

# Benutzer Barometer

„Tägliche Erhebung der  
IT-Benutzerzufriedenheit“

axeba ag  
Professional IT Consulting  
Binzstrasse 18  
8045 Zürich

+41 044 455 63 63  
info@axeba.ch  
www.axeba.ch

# 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)

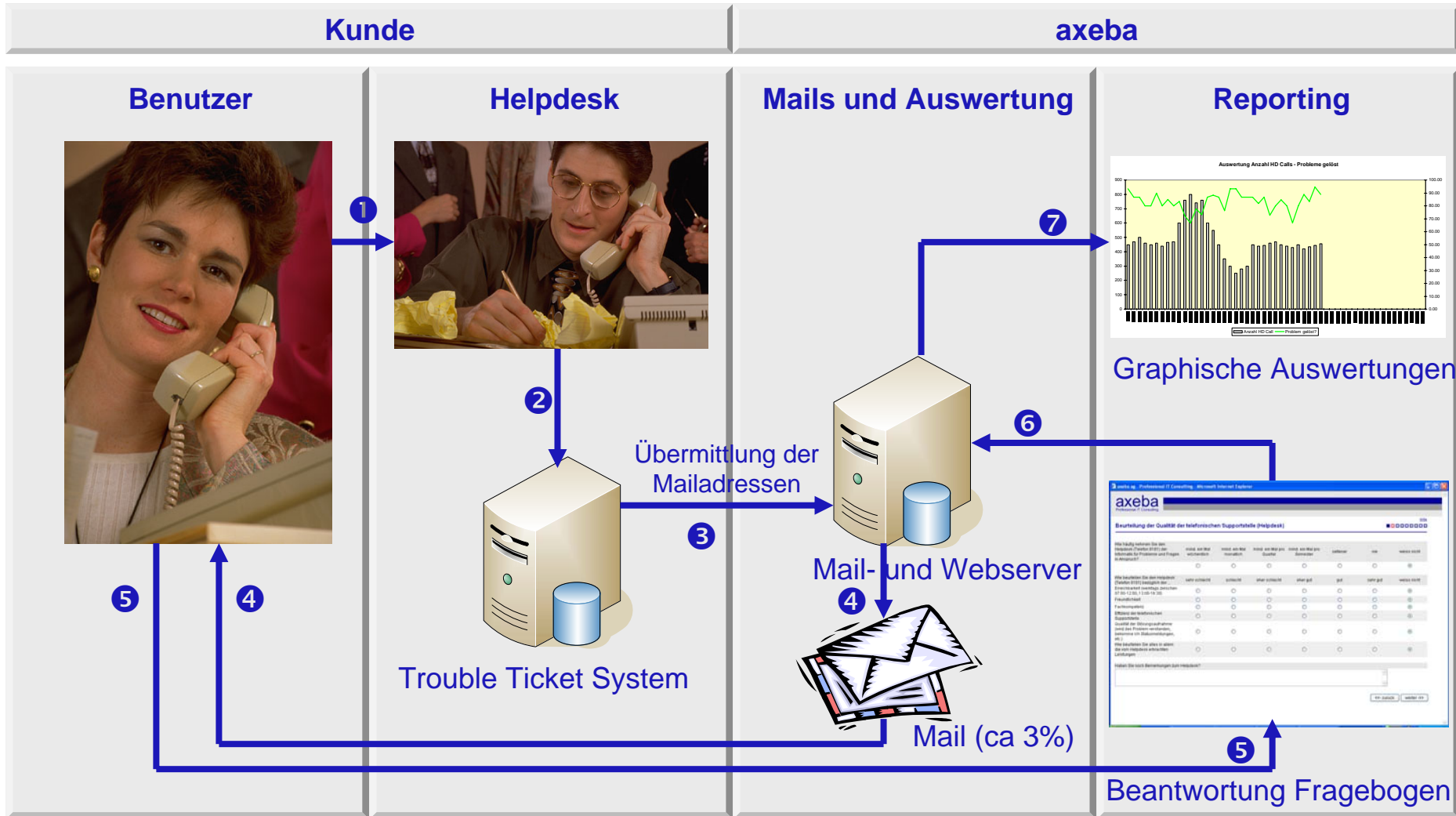
- **Erhebung**

- **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)

