



# Nase im Wind

## „IT Anwenderzufriedenheit“

axeba ag  
Professional IT Consulting  
Binzstrasse 18  
8045 Zürich

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

# axeba ag



Markus Elsener



Konrad Risch



Reto Jaeggi



Alfred Vogt



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)

34 Projekte

IT-Prozesse

15 Projekte

IT-Kostenverrechnung

16 Projekte

Benchmarking

59 Firmen, 180 000 PC

Outsourcing

10 Projekte

Benutzerzufriedenheit

25 Firmen, 100 000 User

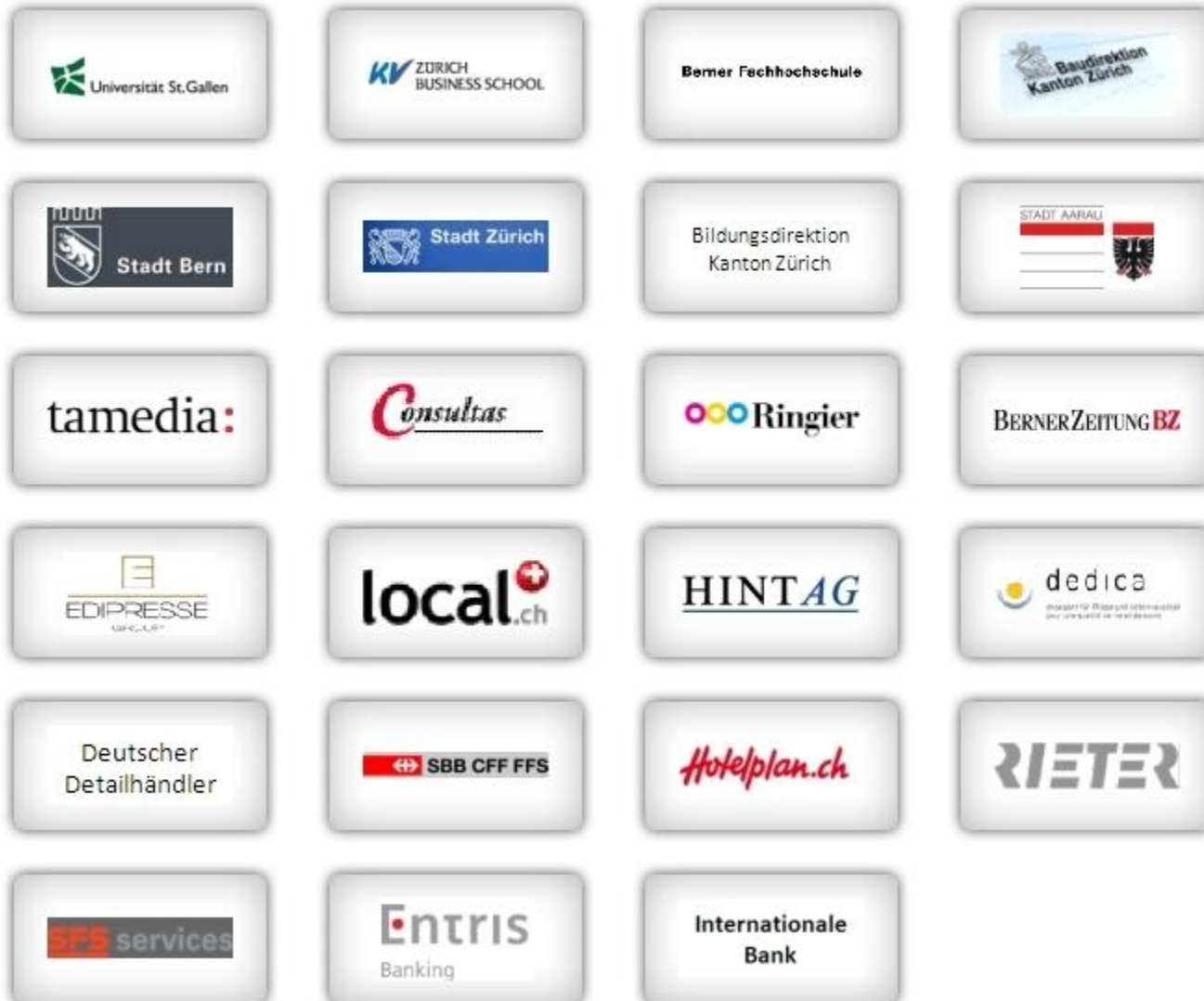
IT-Strategie

10 Projekte

# Referenzen

## Hint AG\*

- Spital Aarau
- Spital Zofingen
- Spital Barmelweid
- Spital PDAG
- Spital Menziken
- Spital Leuggern



# Anwenderzufriedenheit als Benchmark

---

## Anforderungen:

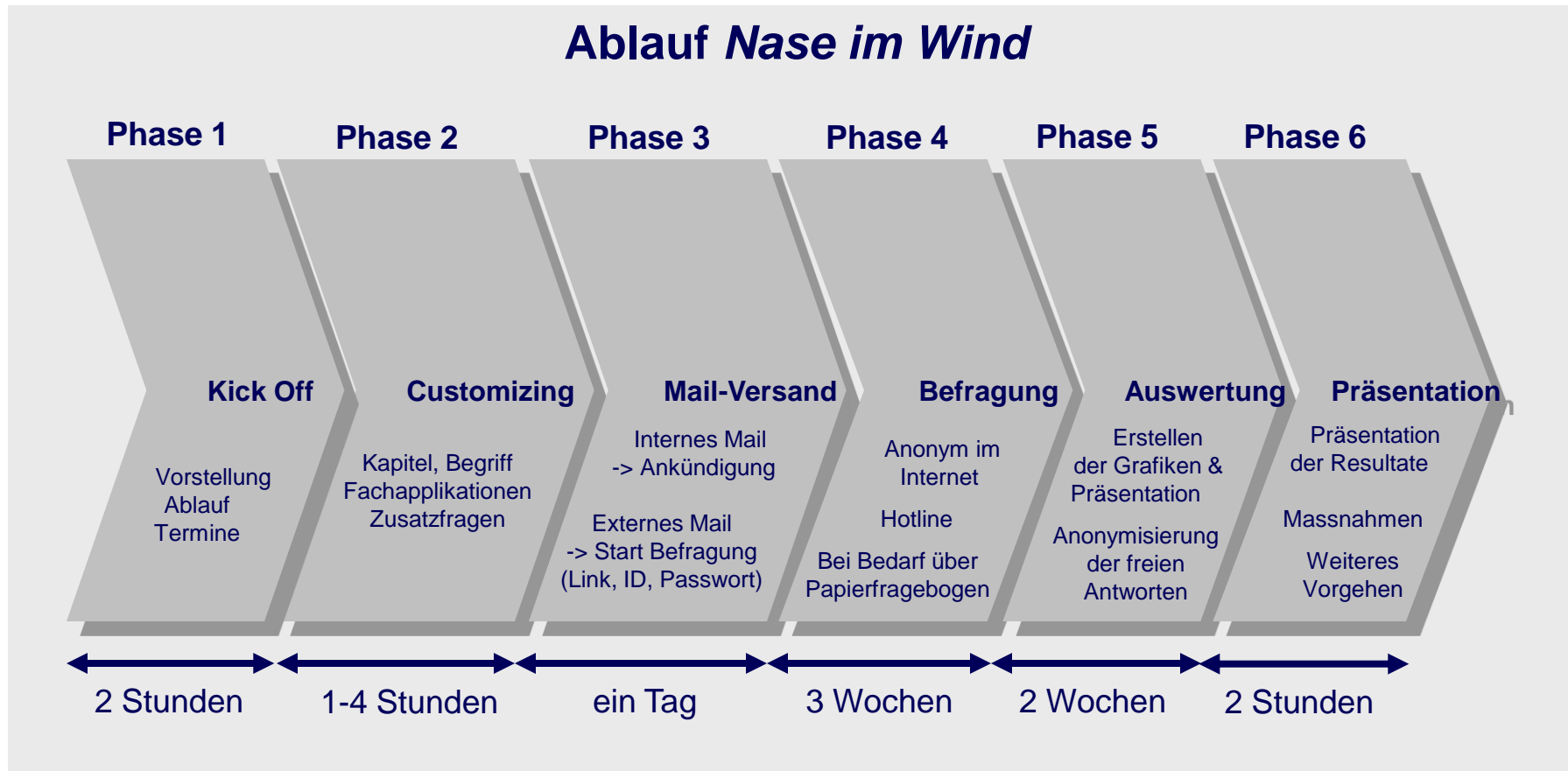
- ☑ Standardisierte Erhebung
- ☑ Vergleichbare Resultate
- ☑ Vergleich über Zeit
- ☑ Vergleich zwischen Unternehmen
- ☑ Befragung anonym
- ☑ Automatisierte Auswertung
- ☑ Graphische Darstellung

