



axeba ag  
Professional IT Consulting  
Räffelstrasse 10  
8045 Zürich

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

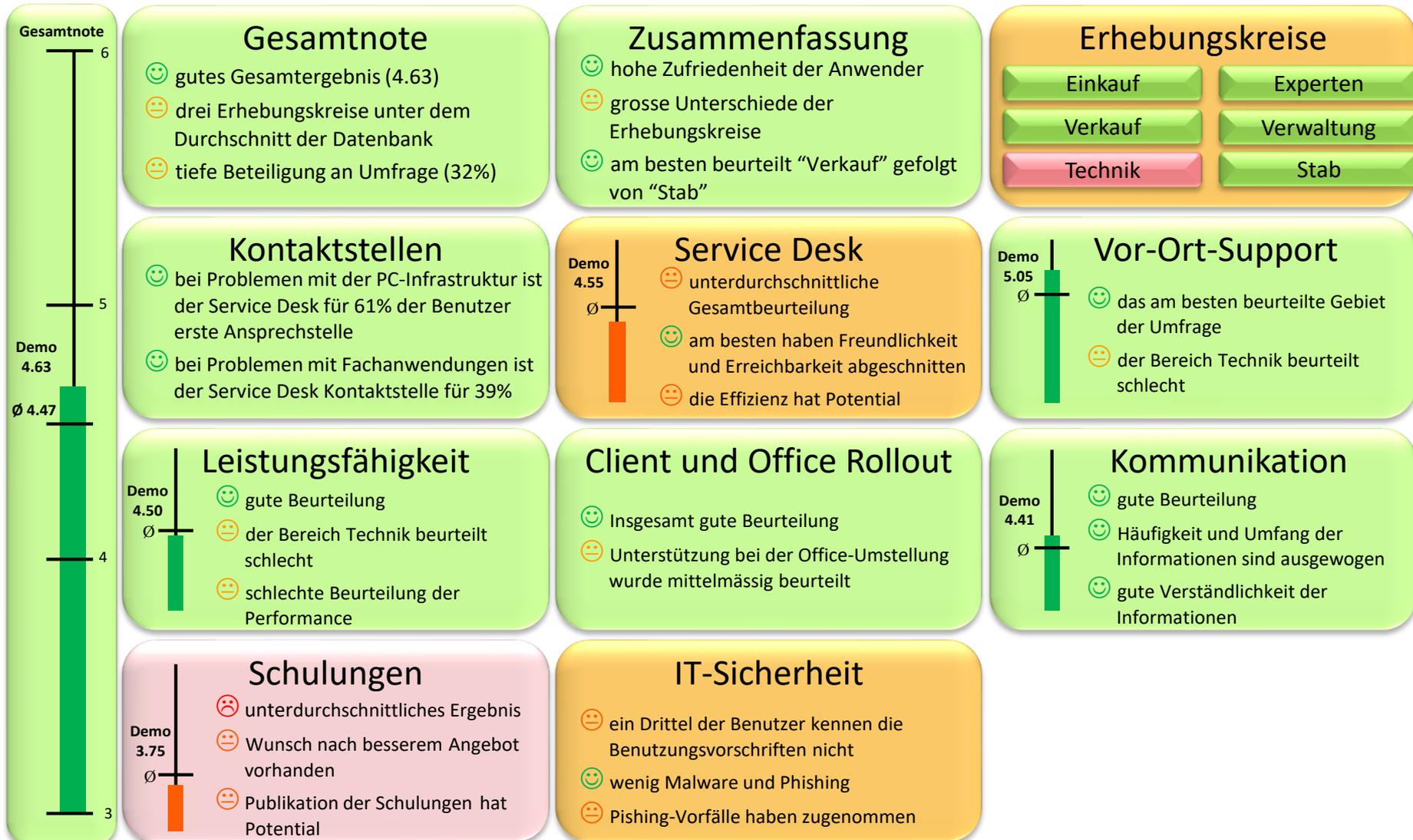
© by axeba, 2019, Folie 1

# IT Zufriedenheitsumfrage Demo AG

## Durchführung 2019

31. Mai 2019

# Umfrage Cockpit Demo AG



# Agenda

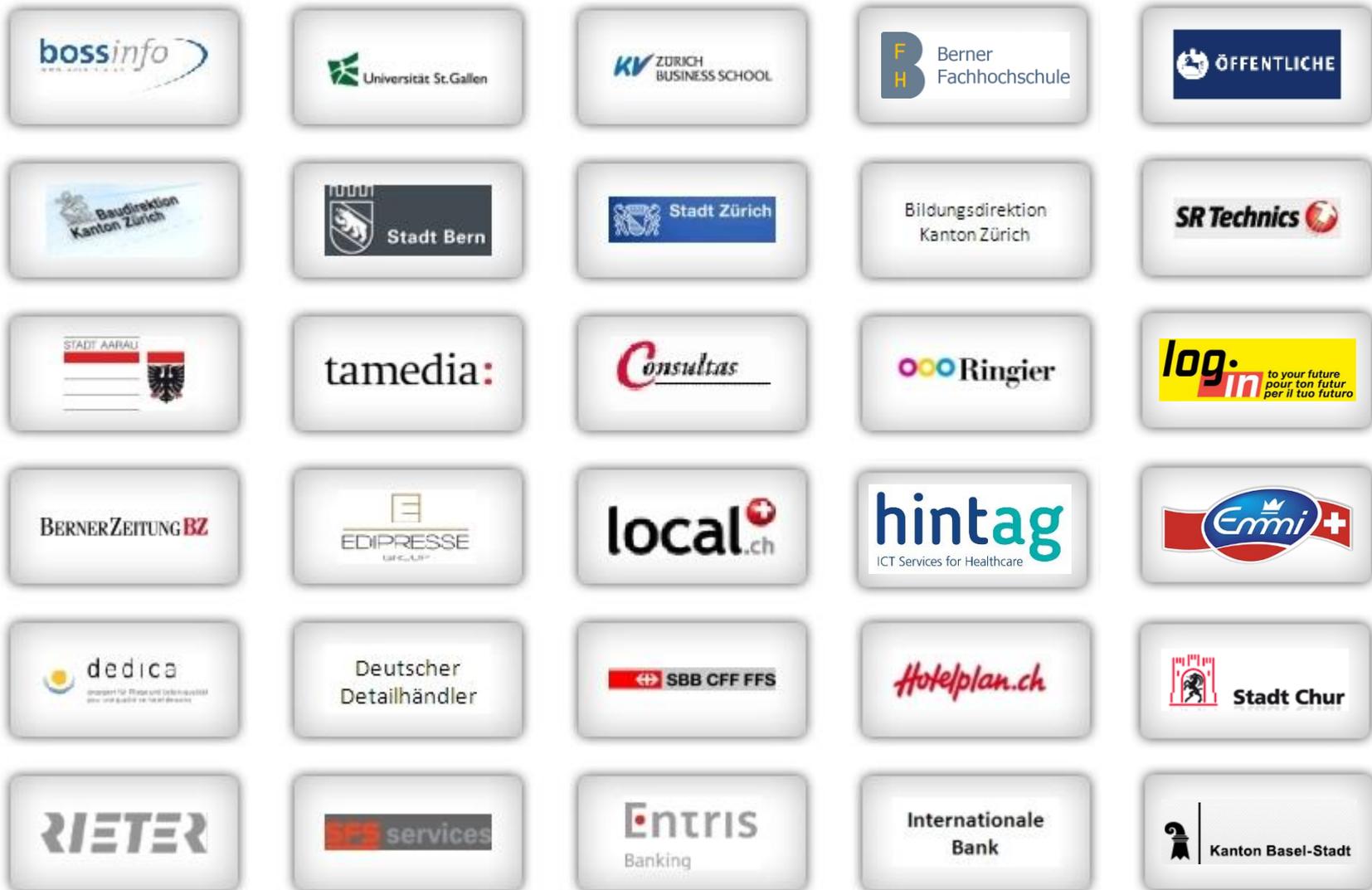
## Inhalt

- 1 Ablauf der Befragung und Umfragebeteiligung
- 2 Management Summary und Gesamtergebnis
- 3 Verwendete Anlaufstellen bei Fragen und Problemen
- 4 Service Desk
- 5 Vor-Ort Support
- 6 Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit
- 7 Client und Office Rollout
- 8 Kommunikation
- 9 Schulungsangebot
- 10 Fragen zur IT-Sicherheit
- 11 Gesamtbeurteilung und Handlungsbedarf

