



Nase im Wind

Erhebung der IT Anwenderzufriedenheit

axeba ag
Professional IT Consulting
Räffelstrasse 10
8045 Zürich

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

Inhalt

Inhalt

1

Vorstellung axeba

2

Vorstellung Erhebung der Anwenderzufriedenheit «Nase im Wind»

3

Beispiele Webfragebögen

4

Beispielauswertung Jahresumfrage

5

Beispielauswertung Monatsumfrage «Benutzerbarometer»

6

Beispielauswertung Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout

7

Diverse weitere Musterauswertungen zur Umfrage

8

Technische Voraussetzungen

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)	48 Projekte
IT-Prozesse	22 Projekte
IT-Kostenverrechnung	20 Projekte
Benchmarking EWP	82 Firmen, 320 000 PC
Benchmarking SAP	15 Firmen, 40 000 User
Outsourcing	19 Projekte
Benutzerzufriedenheit	26 Firmen, 100 000 User
IT-Strategie	21 Projekte

Kerngeschäft von axeba

- **Benchmarking:** Benchmarking des Gebietes Electronic Workplace und SAP inkl. Aufzeigen von Optimierungspotenzial bei über 82 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.
- **IT-Strategie:** Erarbeitung der IT-Strategie bei 21 Unternehmen. Herausarbeitung und Klärung der in der Firma vorhandenen kontroversen Fragestellungen bezüglich der IT-Strategie.
- **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 48 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-Kostenverrechnung:** Hochautomatisierte und verursachergerechte Verrechnung der IT-Kosten mit unserer Softwarelösung axeba SMS (axeba Service Management Suite) bei 20 Kunden.
- **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.

Inhalt

Inhalt

1

Vorstellung axeba

2

Vorstellung Erhebung der Anwenderzufriedenheit «Nase im Wind»

3

Beispiele Webfragebögen

4

Beispielauswertung Jahresumfrage

5

Beispielauswertung Monatsumfrage «Benutzerbarometer»

6

Beispielauswertung Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout

7

Diverse weitere Musterauswertungen zur Umfrage

8

Technische Voraussetzungen

Anwenderzufriedenheit als Benchmark

Anforderungen:

- ✓ Standardisierte Erhebung
- ✓ Vergleichbare Resultate
- ✓ Vergleich über Zeit
- ✓ Vergleich zwischen Unternehmen
- ✓ Befragung anonym
- ✓ Automatisierte Auswertung
- ✓ Grafische Darstellung

Ablauf der Erhebung

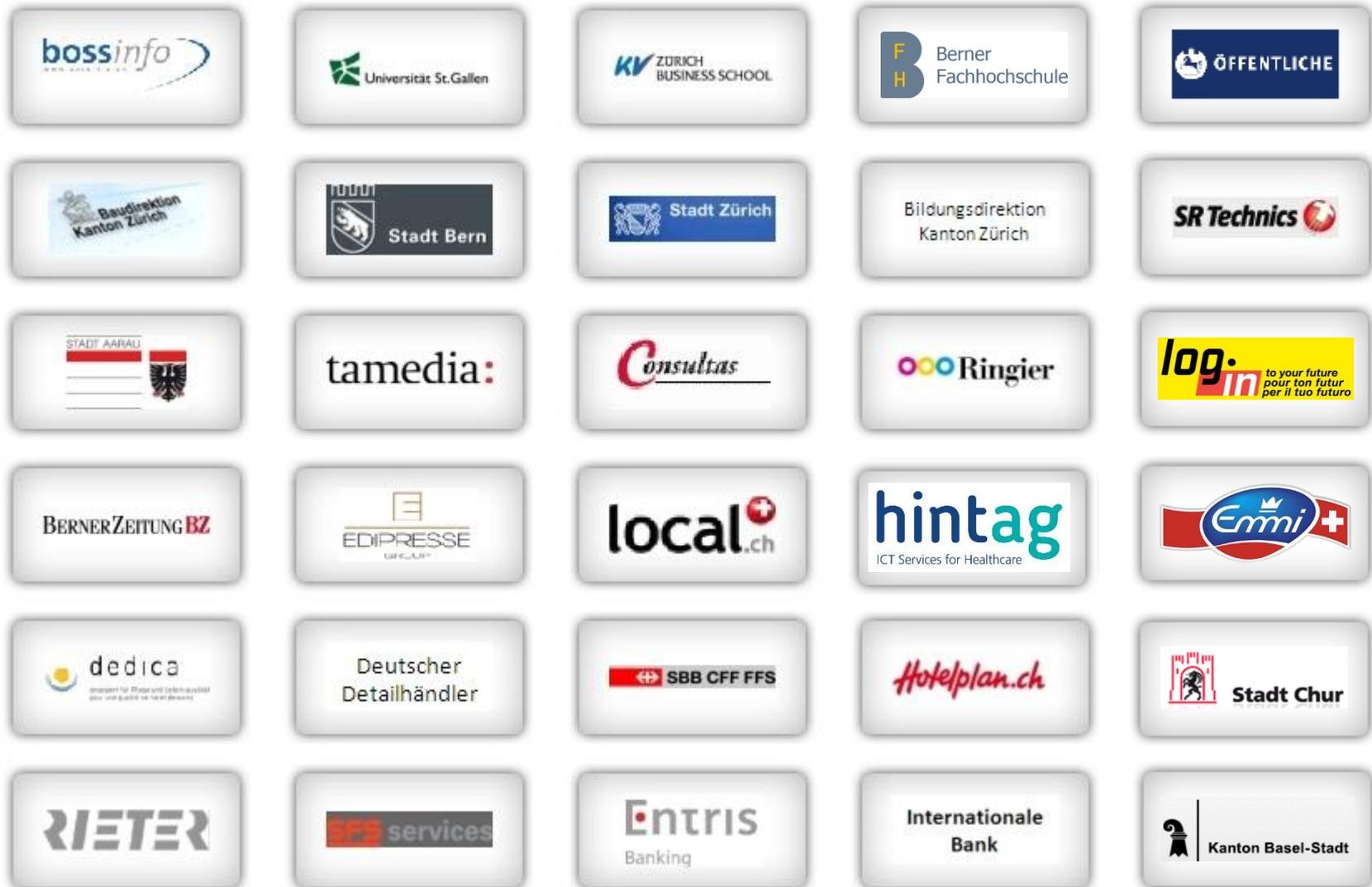
Ablauf Nase im Wind



Vergleichswerte der axeba Datenbank

Viele Firmen/Verwaltungen führen die Benutzerumfrage regelmässig durch.