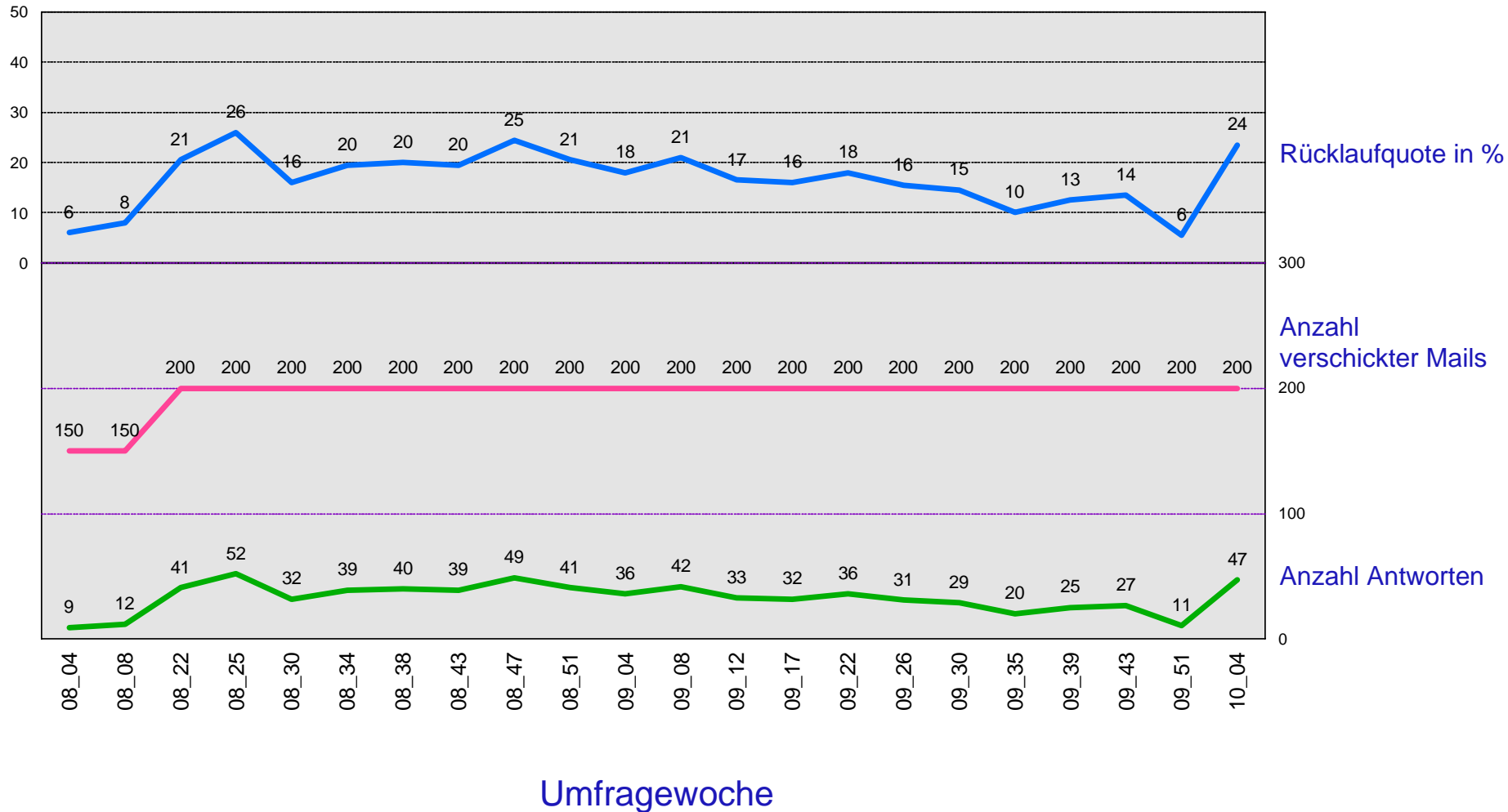
---

- 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