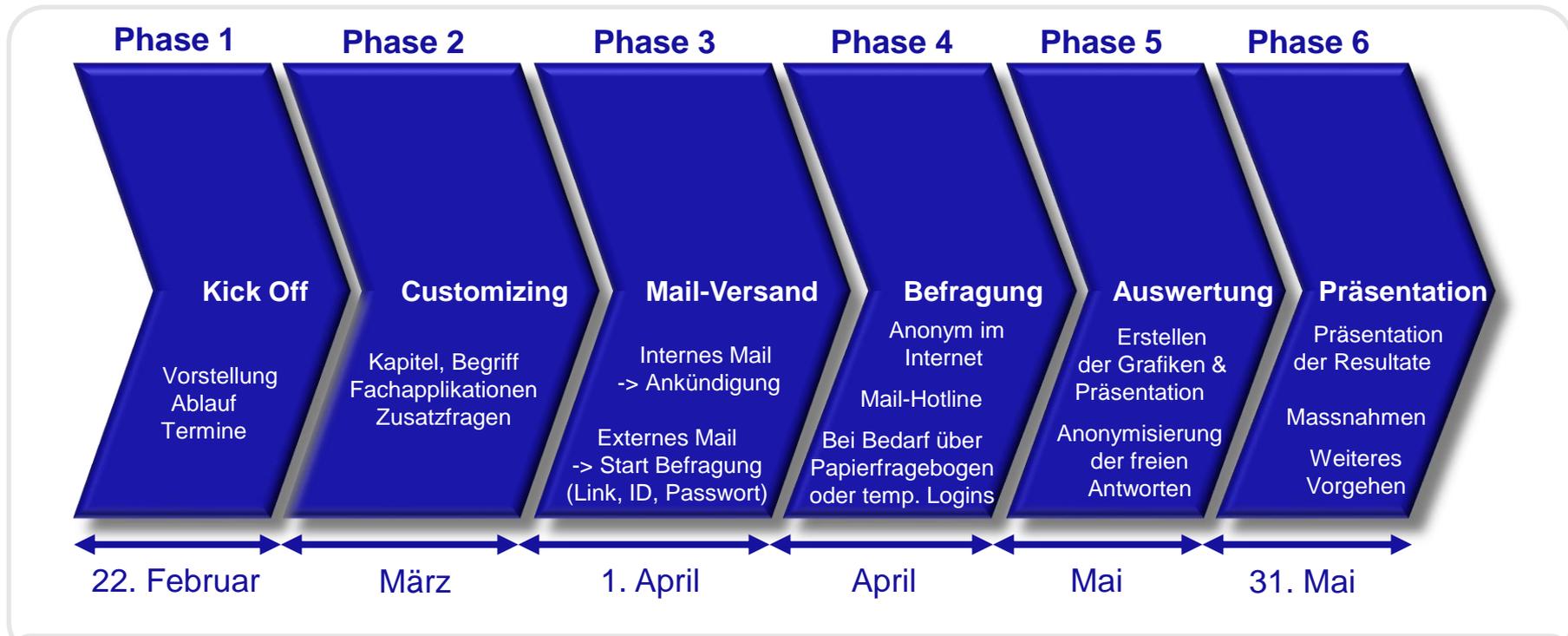
# Vergleichswerte der axeba Datenbank

Viele Firmen/Verwaltungen führen die Zufriedenheitsumfrage regelmässig durch

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



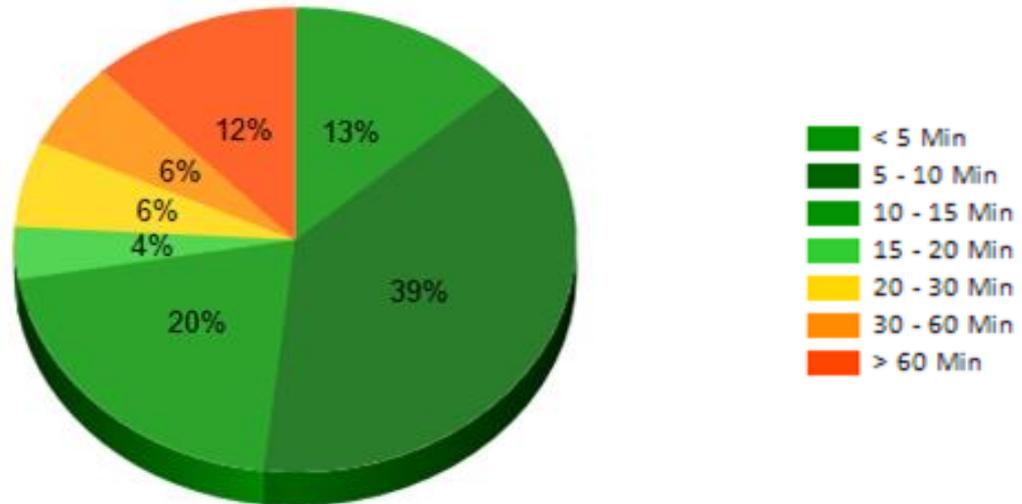
# Ablauf der Zufriedenheitsumfrage 2019



- Am 1. April hat die Umfragen bei der Demo AG gestartet.
- Die Umfrage war planmässig bis Ende April 2019 aktiv.
- 25 Mails waren unzustellbar.

# Der grösste Teil der Teilnehmenden benötigten weniger als 10 Minuten für die Umfrage

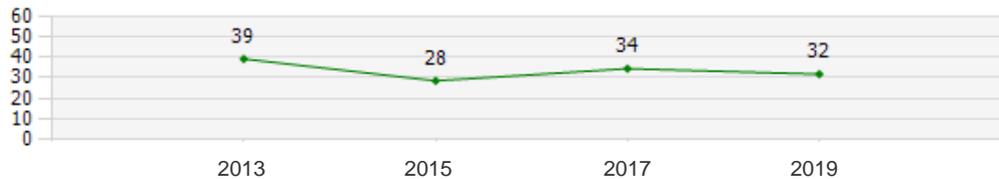
Demo AG



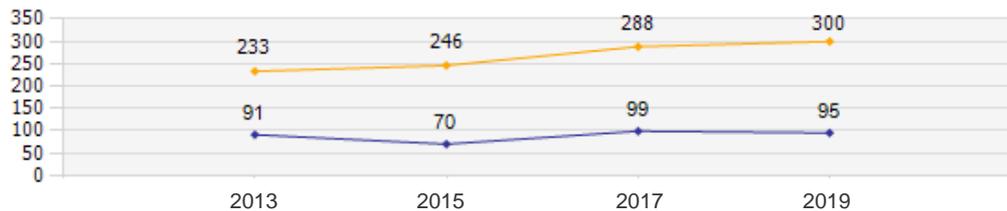
- Drei Viertel aller Teilnehmer haben die Umfrage in weniger als 20 Minuten beantwortet.
- Umfragedauern von > 30 Minuten dürften darauf zurück zu führen sein, dass die Umfrage pausiert wurde (z.B. durch einen Anruf, welchen der Teilnehmer erhalten hat).
- Lediglich abgeschlossene Fragebögen fließen in diese Statistik ein.

# Leicht rückläufige Teilnehmerquote

Rücklaufstatistik: %



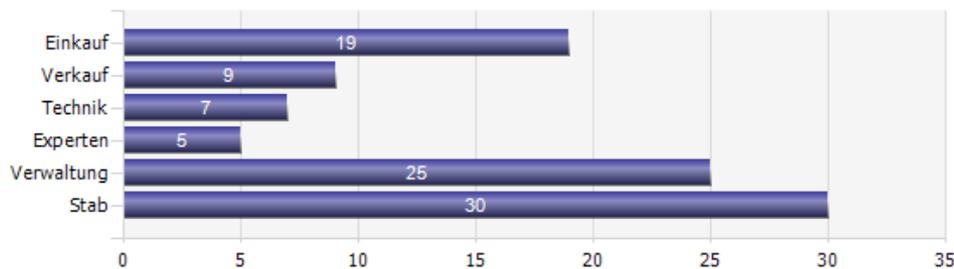
Rücklaufstatistik: Anzahl verschickt / Anzahl Antworten



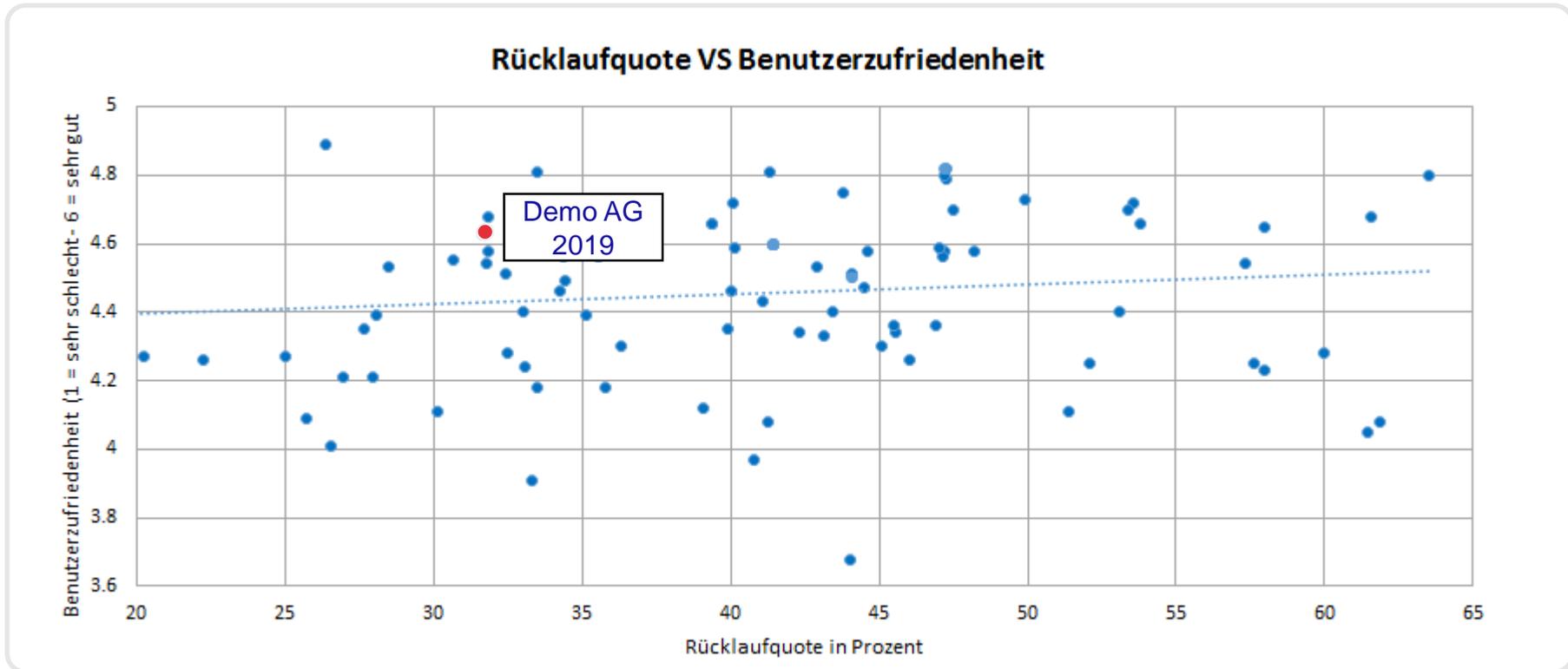
Die Rücklaufquote hat sich zum Vorjahr leicht verschlechtert.

Von den Abteilungen «Stab» und «Verwaltung» haben am meisten Mitarbeitende an der Umfrage teilgenommen.

Die Abteilungen «Technik» und «Experten» sind mit 7 bzw. 5 Teilnehmenden am geringsten vertreten.



# 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.

# Agenda

## Inhalt

- 1 Ablauf der Befragung und Umfragebeteiligung
- 2 Management Summary und Gesamtergebnis
- 3 Verwendete Kontaktstellen bei Fragen und Problemen
- 4 Service Desk
- 5 Vor-Ort Support
- 6 Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit
- 7 Client und Office Rollout
- 8 Kommunikation
- 9 Schulungsangebot
- 10 Fragen zur IT-Sicherheit
- 11 Gesamtbeurteilung und Handlungsbedarf

# Management Summary

---

- Die Teilnehmer der Demo AG vergaben mit 4.63 eine **hohe Gesamtbewertung ab**. Die Teilnehmerquote lag mit 32% leicht unter dem Wert der letzten Erhebung.
- **Damit hebt sich die Anwenderzufriedenheit vom Durchschnitt aller befragten Unternehmen ab**. Einzig das Schulungsangebot wurde bei der Demo AG schlechter beurteilt als bei anderen Unternehmen.
- Die grösste Steigerung erfolgte im Jahr 2015. Trotzdem konnte in den Folgejahren die Anwenderzufriedenheit konstant weiter gesteigert werden.
- Am **besten wurde der Vor-Ort-Support, am schlechtesten das Schulungsangebot** beurteilt.
- Die Abteilung «Verkauf» bewertete am besten, die «Technik» am schlechtesten.
- Deutlich **gestiegen sind die Werte der Abteilungen «Verkauf» sowie «Experten»**.
- Der leicht **negative Trend** beim Vor-Ort Support und der Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit der letzten Erhebung **konnte 2019 verbessert** werden.
- Der **Client-Rollout** wurde durchschnittlich beurteilt. Die Unterstützung bei der Umstellung auf das neue Office wurde bemängelt.
- Die **Beeinträchtigung** bei der Arbeit durch Sicherheitsmassnahmen bewegt sich in einem **vertretbaren Rahmen**. Die Phishing-Vorkommen haben zugenommen.