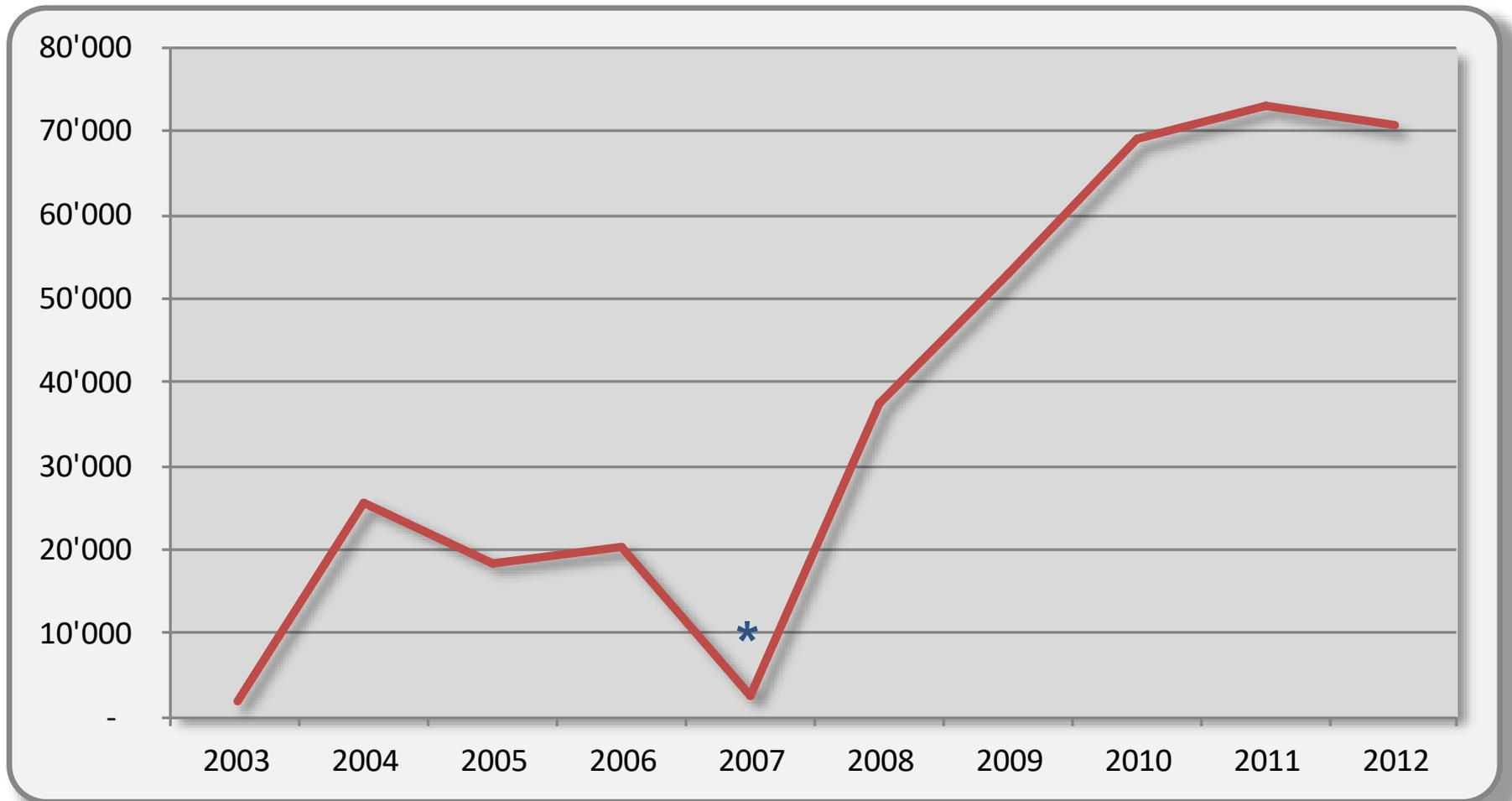
- HINT AG*
- Kant. Spital Aarau
 - Spital Zofingen
 - Klinik Barmelweid
 - Spital Menziken
 - Spital Leuggern
 - Vista Klinik
 - Psychiatrische Dienste AG
 - Reusspark
 - Lindenfeld



Facts und Figures

Fact	Figures
Durchführung der Befragungen seit	2003
Durchgeführte Umfragen seit 2003	Über 100
Total befragte Benutzer seit 2003	Über 370 000
Total eingegangene und ausgewertet Antworten seit 2003	135 000
Befragte Benutzer pro Jahr (2012)	70 000
Jährliche Befragungen (z.T. als Vertragsbestandteil bei Outsourcing)	SBB, Stadt Zürich, Tamedia, Internationale Bank, Hint (Spitäler Aarau, Zofingen, Barmelweid, PDAG, Menziken, Leuggern)
Monatliche Befragungen	Jeden Monat 1 300 Benutzer
Eingesetzte Lösung	Eigenentwicklung (durch SW-Partner) extern gehostet

Befragte Benutzer pro Jahr



* Durch Verschiebungen von Umfragen von einem Jahr ins nächste, sind die Werte im Jahr 2007 tiefer und die Werte im Jahr 2008 um so höher.

Service Nase im Wind

- Erhebung der
 - Anwenderzufriedenheit
- Fragebogen mit 7 Kapiteln
 1. Fragen zum Ablauf
 2. Beurteilung der Qualität der telefonischen Supportstelle - Helpdesk
 3. Beurteilung der Qualität des Vor-Ort-Supports
 4. Beurteilung der Leistungsfähigkeit und der Zuverlässigkeit
 5. Beurteilung der Kommunikationsleistung der Informatik
 6. Beurteilung der Schulungsmöglichkeiten
 7. IT-Sicherheit
- Anonyme Erhebung via
 - Internet (HTML)
 - Papierfragebogen (als Option)
 - Aufwand pro Benutzer 10 - 20 Minuten
- Automatische Auswertung
 - Grafische Darstellung und Vergleich der Resultate

Inhalt

Inhalt

1

Vorstellung axeba

2

Vorstellung Erhebung der Anwenderzufriedenheit «Nase im Wind»

3

Beispiele Webfragebögen

4

Beispielauswertung Jahresumfrage

5

Beispielauswertung Monatsumfrage «Benutzerbarometer»

6

Beispielauswertung Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout

7

Diverse weitere Musterauswertungen zur Umfrage

8

Technische Voraussetzungen

Beispiele zum Webfragebogen

axeba
Professional IT Consulting

Anlaufstellen

Verwendete Anlaufstellen bei Fragen und Problemen 100%

Welches sind Ihre wichtigsten Anlaufstellen bei Fragen und Problemen mit ...

	Kollege	Vorgesetzter	Power User	Helpdesk	Lieferant	Sonstige	weiss nicht
der PC-Infrastruktur?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Office-Software?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachprogrammen (axebaSMS, etc.)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der Beschaffung von Informatikmitteln?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Benutzen Sie weitere, oben nicht genannte, Anlaufstellen für Informatik Fragen und Probleme, wenn ja, welche und wozu?

google

< >

© 2014 - axeba

Beispiele zum Webfragebogen

axeba
Professional IT Consulting

Service Desk Tel. 044 455 63 68

Fragen zur telefonischen Supportstelle (Tel. 044 455 63 68)

100%

Wie häufig nehmen Sie den Service Desk der Informatik für Probleme und Fragen in Anspruch?