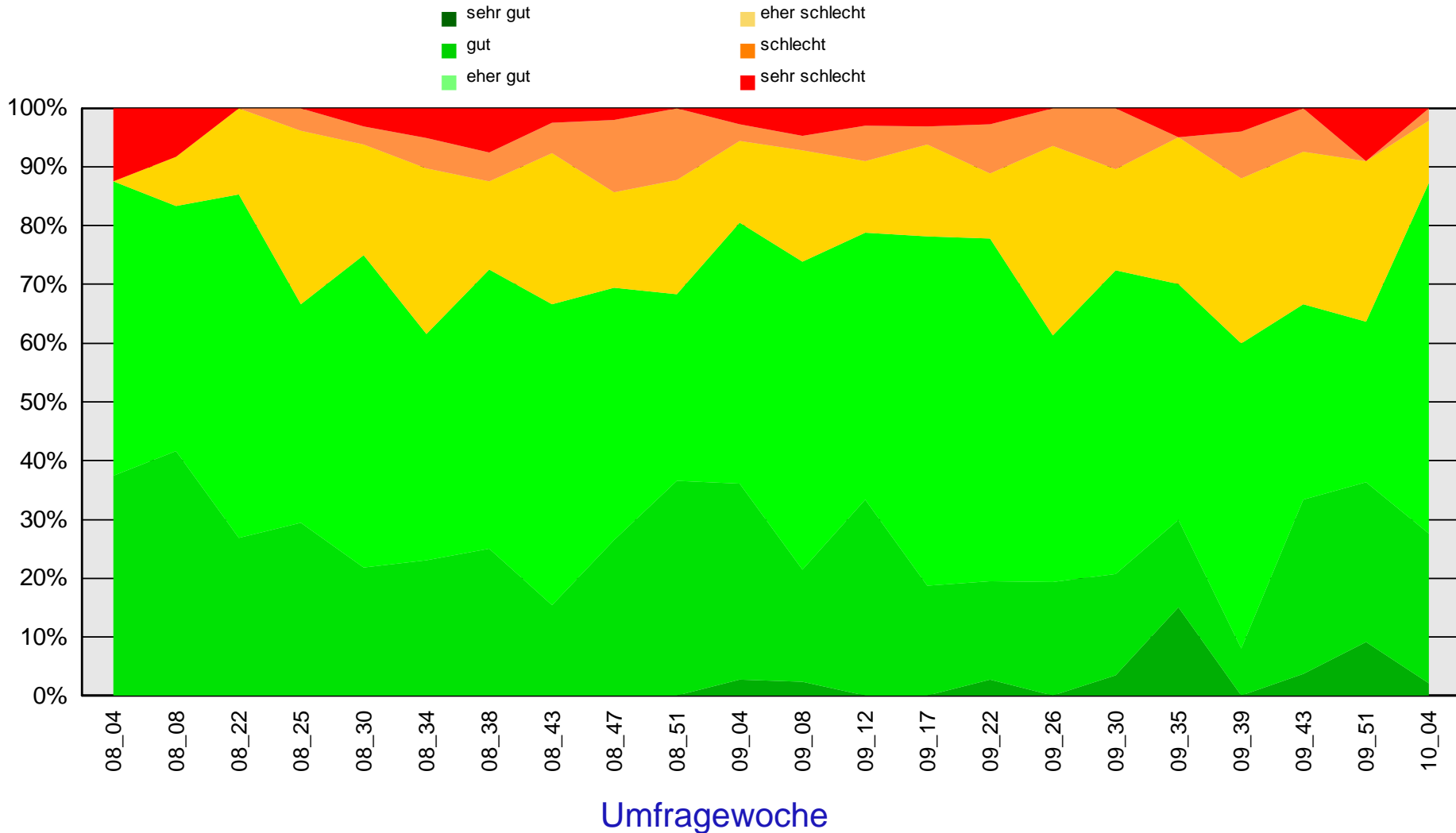
(1/6)



# Beispielauswertung

(2/6)