# Service Nase im Wind

---

- Erhebung der
  - Anwenderzufriedenheit
  - Indirekten Kosten
- 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
  - Aufwand pro Benutzer 15-20 Minuten
- Automatische Auswertung
  - Graphische Darstellung und Vergleich der Resultate

# Ablauf der Erhebung



# Aufbau der Fragen

(1/3)

## Fragen zum Ablauf

[Hilfe](#)



Welches ist Ihre Anlaufstelle bei Fragen und Problemen mit ...	Kollege	Power User PC-, SAP-Master, Key-User	Helpdesk	Bekannter aus der internen Informatik	Lieferant	Vorgesetzter	keine Antwort
der PC-Infrastruktur (PC, Drucker, Netzwerk, Word, Excel, Powerpoint, Peripherie)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SAP	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CAD (UG, Promis, Autocad)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Notes Applikationen (CORN, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Notes E-Mail, Kalender	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
dem Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
der Beschaffung von Informatikmitteln (PC, Peripherie, Software, Zubehör)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

# Aufbau der Fragen

(2/3)

## Beurteilung der Qualität der telefonischen Supportstelle (Helpdesk)

[Hilfe](#)



Wie häufig nehmen Sie den Helpdesk (Telefon 8181) 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
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie beurteilen Sie den Helpdesk (Telefon 8181) bezüglich der ...	sehr schlecht	schlecht	eher schlecht	eher gut	gut	sehr gut	weiss nicht
Erreichbarkeit (werktags zwischen 07:00-12:00, 13:00-16:30)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Freundlichkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fachkompetenz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Effizienz der telefonischen Supportstelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualität der Störungsaufnahme (wird das Problem verstanden, bekomme ich Statusmeldungen, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie beurteilen Sie alles in allem die vom Helpdesk erbrachten Leistungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Haben Sie noch Bemerkungen zum Helpdesk?

<<- zurück

weiter ->>

# Aufbau der Fragen

(3/3)

[Hilfe](#)

## Beurteilung der Qualität des Vor-Ort-Supports



Wie häufig haben Sie mit dem Vor-Ort-Support Kontakt?	mind. ein Mal wöchentlich	mind. ein Mal monatlich	mind. ein Mal pro Quartal	mind. ein Mal pro Semester	seltener	nie	weiss nicht
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie beurteilen Sie den Vor-Ort-Support bezüglich...	sehr schlecht	schlecht	eher schlecht	eher gut	gut	sehr gut	weiss nicht
Freundlichkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fachkompetenz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termineinhaltung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Effizienz des Vor-Ort-Supports	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie beurteilen Sie alles in allem die vom Vor-Ort-Support erbrachten Leistungen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