- mind. ein Mal wöchentlich
- mind. ein Mal monatlich
- mind. ein Mal pro Quartal
- mind. ein Mal pro Semester
- seltener
- nie
- weiss nicht

< >

© 2014 - axeba

Beispiele zum Webfragebogen

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://umfrage.axeba.ch/Survey/Q> and a tab titled "Question Step - Survey Tool". The page header features the "axeba Professional IT Consulting" logo and the title "Ermittlung der Erhebungskreise" (Determination of the survey circles). Below the title is a subtitle: "Optionale Einstiegsfrage z.B. Client Typ, Arbeitsbereich oder Standort" (Optional introductory question e.g. Client Type, working area or location). A progress bar indicates 100% completion. The main question is "Mit welchem Clienttyp arbeiten Sie?" (With which client type do you work?). There are four radio button options: "Notebook" (selected), "Thin Client", "Workstation", and "iPad". Navigation arrows are visible at the bottom right of the question area. The footer contains the copyright notice "© 2014 - axeba".

axeba
Professional IT Consulting

Ermittlung der Erhebungskreise

Optionale Einstiegsfrage z.B. Client Typ, Arbeitsbereich oder Standort

100%

Mit welchem Clienttyp arbeiten Sie?

Notebook

Thin Client

Workstation

iPad

< >

© 2014 - axeba

Beispiele zum Webfragebogen

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://umfrage.axeba.ch/Survey/Q>. The page title is "Question Step - Survey Tool". The main content area is dark grey and contains the "axeba Professional IT Consulting" logo and the word "Informations". A white help dialog box is overlaid on the page, titled "Hilfe".

Hilfe

Hinweise zum Ausfüllen:

- Antworten Sie bitte für Ihre **persönliche** Situation, nicht für Ihre Kolleginnen und Kollegen.
- Versuchen Sie **alle Fragen** zu beantworten (gegebenenfalls markieren Sie „keine Antwort“ resp. „weiss nicht“).
- Nutzen Sie auch die verschiedenen Möglichkeiten für **Bemerkungen** und **Ergänzungen**.
- Für das Ausfüllen brauchen Sie **10 bis 15 Minuten** Zeit.
- Die Befragung wird **anonym** durchgeführt, Rückschlüsse auf Ihre Person sind nicht möglich.

Falls während der Umfrage Fragen oder Probleme auftreten, können diese direkt an die axeba ag gerichtet werden. Hierzu senden Sie ein E-Mail mit einer kurzen Beschreibung des Problems / der Frage und Ihrer Telefonnummer an survey@axeba.ch. Im Anschluss werden sie durch den axeba Support kontaktiert.

Herzlichen Dank
axeba ag

Schliessen

© 2014 - axeba

Inhalt

Inhalt

1

Vorstellung axeba

2

Vorstellung Erhebung der Anwenderzufriedenheit «Nase im Wind»

3

Beispiele Webfragebögen

4

Beispielauswertung Jahresumfrage

5

Beispielauswertung Monatsumfrage «Benutzerbarometer»

6

Beispielauswertung Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout

7

Diverse weitere Musterauswertungen zur Umfrage

8

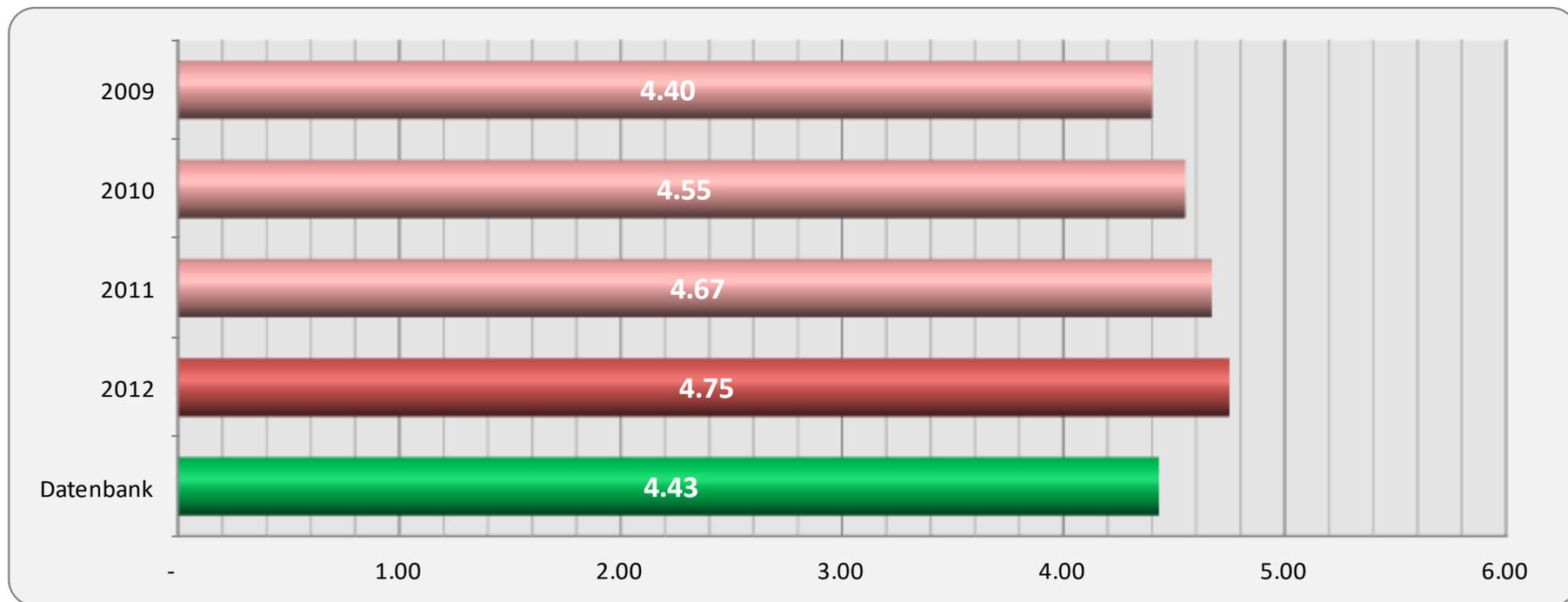
Technische Voraussetzungen

Vergleichsmöglichkeiten

Die erhobenen Daten werden den folgenden Vergleichswerten gegenüber gestellt:

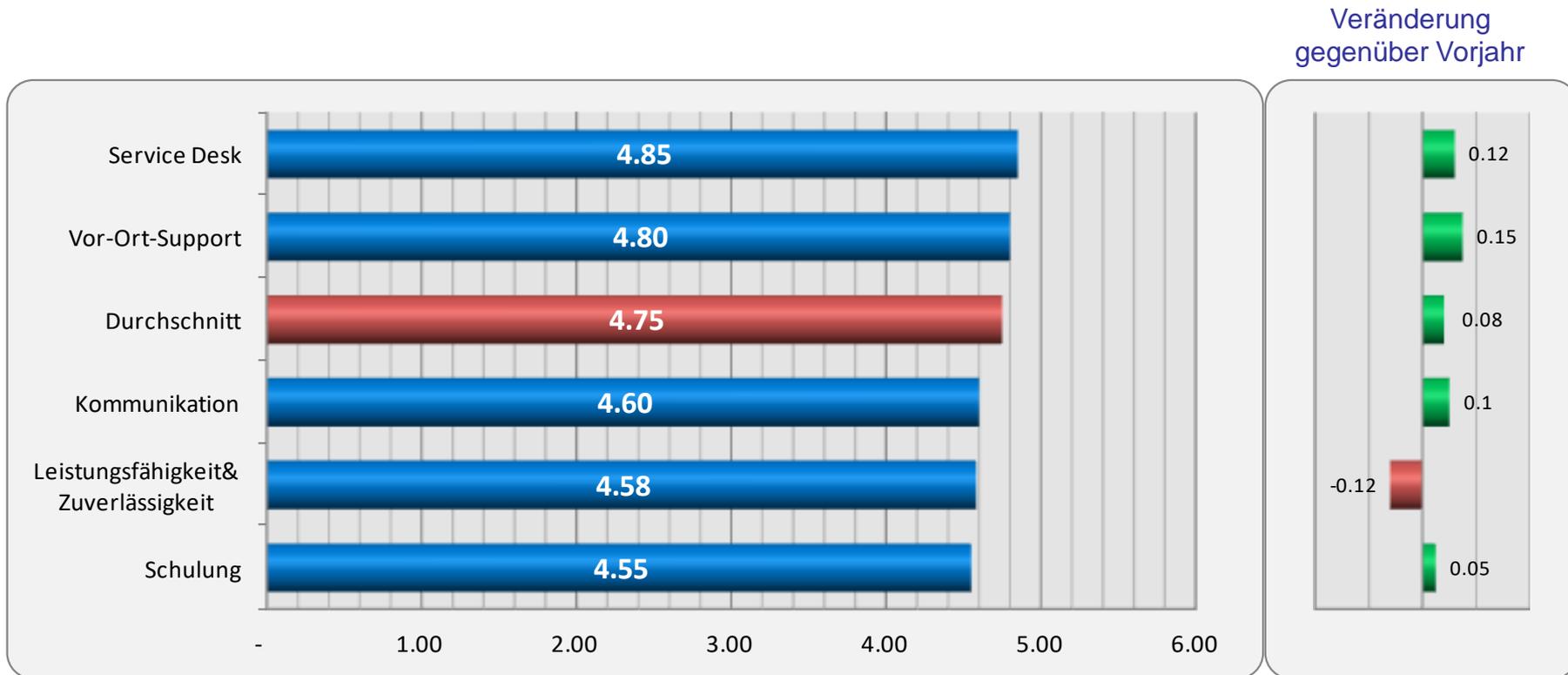
- **Anderen Unternehmen:** Vergleich mit dem Datenbankdurchschnitt von axeba (Benchmarking) sowohl für das Gesamtergebnis als auch für die Ergebnisse der verschiedenen Gebiete.
- **Gebiete:** Gegenüberstellung der Werte der Gebiete Service Desk, Vor-Ort-Support, Kommunikation, Leistungsfähigkeit & Zuverlässigkeit, IT-Schulung und Gesamtbeurteilung.
- **Vorjahreswerten:** Vergleich mit den früheren Werten bei mehrmaliger Durchführung.
- **Abteilungen des Unternehmens:** Vergleich der verschiedenen Abteilungen des Unternehmens untereinander und mit anderen Unternehmen.
- **Standorte des Unternehmens:** Vergleich der verschiedenen Standorte des Unternehmens untereinander.

