

Benutzer im Fokus „Nase im Wind“



Sind Ihre Benutzer zufrieden?

Benutzer im Fokus

Sind Ihre Benutzer mit den Informatik-Leistungen zufrieden? Wie hoch sind die indirekten Informatikkosten, die beim Benutzer entstehen? Sind die Reklamationen, die Sie regelmässig erhalten, repräsentativ oder handelt es sich um Einzelfälle? Erst wenn Sie diese und weitere Fragen rund um die Benutzerzufriedenheit beantwortet haben, erhalten Sie den Überblick über die indirekten Kosten und Leistungen Ihrer Informatik. Mit dem Produkt „Nase im Wind“ von axeba erlangen Sie ein standardisiertes Instrument, mit dem Sie die indirekten Informatikkosten und die Benutzerzufriedenheit aus neutraler Sicht objektiv erheben, mit anderen Firmen vergleichen und positionieren können. Die Erhebung der Daten erfolgt mittels webbasierter Onlinebefragung der Benutzer.

Mit dem axeba Benchmarking erhalten Sie verlässliche Aussagen darüber, ob Ihre Informatikleistungen und Kosten konkurrenzfähig sind und im Wettbewerb bestehen können. Zusammen mit dem Produkt „Nase im Wind“ vermitteln wir Ihnen den Gesamtüberblick über die direkten und indirekten Informatikkosten Ihrer Unternehmung.

So erfahren Sie es

axeba Befragungs-Modell

Die Befragung der Benutzer erfolgt durch einen standardisierten webbasierten Erhebungsbogen. Die Fragen sind in acht Kapitel aufgeteilt. Jedes Kapitel beinhaltet bis zu zehn Fragen. Die indirekten Aufwände, welche die Benutzer für IT-Arbeiten benötigen, werden in einem separaten Kapitel erhoben. Um auch die Zufriedenheit mit unternehmensspezifischen Anwendungen zu ermitteln, besteht die Möglichkeit, den Erhebungsbogen zusätzlich durch kundenspezifische Fragen zu ergänzen. In jedem Kapitel hat der Benutzer die Möglichkeit, Bemerkungen zu erfassen.



Gewissheit in sechs Wochen

Ablauf der Erhebung

Anlässlich des Kick-Off-Meetings werden die Ziele, der zeitliche Ablauf und die Zuständigkeiten zusammen mit dem Auftraggeber definiert. Die zusätzlichen Fragen sowie die firmenspezifischen Begriffe werden in der Gestaltungsphase gemeinsam ausformuliert. In der Vorbereitungsphase wird die Befragung auf dem Internet bereitgestellt und die Benutzer werden per internes Mail über die bevorstehende Umfrage und deren Zielsetzung informiert. Zu Beginn der Befragung erhalten sämtliche Teilnehmer per Mail ihren persönlichen Account mit Passwort zugestellt. Während der gesamten Dauer der Befragung, 3-4 Wochen, steht den Benutzern eine Hotline zur Verfügung.



Nach Abschluss der Befragung folgt die Erfassung der Daten in der axeba Datenbank und die Berechnung der Zeitaufwände und der Zufriedenheitswerte. Diese werden – gegliedert nach Erhebungskreisen – in die Auswertung integriert und dem Datenbankdurchschnitt sowie dem Bestwert gegenübergestellt. Die Auswertungsergebnisse werden in einer Präsentation zusammengestellt und durch axeba dem Auftraggeber präsentiert.

Befragung der Benutzer

Look and Feel

Beurteilung der Qualität der telefonischen Supportstelle (Helpdesk)

Wie häufig nehmen Sie den Helpdesk 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

Wie beurteilen Sie den Helpdesk bezüglich der... Erreichbarkeit (während der Öffnungszeiten) Freundlichkeit Fachkompetenz Effizienz

sehr schlecht schlecht eher schlecht eher gut gut sehr gut weiss nicht

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

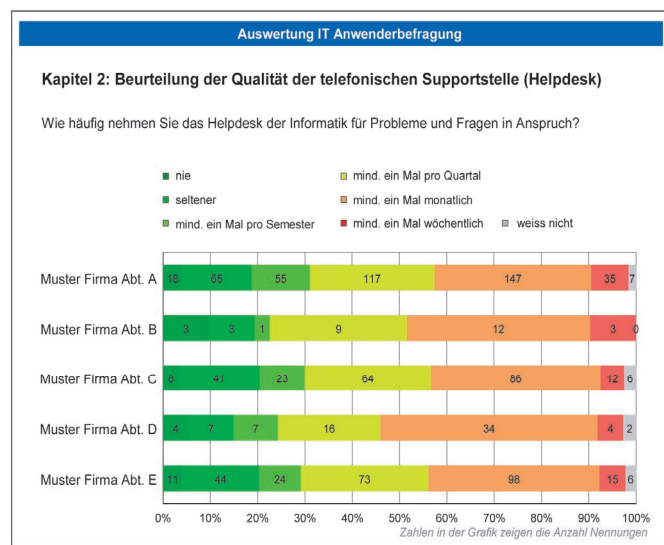
Die Befragung wird via Internet mit einfachen, benutzerfreundlichen Masken und klar formulierten Fragen durchgeführt. Der Benutzer hat nach jedem Kapitel die Möglichkeit, seine persönlichen Kommentare abzugeben. Bei der Umfrage ist die Anonymität der Teilnehmer gewährleistet. Es werden Accounts und Passwörter generiert und den einzelnen Teilnehmern per Mail zugestellt. Die Accounts lassen keinen Rückschluss auf die Befragten zu und es ist sichergestellt, dass jeder Teilnehmer die Fragen nur einmal beantworten kann. Der Teilnehmer benötigt zwischen 15 und 20 Minuten zur Beantwortung der Fragen.

