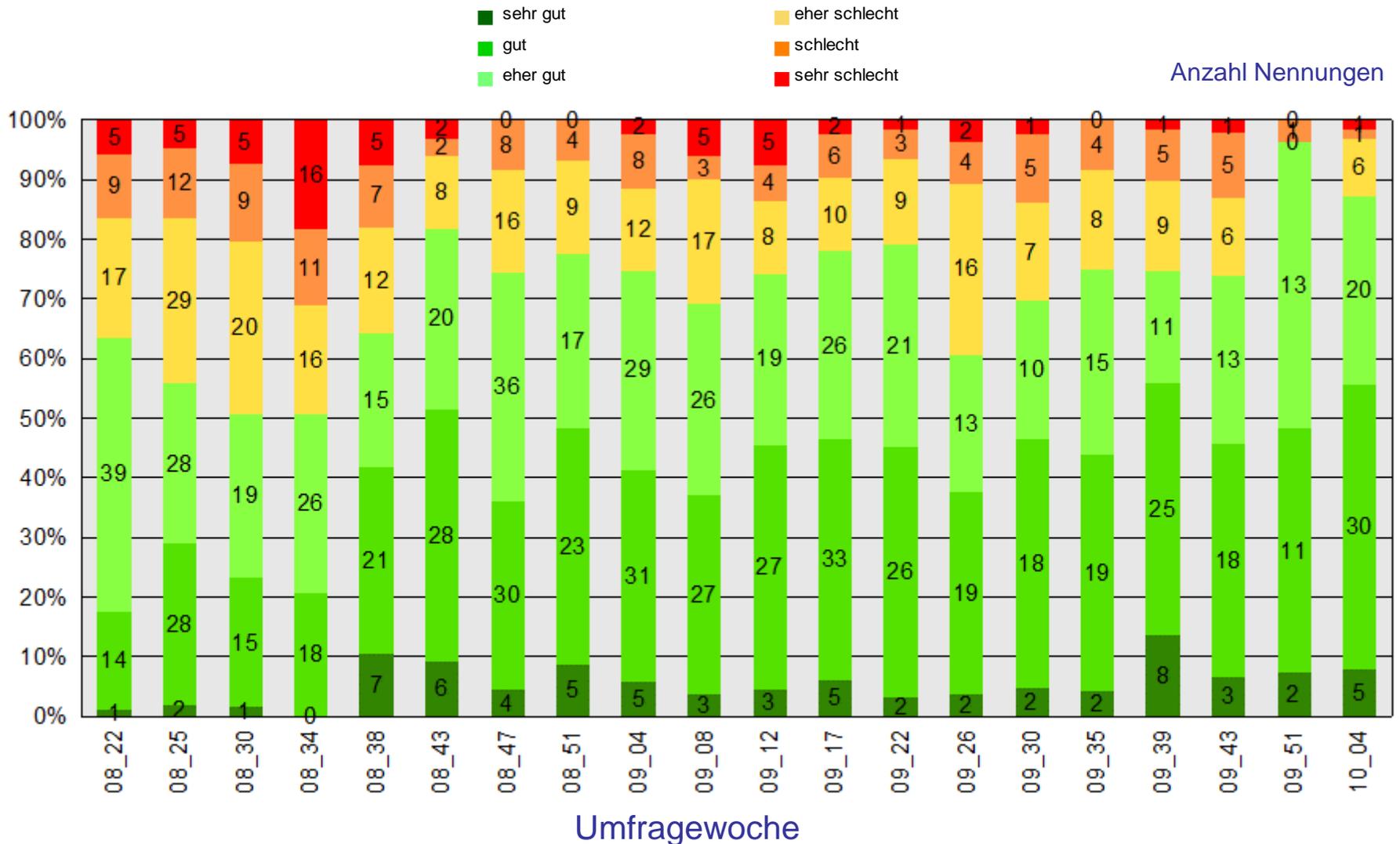
## Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit des Supports?



# Beispielauswertung

(4/6)

