

Auswertung IT Anwenderbefragung *"Nase im Wind"*

Kunde

Muster AG

Projekt

Musterbericht

12. Januar 2004

Zusammenfassung

Erhebungszeitraum

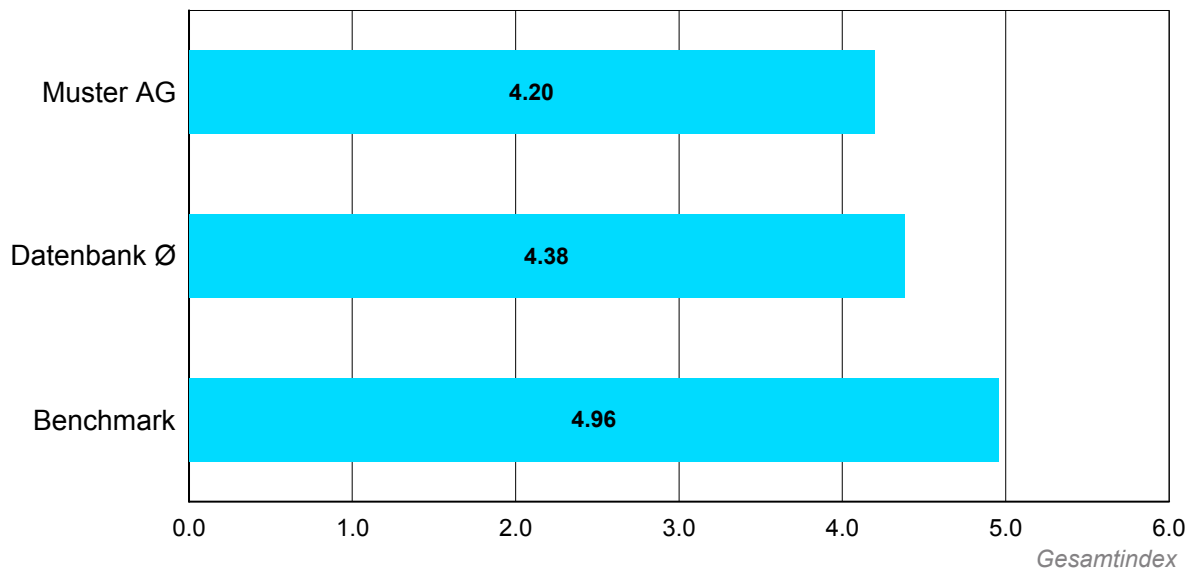
Firma	Projekt	Beginn	Ende	Anzahl Tage
Muster AG	Musterbericht	30.10.2003	5.12.2003	36

Rücklaufstatistik

Firma	Anzahl Fragebogen versendet	Anzahl Fragebogen beantwortet	Rücklauf in Prozent
Muster AG	1'350	444	33
Total	1'350	444	33

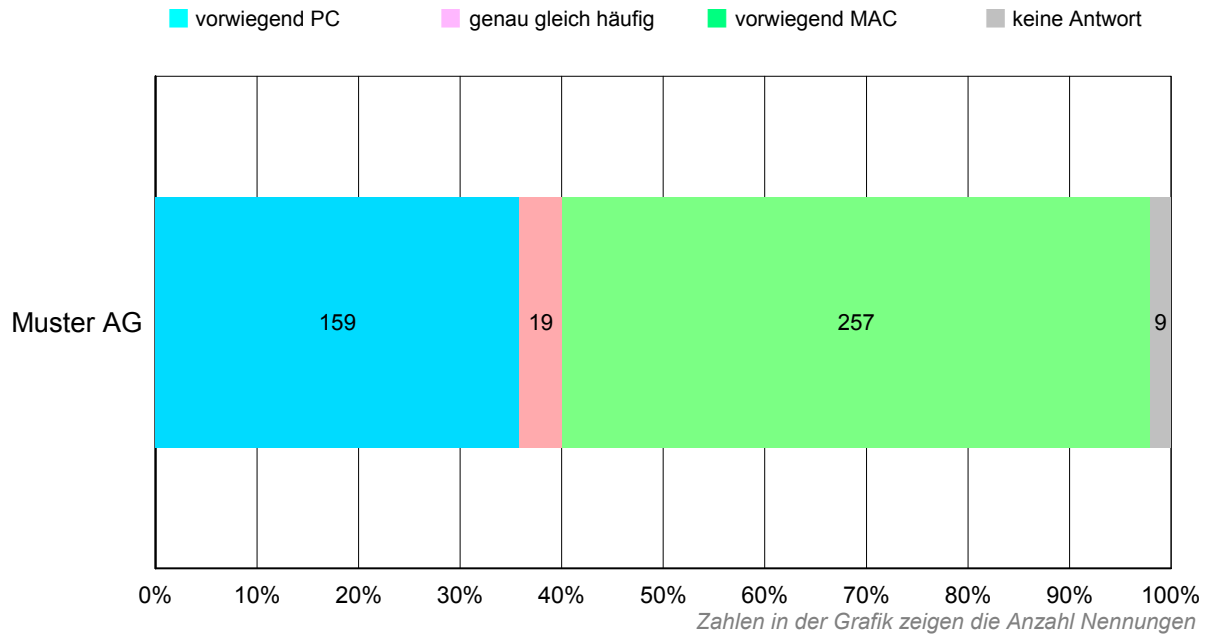
Gesamtindex

Der Gesamtindex ergibt sich aus dem Durchschnitt der einzelnen Kapitel.



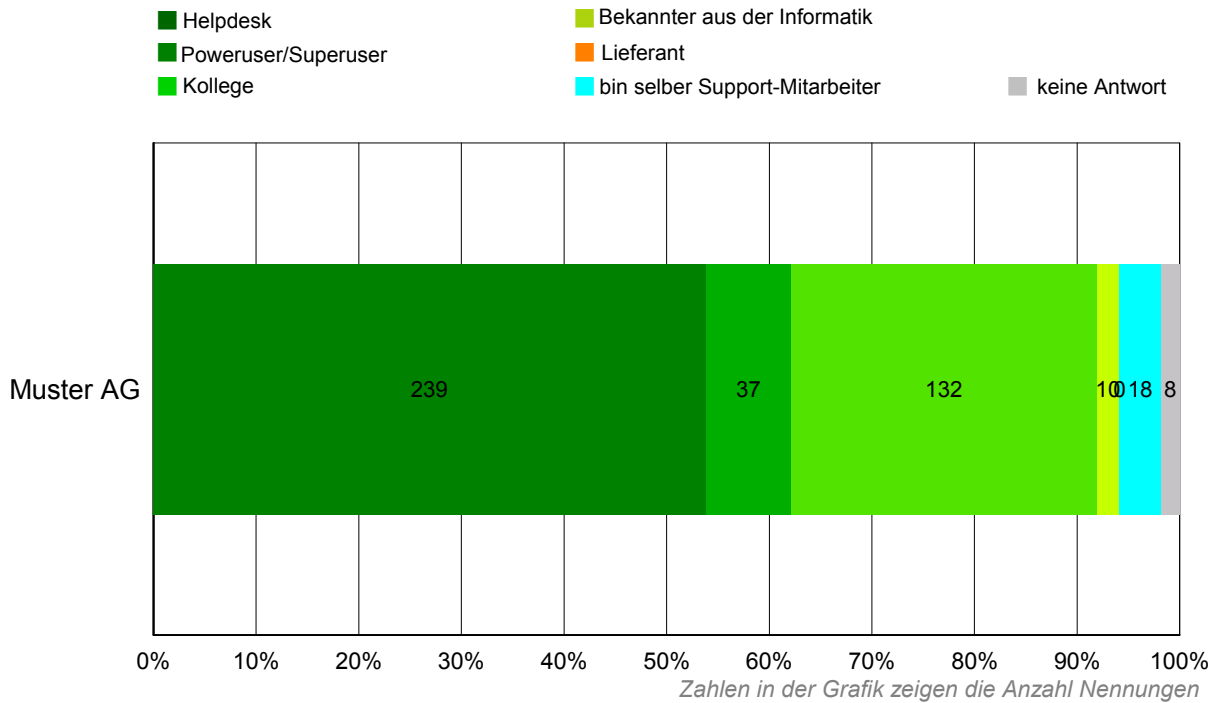
Allgemeine Fragen

A1 Arbeiten Sie vorwiegend mit einem MAC oder mit einem PC ?

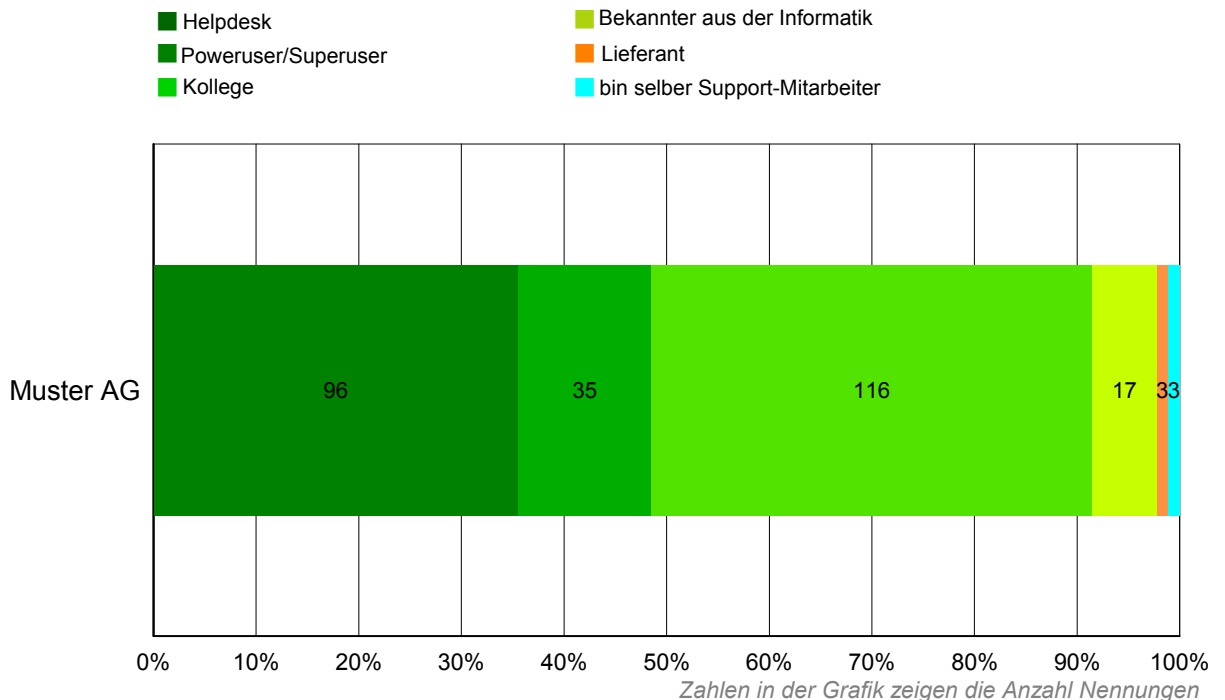


Kapitel 1: Fragen zum Ablauf

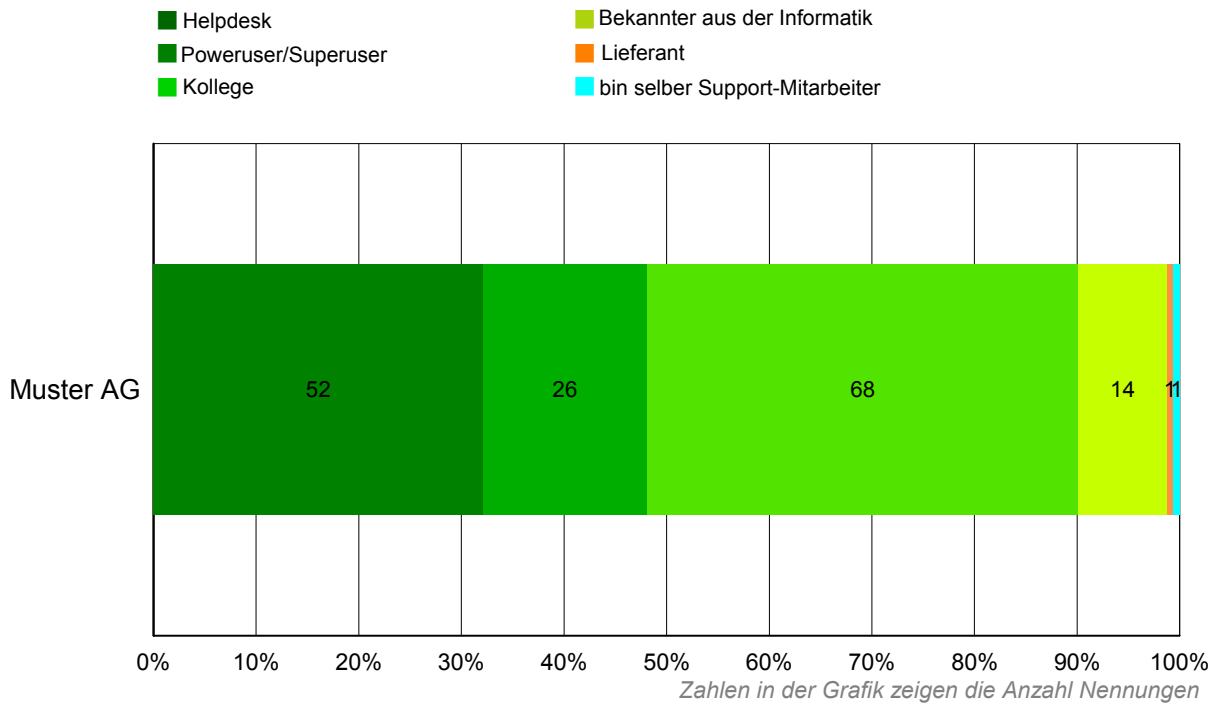
I1 Welches ist Ihre erste Anlaufstelle bei Fragen und Problemen mit der PC/Mac-Infrastruktur?



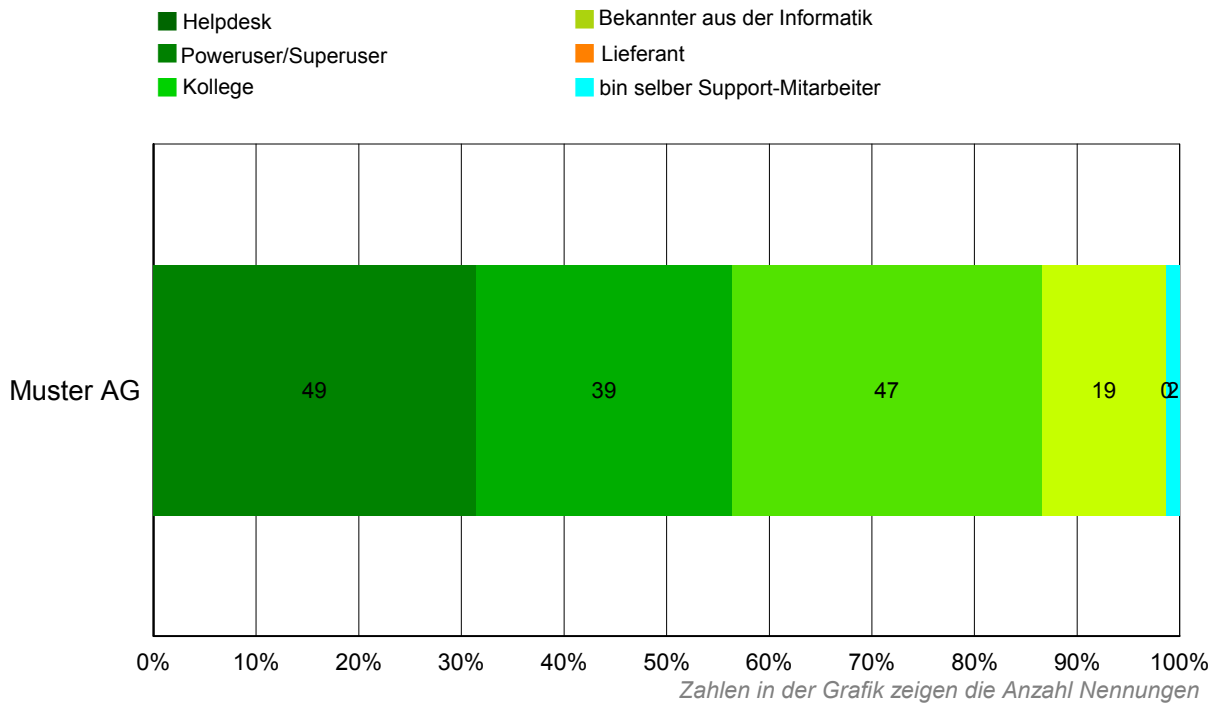
I2 Welches ist Ihre erste Anlaufstelle bei Fragen und Problemen mit dem Kundeninfosystem (KIS, MKIS,...)?



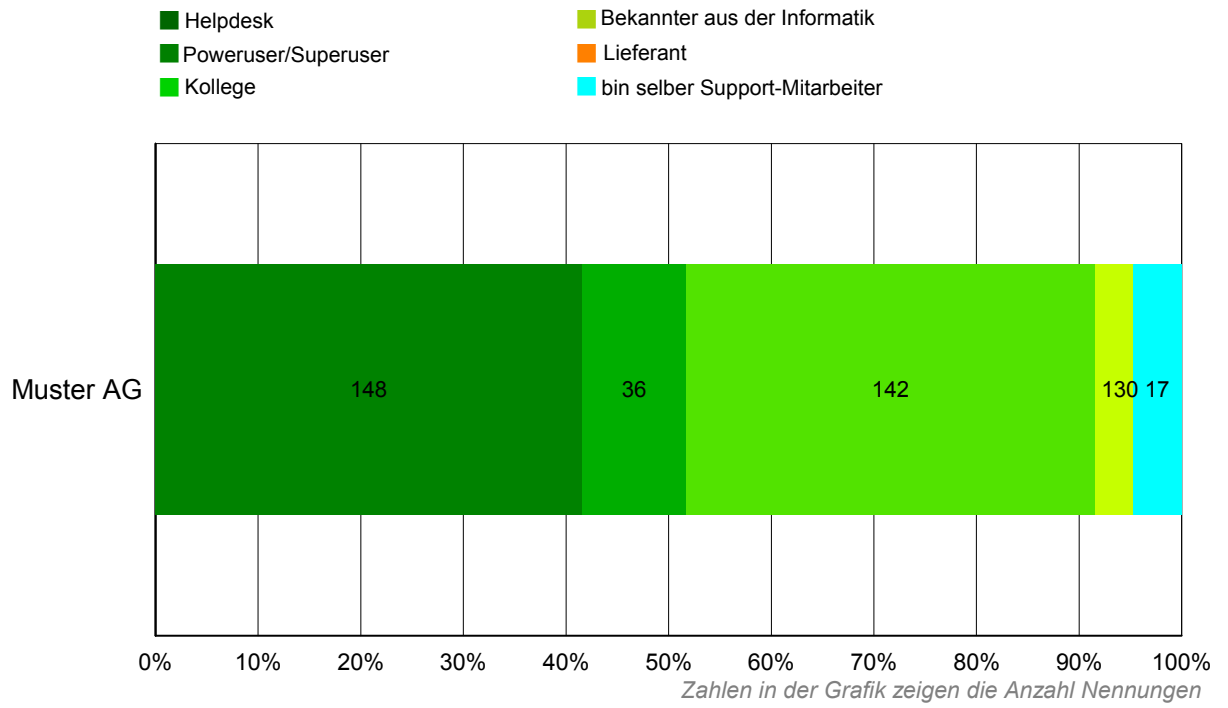
13 Welches ist Ihre erste Anlaufstelle bei Fragen und Problemen mit dem ERP-System?