# Handlungsbedarf und Empfehlungen

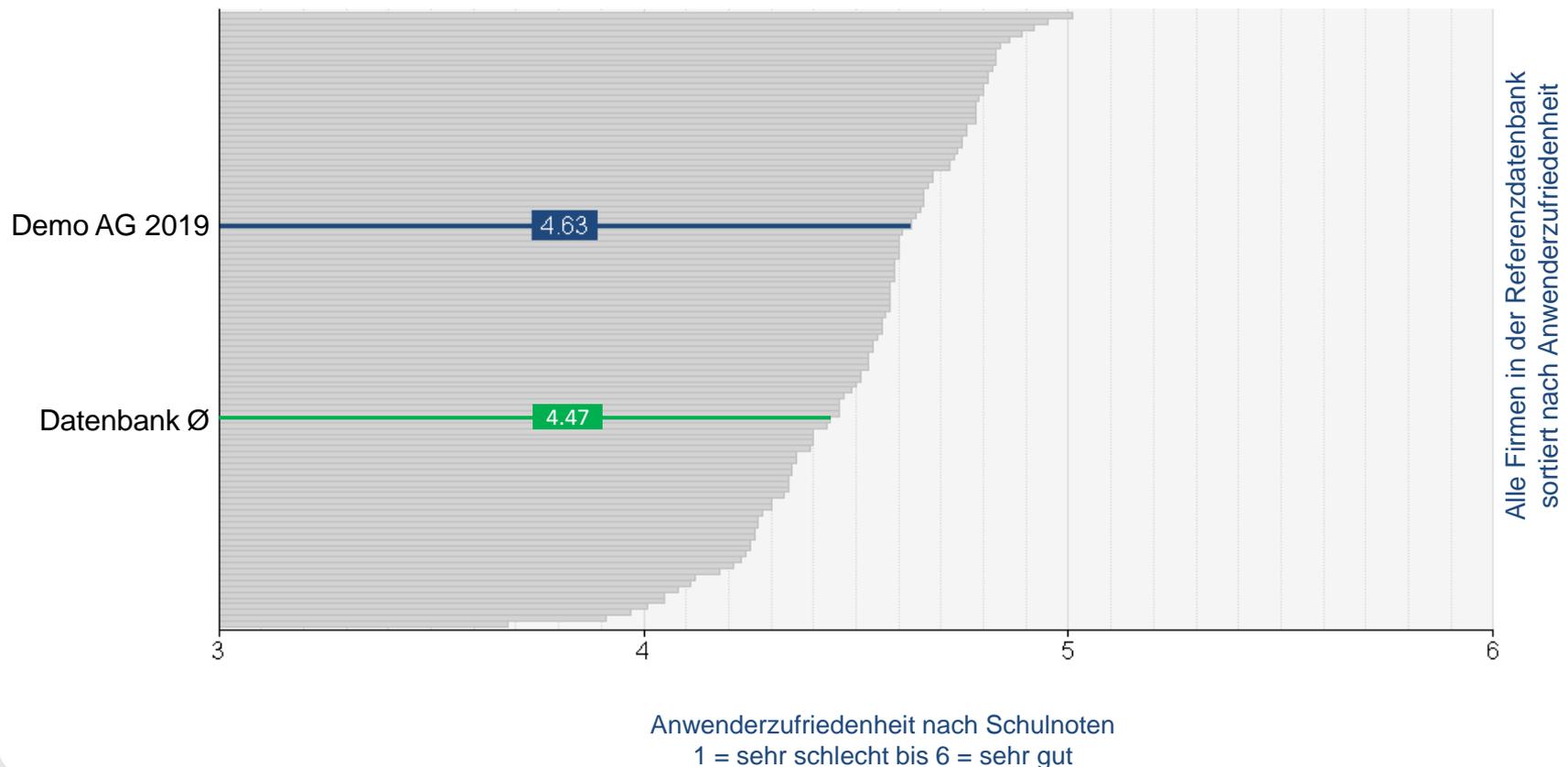
Gebiet	Handlungsbedarf / Empfehlung
Kontaktstelle	☞ Den IT Servicedesk stärken und besser bekannt machen
Service Desk	☞ Die Effizienz des IT-Supports verbessern
Vor-Ort-Support	☞ Analyse und treffen von Massnahmen um die Zufriedenheit des Bereichs «Technik» zu erhöhen
Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit	☞ Analyse und treffen von Massnahmen um die Zufriedenheit des Bereichs «Technik» zu erhöhen ☞ Analyse der schlechten Beurteilung der Performance und treffen von Massnahmen
Kommunikation	☞ Tendenziell häufiger Kommunizieren
Schulungsangebot	☞ Analyse der Bedürfnisse der Benutzer bzgl. IT-Schulungen und prüfen, welche Angebote an Schulungen aufgenommen werden sollen
IT-Sicherheit	☞ Analyse des relativ hohen Phishing-Mail-Anteils und Treffen von Massnahmen
Client Rollout	☞ Der Unterstützung der Office-Umstellung bei weiteren Rollouts mehr Gewicht beimessen
Bereich «Technik»	☞ Analyse und treffen von Massnahmen um generell die Zufriedenheit des Bereichs «Technik» zu erhöhen

# Mit 4.63 wird ein sehr gutes Ergebnis über dem Durchschnitt der Referenzdatenbank erreicht

## X99 Gesamtnote

Der Index wird mit einem Notenfaktor über die Gebiete **Helpdesk, Support, Zuverlässigkeit, Kommunikation und Schulung** gerechnet:

$(\text{Anzahl ,sehr gut' * 6}) + (\text{Anzahl ,gut' * 5}) + (\text{Anzahl , eher gut' * 4}) + (\text{Anzahl ,eher schlecht' * 3}) + (\text{Anzahl , schlecht' * 2}) + (\text{Anzahl ,sehr schlecht' * 1})$

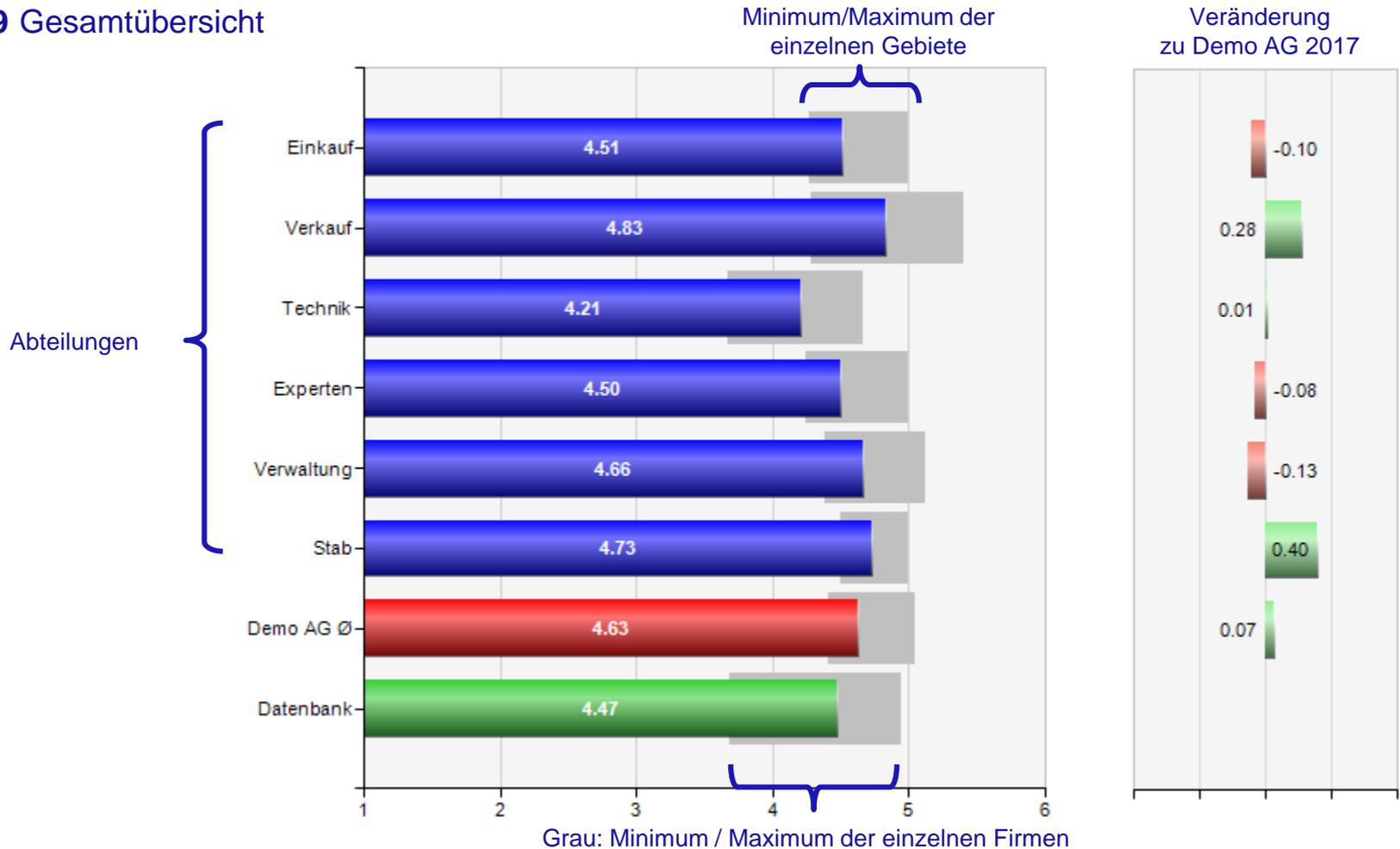


# Die Gesamtnote der Demo AG liegt über dem Durchschnitt aller befragten Firmen

Der Index wird mit einem Notenfaktor über alle Teilindex gerechnet:

$(\text{Anzahl ,sehr gut' * 6}) + (\text{Anzahl ,gut' * 5}) + (\text{Anzahl ,eher gut' * 4}) + (\text{Anzahl ,eher schlecht' * 3}) + (\text{Anzahl ,schlecht' * 2}) + (\text{Anzahl ,sehr schlecht' * 1})$

## X99 Gesamtübersicht

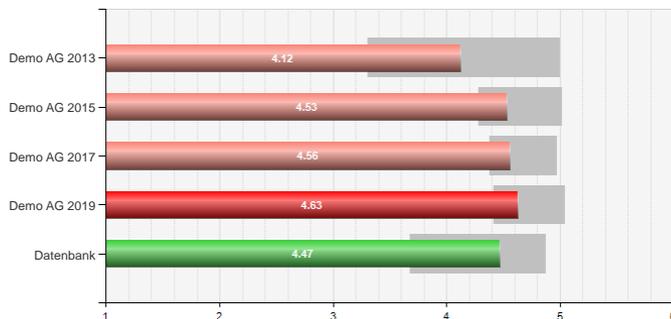
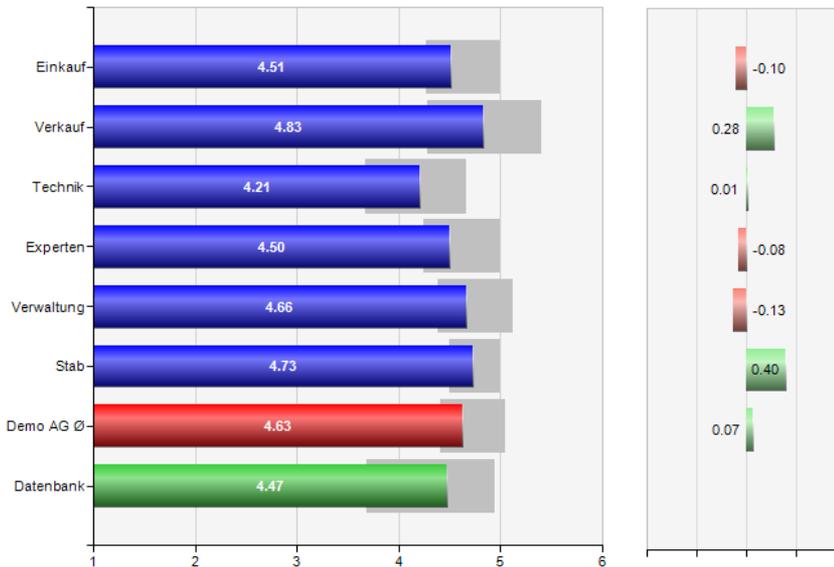


# Gesamtresultat Demo AG

Index mit Faktor über alle Teilindex: (Anzahl ,sehr gut' \* 6) + (Anzahl ,gut' \* 5) + (Anzahl ,eher gut' \* 4) + (Anzahl ,eher schlecht' \* 3) + (Anzahl ,schlecht' \* 2) + (Anzahl ,sehr schlecht' \* 1)

## X99 Gesamtübersicht

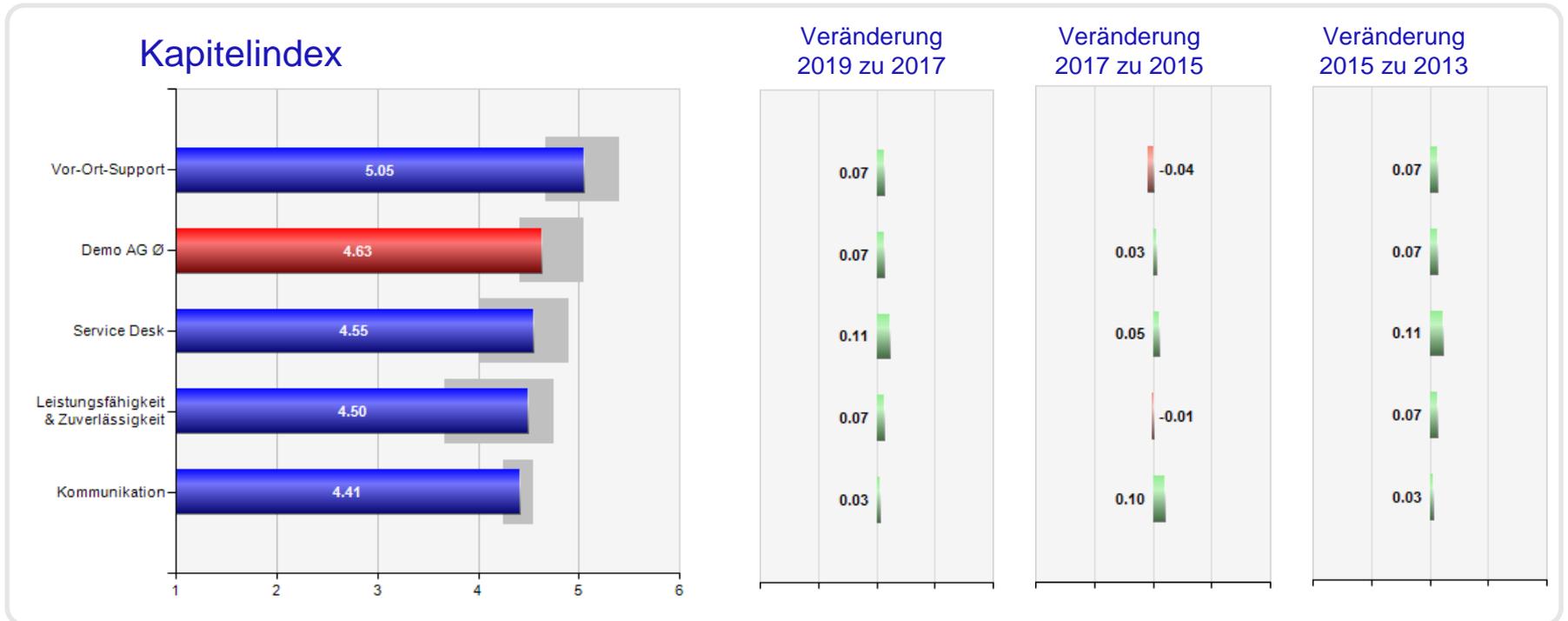
## Veränderung 2019 zu 2017



- Die Gesamtbeurteilung der Demo AG hat sich mit +0.07 Punkten gegenüber 2017 deutlich erhöht.
- Nach der tiefen Bewertung von 2013 wurde nun ein überdurchschnittliches Resultat erreicht. Die Gesamtbeurteilung von 4.63 liegt +0.16 Punkte über dem Mittel der Vergleichsfirmen in der axeba Datenbank.
- Sämtliche Abteilungen beurteilen die Dienstleistungen der Demo AG IT überdurchschnittlich.
- «Technik», «Experten» und «Verwaltung» vergeben leicht tiefere Bewertungen als 2017. Die Werte der übrigen Abteilungen haben sich erhöht.
- Es gibt keine grossen Schwankungen zwischen den Abteilungen, was positiv zu werten ist.

# Kapitelindex Demo AG

Leichte Steigerung in allen Gebieten



- Die Reihenfolge der Kapitel hat sich auch bei Demo AG über die vier Umfragen nicht geändert.
- Nach einer deutlichen Steigerung von 2013 auf 2015 haben sich in den Folgejahren die Werte aller Kapitel leicht erhöht.
- Der leicht negative Trend des Vor-Ort Supports und der Leistungsfähigkeit & Zuverlässigkeit konnte 2019 wieder verbessert werden.

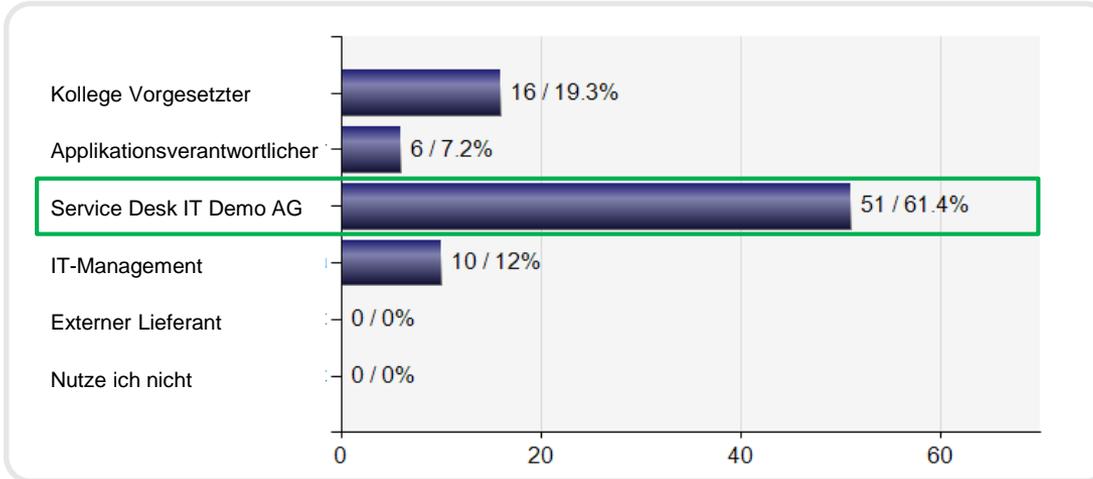
# Agenda

## Inhalt

- 1 Ablauf der Befragung und Umfragebeteiligung
- 2 Management Summary und Gesamtergebnis
- 3 **Verwendete Kontaktstellen bei Fragen und Problemen**
- 4 Service Desk
- 5 Vor-Ort Support
- 6 Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit
- 7 Client und Office Rollout
- 8 Kommunikation
- 9 Schulungsangebot
- 10 Fragen zur IT-Sicherheit
- 11 Gesamtbeurteilung und Handlungsbedarf

# Der Service Desk ist etablierte Erstanlaufstelle bei Fragen zur PC-Infrastruktur und zu Office

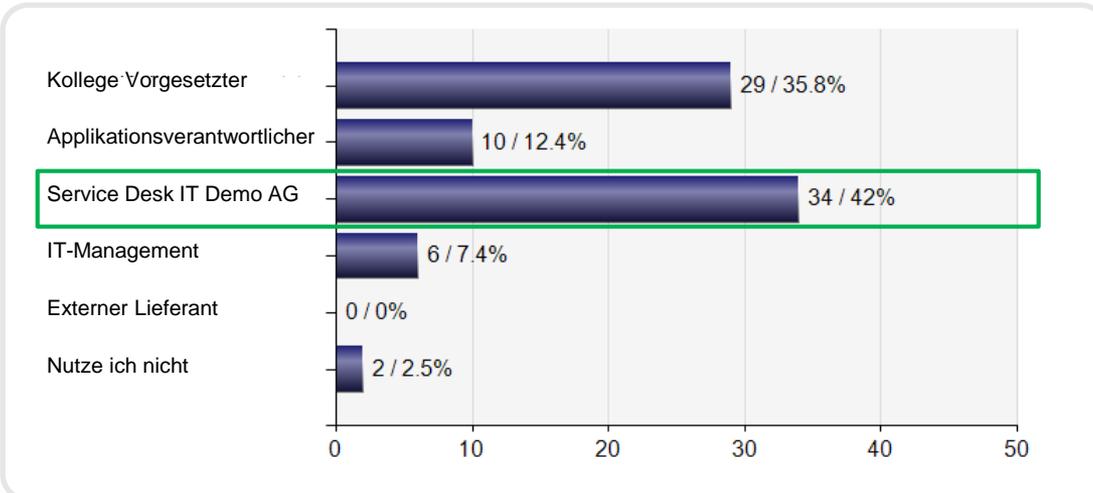
Welches ist Ihre Anlaufstelle bei Fragen und Problemen mit der **PC-Infrastruktur** (PC, Notebook, Drucker, Netzwerk, Peripherie)?