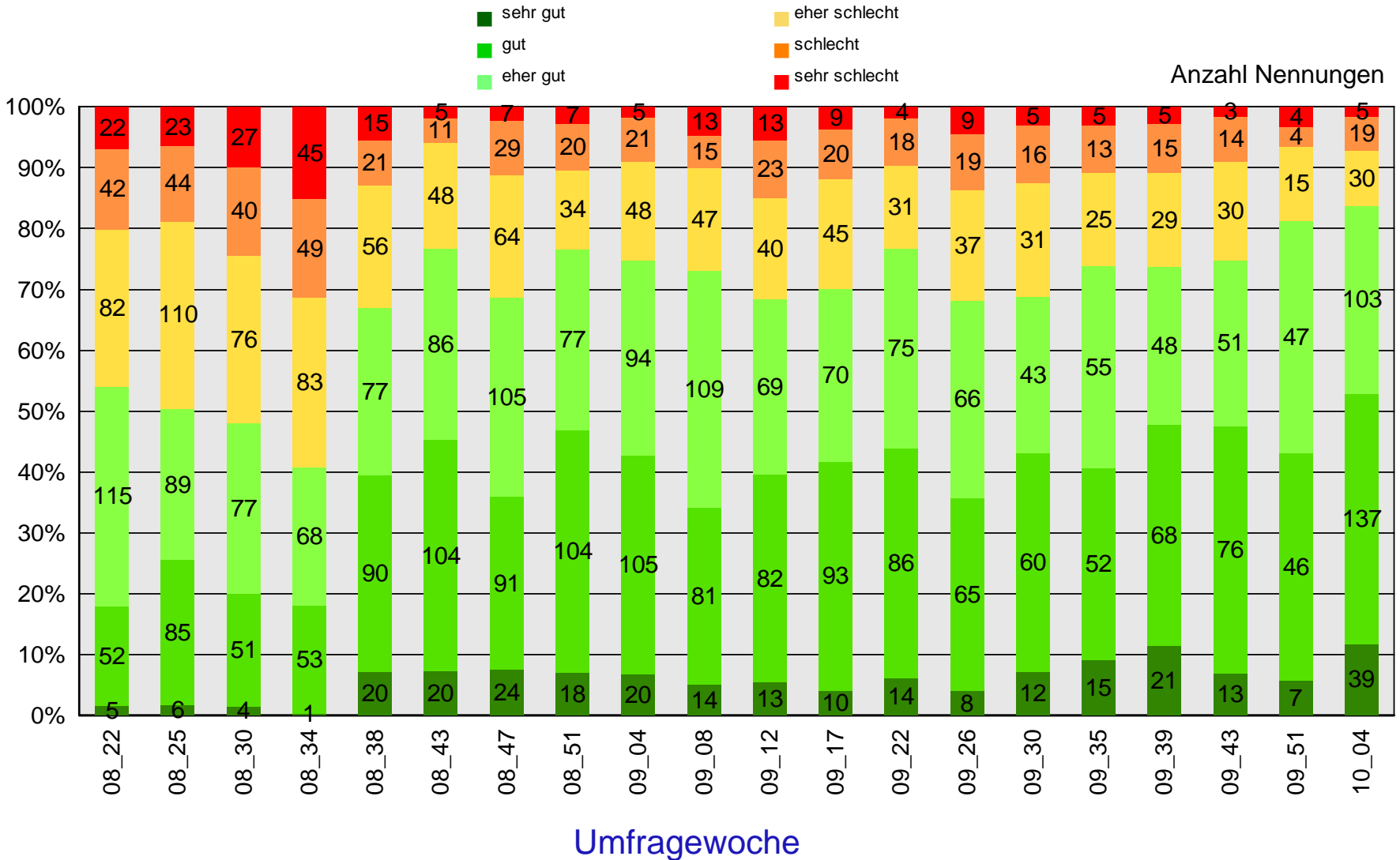
## Wie beurteilen Sie die Lösungszeit Ihrer Anfrage?