14 Welches ist Ihre erste Anlaufstelle bei Fragen und Problemen mit den SAP-Systemen (FI, CO, HR)?

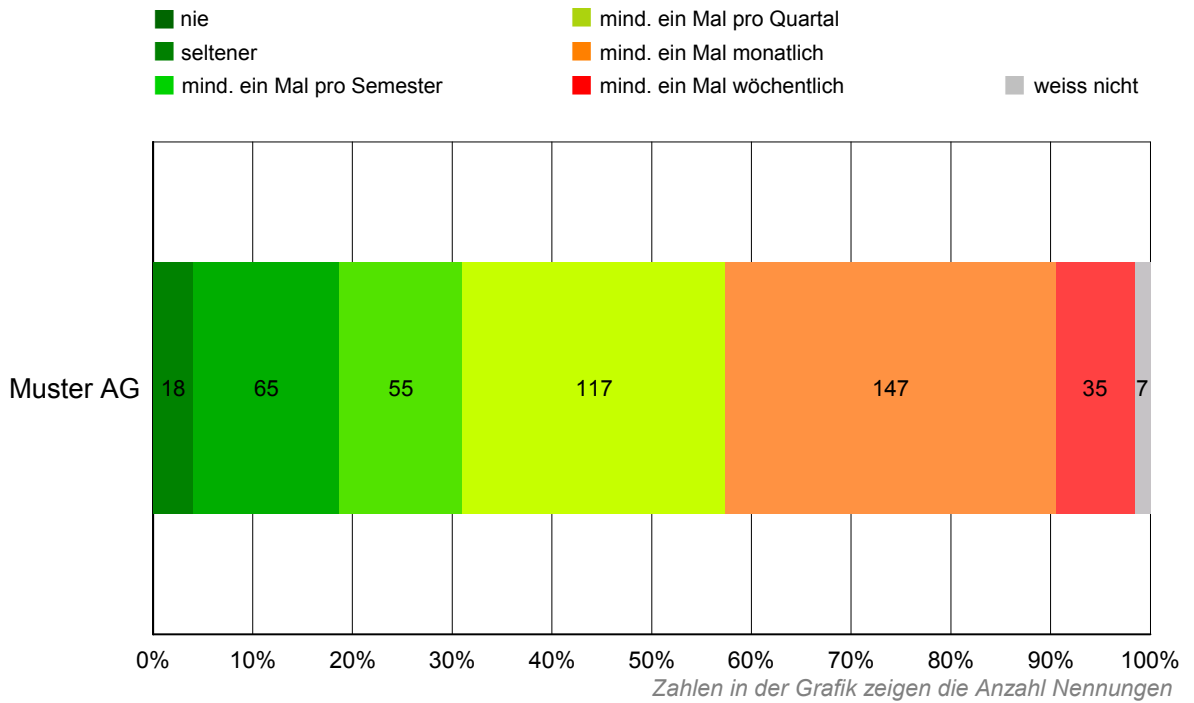


15 Welches ist Ihre erste Anlaufstelle bei Fragen und Problemen mit dem Intranet/Internet?

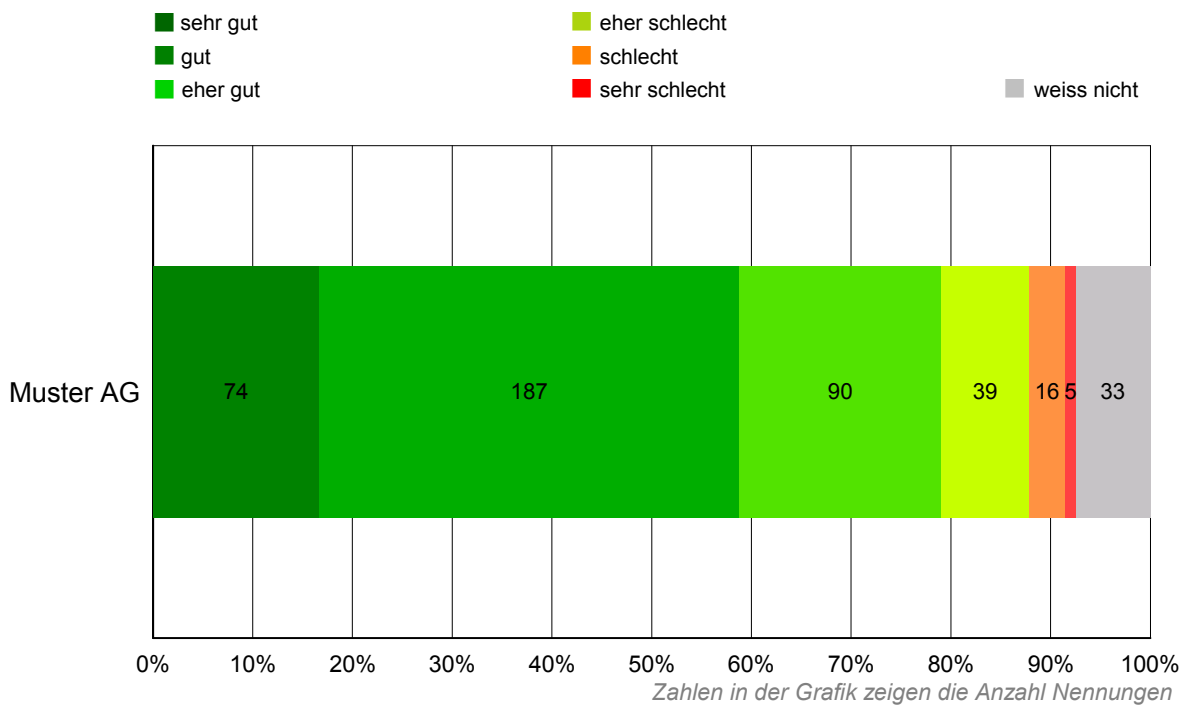


Kapitel 2: Beurteilung der Qualität der telefonischen Supportstelle (Helpdesk)

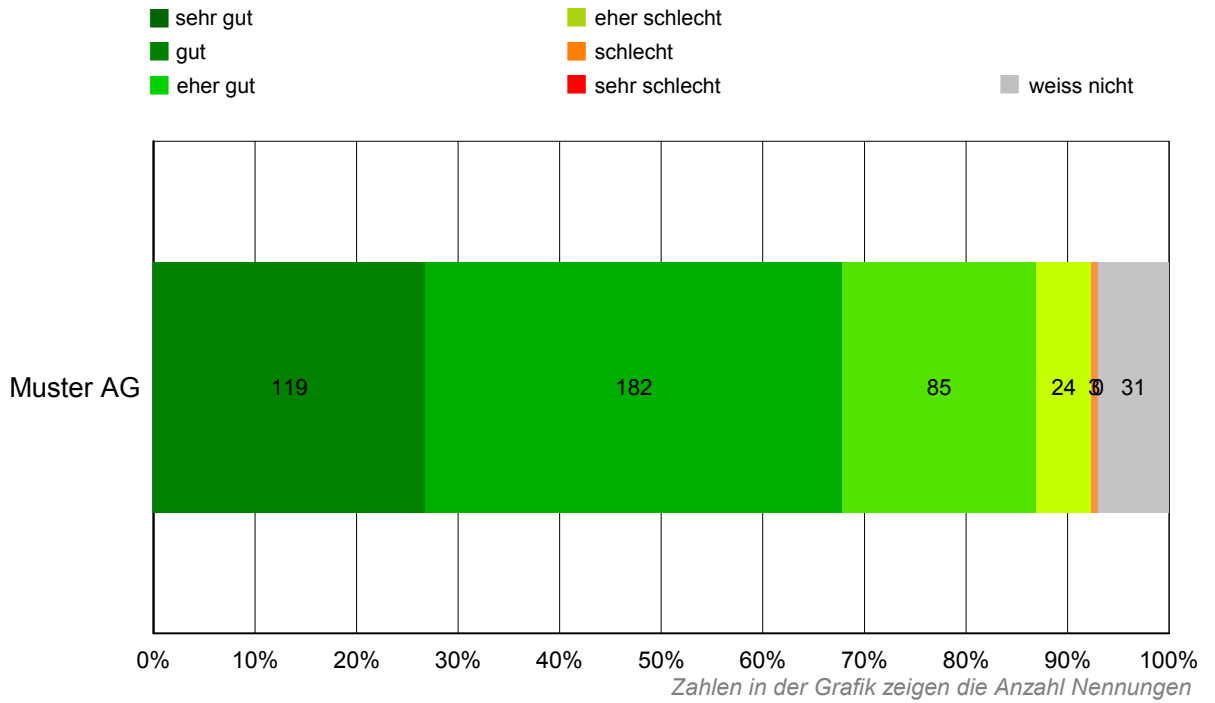
H1 Wie häufig nehmen Sie das Helpdesk der Informatik für Probleme und Fragen in Anspruch?



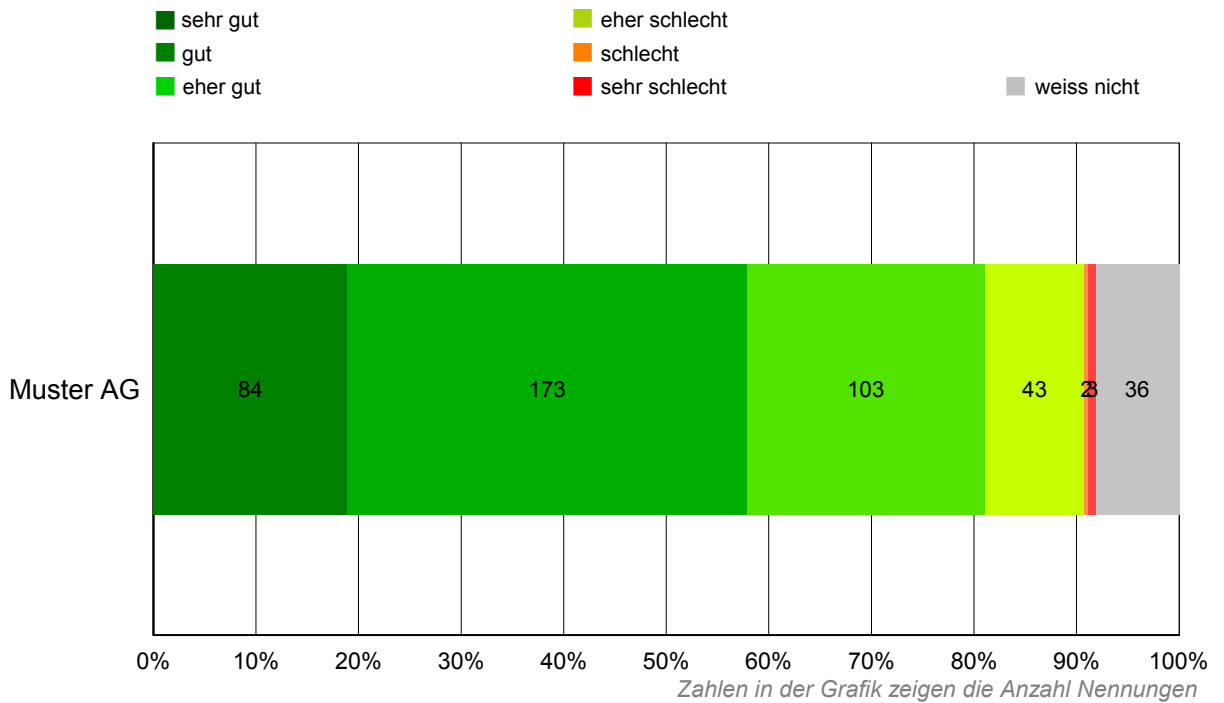
H2 Wie beurteilen Sie den Helpdesk bezüglich der Erreichbarkeit (während der Öffnungszeiten)?



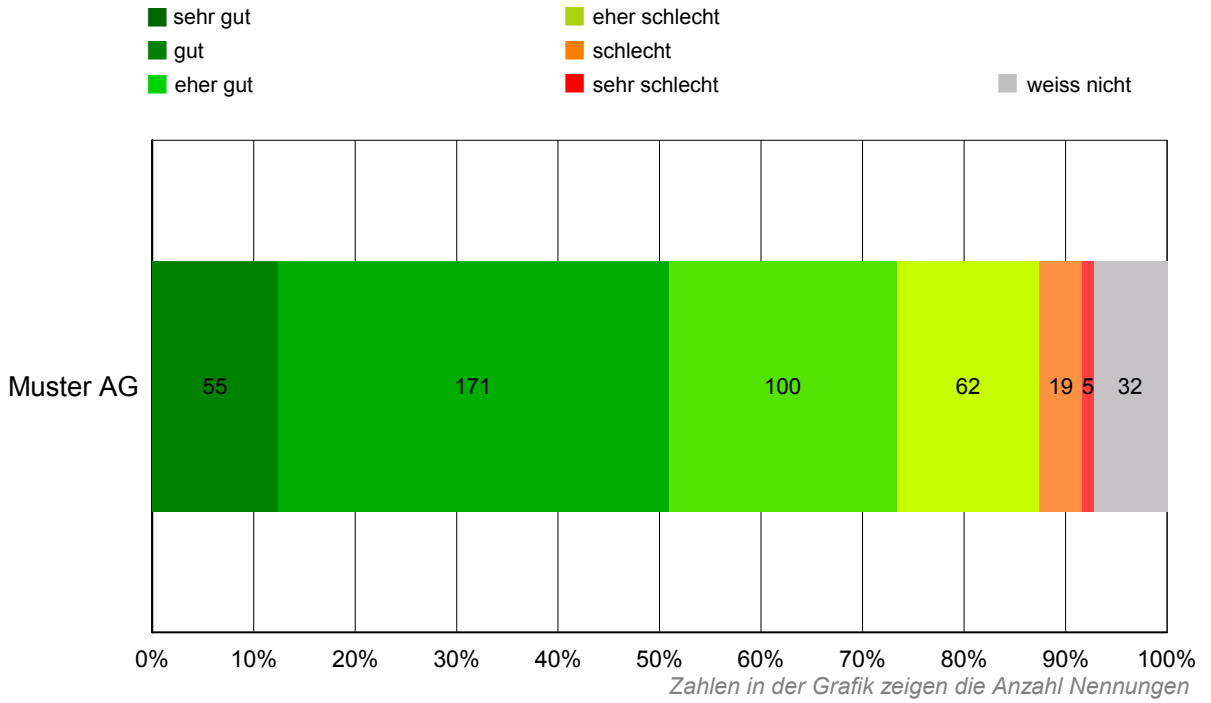
H3 Wie beurteilen Sie den Helpdesk bezüglich der Freundlichkeit?



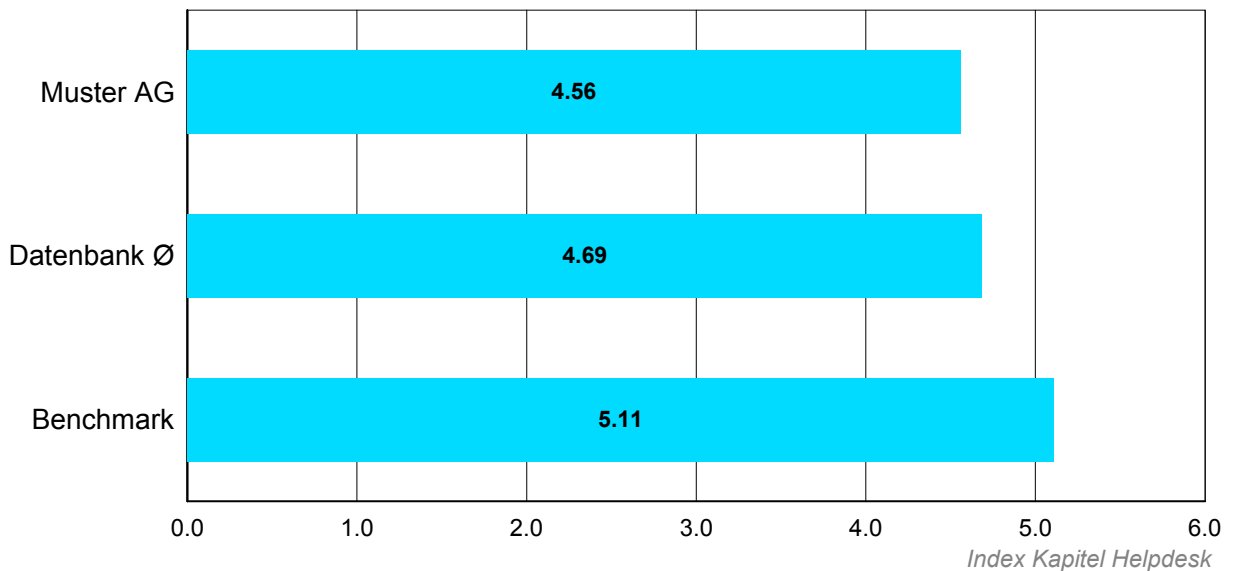
H4 Wie beurteilen Sie den Helpdesk bezüglich der Fachkompetenz?



H5 Wie beurteilen Sie den Helpdesk bezüglich der Effizienz?



H99 Wie beurteilen Sie alles in allem die vom Helpdesk erbrachten Leistungen?



Haben Sie noch Bemerkungen zum Helpdesk?

Muster AG

Verfügbarkeit am Morgen um 07:00 schlecht.

Anfragen bleiben oft liegen, man muss permanent selber nachhaken, um auf dem Laufenden zu bleiben, was bez. des Problems geht.

Durch div. Ansprechpartner muss immer wieder alles neu gesagt werden, man erhält auch unterschiedliche Antworten.

Ausserhalb der Öffnungszeiten sinkt die Leistung in allen Punkten auf "sehr schlecht".

Allen Wünschen gerecht zu werden ist eine schwierige Aufgabe. Unser Helpdesk gibt m.Meinung nach viel Mühe, und das mit Erfolg.

Verbindung zu Helpdesk automatisch, wenn Kontakt zu eigenem Support nicht möglich ist. Helpdesk reagiert dann leider arrogant, abweisend.

Die Fachkompetenz ist abhängig von der jeweiligen Person und dem Problem, das ansteht.

Lange Reaktionszeit bis Hilfe kommt

Zu wenig Personal, ineffiziente Arbeitsweise

Ist sehr unterschiedlich je nachdem wer am Telefon ist

Manchmal stelle ich fest, dass der Support zu wenig Mitarbeiter hat, da die Verfügbarkeit zu wenig schnell sein kann. Der Support leider darunter.

Fragt man beim Helpdesk nach, erhält man den Eindruck, dass man sie bei etwas viel wichtigerem stört. Man ist weniger Kunde als Störenfried.

Erreichbarkeit während den Randstunden eher schlecht.

Ich bin sehr zufrieden, noch nie hatte ich Probleme wegen Zugang, Passwörtern etc.

ich wurde an unsere supporter vor ort verwiesen - offenbar sind die systeme im sport anders als die anderen?

Immer sehr freundlich

Die Leute haben viel zu tun, deshalb sind sie nicht immer sofort verfügbar.

Ich frage lieber meinen Kollegen, das geht effizienter.

Neben den Oeffnungszeiten ist die Erreichbarkeit eine Katastrophe.

Immer nett, immer kompetent, immer erreichbar. Bekomme immer Hilfe. Top-Helpdesk.