Gesamtbeurteilung und Entwicklung der Zufriedenheit über die Zeit



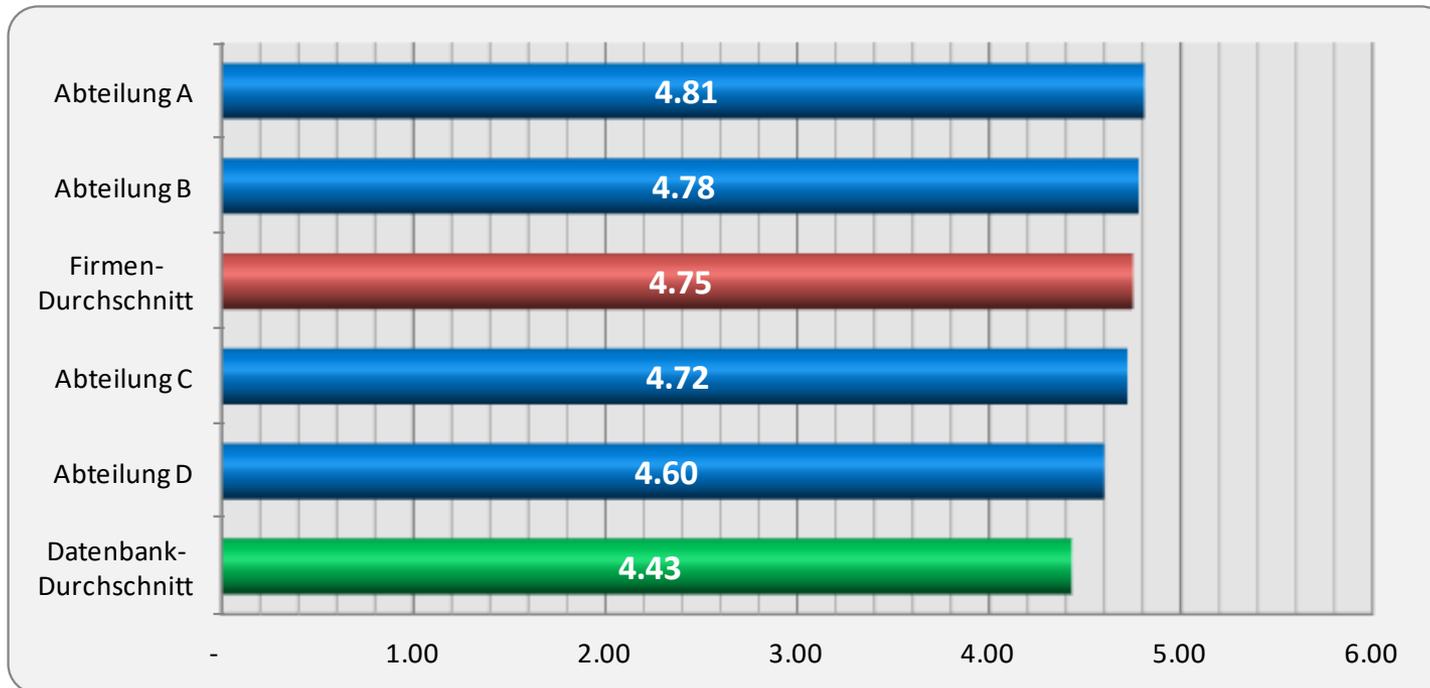
Beurteilung der verschiedenen Gebiete

Kapitelindex

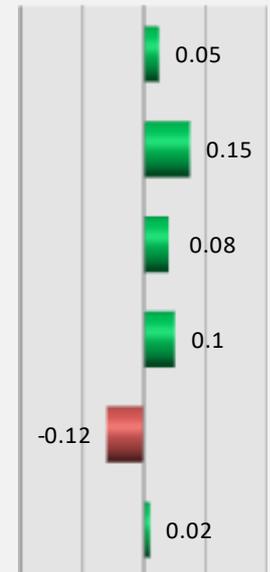


Beurteilung der Abteilungen

Abteilungsindex

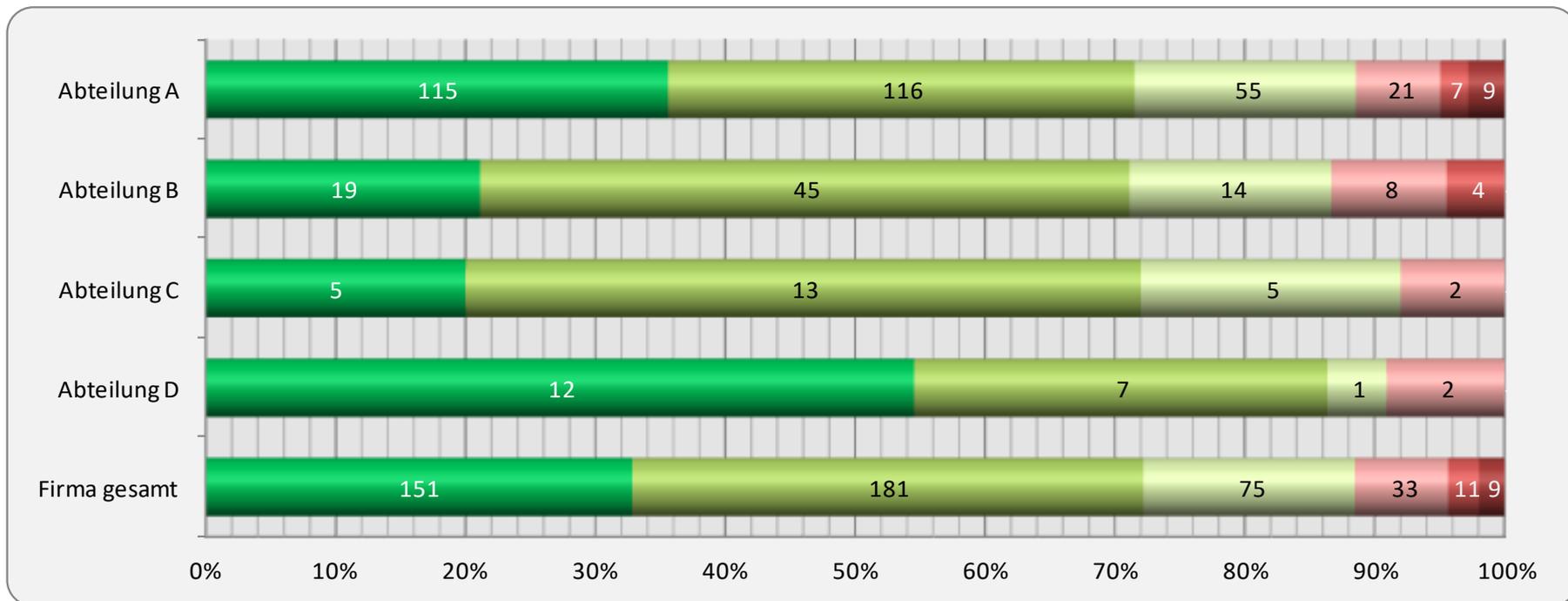
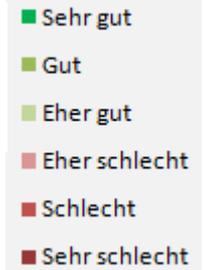


Veränderung gegenüber Vorjahr



Detailauswertung Service Desk I

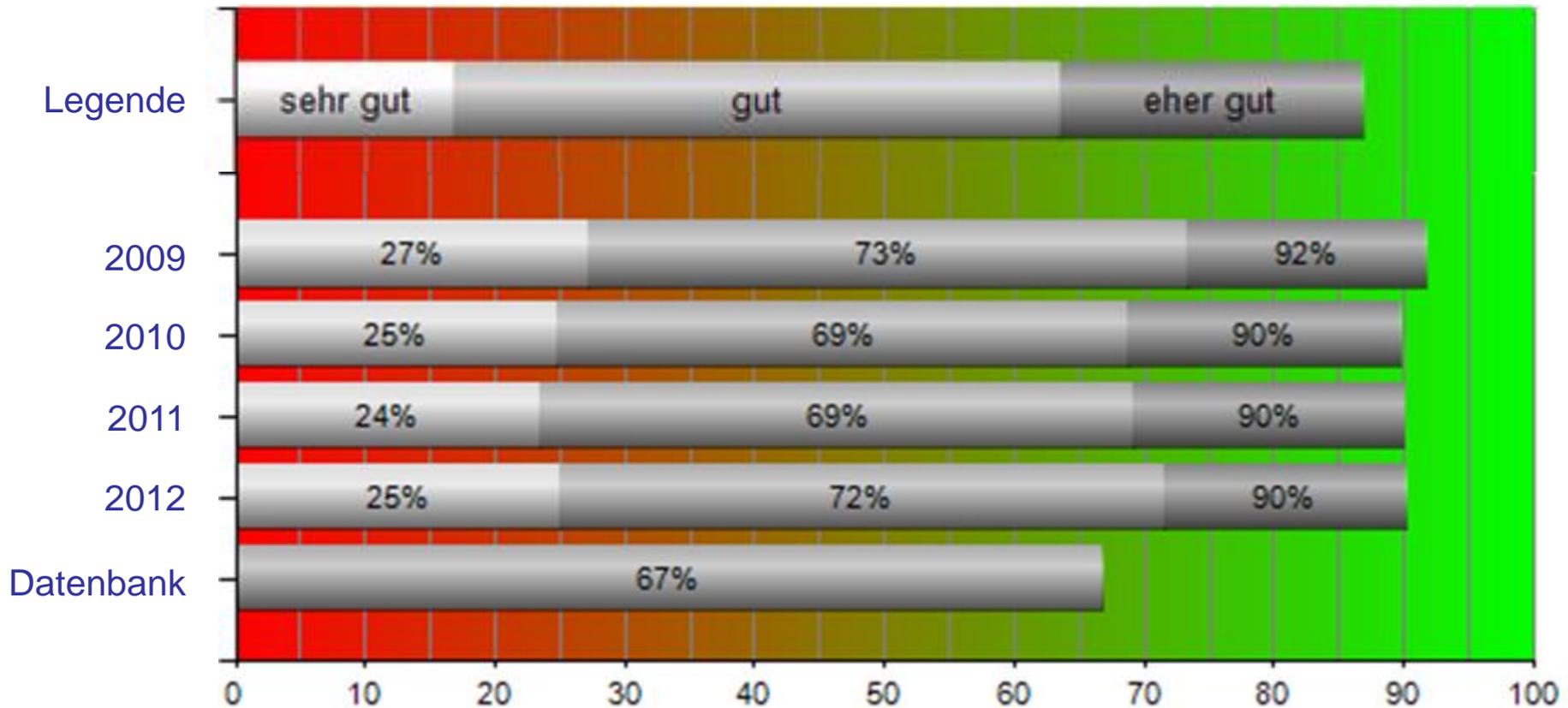
Wie beurteilen Sie das Service Desk bezüglich der Erreichbarkeit?



Zahlen in der Grafik zeigen die Anzahl Nennungen

Detailauswertung Service Desk II

Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit des Service Desks?