Auswertungsergebnisse

Die Gewissheit

Die Auswertung umfasst für jeden Erhebungskreis folgende Ergebnisse:

- Die Anzahl Teilnehmer pro Erhebungskreis mit Rücklaufquote.
- Das Antwortmuster für jede Frage.
- Pro Kapitel einen Index und einen Gesamtindex über alle Kapitel, den Vergleich mit dem Durchschnitt der Erhebungskreise und dem Durchschnitt sowie dem Bestwert der axeba Datenbank.
- Eine Zusammenstellung der indirekten Informatikkosten.
- Sämtliche Bemerkungen zu den einzelnen Kapiteln.
- Eine Zusammenfassung der Ergebnisse in einer Management Präsentation.



Erhebung als Führungsinstrument

Weitere Informationen

Mit „Nase im Wind“ verfügen Sie über ein Instrument, mit dem Sie die Benutzerzufriedenheit und die indirekten Informatikkosten zuverlässig erheben können – ein Führungsinstrument. Auch wenn die Ergebnisse aus der Befragung sehr positiv ausfallen, muss der gute Wert gehalten und wenn möglich weiter verbessert werden. Das Schlagwort lautet: Continuous Improvement – stetige Verbesserung.

Mit der erstmaligen Durchführung der Benutzerbefragung mittels „Nase im Wind“ haben Sie den Grundstein, die Baseline, gelegt. Nach der Umsetzung der Massnahmen oder einfach um Gewissheit zu haben, haben Sie die Möglichkeit, die Befragung erneut durchzuführen und das Ergebnis mit dem Wert der Baseline zu vergleichen. Sinnvollerweise werden die Werte einmal pro Jahr erhoben. So können die Veränderungen gegenüber früheren Erhebungen festgestellt, die aktuelle Benutzerzufriedenheit ermittelt und – falls notwendig – Massnahmen definiert und geplant werden.

Unsere Services in der Übersicht

Unsere pragmatischen Konzepte, Modelle, Empfehlungen und deren Umsetzung basieren nicht auf theoretischem Wissen, sondern auf mehrjähriger Praxiserfahrung beim Aufbau und Betrieb von mittleren und grossen IT-Infrastrukturen. Wir konzentrieren uns auf die folgenden Gebiete:

Servicemanagement: Erarbeitung, Definition, Gestaltung und Implementation von IT-Services inkl. Preiskalkulation und Beschreibung in Service Level Agreements. Transparente Darstellung der Leistungen und Kosten zur verursachergerechten Verrechnung und Kostensenkung, basierend auf unserem Standard-SLA IT Infrastructure Services.

Service Management Suite: Suchen Sie eine einfache und effiziente IT-Lösung, um Ihre Services verursachergerecht zu verrechnen? Die axeba Service Management Suite wurde genau mit diesem Ziel zusammen mit dem Partnerunternehmen itheca Group entwickelt.

Benchmarking: Sind Ihre Servicepreise marktgerecht? Mit unserem Benchmarking bieten wir Unternehmen Gelegenheit, ihre IT-Leistungen und Kosten im Gebiet IT Infrastruktur mit anderen Firmen und Outsourcern zu vergleichen und sich damit kontinuierlich zu verbessern.

Anwenderzufriedenheit: Mit unserer standardisierten und anonym durchgeführten Internetbefragung zeigen wir auf, wie die Anwender die internen IT-Leistungen beurteilen. Ebenso werden die Benutzeraufwände (indirekte Kosten) ausgewiesen.

Shared Infrastructure: Mit unserer Erfahrung beraten und unterstützen wir Unternehmen, die ihre Informatik konsolidieren wollen. Wir zeigen auf, in welchen Gebieten durch Skaleneffekte (Economy of Scale) die Kosten gesenkt werden können und bei welchen Themen bei einer Integration die Komplexität und damit die Kosten zu steigen drohen (Explosion of Complexity).

Begleitung von Outsourcing-Projekten: Wir begleiten Outsourcing-Projekte von der Pflichtenhefterstellung, über die Evaluation des geeigneten Partners bis hin zur Unterstützung im Transitionsprojekt und im laufenden Betrieb.

Projekt- und Risikomanagement: Wir reviewen oder coachen anspruchsvolle und komplexe Projekte. Mit unserer Projekt-Review Methode zeigen wir auf, wo die Projektrisiken liegen und wie diese überwacht und vermindert werden können. Mit unserer praxisorientierten Projektmanagement-Methode zeigen wir Ihnen, wie Sie Ihre Projekte mit wenig Aufwand und mit einfachen Mitteln im Griff haben.

Bei unseren Tätigkeiten stehen die Menschen und nicht die Technik im Vordergrund. Wir verstehen IT-Vorhaben als komplexe soziale Systeme, bei denen nur das optimale Zusammenspiel aller Beteiligten zum Erfolg führt. Weitere Informationen über axeba und unsere Leistungen finden Sie unter www.axeba.ch.

Können wir Sie unterstützen?

Wollen Sie mehr über die Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten Ihrer Informatik erfahren? Sind Sie interessiert, wie wir Sie bei der weiteren Verbesserung, Standardisierung und Kostenreduktion Ihrer IT Infrastruktur unterstützen können? Wir freuen uns über Ihre Anfragen, Anregungen und natürlich über Ihr Interesse an unseren Leistungen. Haben Sie ein konkretes Bedürfnis oder möchten Sie einfach mit uns über ein interessantes Thema diskutieren? Nehmen Sie mit uns Kontakt auf!

axeba ag
Binzstrasse 18
8045 Zürich
Schweiz

Telefon +41-44-455 63 63
Fax +41-44-455 63 69
E-Mail info@axeba.ch
Internet www.axeba.ch