Ich hätte noch einiges an Bemerkungen zum Helpdesk, hab aber keine Ahnung wie ich das auf 255 Zeichen komprimieren soll.

Wochenende eher dürftig. Fragen via Email werden zum Teil erst am Montag beantwortet.

Leider sehr unflexibel und überlastet.

Das Helpdesk kann häufig nur allgemeine Probleme lösen. Komplexe Supportaufgaben erledigen wir aus Zeitgründen selber.

Manchmal kommt es vor, dass man "vergessen" wird..wenn das Problem nicht so dringend scheint.

Die Hilfe bei "null acht fünfzehn" Problemen ist gut. Wenn's etwas schwierigere Problemstellungen sind, die vom Standard abweichen wird es schlecht.

Super Helpdesk

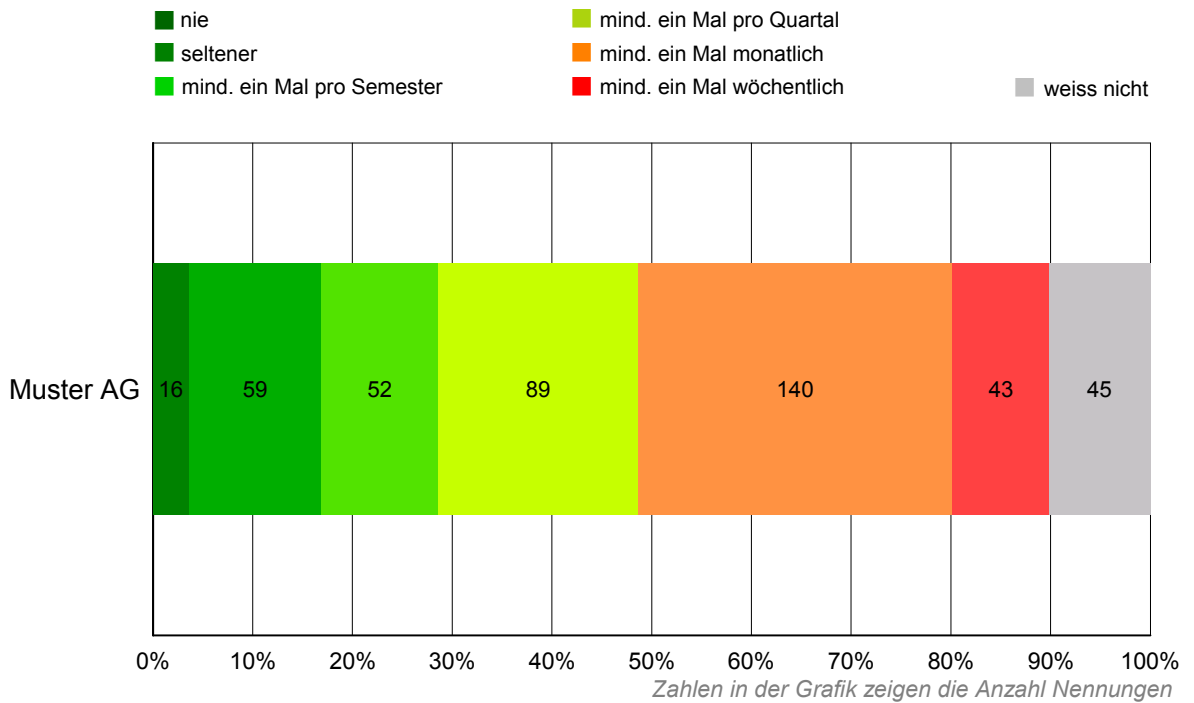
Weiter so!

Office-Fragen werden kompetent beantwortet.

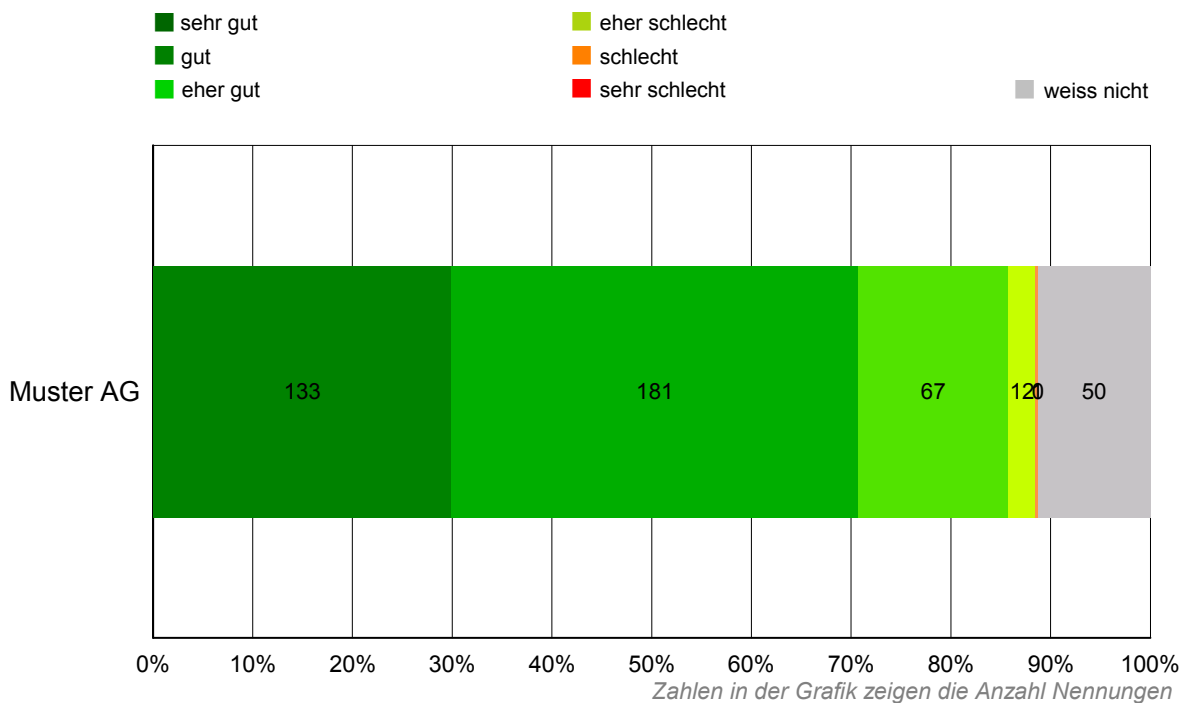
Da ich das Helpdesk erst etwa 2 mal gebraucht habe schwierig zu beurteilen.

Kapitel 3: Beurteilung der Qualität des Vor-Ort-Supportes

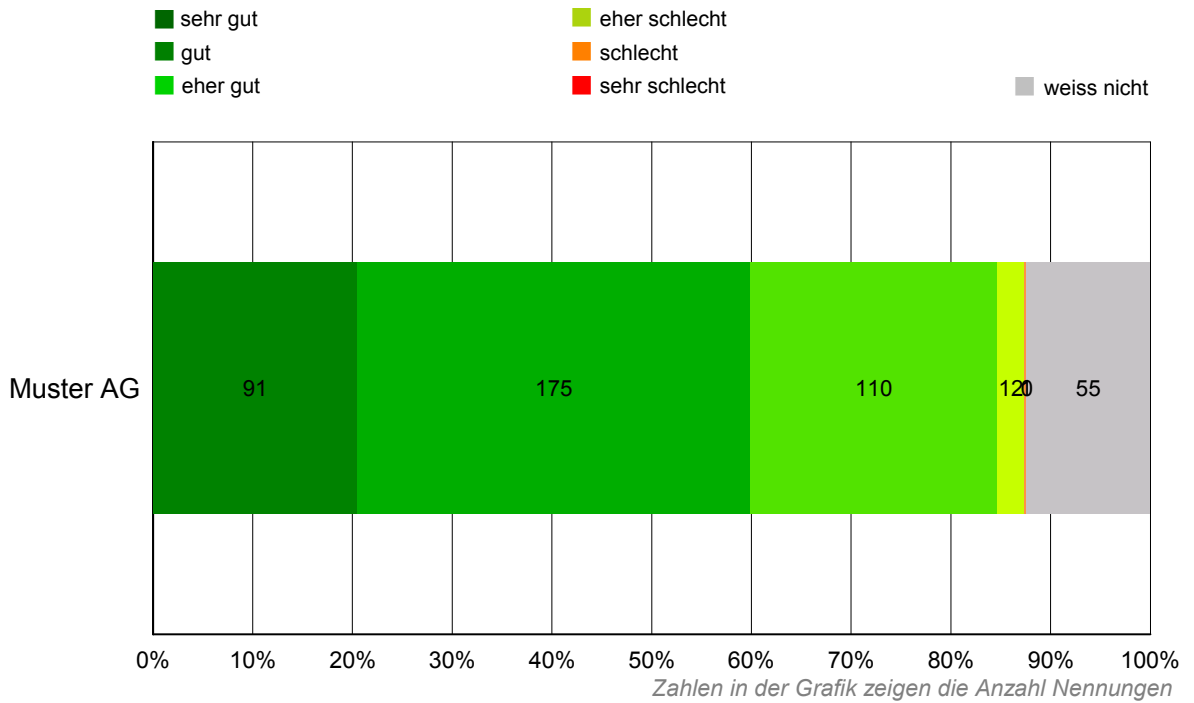
S1 Wie häufig haben Sie mit dem Vor-Ort-Support Kontakt?



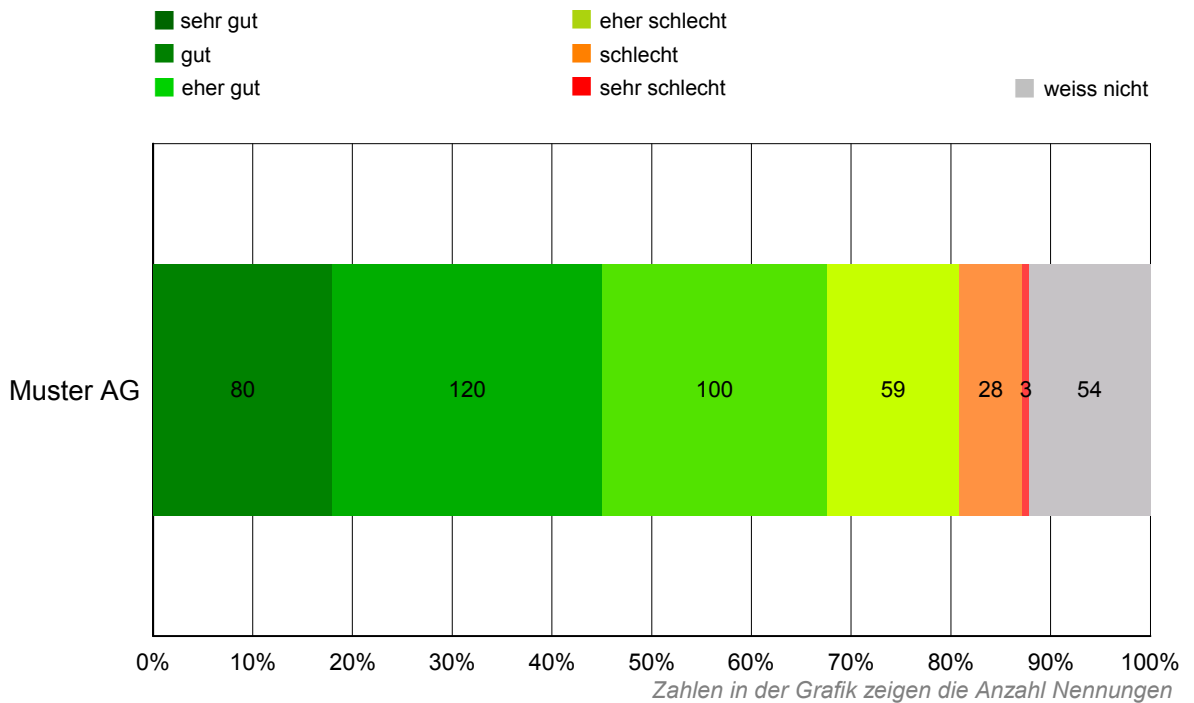
S2 Wie beurteilen Sie den Vor-Ort-Support bezüglich Freundlichkeit?



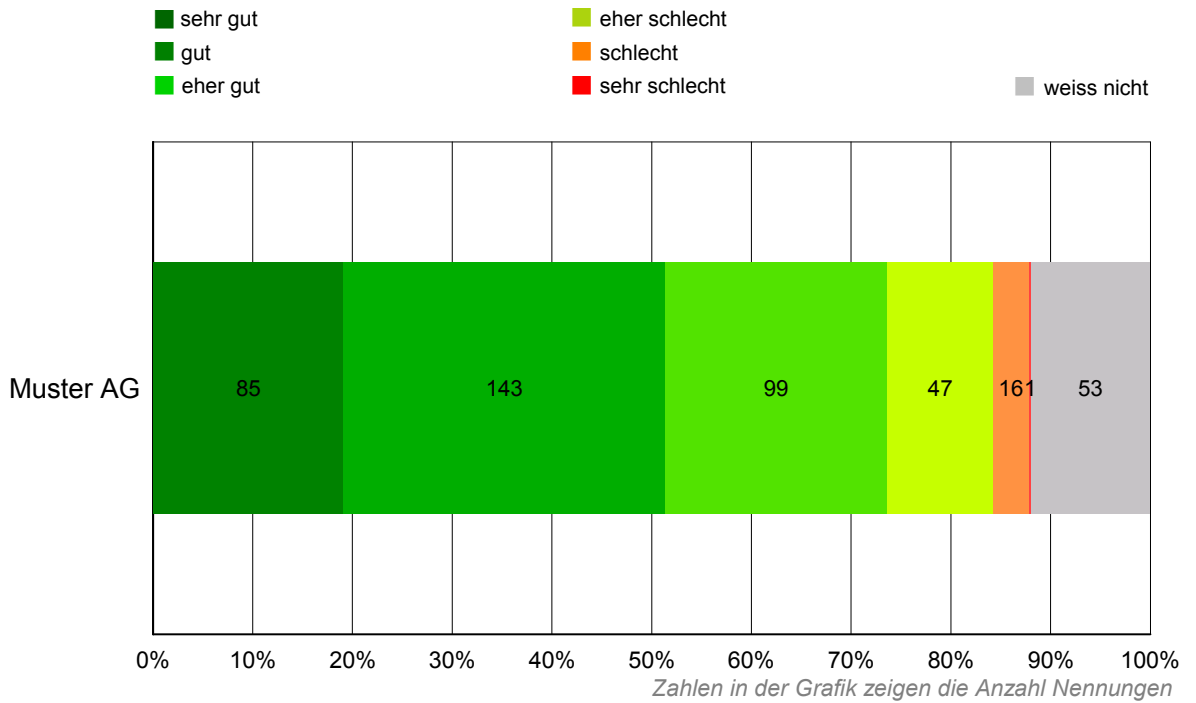
S3 Wie beurteilen Sie den Vor-Ort-Support bezüglich Fachkompetenz?



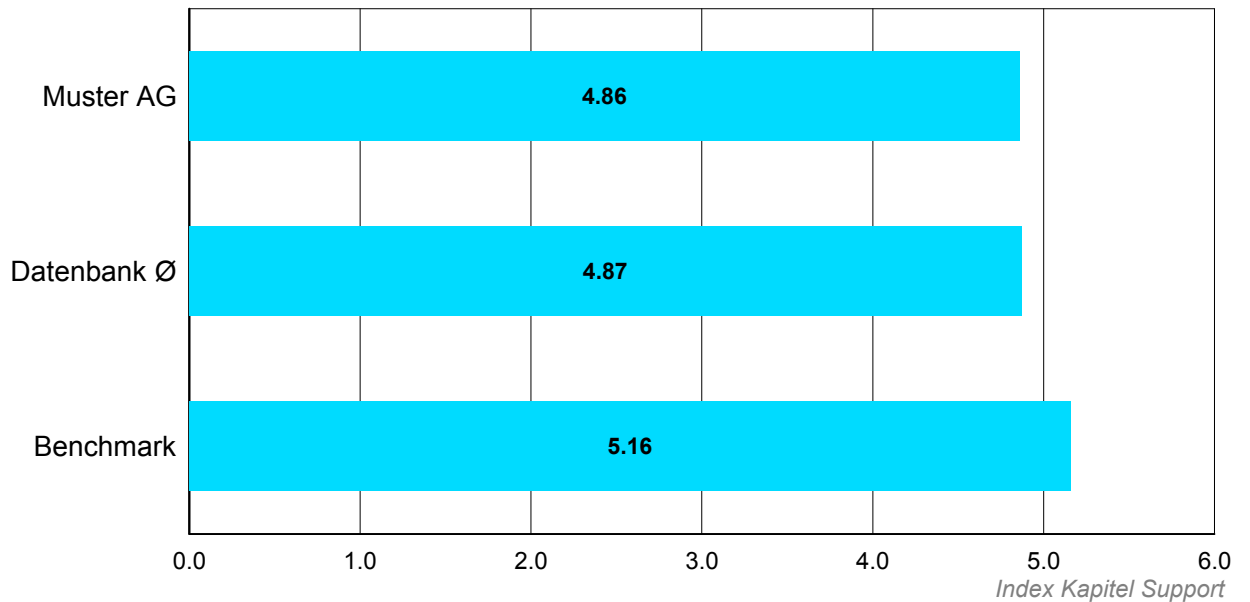
S4 Wie beurteilen Sie den Vor-Ort-Support bezüglich Termineinhaltung?



S5 Wie beurteilen Sie den Vor-Ort-Support bezüglich Effizienz?



S99 Wie beurteilen Sie den Vor-Ort-Support bezüglich Qualität?



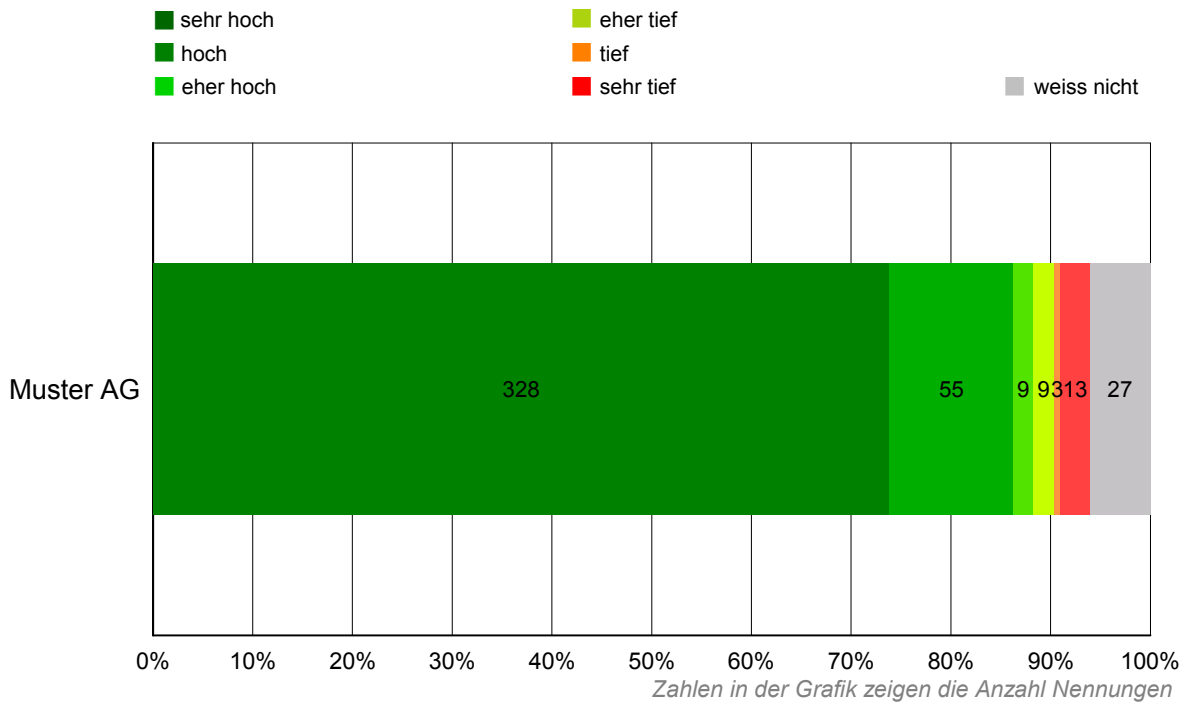
Haben Sie noch Bemerkungen zum Support?