Der Service Desk der Demo AG IT ist mit über 60% die wichtigste **Anlaufstelle für Fragen und Probleme mit der PC-Infrastruktur**.

Kollegen und Vorgesetzte sowie das IT Management spielen mit 19 bzw. 12 Prozent ebenfalls eine Rolle.

Welches ist Ihre Anlaufstelle bei Fragen und Problemen mit der **Office-Software** (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)?

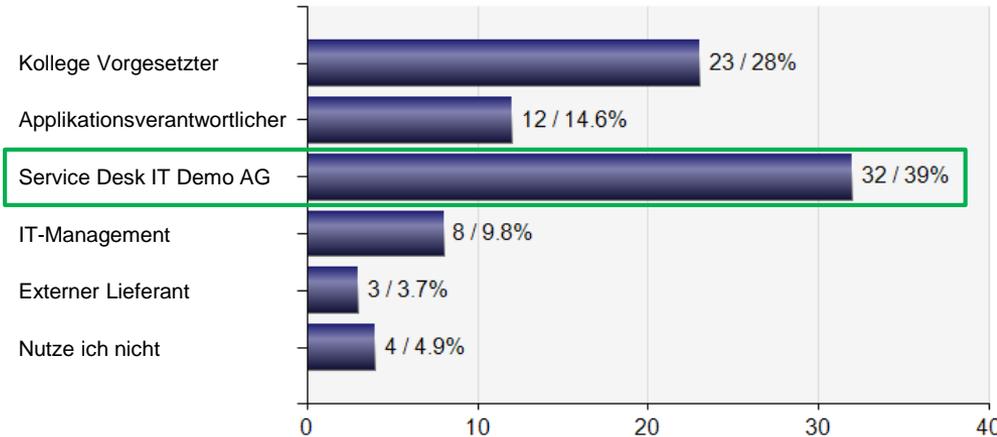


Erwartungsgemäss wird bei **Fragen zur Office Software** oft jemand im näheren Umfeld kontaktiert.

Bei der Demo AG ist der Service Desk jedoch die wichtigste Anlaufstelle knapp vor Kollegen und Vorgesetzten.

# Der Service Desk ist die wichtigste Anlaufstelle bei Fragen zu Fachprogrammen

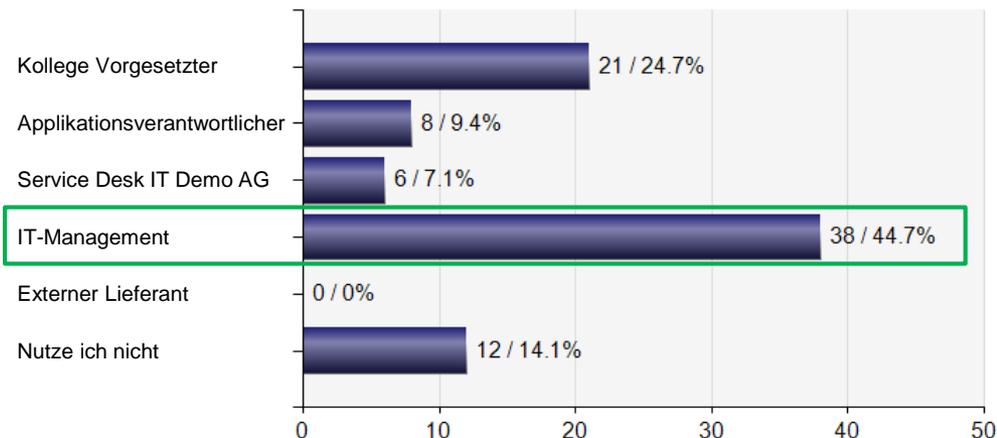
Welches ist Ihre Anlaufstelle bei Fragen und Problemen mit den von Ihnen am häufigsten genutzten **Fachprogrammen**?



Bei der Demo AG ist der Service Desk die wichtigste Anlaufstelle knapp vor Kollegen und Vorgesetzten.

Die Werte entsprechen in etwa denen der Anlaufstellen für Office Fragen. Üblicherweise wird der Service Desk bei Fach-Anwendungen häufiger genannt.

Welches ist Ihre Anlaufstelle bei Fragen und Problemen mit der **Beschaffung von Informatikmitteln**?



Bei der Demo AG wenden sich 45% der Befragten an das IT-Management.

Je nach Befugnis wird auch der Weg über den Vorgesetzten gewählt.