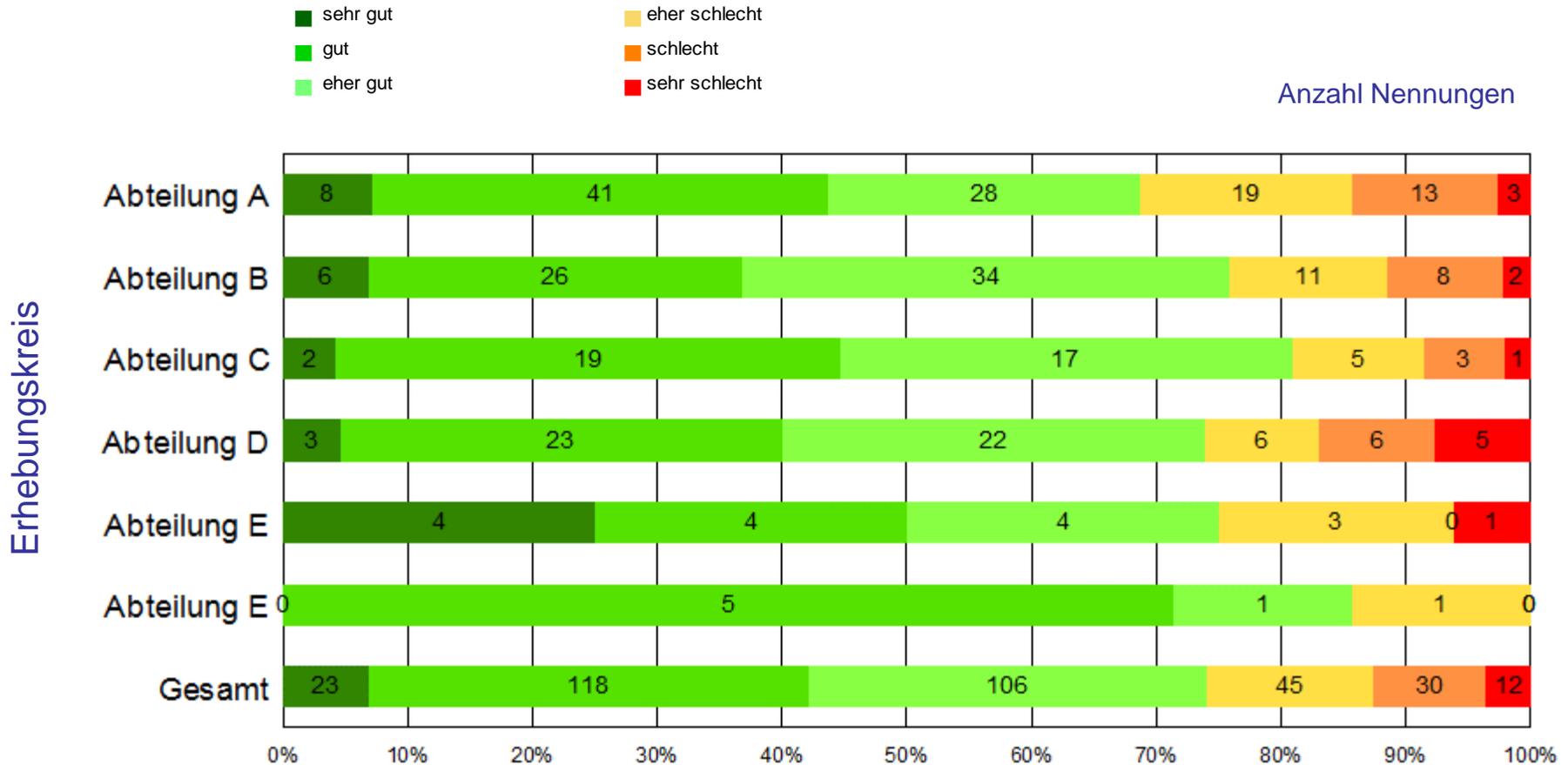
## Wie beurteilen Sie die Fachkompetenz des Supports?



# Beispielauswertung

(5/6)