Muster AG

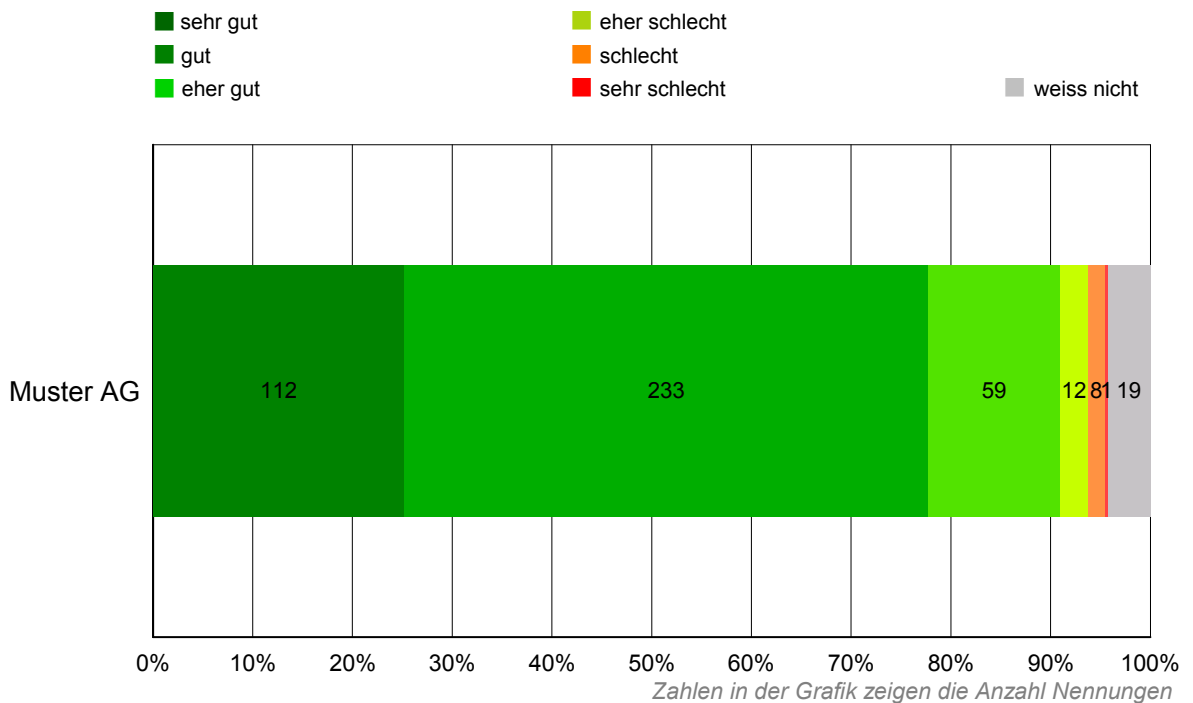
Am Morgen ist der Support schlecht besetzt.
weiss nicht, wie ich das verstehen soll!
Zu lange Reaktionszeiten bei HW-Störungen.
Der persönliche Kontakt macht alles einfacher, man redet nicht lange aneinander vorbei.
Termineinhaltung ist nicht immer gut
Eher schlecht, eher gut: je nach Problemstellung und Kontaktperson. Ein bisschen oft try & error, oder einfach nur schusselig?
Bei Vor-Ort-Support beziehe ich mich auf die Person, die bei Muster AG intern den Support macht (= PC geschult)
Beurteilung ist unterschiedlich – je nach Person von schlecht bis sehr gut.
Sollte schneller erfolgen.
Fachkompetenz variiert je nach Person.
Wer ist der Vor-Ort-Support? Ich kenne niemanden.
Sehr personenabhängig, daher schwankende Leistungen.
Karl Berlusconi ist einfach Spitze!
Mein PC läuft einwandfrei. Brauche keinen Support.
Wir haben super Betreuer vor Ort.
was ist "vor ort support"?
Kader wird bevorzugt behandelt.
Super Einsatz!
1 Tag Vor-Ort in den Lokationen ist entschieden zu wenig. Daher erledigen wir viel Supportarbeit selber.
Sehr von der Person abhängig. Fachkompetenz kann ich nur bedingt beurteilen, da ich nicht weiss, welche Aussage von wem schlussendlich richtig sein wird. z.T. Aussage gegen Aussage
Der heutige Helpdesk (Standort Bern) arbeitet schnell und professionell.
Erste Antwort "das habe ich nicht gemacht" gefällt mir nicht
Ich verstehe die 3. Frage nicht!
Bitte mit mir Kontakt aufnehmen ich habe viel Kommentar.
Ich supporte alles selber.

Kapitel 4: Beurteilung der Leistungsfähigkeit und der Zuverlässigkeit

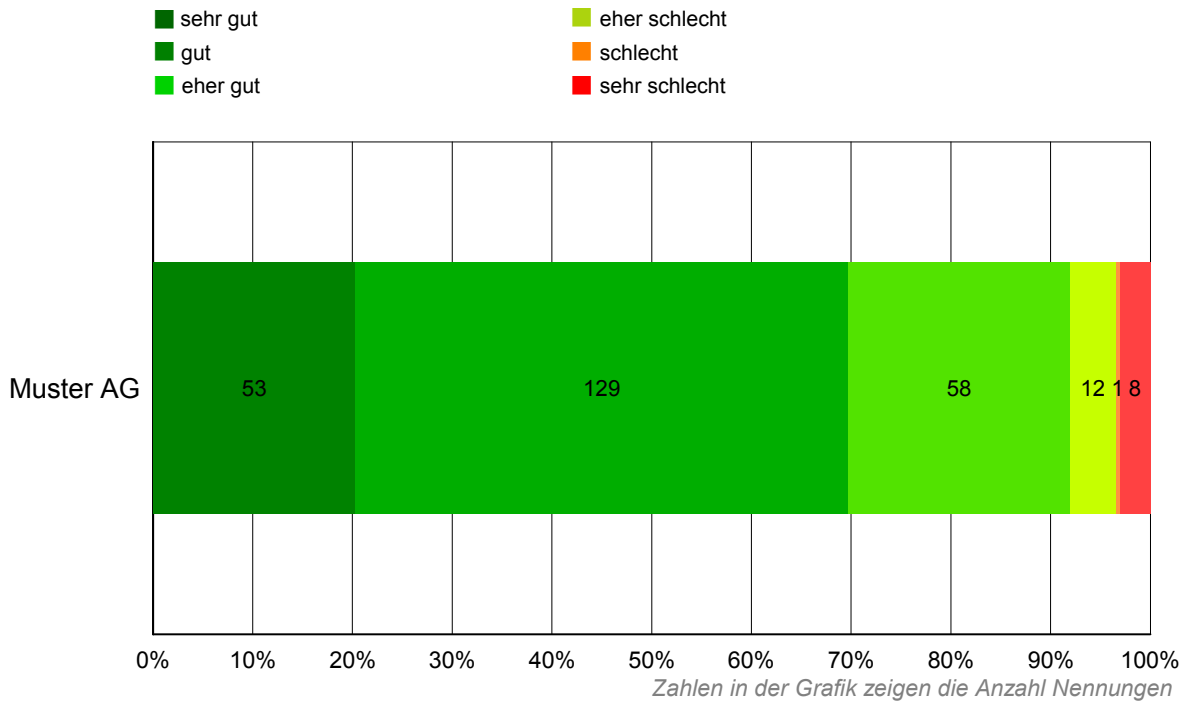
L1 Welchen Stellenwert hat der Computer für Ihre Arbeit?



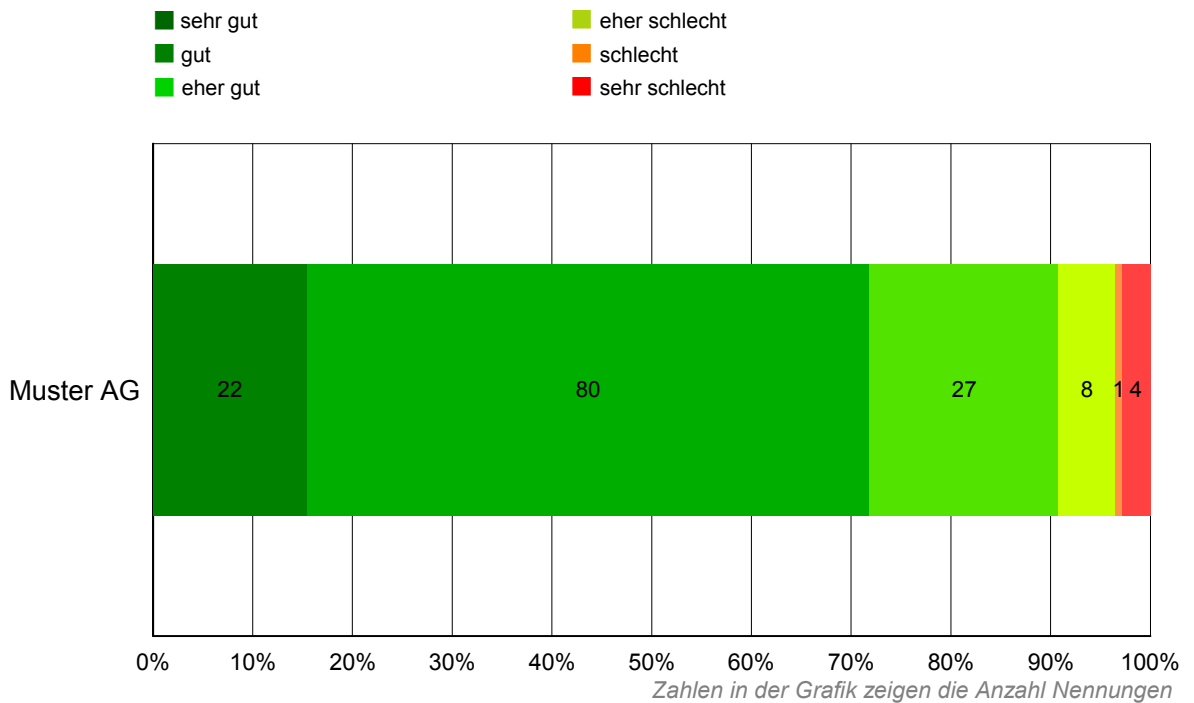
L2 Wie gut werden Sie im Arbeitsprozess durch die PC/Mac-Infrastruktur unterstützt (PC/Mac, Drucker, Netzwerk, Word, Excel, Mail, Intranet- und Internet-Zugang)?



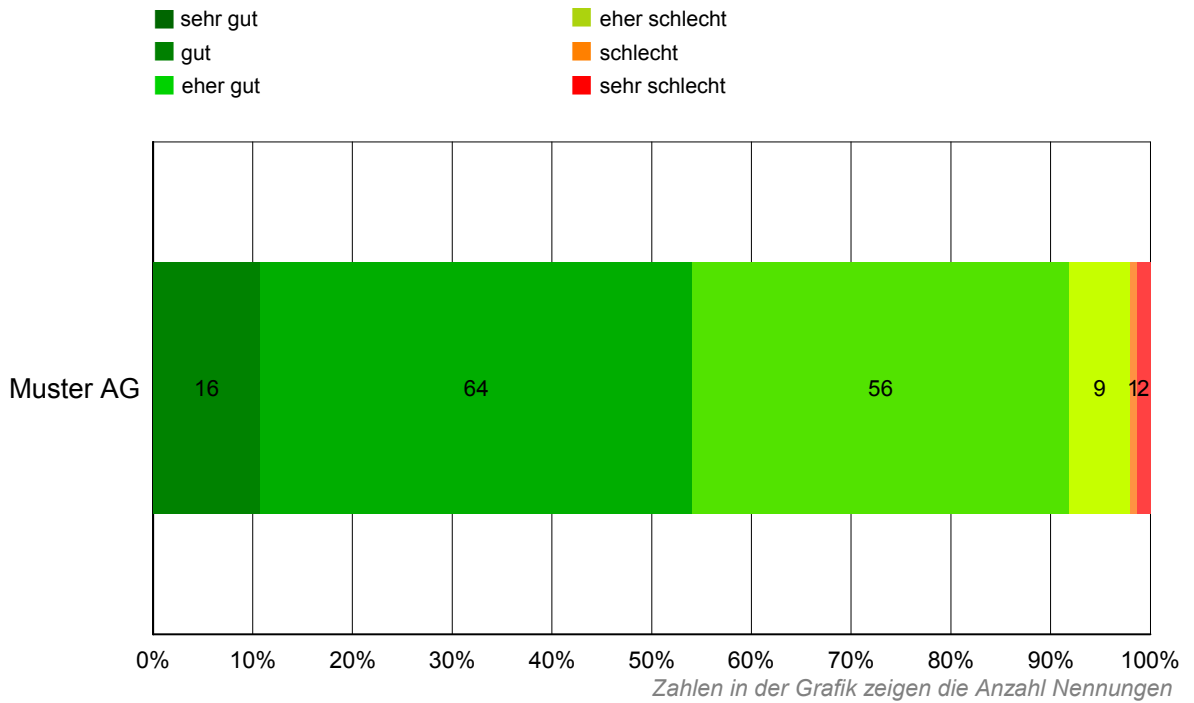
L3_1 Wie gut werden Sie im Arbeitsprozess durch die Fachapplikation ERP unterstützt?



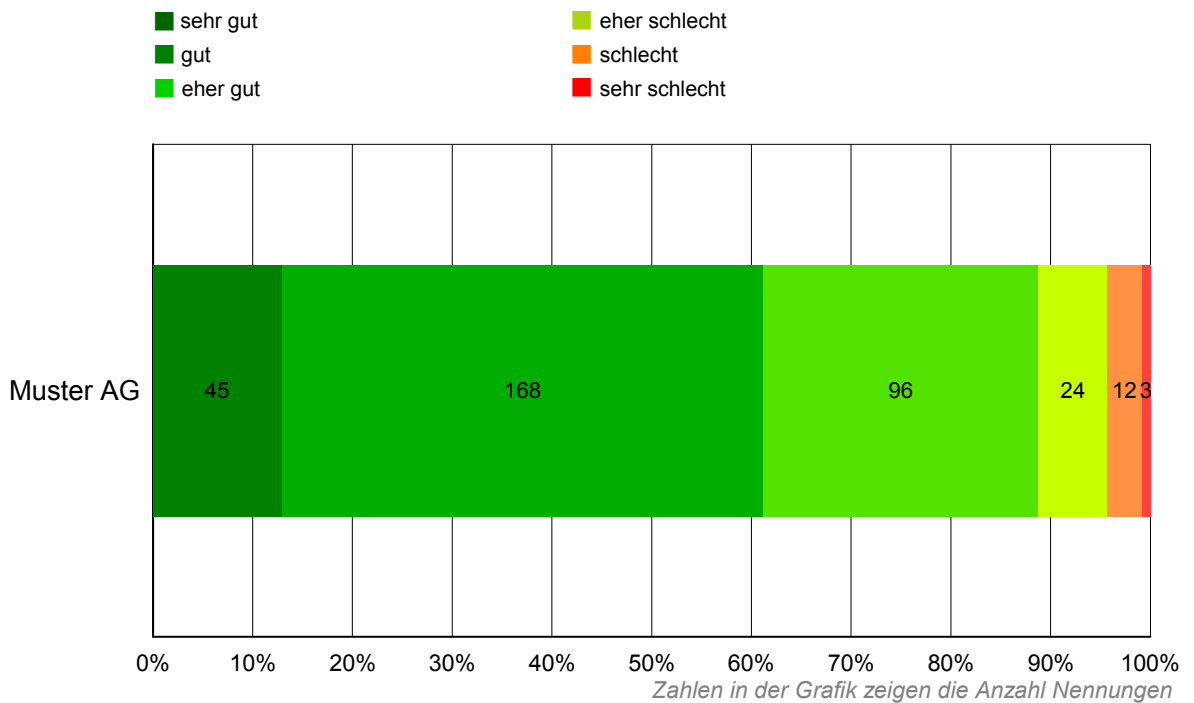
L3_2 Wie gut werden Sie im Arbeitsprozess durch die Fachapplikation Kundeninfosystem (KIS, MKIS,...) unterstützt?



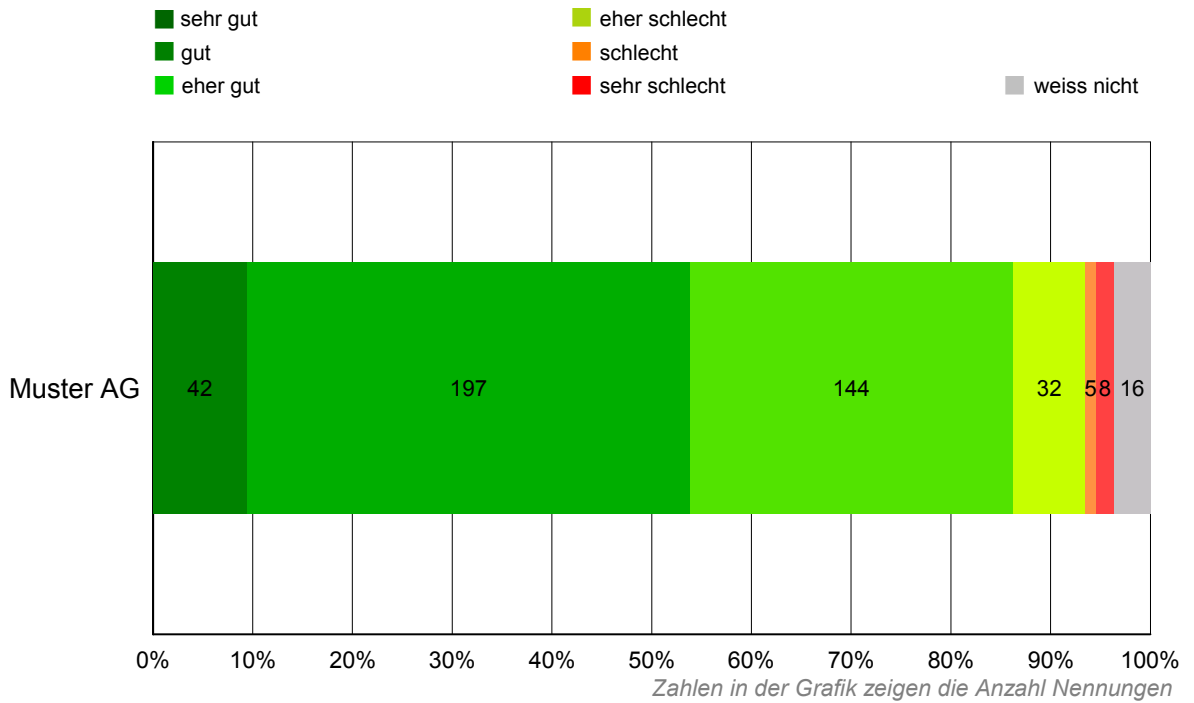
L3_3 Wie gut werden Sie im Arbeitsprozess durch die SAP-Systeme (FI, CO, HR) unterstützt?