# Beispielauswertung

(3/6)

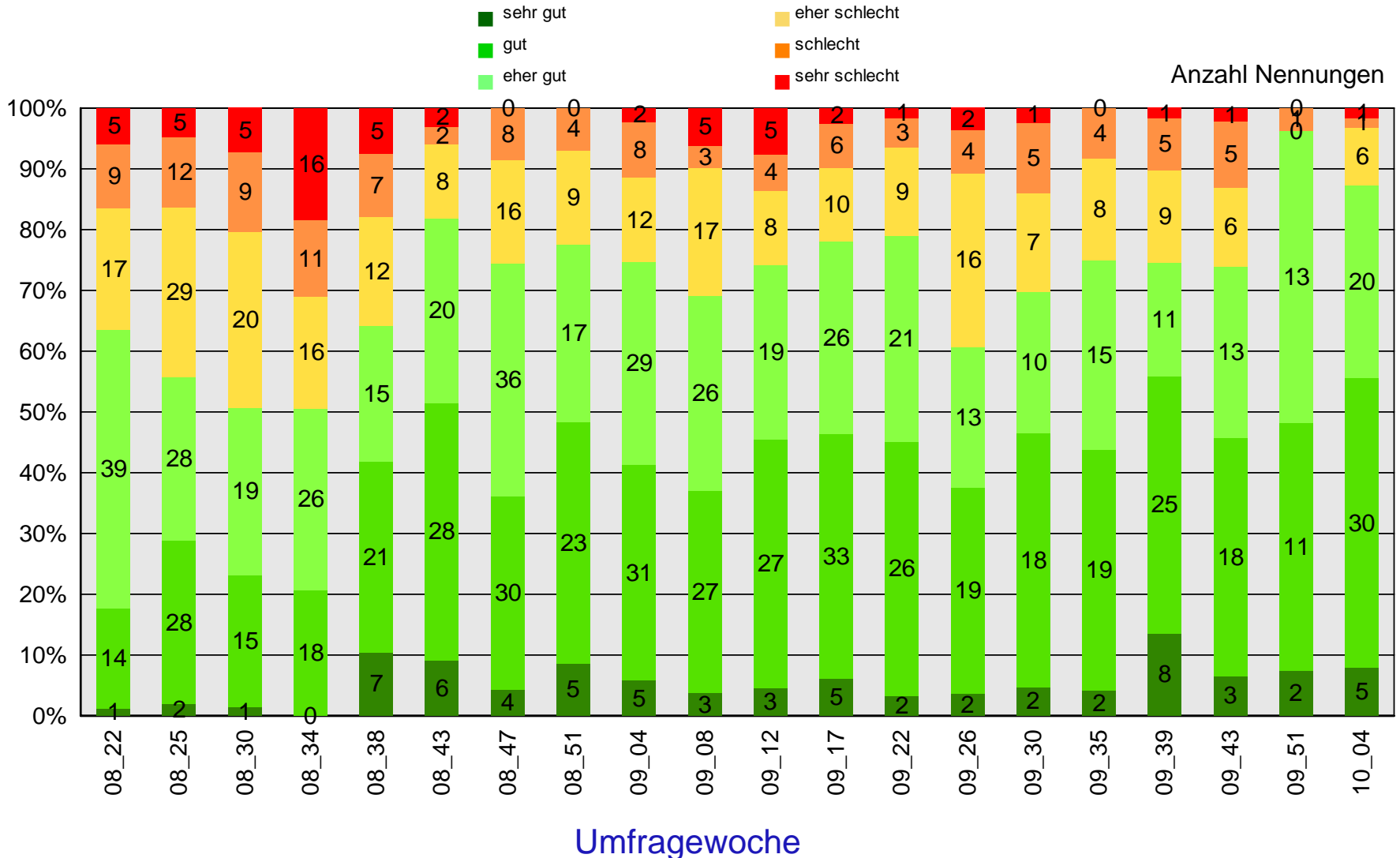
## Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit des Supports?