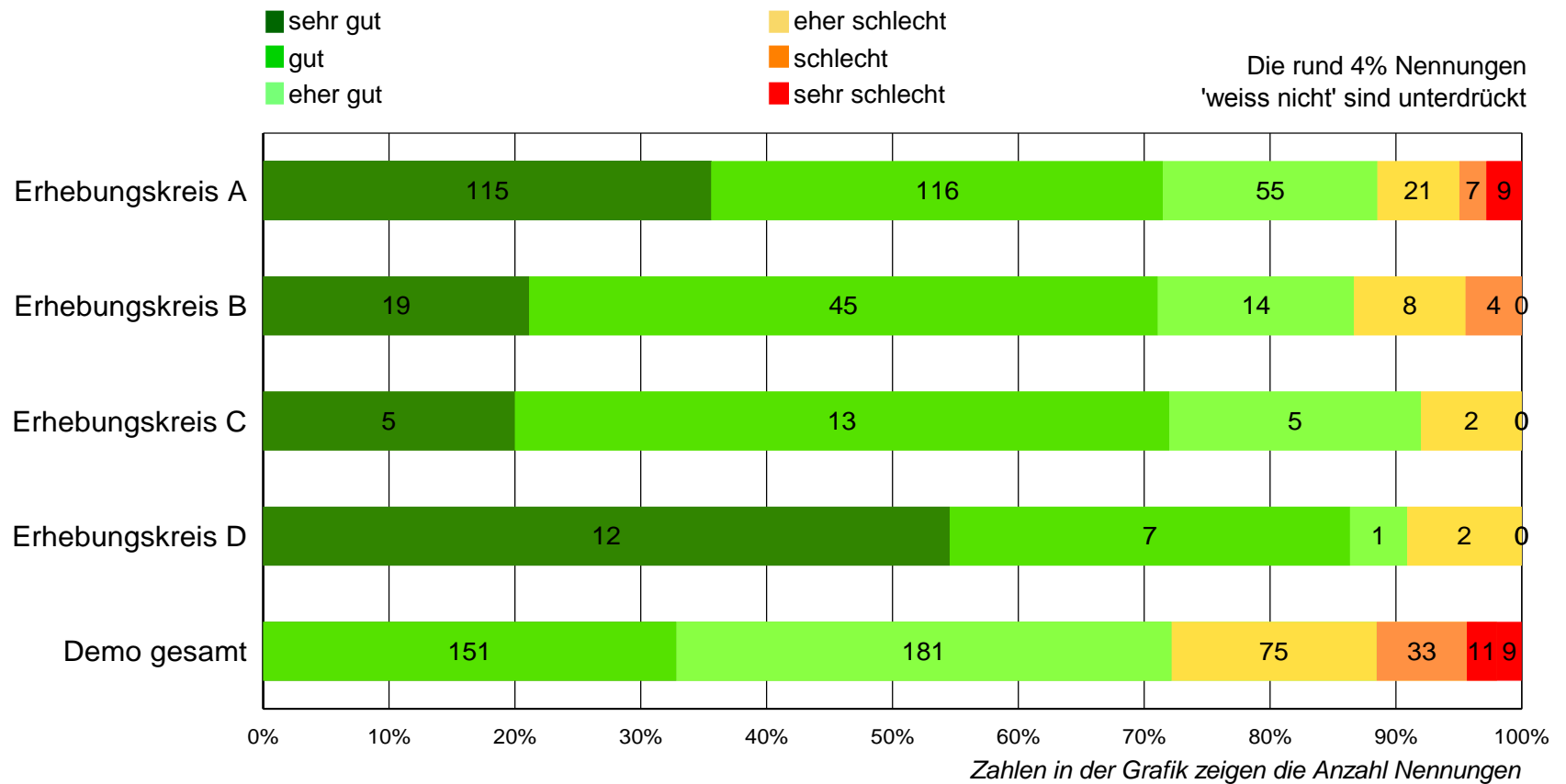
Haben Sie noch Bemerkungen zum Vor-Ort-Support?