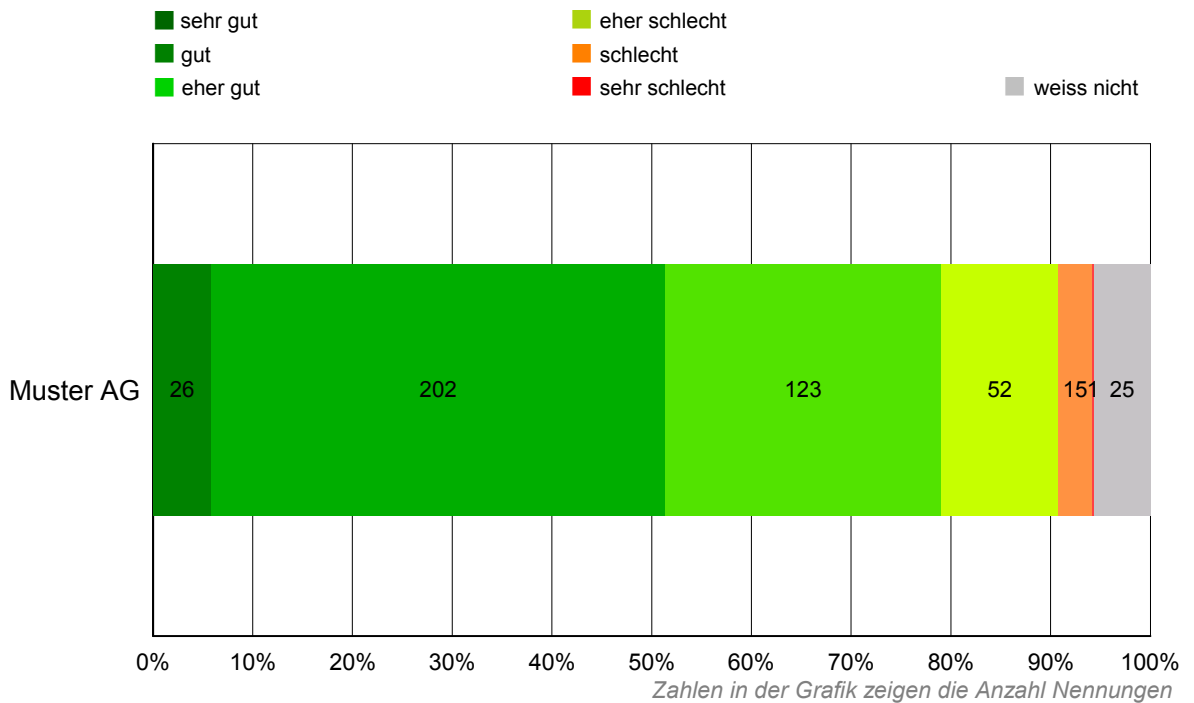
L3_4 Wie gut werden Sie im Arbeitsprozess durch das Intranet/Internet unterstützt?



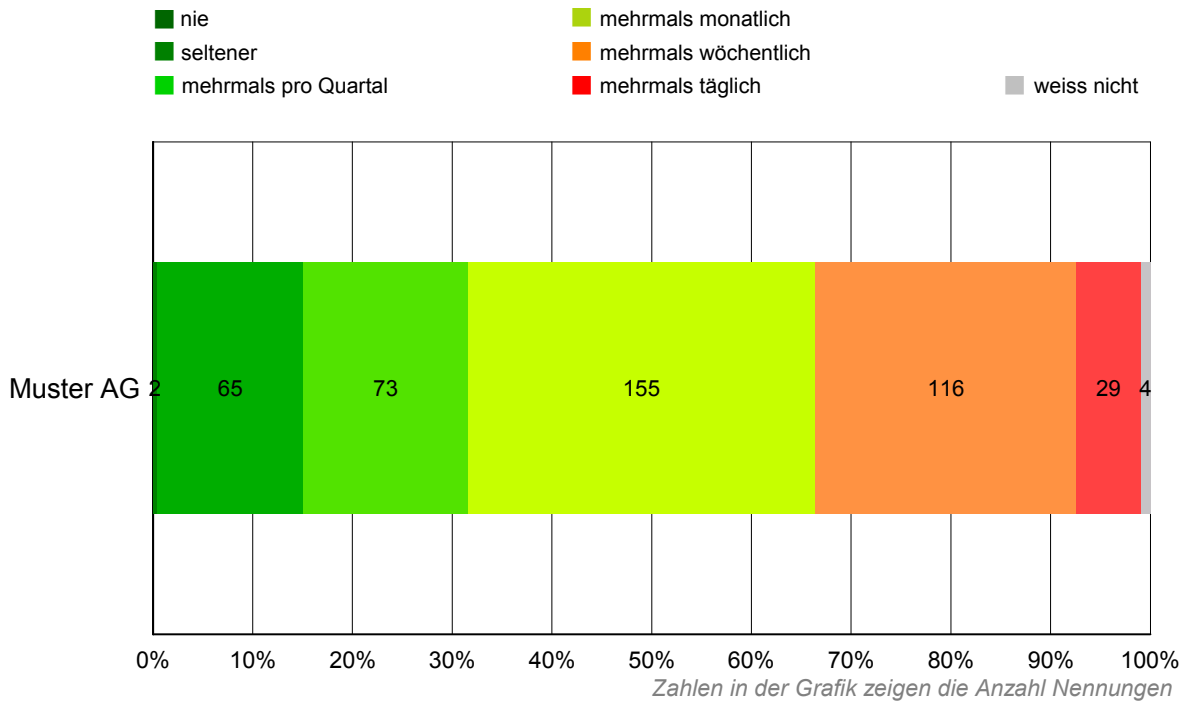
L4 Wie beurteilen Sie die Zuverlässigkeit der Informatik-Infrastruktur?



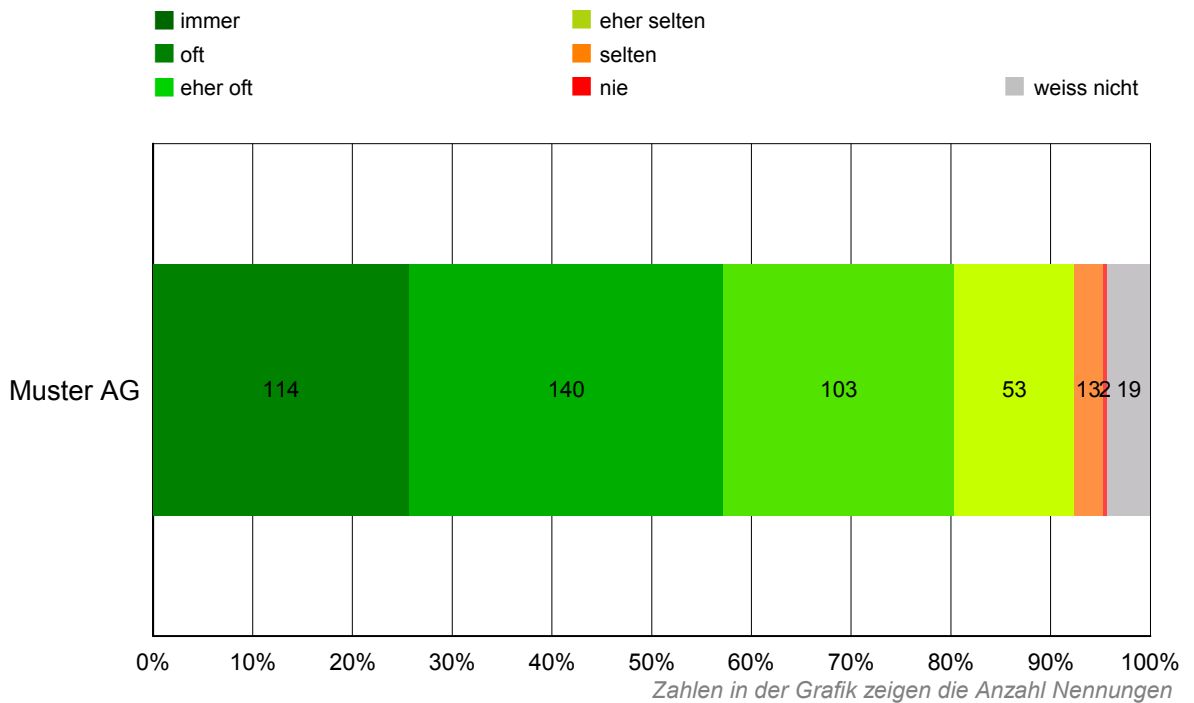
L5 Wie beurteilen Sie die Leistungsfähigkeit der Informatik-Infrastruktur?



L6 Wie oft müssen Sie auf Grund von Problemen Ihren PC/Mac neu starten?



L7 Werden gemeldete Probleme in einer für Sie nützlichen Frist behoben?



L99 Wie beurteilen Sie alles in allem die Leistungsfähigkeit und die Zuverlässigkeit der von Ihnen genutzten Informatikmittel?



Haben Sie noch Bemerkungen zur Leistungsfähigkeit und zur Zuverlässigkeit?

Muster AG

PCs sind teilweise veraltet. Das arbeiten an diesen Geräten ist sehr mühsam.

Mailservice fällt jede Woche einmal aus. Ao kann ich nicht arbeiten!!!

Palm und Mac/Outlook ist eigentlich eines der Hauptprobleme / das Synchronisieren an der Binzstr. funktioniert meistens nicht... was ziemlich ärgerlich ist.

PC laufen gut, Macs eher nicht (wen wunderts?).

Manchmal wären etwas neuere und schnellere Geräte - gerade in einem Marketingbereich - ein echter Segen!

Problembhebung: Mitarbeiter sind kompetent, hilfsbereit, stehen meiner Meinung nach sehr oft unter enormen Zeitdruck.

Zu lange Antwortzeit auf Server.

CD-Rom-Brenner fehlt.

Mein PC ist zu wenig Leistungsfähig.

Es passiert öfters, dass wir am Morgen unsere Computer aufstarten und dann die Einrichtungen nicht mehr so sind, wie sie vor dem letzten Runterfahren waren. So, wie wenn in der Zwischenzeit jemand an unseren Computern gearbeitet und Sachen geändert hätte.

Die Produktion arbeitet dem veralteten NT4.0. Ein Update auf XP ist fällig, sofern SAP in der XP-Umgebung einsatzfähig ist!

Mein computer stürzt regelmässig ab bzw. "friert ein". vom Support wurde allerdings noch nichts dagegen unternommen, obwohl ich es mehrmals erwähnt habe. Vielleicht war ich zuwenig hartnäckig? Allerdings müssten die Supporter selber misstrauisch werden!

So lange ich mich selber supporte laufen meine Computer.

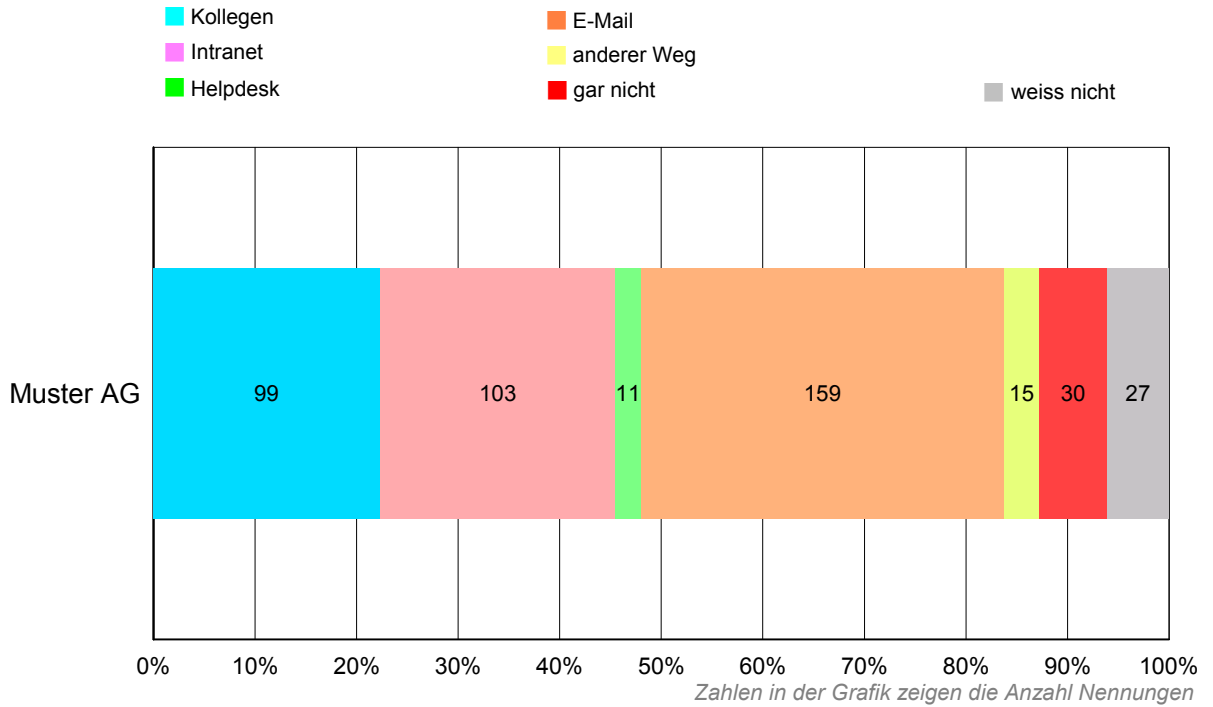
Bin sehr froh mit mac arbeiten zu koennen. Habe viele Kollegen die Probleme haben mit MS Maschinen.

Update auf Office 2003 ist dringend nötig!

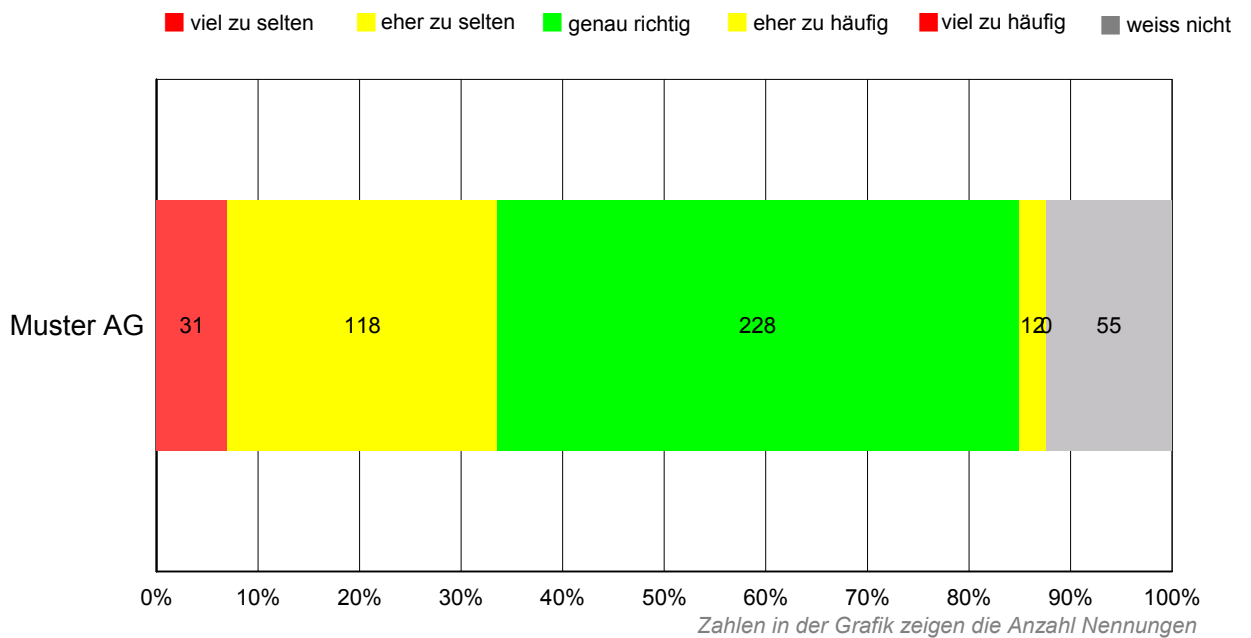
Problembhebung ist je nach dem was Für ein Problem es ist sehr unterschiedlich.

Kapitel 5: Beurteilung der Kommunikationsleistung des IT-Betriebes

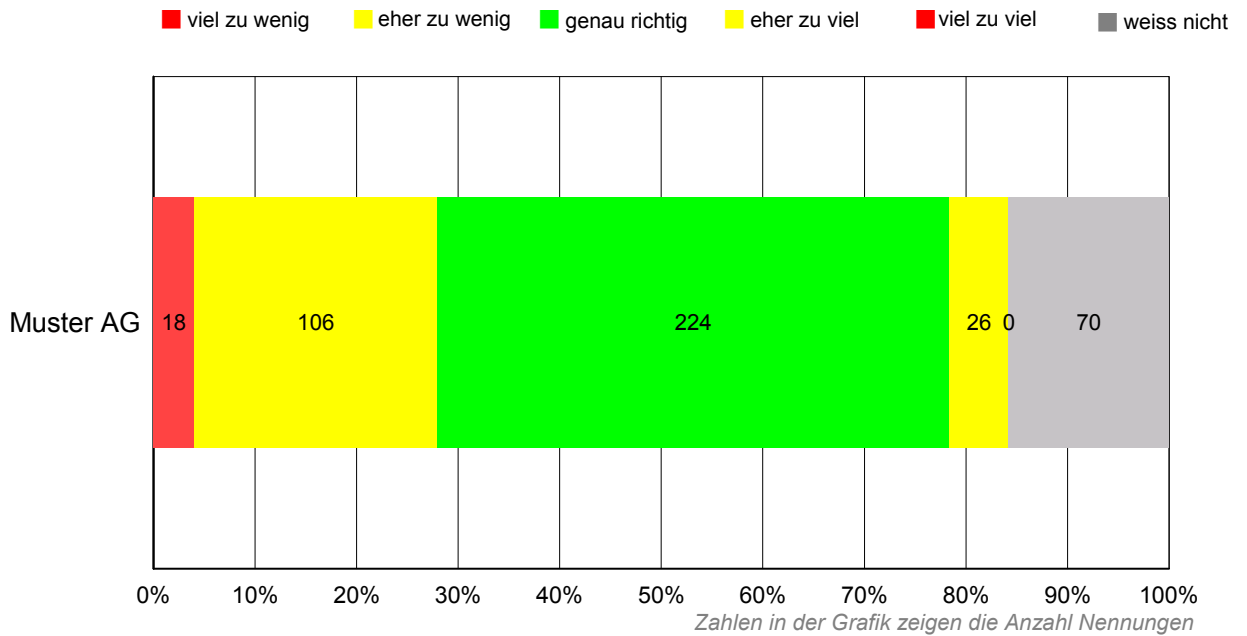
K1 Wie erfahren Sie am häufigsten von Störungen, Neuerungen oder Änderungen an den Informatik-Systemen?