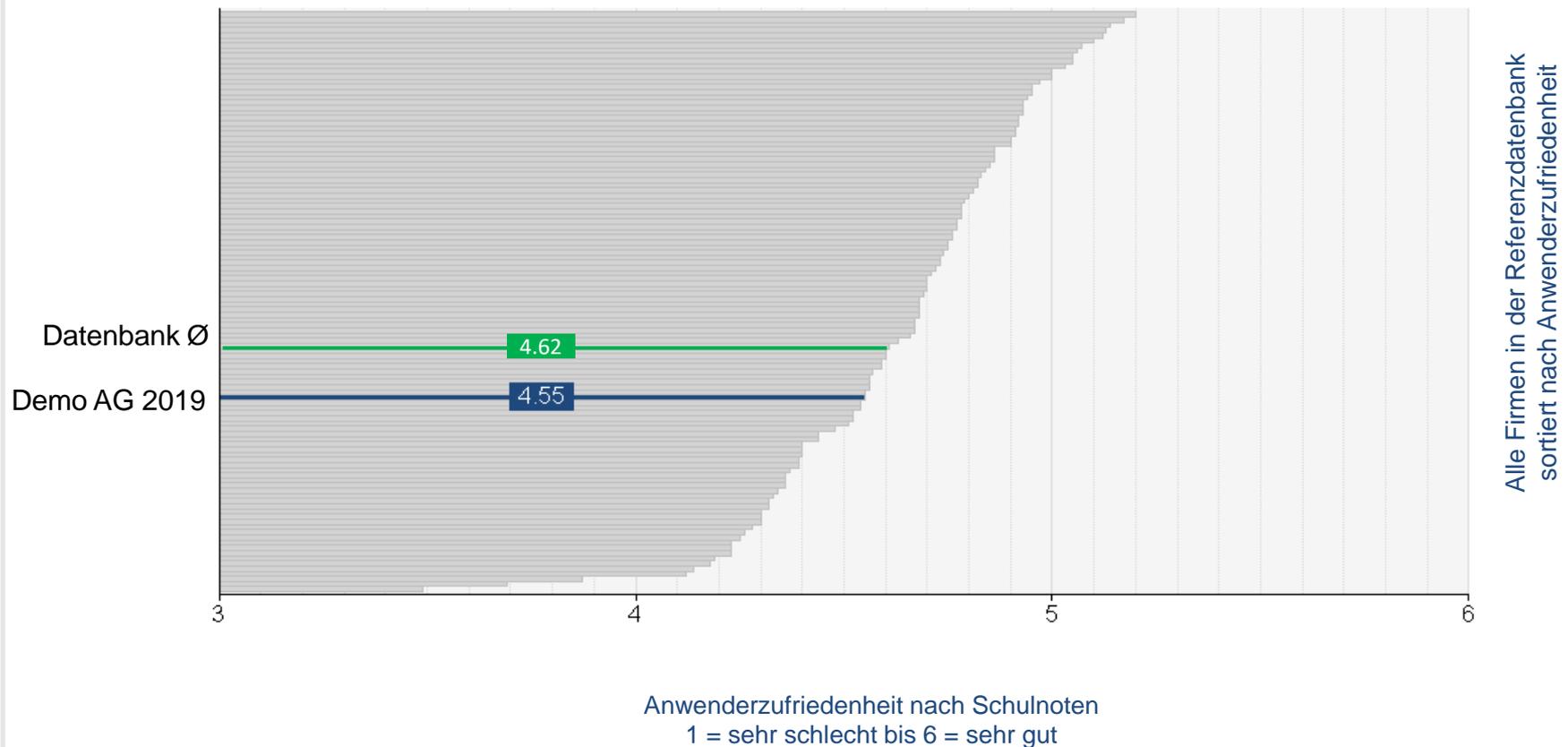
# Agenda

## Inhalt

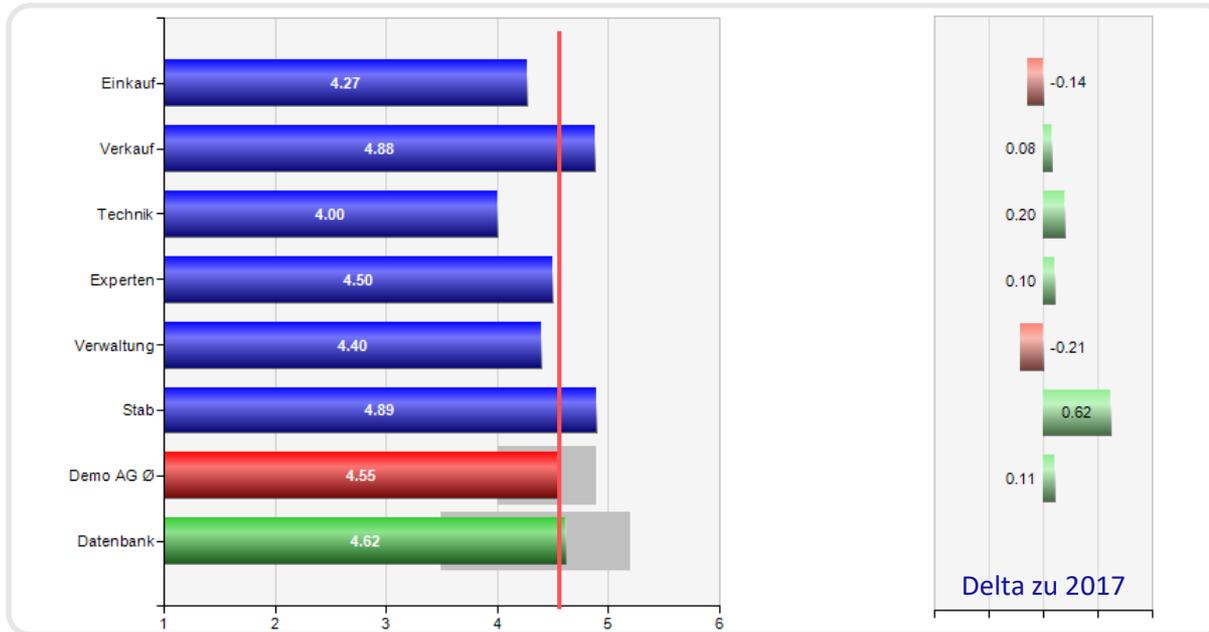
- 1 Ablauf der Befragung und Umfragebeteiligung
- 2 Management Summary und Gesamtergebnis
- 3 Verwendete Kontaktstellen bei Fragen und Problemen
- 4 **Service Desk**
- 5 Vor-Ort Support
- 6 Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit
- 7 Client und Office Rollout
- 8 Kommunikation
- 9 Schulungsangebot
- 10 Fragen zur IT-Sicherheit
- 11 Gesamtbeurteilung und Handlungsbedarf

# Gesamtbeurteilung des Service Desk leicht unter dem Durchschnitt der Referenz-Datenbank

Wie beurteilen Sie insgesamt die vom IT-Support erbrachten Leistungen?



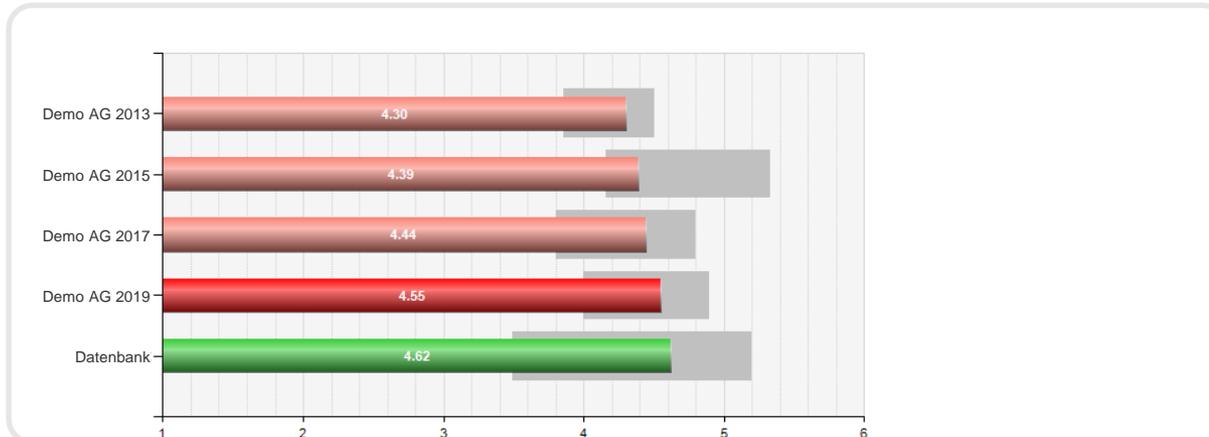
# Beurteilung der Qualität des Service Desk der Demo AG



Die Beurteilung des Service Desk liegt mit 4.55 Punkten über dem Durchschnitt der Vergleichswerte.

Die Beurteilung ist gegenüber der letzten Erhebung gestiegen.

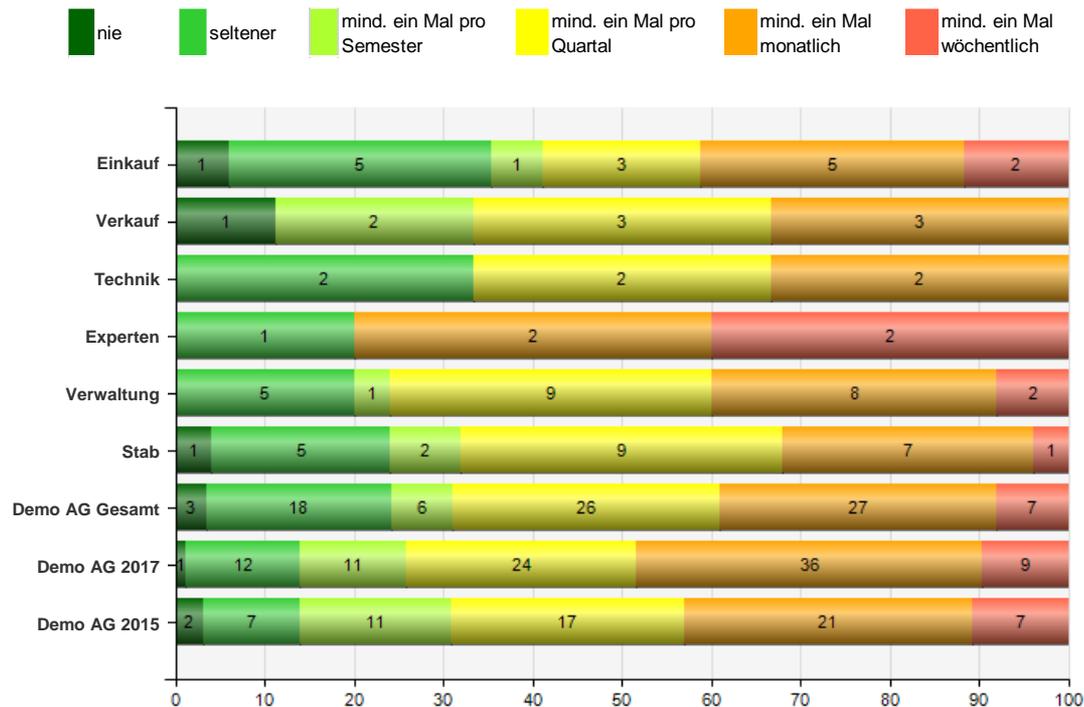
Die Abteilung «Verwaltung» bewertet den Service Desk mit -0.21 klar schlechter.



Es zeigt sich eine konstante Steigerung seit 2013. Die Beurteilung liegt nun nur noch knapp hinter dem Mittel der Datenbank von axeba.

# 70% der Benutzer haben mindestens einmal pro Quartal Kontakt mit dem Service Desk

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



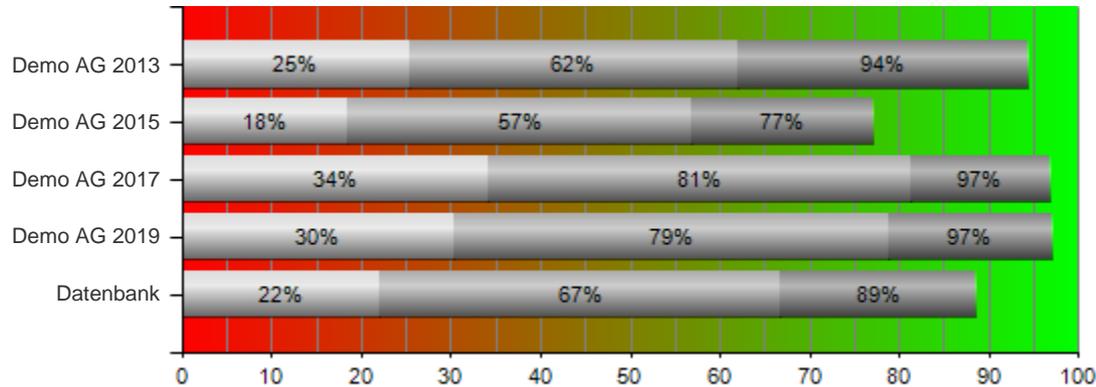
70% der Benutzer nehmen den Service Desk bei Fragen und Problemen mindestens einmal pro Quartal in Anspruch.

Seit 2015 hat sich die Häufigkeit des Kontakts mit dem Service Desk leicht verringert.

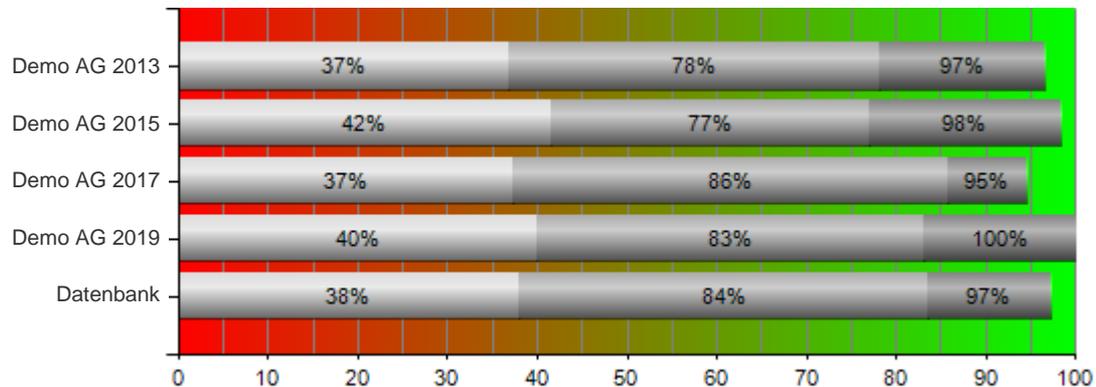
# Konstant hohe Werte bei der Erreichbarkeit des Service Desk

Auswertung nach positiven Nennungen

## Erreichbarkeit des Servicedesk



## Freundlichkeit des Servicedesk



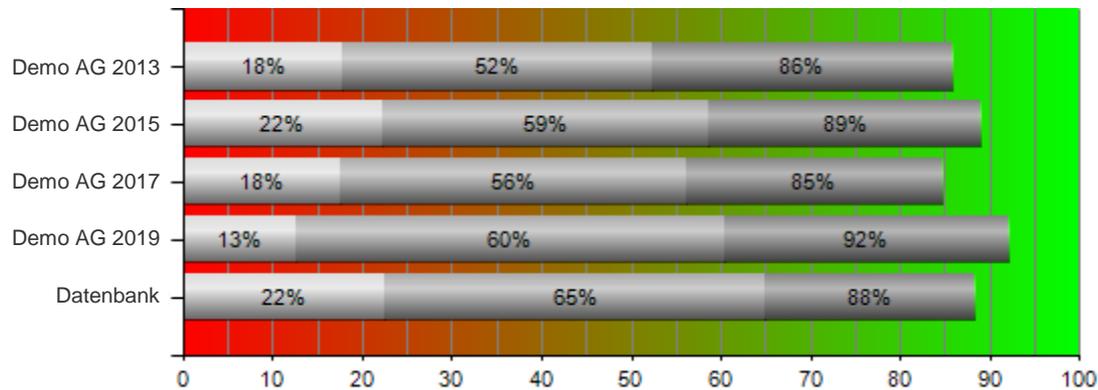
Die **Erreichbarkeit** des Service Desk wird konstant seit Jahren überdurchschnittlich gut beurteilt.