<<- zurück

weiter ->>

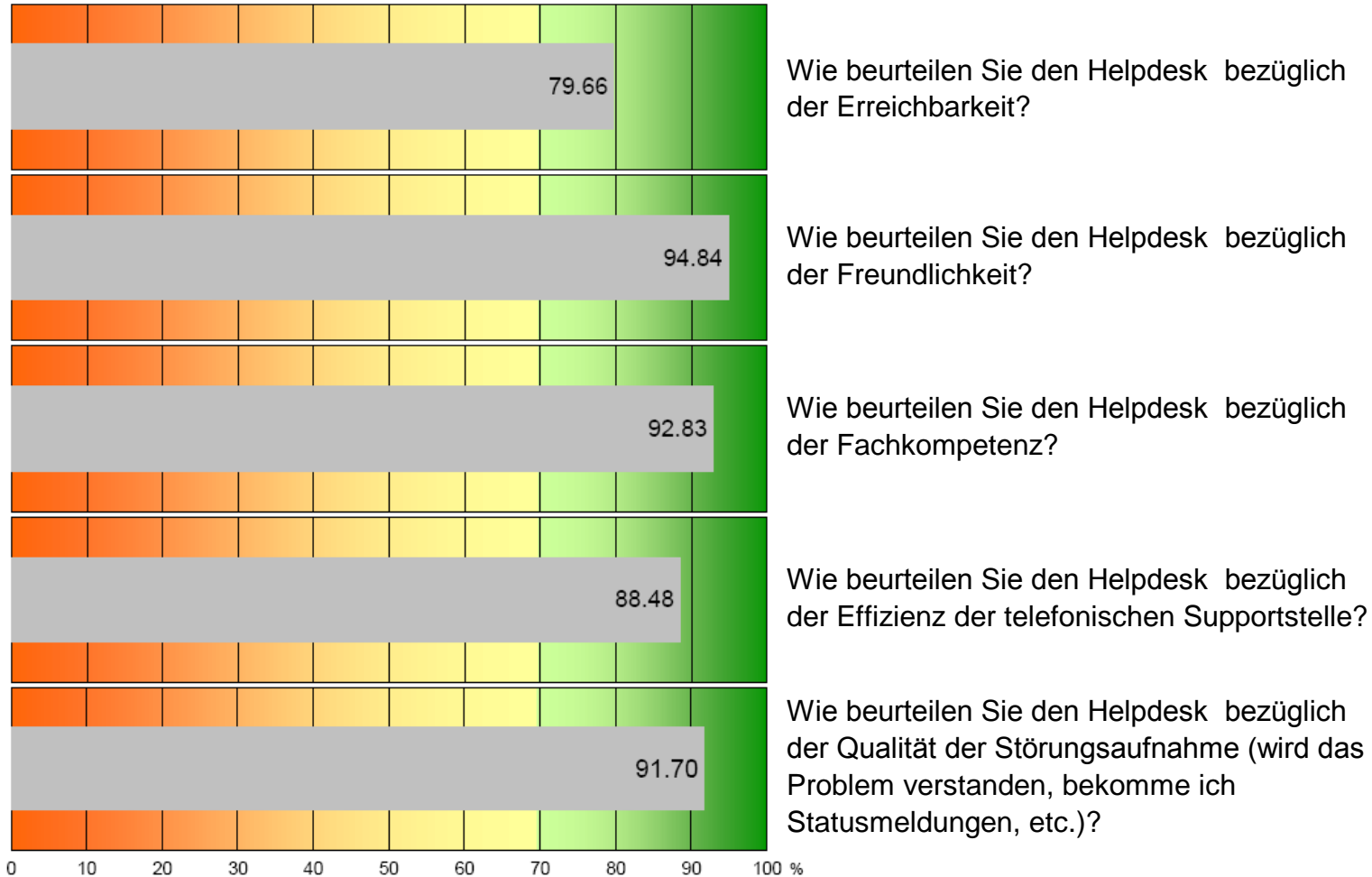
# Beispielauswertung I

Wie beurteilen Sie den Helpdesk bezüglich der Effizienz der telefonischen Supportstelle?