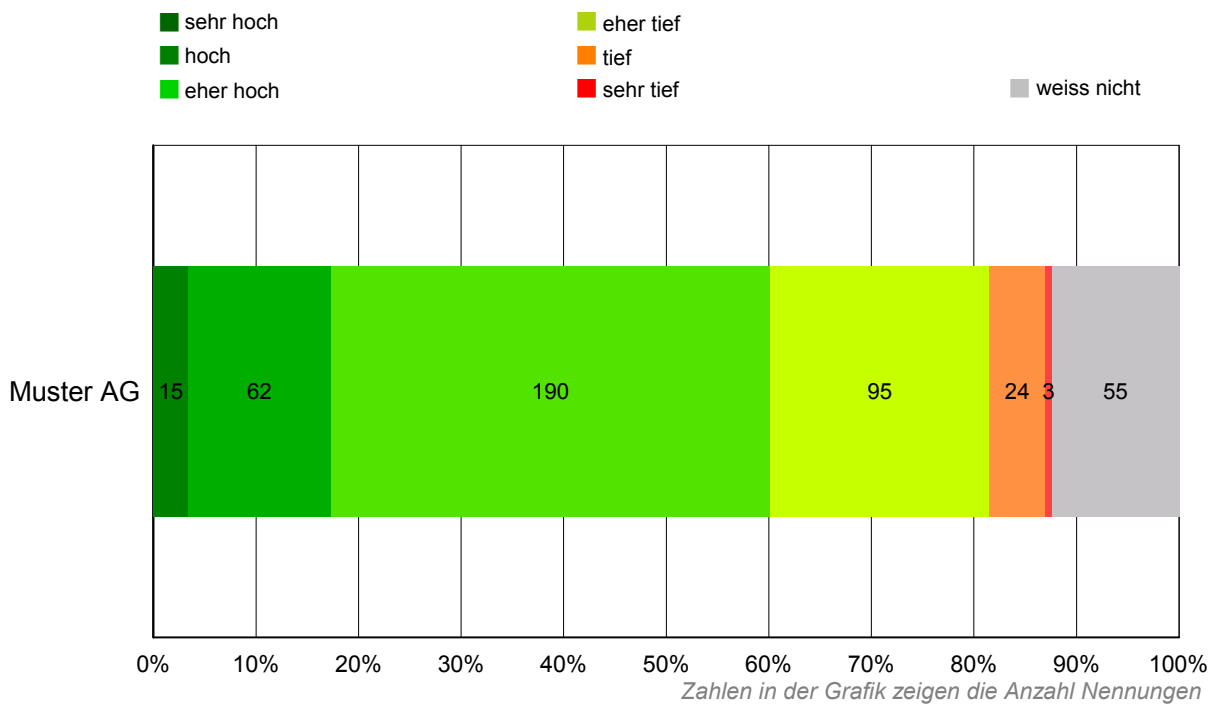
K2 Wie beurteilen Sie die Häufigkeit der Informationen der Informatik?



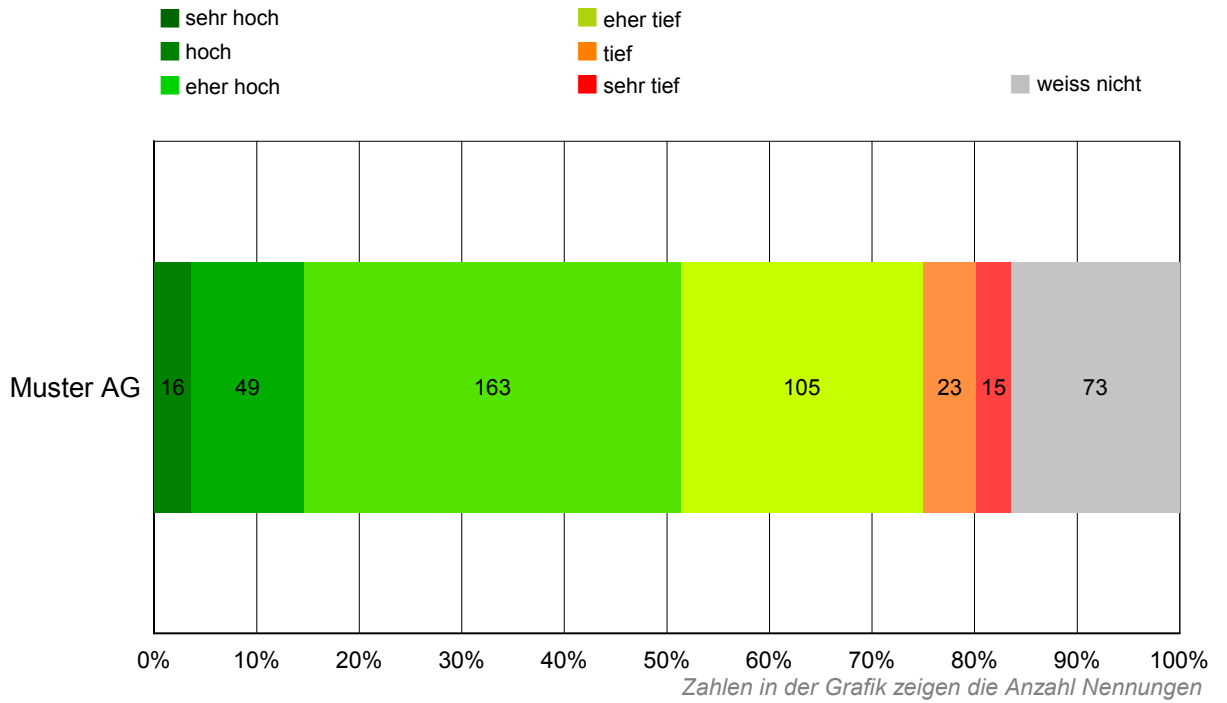
K3 Wie beurteilen Sie den Umfang der Informationen der Informatik?



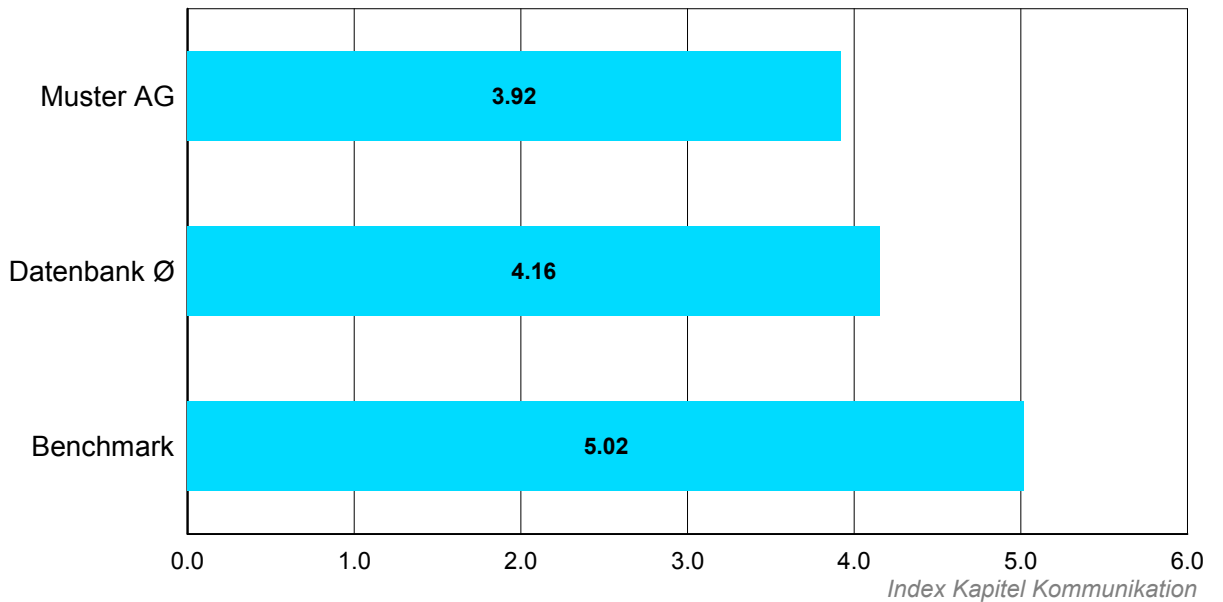
K4 Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit der Informationen der Informatik?



K5 Wie beurteilen Sie die Nützlichkeit der Informatik-Informationen auf dem Intranet?



K99 Wie beurteilen Sie alles in allem die Kommunikationsleistung der Informatik-Abteilung?



Haben Sie noch Bemerkungen zur Kommunikation?

Muster AG

Wenn der PC nicht läuft, nützt die beste Kommunikation nichts. Oder bei Serverausfall, weiss niemand, ob die Störung schon gemeldet wurde.

Informiert die IT-Abteilung?

Marketing hat derzeit noch eine eigene Kommunikation.

Umfang der Informationen: Mir scheint, dass die verantwortlichen Stellen gut beurteilen, wieviel Informationen die Mitarbeiter benötigen. Zuviel Infos könnten zu Lesemüdigkeit führen.

Erfahre alles vom Kollegen, der kennt jemanden in der IT.

1. Frage: Mehrfachnennung müsste hier möglich sein: Kollegen, Intranet, E-Mail.

Sehr gute Kommunikation

Informatik-Informationen auf Intranet: Die Informationen sind so gut versteckt, dass sie nur mit Mühe auffindbar sind.

Ich höre nie etwas von der IT.

Zuviel Fach-chinesisch - aber das ist ein generelles Problem der IT, denke ich!

Die Kommunikation könnte besser sein.

Oft zu viel Fachwörter. Ich will, dass der Mac läuft, nicht selber Experte werden.

Monatliche KOS-Abrechnung auf Papier - PDF reicht.

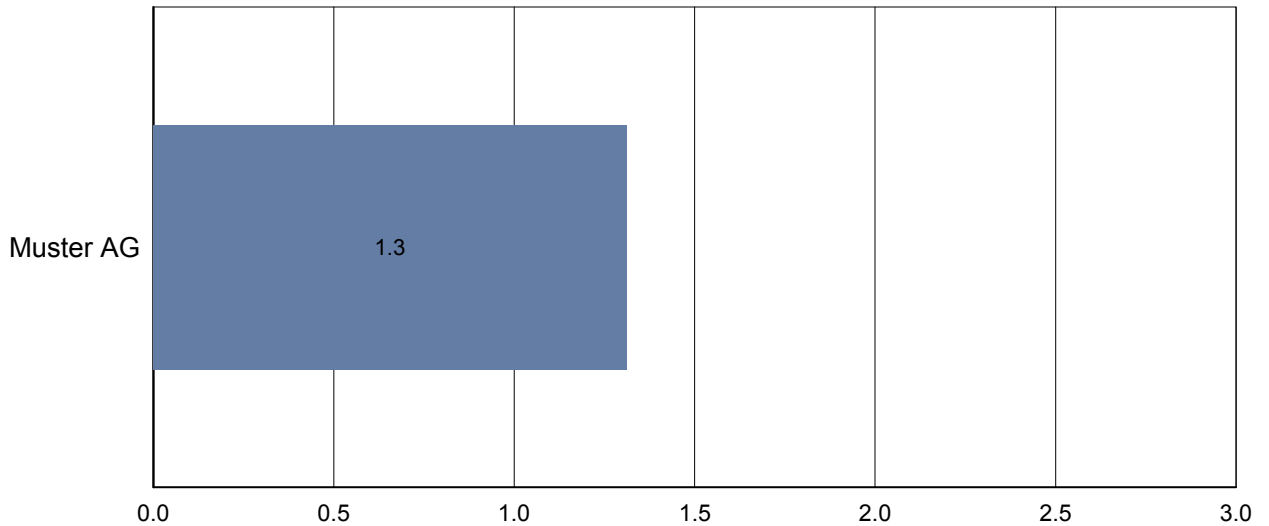
Es ist halt altbekannt, dass wer etwas von Computern versteht, bei Erklärungen oft zuviel voraussetzt an Fachwissen, damit meine ich vor allem die unmöglichen englischen Kürzel.

Die Häufigkeit der Informationen darf nicht zu hoch sein, sonst wird sie m.E. nicht mehr beachtet.

VPN Client war propagiert auf dem Intranet – Helpdesk hatte keine Ahnung davon.

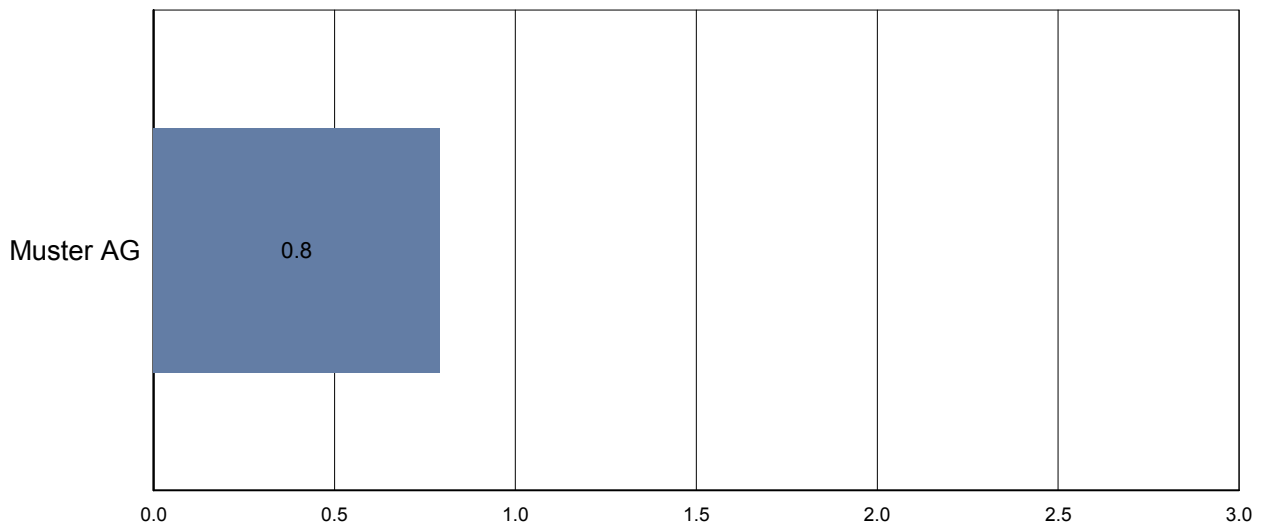
Kapitel 6: Zeitaufwand

Z1 Wie viele Stunden verbringen Sie jeden Monat mit dem Erstellen von Sicherungskopien, dem Installieren von Software und dem Organisieren von Verzeichnissen?



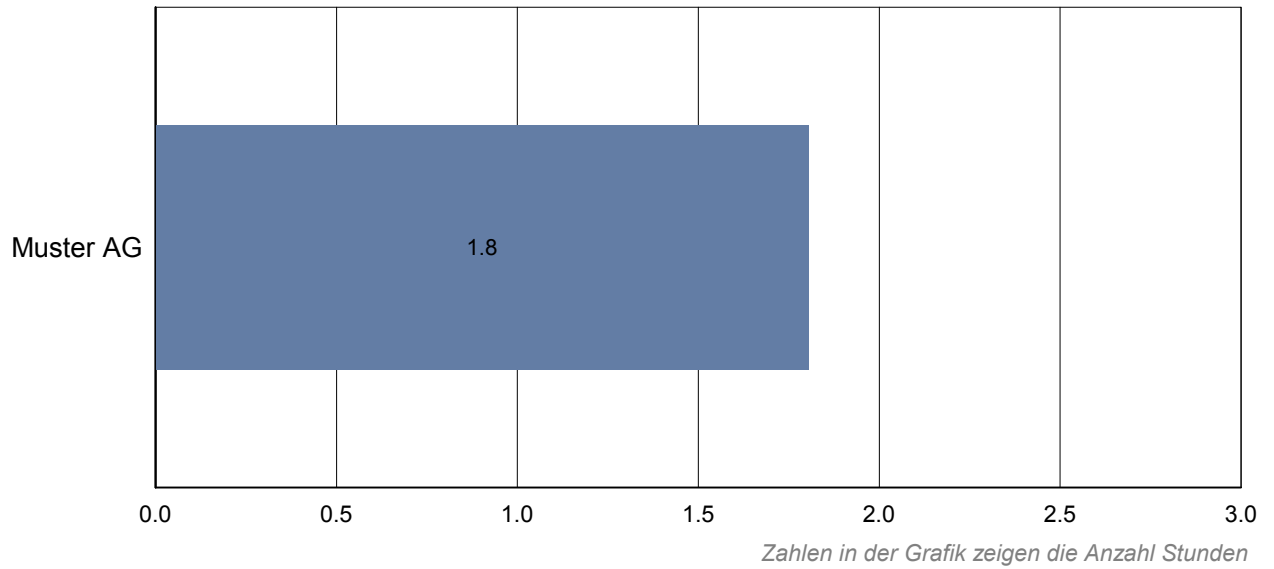
Zahlen in der Grafik zeigen die Anzahl Stunden

Z2 Wie viele Stunden verbringen Sie jeden Monat mit dem Erstellen oder Anpassen von Programmen, Macros oder Scripts?

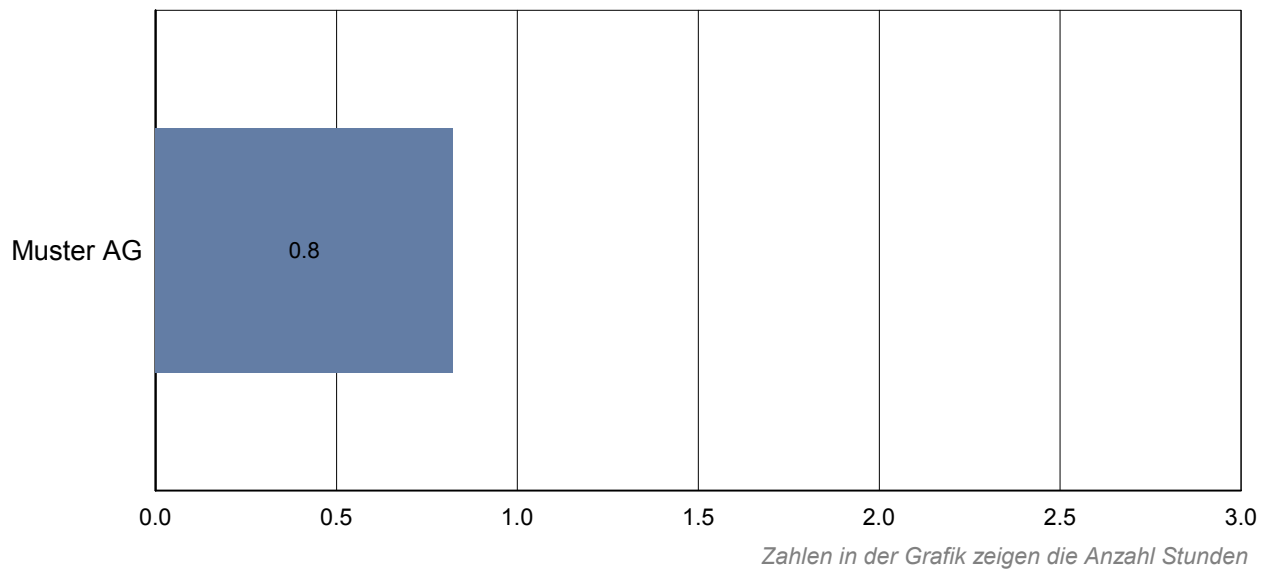


Zahlen in der Grafik zeigen die Anzahl Stunden

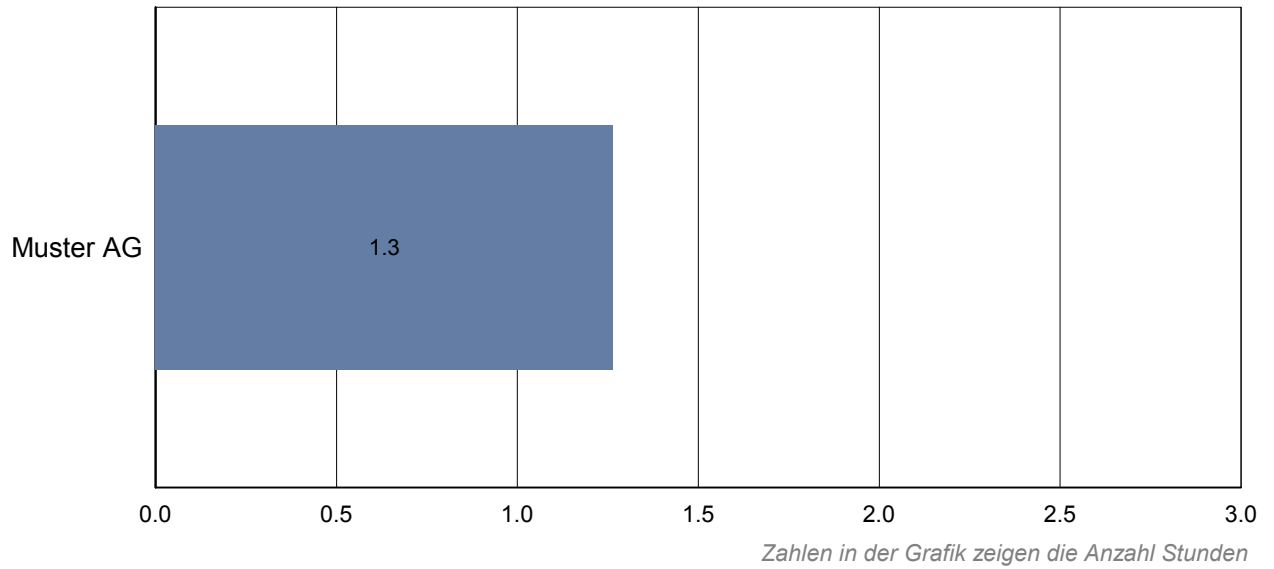
Z3 Wie viele Stunden verbringen Sie jeden Monat um Kollegen bei Fragen und Problemen mit dem PC/Mac zu helfen?