Beispielauswertung für eine offene Frage

Aussagen auf die Frage:

„Was würden Sie ändern, wenn Sie für die Informatik verantwortlich wären?“

- Informatik soll sich mehr als Dienstleister sehen und nicht als Vollzugsstelle von irgendwelchen selbst erfundenen oder von oben diktierten Regulierungen.
- Es ist nicht immer ganz klar, was der Informatik-Support oftmals unaufgefordert an meinem Computer zu schaffen hat.
- Der Helpdesk ist eine Super-Erfindung!!
- Ich weiss es nicht: Ich bin froh, dass ich für Informatik nicht auch noch verantwortlich sein muss!
- Mir machen die ständig steigenden Informatikkosten (ohne dazu proportionale Steigerung meiner persönlichen EDV-Möglichkeiten) Sorgen.

Inhalt

Inhalt

1

Vorstellung axeba

2

Vorstellung Erhebung der Anwenderzufriedenheit «Nase im Wind»

3

Beispiele Webfragebögen

4

Beispielauswertung Jahresumfrage

5

Beispielauswertung Monatsumfrage «Benutzerbarometer»

6

Beispielauswertung Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout

7

Diverse weitere Musterauswertungen zur Umfrage

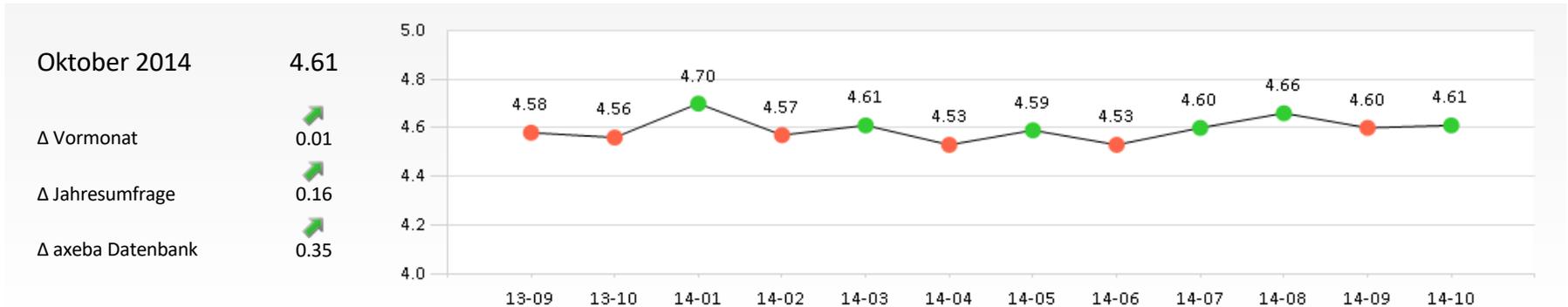
8

Technische Voraussetzungen

Musterauswertung Barometer

Gesamtbeurteilung und Übersicht der erhobenen Gebiete

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Leistungen der axeba Informatik?
(Service Desk, Support, Client, Schulung, Kommunikation etc.)



Gesamtnote aller befragten Gebiete

	Service Desk	Support	Client	Schulung	Kommunikation	SAP	Telefonie	Fach-IT
Oktober 2014	4.63	4.82	4.51	4.14	4.34	4.67	4.85	4.93
Δ Vormonat	0.10	0.04	-0.05	-0.01	-0.07	0.05	0.01	-0.03
Δ Jahresumfrage	0.19	0.07	0.05	0.09	0.04	0.15	0.04	-0.03
Δ axeba Datenbank	0.24	0.21	-0.03	0.09	0.44	0.23	0.23	0.24

Inhalt

Inhalt

1

Vorstellung axeba

2

Vorstellung Erhebung der Anwenderzufriedenheit «Nase im Wind»

3

Beispiele Webfragebögen

4

Beispielauswertung Jahresumfrage

5

Beispielauswertung Monatsumfrage «Benutzerbarometer»

6

Beispielauswertung Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout

7

Diverse weitere Musterauswertungen zur Umfrage

8

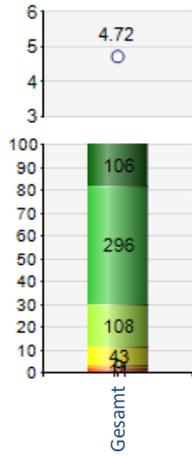
Technische Voraussetzungen

Musterauswertung Rollout

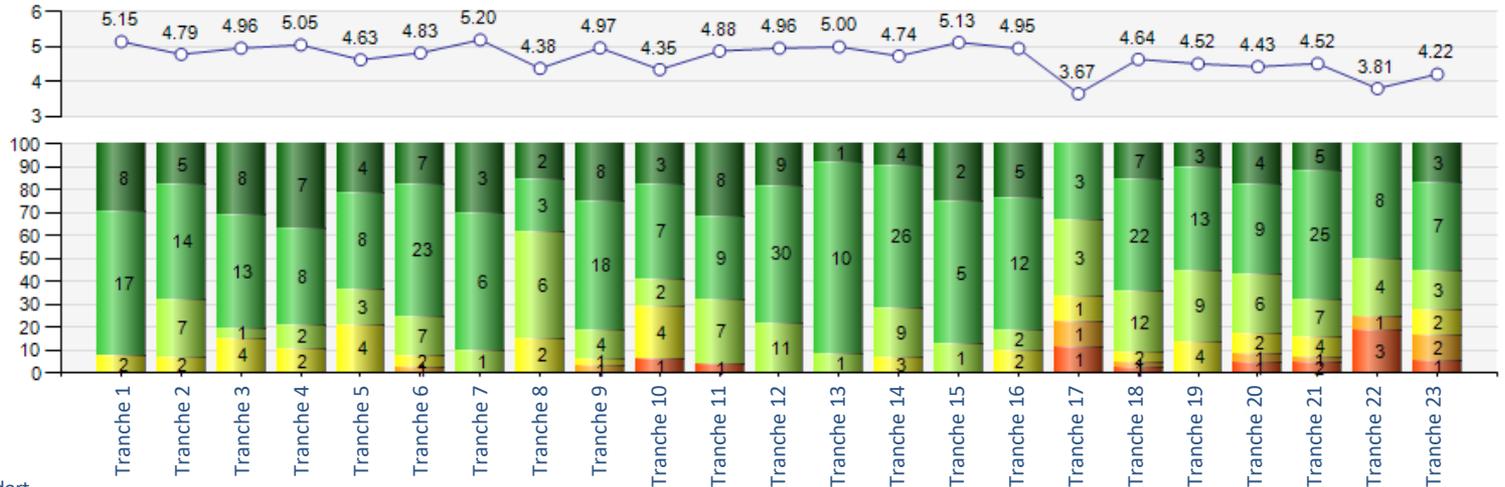
Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout