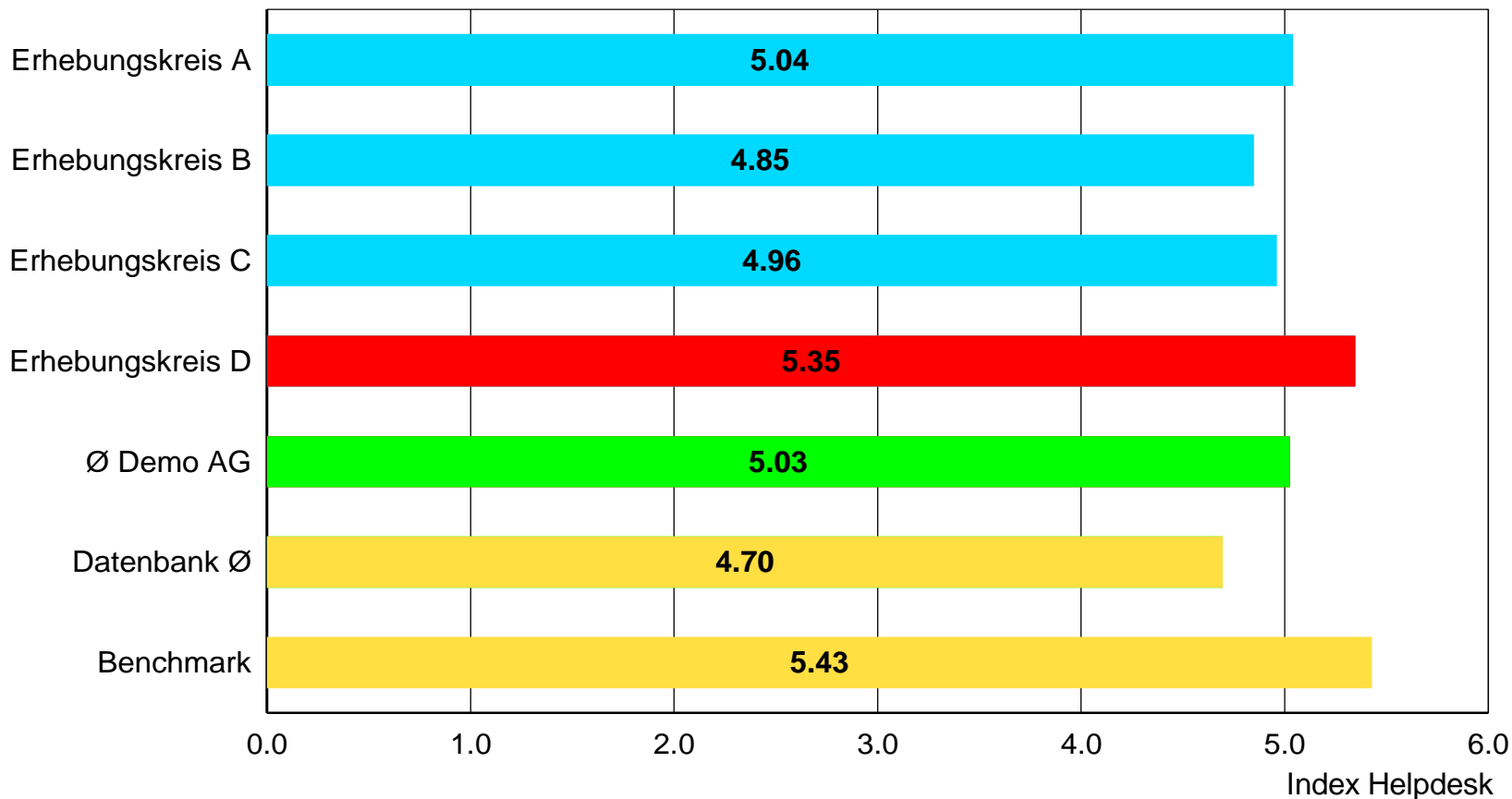
# Beispielauswertung II

Prozentsatz der positiven Nennungen (sehr gut, eher gut oder gut, "weiss nicht" wird nicht berücksichtigt)



# Gesamtindex der Anwenderzufriedenheit

Wie beurteilen Sie insgesamt die vom Helpdesk erbrachten Leistungen?



# Beispielauswertung 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.

axeba  
Professional IT Consulting