# Beispielauswertung

(4/6)

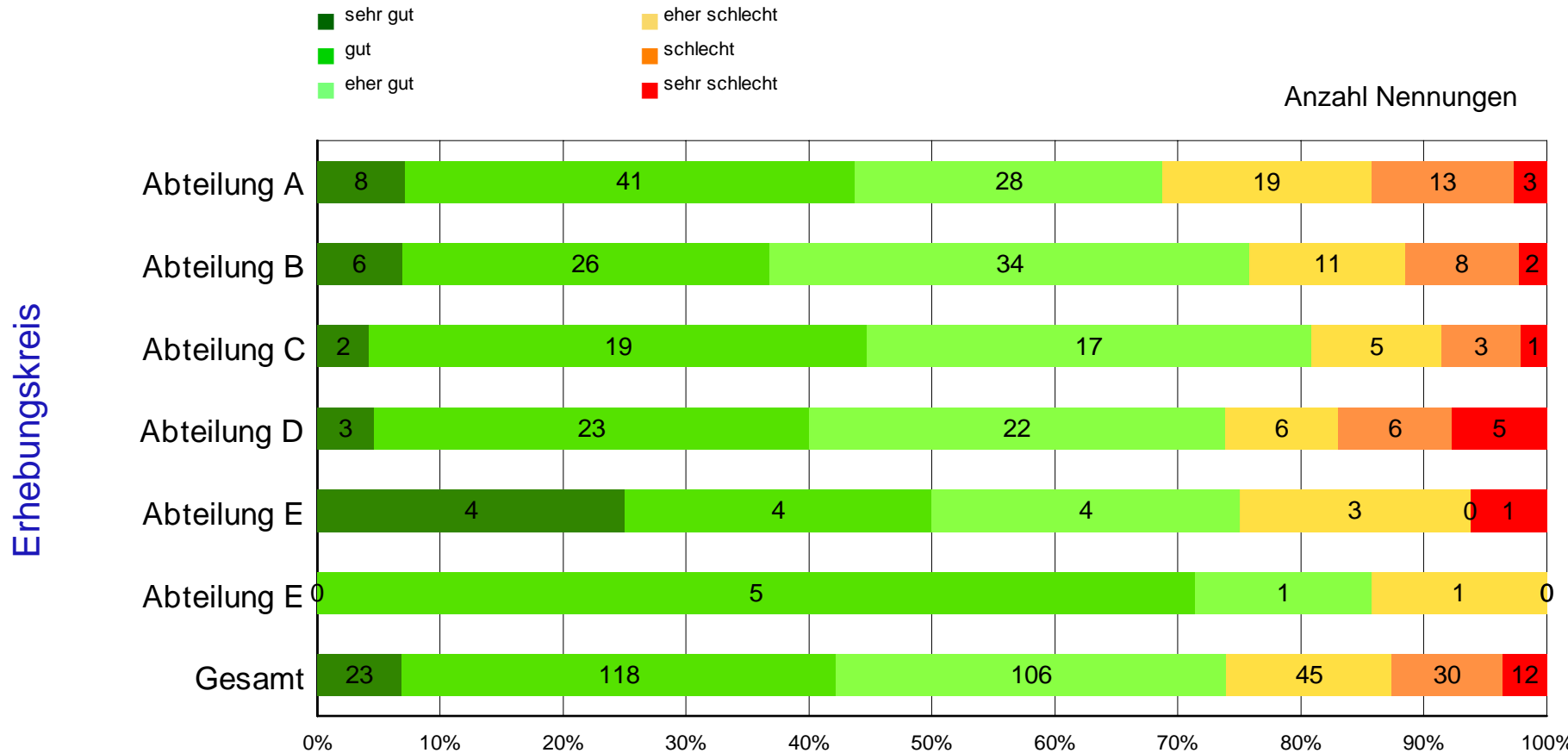
## Wie beurteilen Sie die Fachkompetenz des Supports?