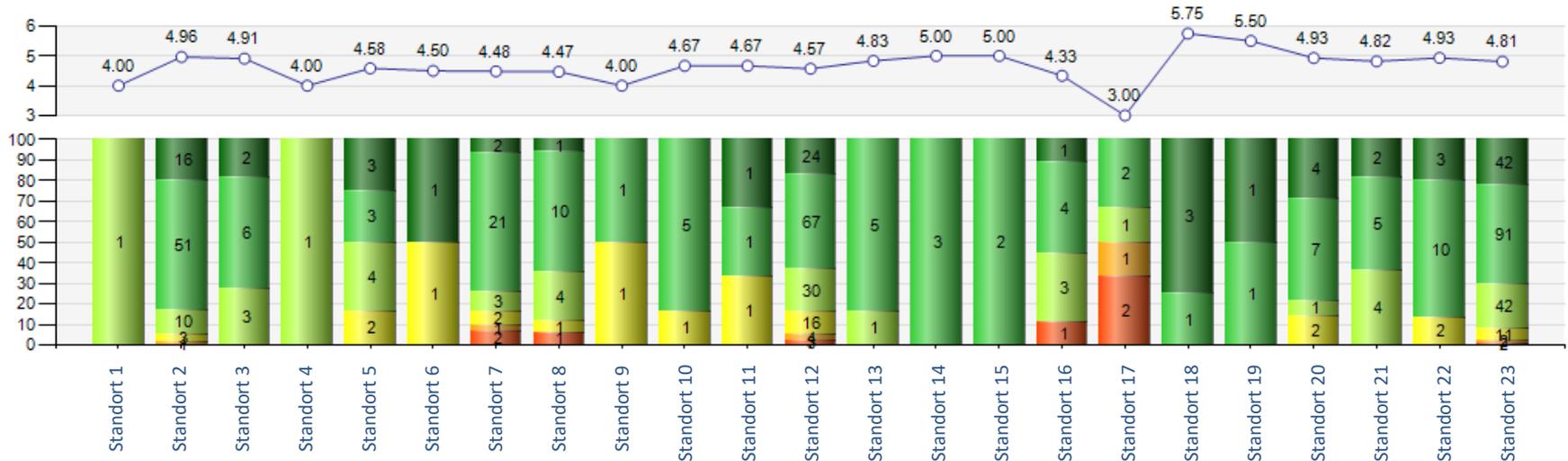
Gesamtergebnis



Ergebnis pro Rollout Tranche



Gesamtergebnis pro Standort



Inhalt

Inhalt

1

Vorstellung axeba

2

Vorstellung Erhebung der Anwenderzufriedenheit «Nase im Wind»

3

Beispiele Webfragebögen

4

Beispielauswertung Jahresumfrage

5

Beispielauswertung Monatsumfrage «Benutzerbarometer»

6

Beispielauswertung Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout

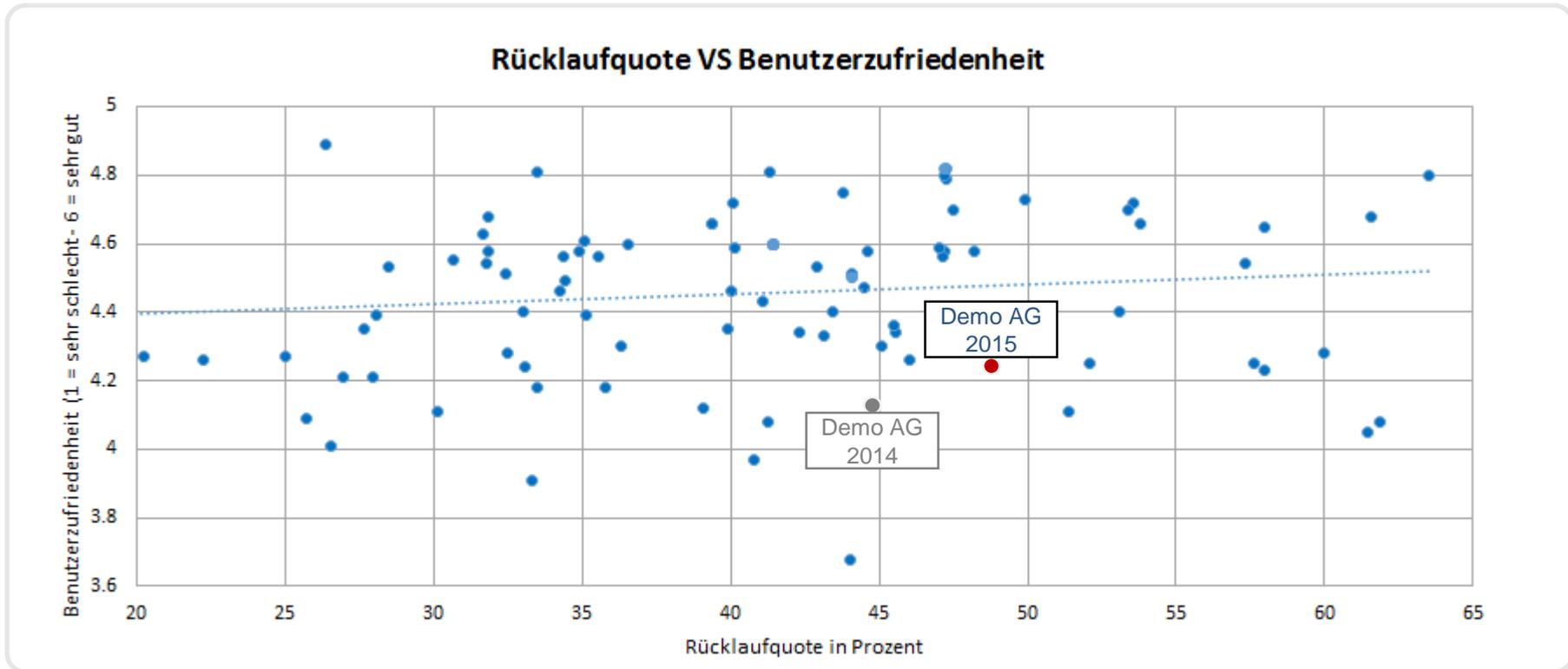
7

Diverse weitere Musterauswertungen zur Umfrage

8

Technische Voraussetzungen

Rücklaufquote versus Benutzerzufriedenheit



- Tendenziell erreichen Unternehmen mit hoher Rücklaufquote leicht bessere Resultate als solche mit einer tiefen Quote. Eine hohe Rücklaufquote ist jedoch nie ein Garant für eine hohe Anwenderzufriedenheit.