Die **Freundlichkeit** des Service Desk wird ebenfalls seit Jahren überdurchschnittlich gut beurteilt.

# Fachkompetenz zurück auf einem überdurchschnittlichen Niveau

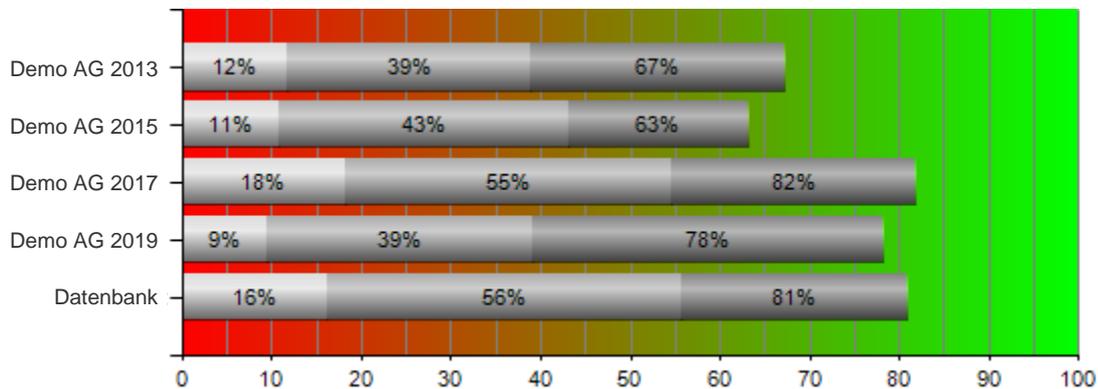
Auswertung nach positiven Nennungen

## Fachkompetenz des Servicedesk



Nachdem die **Fachkompetenz** in den vergangenen Jahren unterdurchschnittlich bewertet wurde, liegt sie nun über dem Durchschnitt aller befragten Firmen.

## Effizienz des Servicedesk

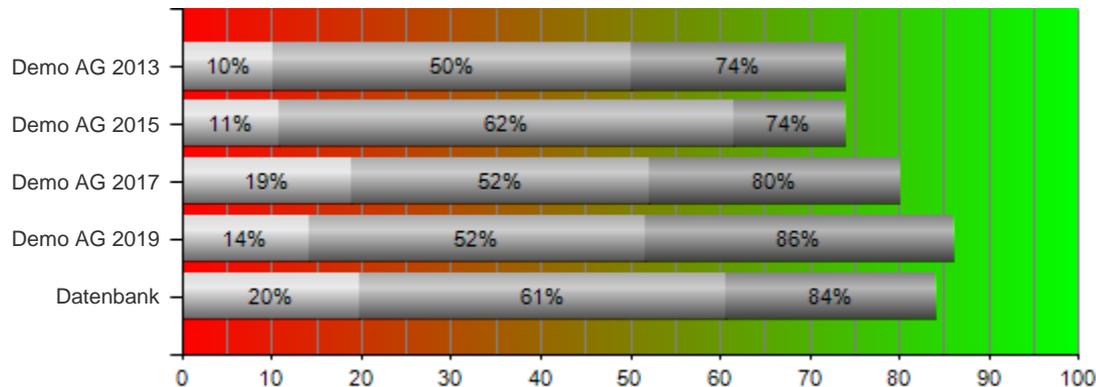


Die Beurteilung der **Effizienz** hat sich um 4% verschlechtert. Der Anteil positiver Nennungen der Effizienz («genügend» bis «sehr gut») liegt damit 3% unter dem Mittel der axeba Datenbank.

# Qualitativ hochwertige Störungsaufnahme

Auswertung nach positiven Nennungen

**Qualität** (wird das Problem verstanden, bekomme ich Statusmeldungen)



Die **Qualität** der Störungsaufnahme hat sich gegenüber der letzten Erhebung erhöht.

Qualität der Störungsaufnahme meint: der Servicedesk versteht mein Problem und ich erhalte Statusmeldungen zu meinem Anliegen.



# Fazit: Service Desk

---

- Die **Gesamtzufriedenheit** der Anwender mit den Leistungen des Service Desk bewegt sich 0.07 Punkte über dem Durchschnitt der Datenbank auf einem sehr hohen Niveau.
- Die Abteilung «**Verwaltung**» und der «**Einkauf**» bewerten den Service Desk **schlechter** als bei der letzten Umfrage. Die Beurteilung durch die übrigen Abteilungen hat sich verbessert.
- Besonders auffällig ist die **Steigerung beim «Stab»**.
- **Erreichbarkeit** und **Freundlichkeit** des Service Desk werden konstant seit Jahren **überdurchschnittlich** gut beurteilt.
- **Ausserordentlich gute Werte** erzielt der Service Desk bei der **Freundlichkeit**. Die Teilnehmer urteilten zu 100% positiv («genügend» bis «sehr gut»).
- Die **Effizienz** des Service Desk wird leicht **unterdurchschnittlich** beurteilt und hat sich seit der letzten Umfrage verschlechtert.
- Nachdem die **Fachkompetenz** in den vergangenen Jahren unterdurchschnittlich bewertet wurde, liegt sie nun **über dem Durchschnitt** aller befragten Firmen.