# Beispielauswertung

(5/6)

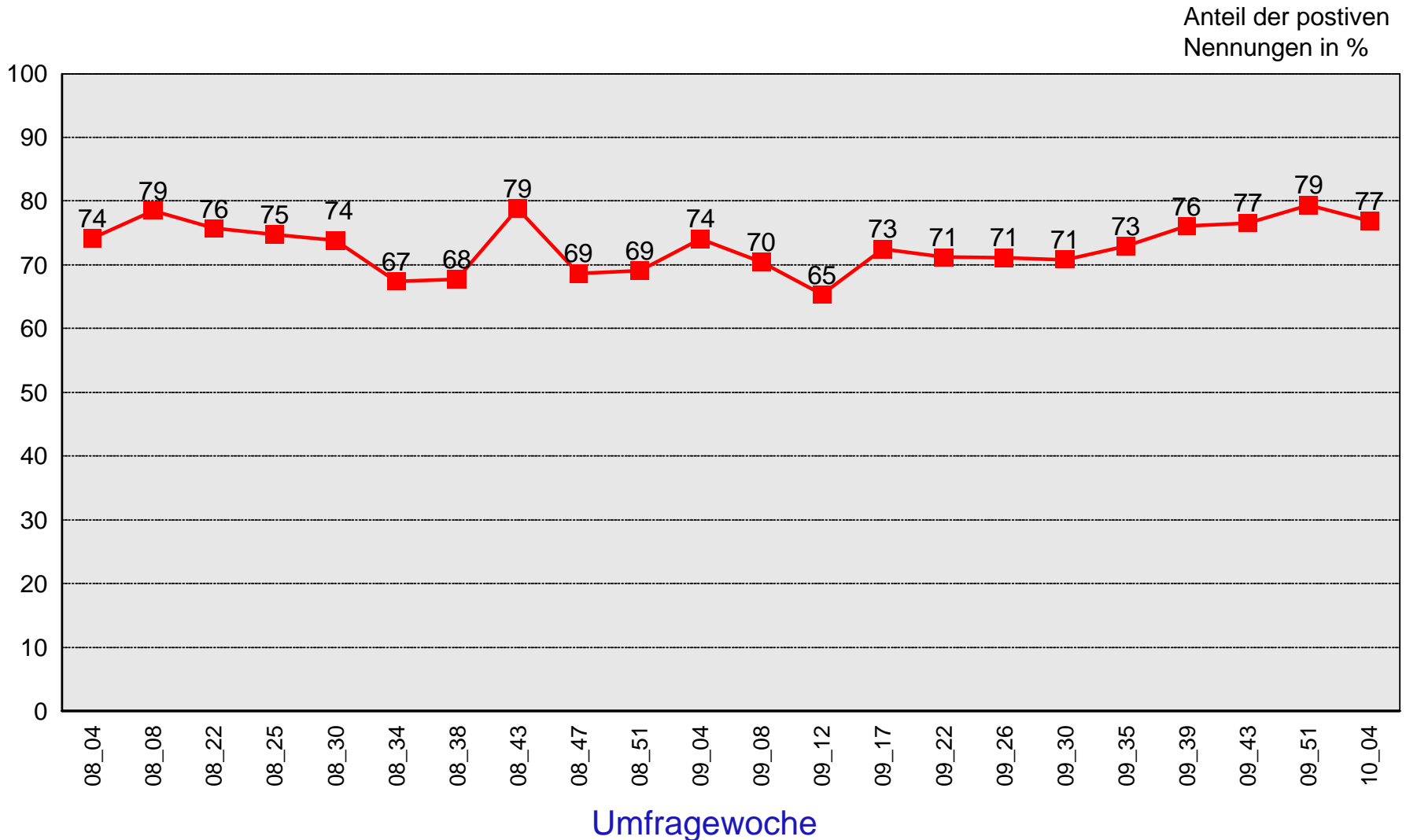
## Wie beurteilen Sie die Benutzerfreundlichkeit des Ticketingsystems?



# 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 9'600.- pro Jahr
  - Monatliche Auswertungen
  - 50 Mails pro Monat
  - Mind. 20 bis 30 Antworten pro Monat
  
- Variante „Wöchentlich“ CHF 15'600.- pro Jahr
  - Wöchentliche Auswertungen
  - 50 Mails pro Woche
  - Mind. 20 bis 30 Antworten pro Woche
  
- Erstmaliges Aufsetzen (Customizing) CHF 3'200.- (einmalig)
  
- Optionen
  - Grössere Mailmenge
  - Kundenspezifische Auswertungen

axeba  
Professional IT Consulting