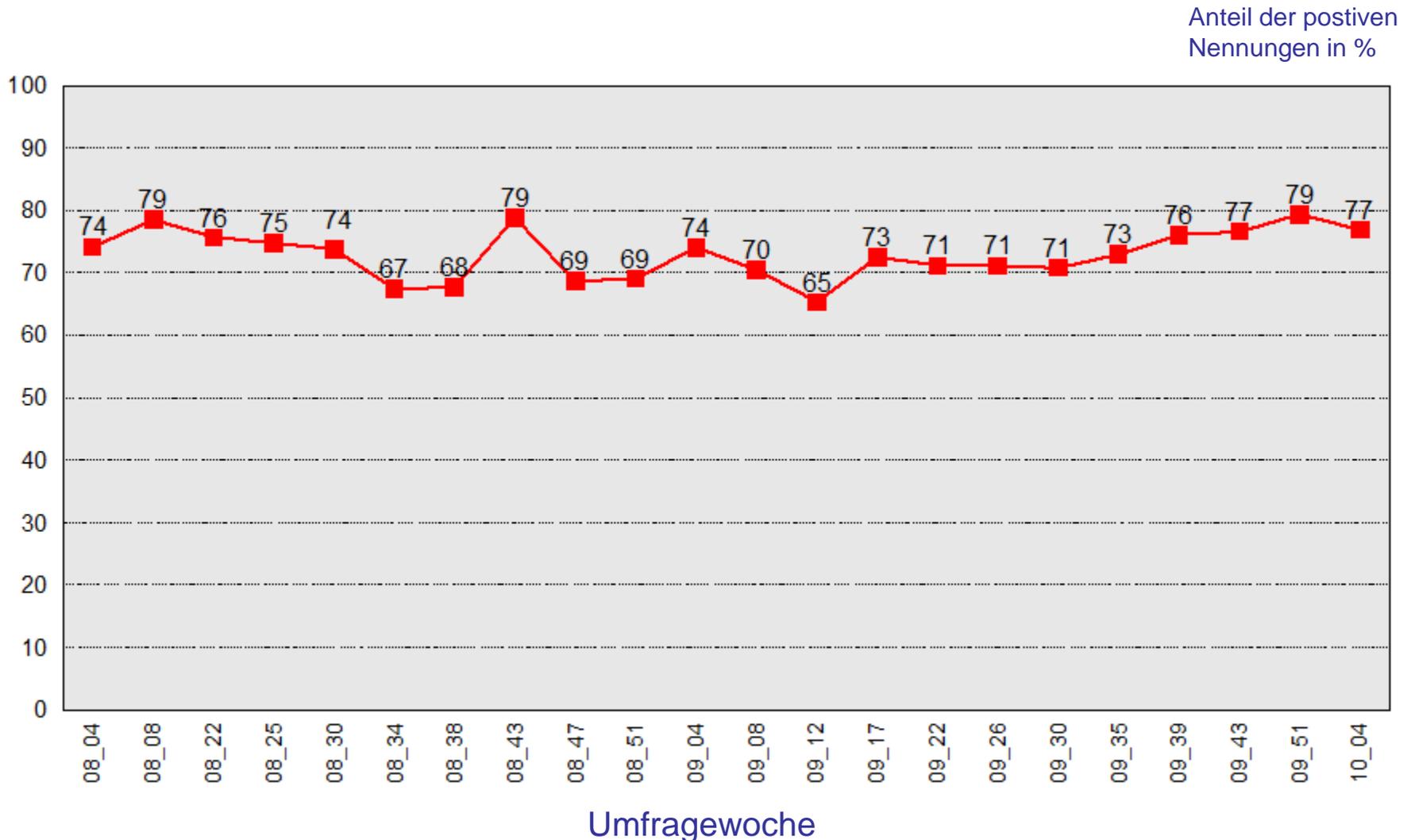
## Wie beurteilen Sie die Benutzerfreundlichkeit des Ticketingsystems?



# Beispielauswertung

(6/6)

## Wie beurteilen Sie insgesamt die Leistung des Supports



# Vorschlag für die Definition im SLA

---

- Lösungszeit
  - 80% aller gemeldeten Störungen (Anfragen) werden innerhalb eines Arbeitstages gelöst
- Bewertung des Helpdesk
  - 80% der befragten Kunden beurteilen die Leistungen mit der Note gut oder sehr gut
- Bewertung des Vor Ort Support
  - 75% der befragten Kunden beurteilen die Leistungen mit der Note gut oder sehr gut

# Erhebung als Führungsinstrument

---

- Mit dem „Benutzer Barometer“ erhalten Sie ein Instrument, mit dem Sie die Benutzerzufriedenheit zuverlässig und kontinuierlich erheben und messen können
- Sie können Veränderungen umgehend feststellen und entsprechende Massnahmen (Schulungen, Rollouts, usw.) definieren und planen
- Auch wenn die Ergebnisse sehr positiv ausfallen, muss der gute Wert gehalten oder allenfalls noch weiter verbessert werden (Continuous Improvement – stetige Verbesserung!)
- Die erhobenen Werte können direkt in die Bewertung der Abteilungen einfließen (MBO → Zielerreichung)

# Preisstruktur

---

- Variante „Monatlich“ CHF 12'000.- pro Jahr
  - Monatliche Auswertungen
  - 50 Mails pro Monat
  - Mind. 20 bis 30 Antworten pro Monat
- Variante „Wöchentlich“ CHF 18'000.- pro Jahr
  - Wöchentliche Auswertungen
  - 50 Mails pro Woche
  - Mind. 20 bis 30 Antworten pro Woche
- Erstmaliges Aufsetzen (Customizing) CHF 4'800.- (einmalig)
- Optionen
  - Grössere Mailmenge
  - Kundenspezifische Auswertungen

axeba  
Professional IT Consulting