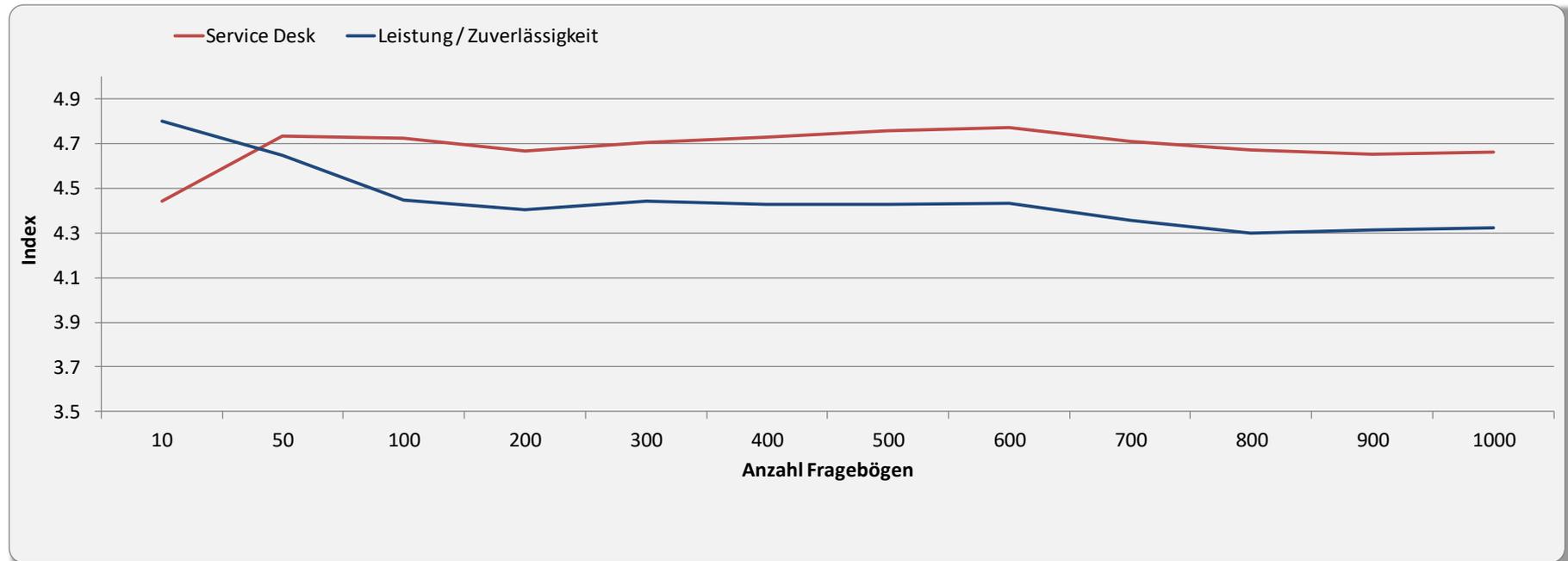
Beispielauswertung für eine offene Frage

Aussagen auf die Frage:

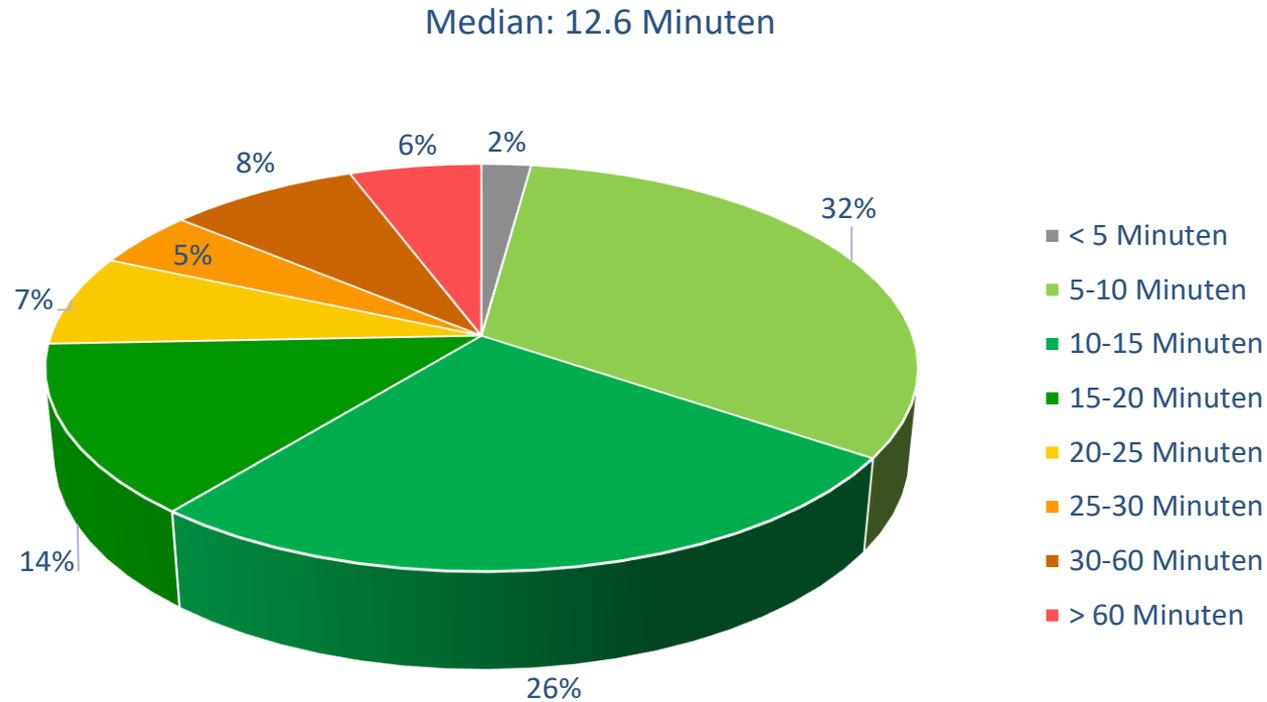
„Was würden Sie ändern, wenn Sie für die Informatik verantwortlich wären?“

- Informatik soll sich mehr als Dienstleister sehen und nicht als Vollzugsstelle von irgendwelchen selbst erfundenen oder von oben diktierten Regulierungen.
- Es ist nicht immer ganz klar, was der Informatik-Support oftmals unaufgefordert an meinem Computer zu schaffen hat.
- Der Helpdesk ist eine Super-Erfindung!!
- Ich weiss es nicht: Ich bin froh, dass ich für Informatik nicht auch noch verantwortlich sein muss!
- Mir machen die ständig steigenden Informatikkosten (ohne dazu proportionale Steigerung meiner persönlichen EDV-Möglichkeiten) Sorgen.

Entwicklung der Umfrageresultate mit steigender Anzahl Teilnehmer



Dauer der Umfrage



Inhalt

Inhalt

1

Vorstellung axeba

2

Vorstellung Erhebung der Anwenderzufriedenheit «Nase im Wind»

3

Beispiele Webfragebögen

4

Beispielauswertung Jahresumfrage

5

Beispielauswertung Monatsumfrage «Benutzerbarometer»

6

Beispielauswertung Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout

7

Diverse weitere Musterauswertungen zur Umfrage

8

Technische Voraussetzungen

Technische Voraussetzungen

- **SPAM UND ZUGRIFFSSCHUTZ**

Damit die Erhebung der Anwenderzufriedenheit ohne technische Schwierigkeiten durchgeführt werden kann, sollten die nachstehenden Daten auf die „white list“ gesetzt werden. So wird verhindert, dass die Einladungsmails zur Umfrage fälschlicherweise als SPAM-Mails markiert werden und die Seite im Internet, auf welcher der Fragebogen ausgefüllt wird, aufgerufen werden kann.

- Verwendete Web Adresse:
<https://umfrage.axeba.ch>
- Verwendete Mailbox für den Massenmailversand und Support Prozess:
survey@axeba.ch

- **TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN**

Neben einem Client mit Internetzugang und einer Mailadresse seitens der Umfrageteilnehmenden, wird zur Durchführung der Anwenderumfrage ein Web Browser mit Java Script benötigt. Plugins oder Zusatzsoftware für den Web Browser werden nicht benötigt. Die Browser Versionen wurden mit Standard Settings getestet.

- Unterstützte Web Browser:

Internet Explorer	getestet ab Version 8
Mozilla Firefox	getestet ab Version 4
Google Chrome	getestet ab Version 25
iOS / Safari	getestet ab Version 6
Windows Edge	alle Versionen

axeba
Professional IT Consulting