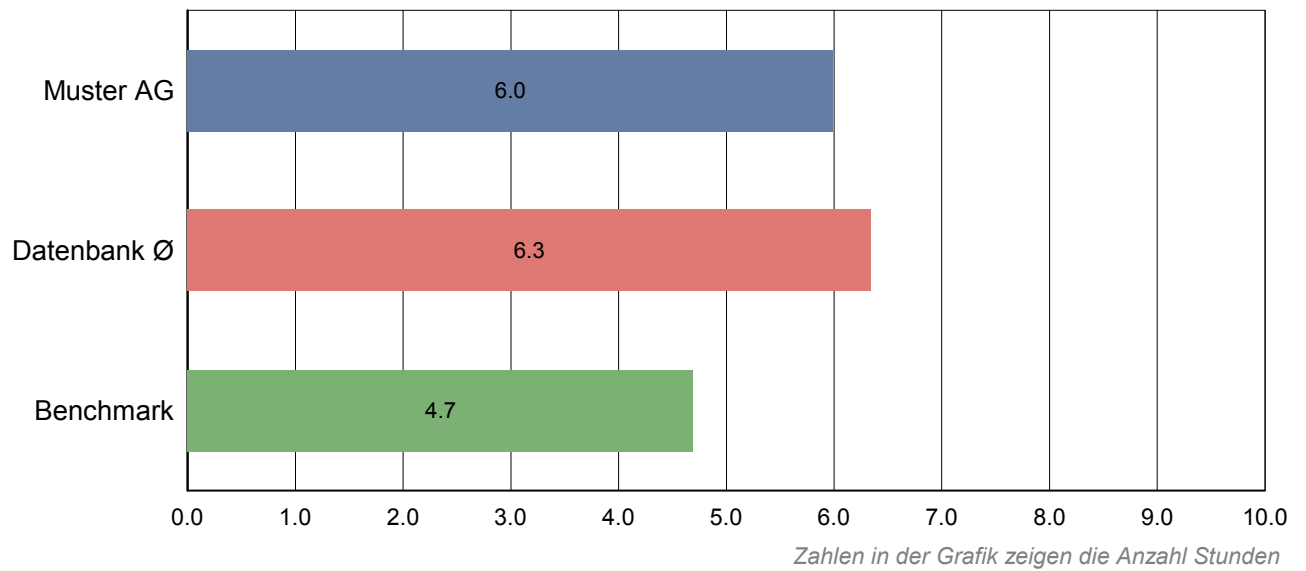
Z4 Wie viele Stunden verbringen Sie jeden Monat mit Lesen von Handbüchern und Onlinehilfen?



Z5 Wie viele Stunden verbringen Sie jeden Monat mit anderen Informatik-Aufgaben?



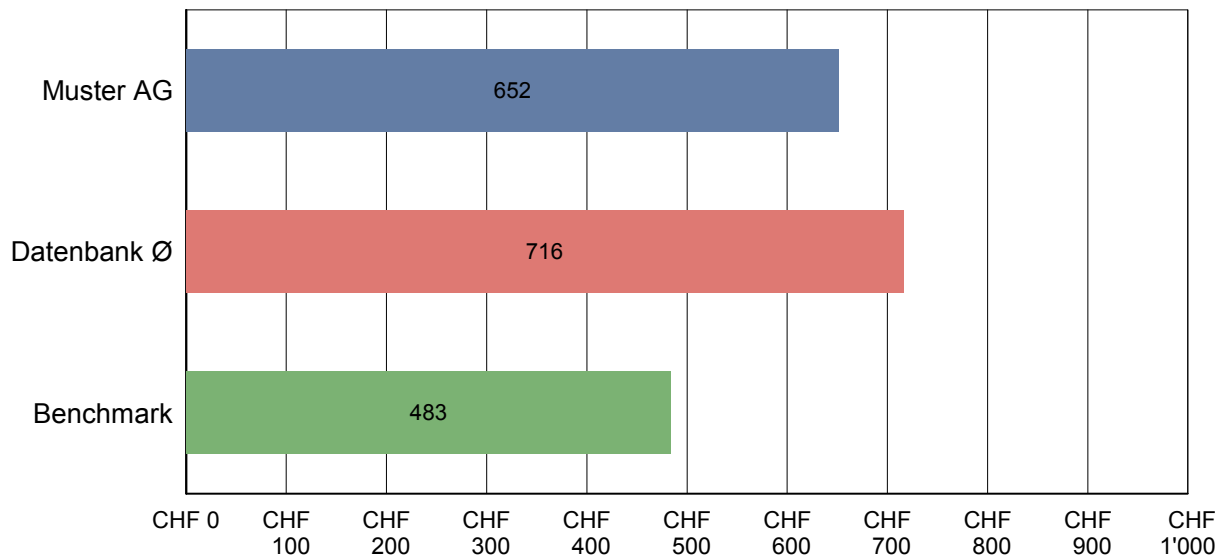
Z99 Summe der Aufwände der Fragen Z1 bis Z5 in Stunden pro Benutzer



Kalkulation indirekte Kosten pro Benutzer und Monat in CHF

Die nachfolgende Kalkulation basiert auf einem kalkulatorischen Stundenansatz (Satz = 100.00)

Firma	Zeitaufwand					Schulung		Total	Satz	Kosten
	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	E3	E5			
Muster AG	1.31	0.79	1.80	0.82	1.26	0.16	0.36	6.52	100	652
Datenbank Ø	1.39	0.88	1.75	1.03	1.30	0.24	0.58	7.16	100	716
Benchmark	1.00	0.32	1.49	0.57	0.93	0.06	0.08	4.83	100	483



Wie könnte man Ihren Zeitaufwand wesentlich reduzieren?

Muster AG

Unbedingt besseres Filtrieren der Mails.

Eher keine Reduktion möglich

Eigentlich funktioniert der Compi - und ich weiss mir auch selber zu helfen.

Schwer zu schätzen, ich überprüf's und melde mich in einem Monat wieder!

Abläufe effizienter gestalten, besser informieren, mehr Kundennähe.

Vergabe von Administratorenrechten an einen kompetenten und geschulten Mitarbeiter der Abteilung.

Kaum möglich

Verbesserte Schulung aller Personen auf den verschiedenen Programmen.

Betriebssichere sauber instalierte PC's die nicht mit nutzloser Software überladen sind.

Da die Marketing-Supporter oft überlastet oder nicht da sind, übernehme ich einen Teil des Supports für die Produktion.

Höhere Zuverlässigkeit der Hardware höheres Wissen selbst.

Absturzsicherere Programme installieren.

Das ist nicht wirklich möglich und auch nicht nötig.

Siehe erste Anlaufstelle

Vor-Ort Supporter 5 Tage die Woche im Einsatz.

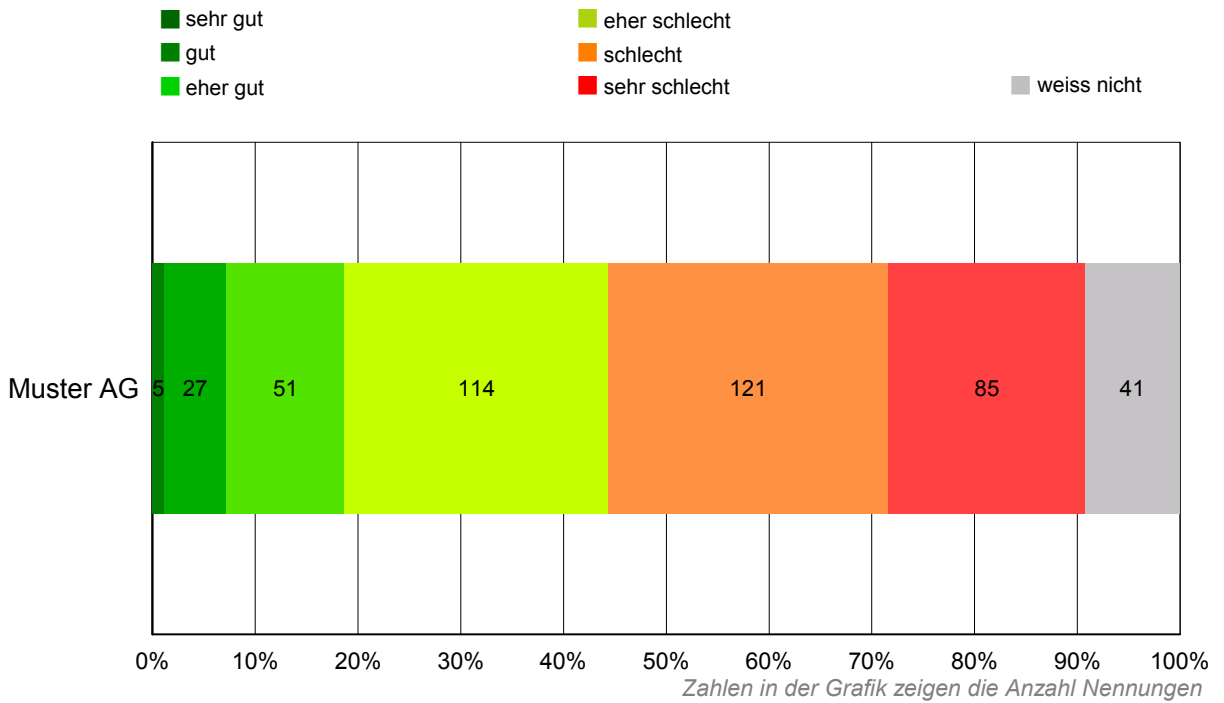
Problematik UserID: allenfalls müsste man alle temporären MA im SAP/HR führen,
...der ist okay so...

Durch bessere Kommunikation der Informatikabteilung.

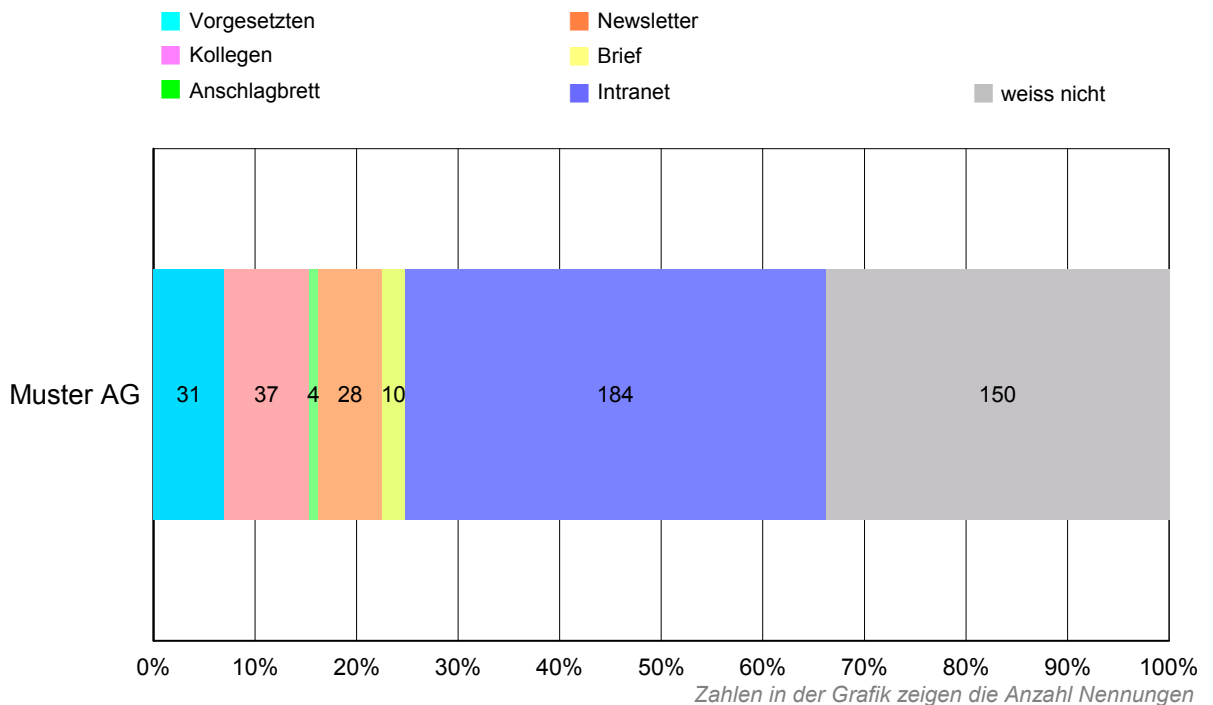
Durch Updates, resp. bessere Versionen, die mehr Möglichkeiten bieten.

Kapitel 7: Beurteilung der Schulungsmöglichkeiten

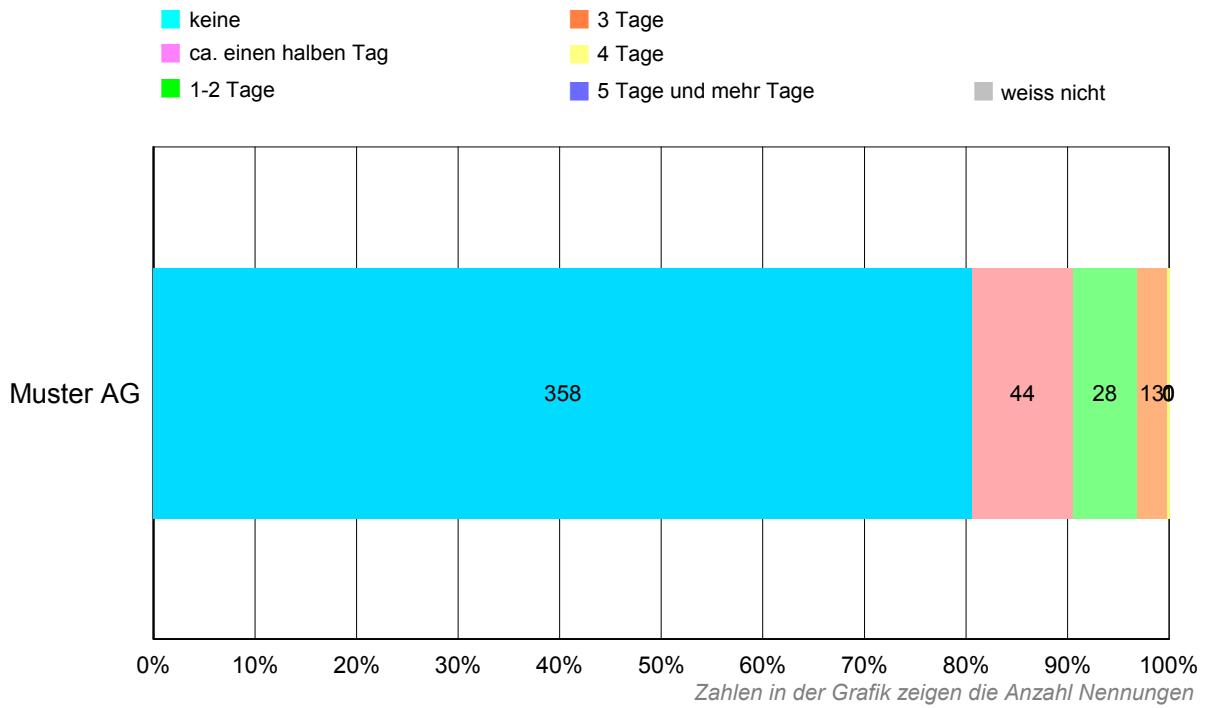
E1 Wie gut sind Sie über das aktuelle Schulungsangebot informiert?



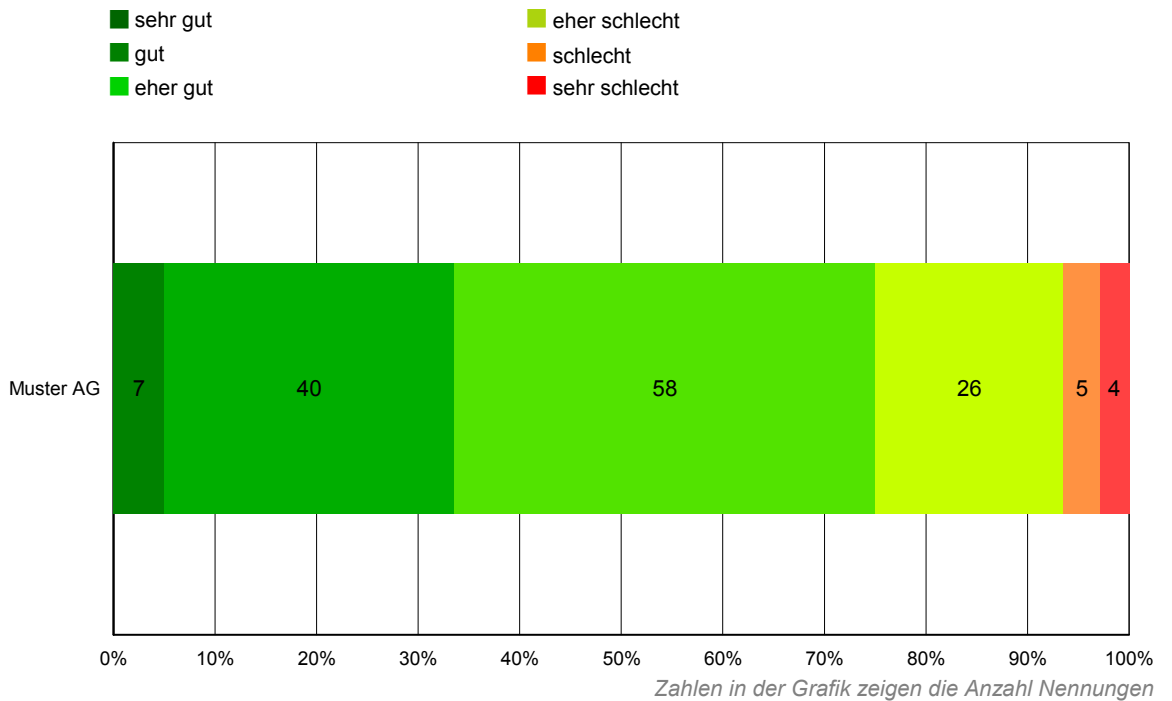
E2 Wie erfahren Sie in der Regel vom Schulungsangebot?



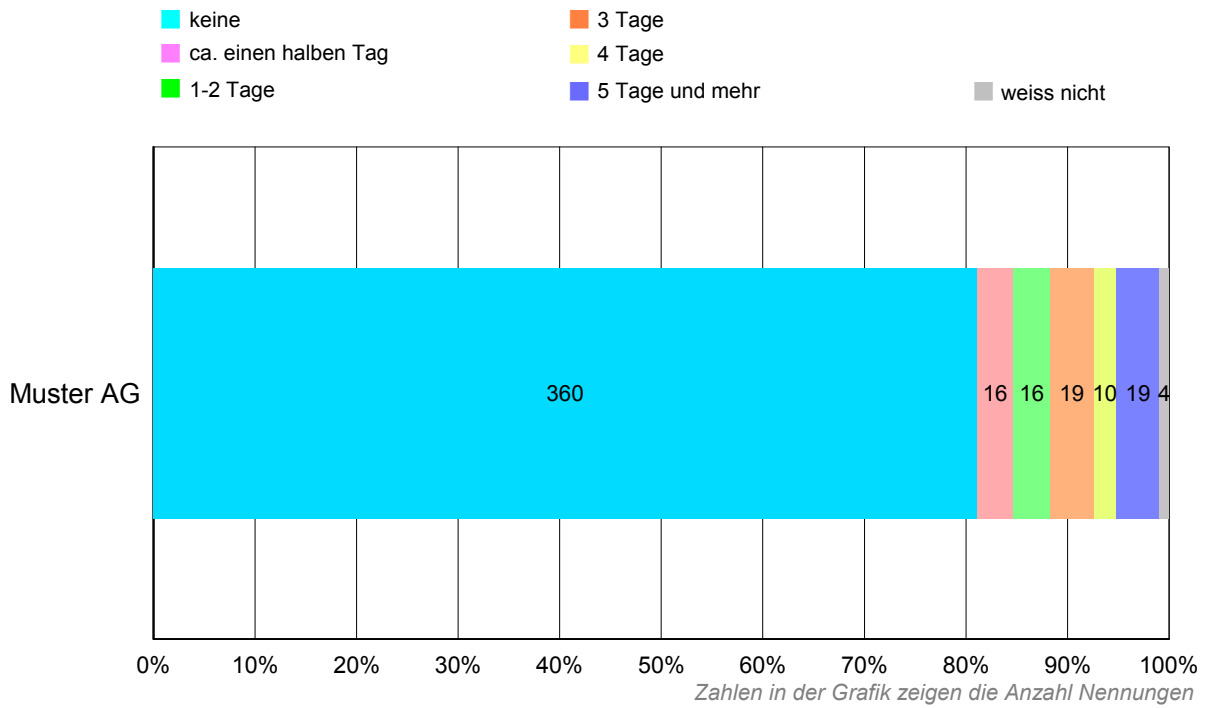
E3 Wieviele Tage haben Sie in den letzten 12 Monaten interne Computerschulungen besucht?



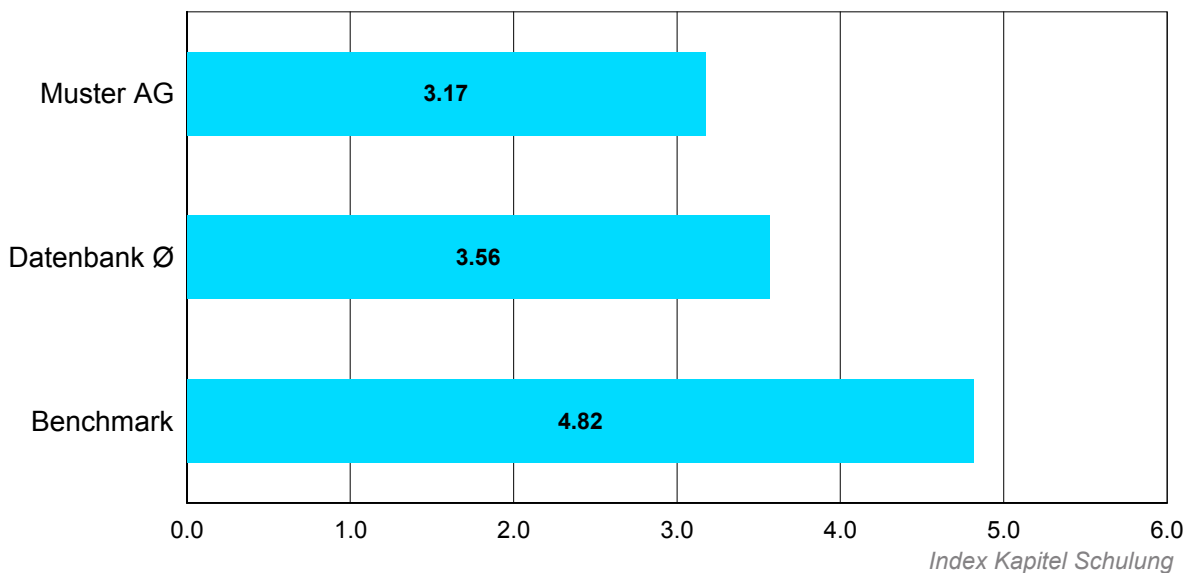
E4 Wie beurteilen Sie die von Ihnen besuchten internen Schulungen?



E5 Wieviele Tage haben Sie in den letzten 12 Monaten externe Computerschulungen besucht?



E99 Wie gut deckt das Angebot an Computerschulungen grundsätzlich Ihre Bedürfnisse ab?



Haben Sie noch Bemerkungen zu den Schulungsmöglichkeiten?

Muster AG

Schulungsangebote suche ich mir selbst; daher habe ich "weiss nicht" angekreuzt. Selber finden ist kein aufgeführter Punkt. 2003 war ich an Schulungen

Ich finde die Office Schulung sehr gut.

Die Notes-Schulung fehlt

Schulung für neue Mitarbeiter wäre ein Segen.

Aber finde einfach zu wenig Zeit dafür!

Ich brauche im Moment für meinen Job nicht mehr als das, was ich mir eh schon selbst beigebracht habe.

Ich verstehe zu wenig vom PC, Schulung wäre ein Muss.

Da spezielle Anwendungen gefragt sind, hilft für die Muster AG interne Ausbildung kaum weiter.

Gibts tatsächlich interne Kurse?

Ich habe bis heute noch nie eine Einführung in das Betriebssystem des PC erhalten, es gibt auch keinerlei Handbuch zu meinem Notebook, trotz Nachfrage!

Was für Schulungsmöglichkeiten sind gemeint?

War in 10 Jahren bei Muster erst an einer Computerschulung! Alle anderen Fähigkeiten erwarb ich mir als interessierter Autodidakt.

Brauche keine oder kaum Schulung!

Was für interne Schulung? Gibt's das?

Entweder gibt es bei Muster keine Schulungen, oder sie werden wie alles sehr sehr sehr mies kommuniziert.....

Keine internen Angebote für standard Software im administrativen Bereich.

Es war eine selbst organisierte Schulung mit Herrn Bernasconi vom MDA betreffend KIS.

Bei den "internen Schulungen" handelt es sich um Informationen, nicht um Ausbildung.

Prinzipiell ist bei Muster Computerschulung immer eine Holschuld, d.h. ich nerve meine Arbeitskollegen bis zum geht nicht mehr, respektive bis ich es kapiert habe! Hoher Zeitaufwand für beide Seiten.

Noch nie etwas von Schulungen gehört! da ich selber relativ fit bin, brauche ich das auch nicht. es sei denn, es würde ein neues Programm/Betriebssystem eingeführt.

Man getraut sich nicht richtig zu fragen ob man eine Computerschulung machen darf da ja überall die sogenannten Sparmassnahmen zu befolgen sind.

Ich bekomme in der Regel kaum Informationen.

Wenig bis kein Bedarf

Sehr spezifische Software nur externe Schulung möglich.

Wir erfahren NIE von Computerschulungen!

Mehr Schulung wäre dringend gewünscht.

Auf privater Basis besuchte ich Computerschulungen.

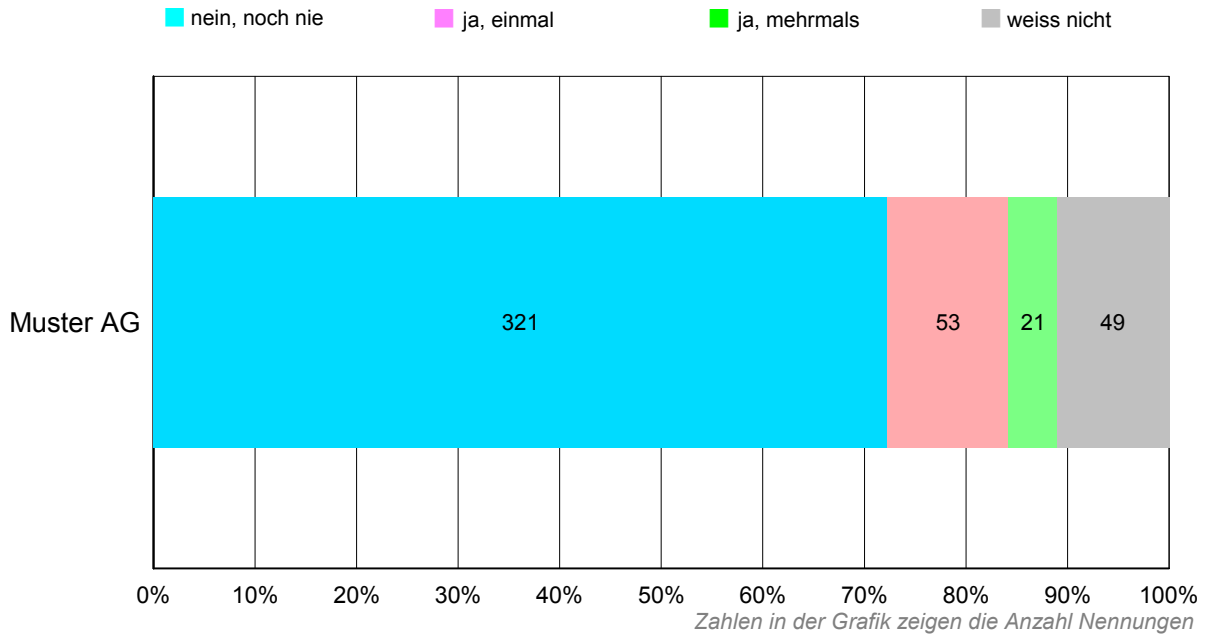
Bin Werber, brauche Schulung, die es intern nicht gibt. Es gibt kein Geld in unserer Abteilung dafür musste ich den Kurs selber bezahlen.

Wusste gar nicht, dass es interne Computerschulungen gibt. Ich fände es gut, wenn periodisch die Möglichkeit von Schulungen der Office-Produkte bestände.

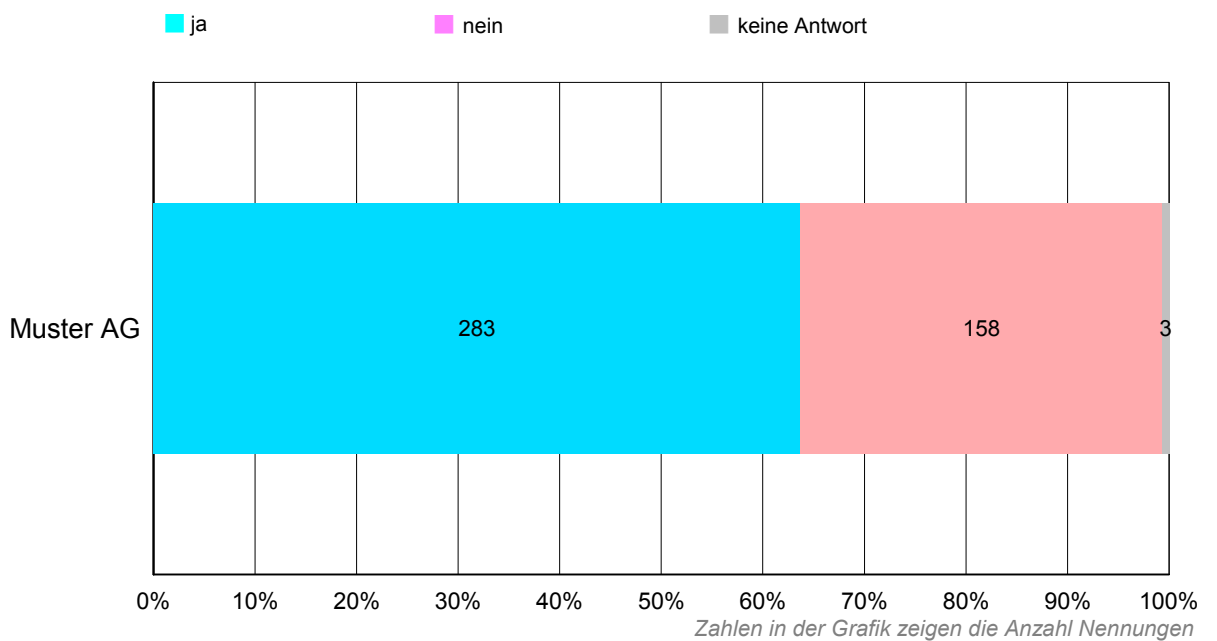
Bessere wäre externen Schulung. Gibt es ein Budget.

Kapitel 8: Computer-Viren

C1 Hatten Sie schon einmal Computer-Viren innerhalb der letzten 12 Monate auf Ihrem PC/Mac?



C2 Falls Computer-Viren auf Ihrem Computer auftreten, wissen Sie, was Sie tun müssen?



Kapitel 9: Abschliessende Kommentare

Allgemeine Bemerkungen und Ergänzungen?

Muster AG

Die Arbeit ist sehr spezifiziert. Fürs Arbeiten reicht die Einrichtung. Persönliche Sonderwünsche können hier nicht berücksichtigt werden. Bin nur ausführende Person.
Ich bin mit dem Informatik-Service sehr zufrieden! Danke!
Bin im allgemeinen zufrieden mit der Informatik.
Sehr gute Befragung. Etwas spät.
Weiter so...
Ich weiss, dass die supporter sehr viel um die Ohren haben und oft für etwas verantwortlich gemacht werden, wofür sie eigentlich nichts können.
Die Zufriedenheit mit den IT-Dienstleistungen ist stark von den einzelnen IT-MA abhängig
Service eigentlich o.k. allerdings zu wenig Mitarbeiter, so dass meistens keine Zeit da ist oder dringende Sachen nicht möglich sind
Wir/ich nutzen den HelpDesk nur bei echten Problemen. Für diese sind die Kenntnisse am HelpDesk oft zu gering.
Mehr Schulung wäre erwünscht.
Bitte nicht beim Support sparen!
Ich bräuchte für meine Arbeit dringend Zugang zum outlook-server von unterwegs.
Nach einem Hardware Update funktioniert der PC oftmals gar nicht oder noch schlechter als vorher. Am heutigen Montag z.B. ist mein PC nach dem Update von Samstag um einiges langsamer.
Bin happy mit meinem Notebook!

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

Muster AG

Mehr Personal - damit das bestehende Team, das sich alle Mühe gibt, sich detaillierter mit dem Hilfesuchenden befassen könnten.

Mehr Tipps, Ratschläge auf Intranet oder Mail anbieten.

Tipp's und Hinweise über Probleme von Usern ernst nehmen

Mehr Informieren über die Anpassungen und Aktivitäten, jedoch kürzer und prägnanter.

Bessere Kommunikation bei Eingang eines Problems zum Anfrager, intern scheint die Kommunikation beim Support verbesserungswürdig zu sein.

Die Freundlichkeit und «Sprechfreudigkeit» gewisser Mitarbeiter trainieren.

Max. 2-3 Ansprechpartner zu denen man mit Problemen direkt gehen könnte, die "mein" Gerät und die damit verbundenen Probleme kennen, damit nicht immer wieder von 0 angefangen werden muss.

Hard- und Software immer auf den neusten und gleichen Stand bringen.

Nicht stur auf eine Plattform setzen.

Ich würde regelmässig einen Supporter zirkulieren lassen, um spontan kleinere Probleme zu beheben und Ratschläge zu erteilen.

Möglichkeit, sich PC-mässig auch privat beraten lassen zu dürfen, gegen eine kleine Entschädigung.

Auffrischkurse, aber nicht im Spezialistenjargon fände ich eigentlich ganz gut.

Manchmal entsteht der Eindruck, einige Informatik-Mitarbeiter seien überbelastet. Besteht Unterbesetzung im Team? Es wäre m.E. nicht sinnvoll, aufgrund von Sparzwängen mit zu wenig Personalbestand zu arbeiten. Fehlerpotenzial!

Verhalten der MA im Tagesgeschäft sowie in Projekten auf maximale Kundenorientierung ausrichten.

Besserer Infolfluss, mehr und bessere Schulung, besserer Koordination, grösserer Server.

Für besseren Informationsfluss von unten nach oben sorgen.

Kundenorientierter reps. Bedürfnisorientierter arbeiten.

Kundenfreundliche Struktur und Organisation. Stichworte: Problem Ownership, weniger geteilte Verantwortung, mehr Kundennähe aller Informatikmitarbeiter.

Mehr Leute im PC Support einstellen, ist ja erbärmlich!

Personal leicht erhöhen, Computer nicht grundsätzlich sperren, damit man einfache Installationen auch al alleine machen kann.

Die Kommunikation, Schulungsangebote verbessern, für neue Mitarbeiter Computereinführungskurse veranstalten.

Immer dieselbe(n) Ansprechperson(en) pro Abteilung=Kenntnisse der abteilungsspezifischen Applikationen.

ADSL-Anschluss fuer auswaertig Arbeitende.

Freundlicher sein und dem «Kunden» nicht das Gefühl geben, er sein ein Idiot, der mit der modernen Technik überfordert ist.

Verständlichkeit der Informationen für die Nicht-Tekkie verbessern.

Was soll ich den als kleiner Fisch für Ratschläge geben !?!

Bessere Erreichbarkeit ausserhalb der Buerzeiten.

Die User fragen, was sie von ihrem Computer erwarten, wie sie damit arbeiten wollen. Userbedürfnisse abdecken. Auch im Rahmen des Helpdesks

Mehr Schulung auf Wunsch der MA. Mehr Schulungsangebote, Mehr Information über Schulungsmöglichkeit.

Ausrichtung zum kundenorientierten Dienstleister (leider nicht überall der Fall).