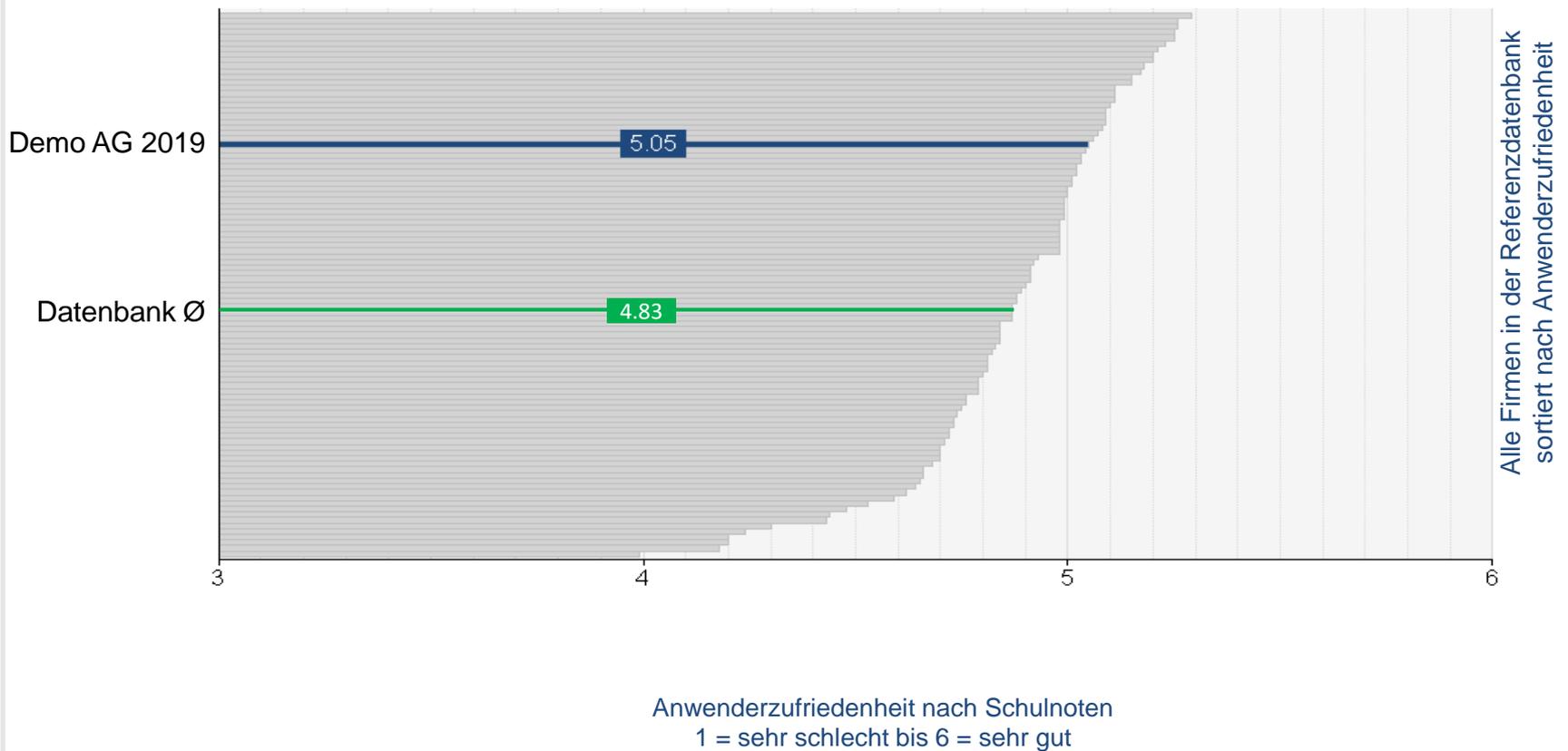
# Agenda

## Inhalt

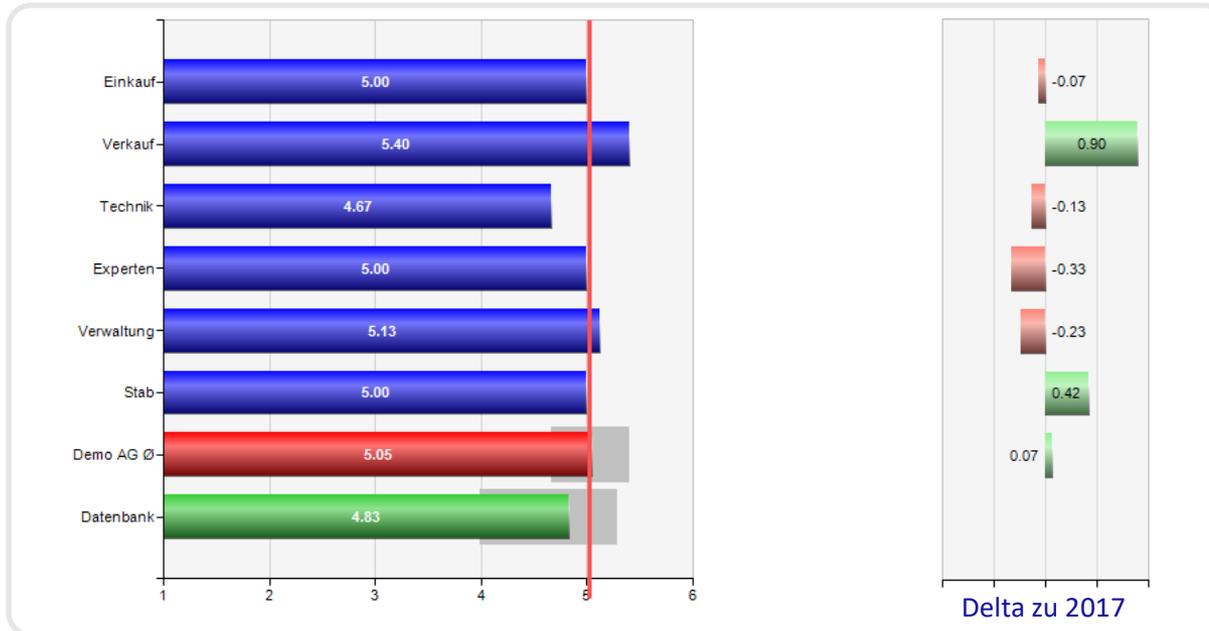
- 1 Ablauf der Befragung und Umfragebeteiligung
- 2 Management Summary und Gesamtergebnis
- 3 Verwendete Kontaktstellen bei Fragen und Problemen
- 4 Service Desk
- 5 **Vor-Ort Support**
- 6 Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit
- 7 Client und Office Rollout
- 8 Kommunikation
- 9 Schulungsangebot
- 10 Fragen zur IT-Sicherheit
- 11 Gesamtbeurteilung und Handlungsbedarf

# Gesamtbeurteilung des Vor-Ort Supports liegt über dem Durchschnitt der Referenz-Datenbank

Wie beurteilen Sie insgesamt die vom Vor-Ort-Support erbrachten Leistungen?



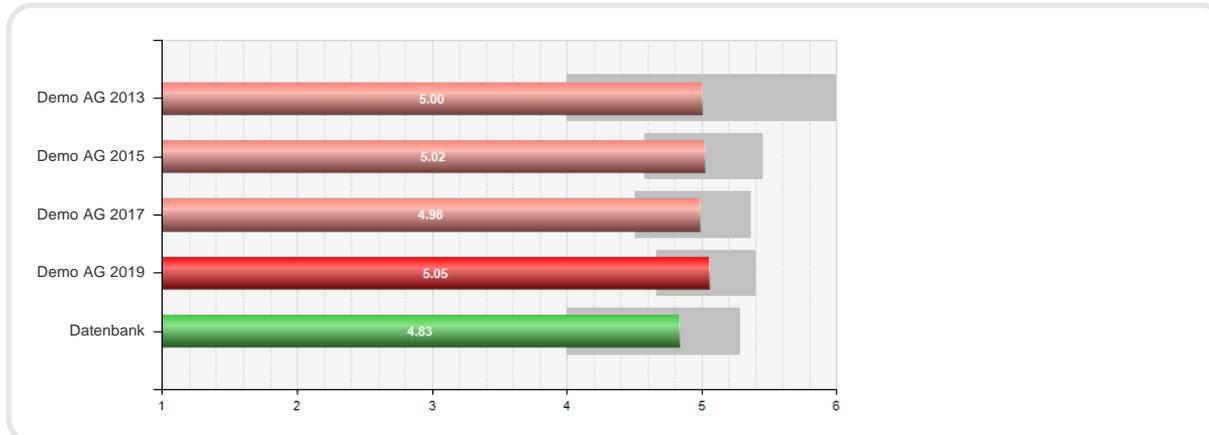
# Beurteilung der Qualität des Vor-Ort Supports



Der Vor-Ort Support wird mit 5.05 hervorragend bewertet.

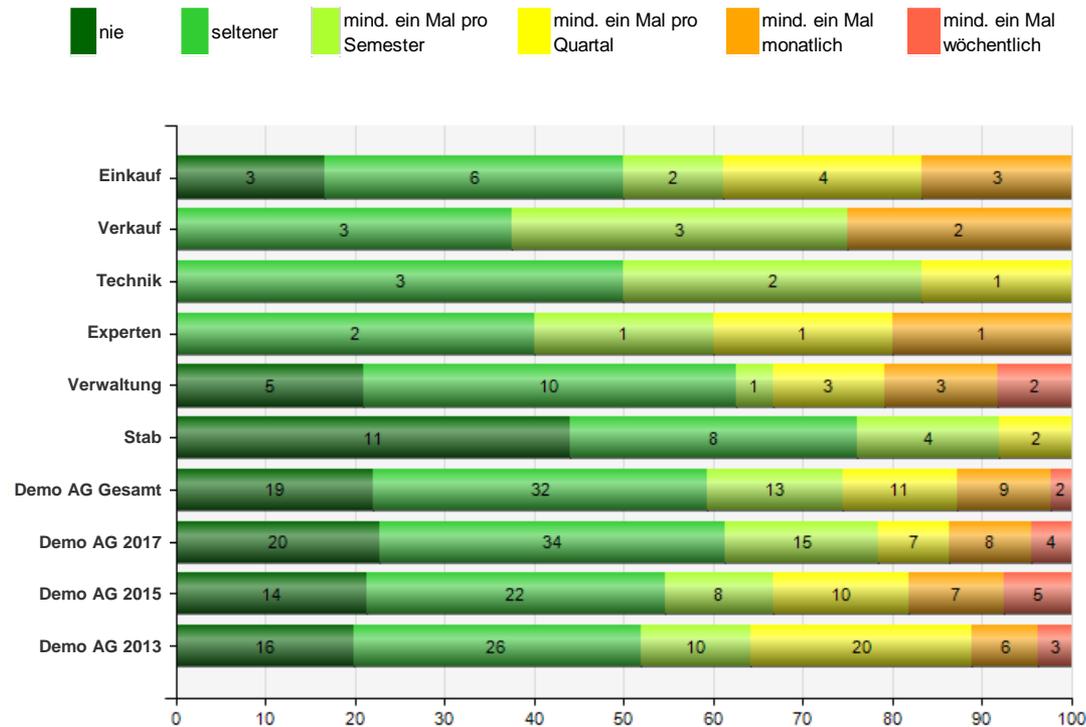
Die Gesamtbeurteilung hat sich leicht verbessert und liegt auf einem sehr hohen Niveau.

Die Verbesserung ist auf die bessere Beurteilung durch «Verkauf» und «Stab» zurückzuführen. «Einkauf», «Technik», «Experten» und «Verwaltung» beurteilen den Vor-Ort Support schlechter als bei der letzten Erhebung.



# 40% der Benutzer haben mindestens einmal pro Semester Kontakt mit dem Vor-Ort Support

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



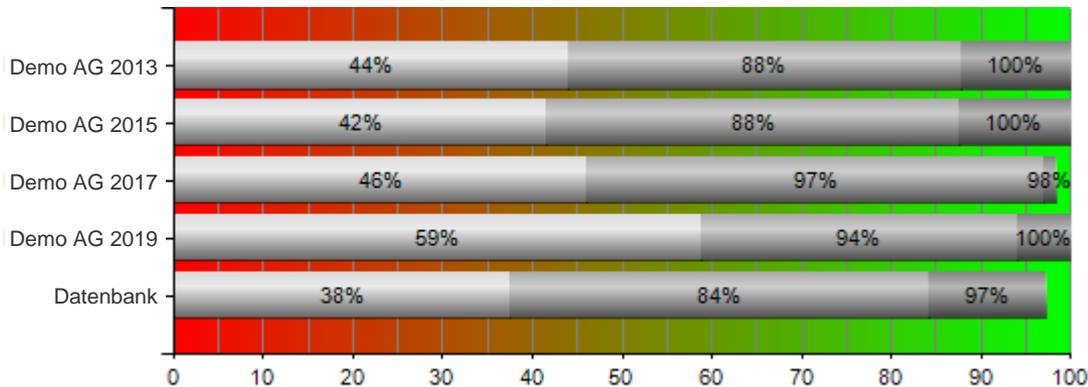
40% der Benutzer haben mindestens einmal pro Semester Kontakt mit dem Vor-Ort Support.

Seit 2013 hat sich die Häufigkeit des Kontakts leicht verringert.

# Die Freundlichkeit des Vor-Ort Supports wird zu 100% positiv beurteilt

Auswertung nach positiven Nennungen

## Freundlichkeit des Vor-Ort Supports

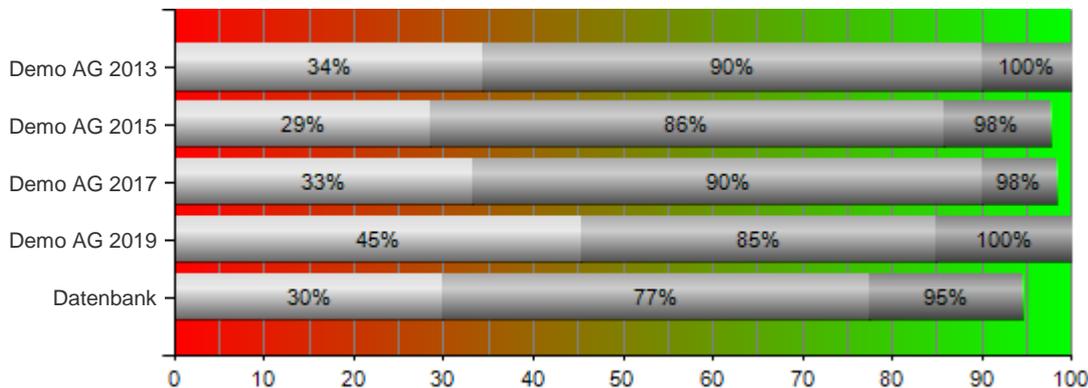


Die Bewertung der **Freundlichkeit** und **Fachkompetenz** des Vor-Ort Supports fallen ausserordentlich positiv aus.

Die Teilnehmer urteilten zu 100% positiv («genügend» bis «sehr gut»).

Die Freundlichkeit und Fachkompetenz stellen bei den meisten Firmen kein Problem mehr dar. Entsprechend hoch fällt der Mittelwert in der Datenbank mit 97% resp. 95% aus.

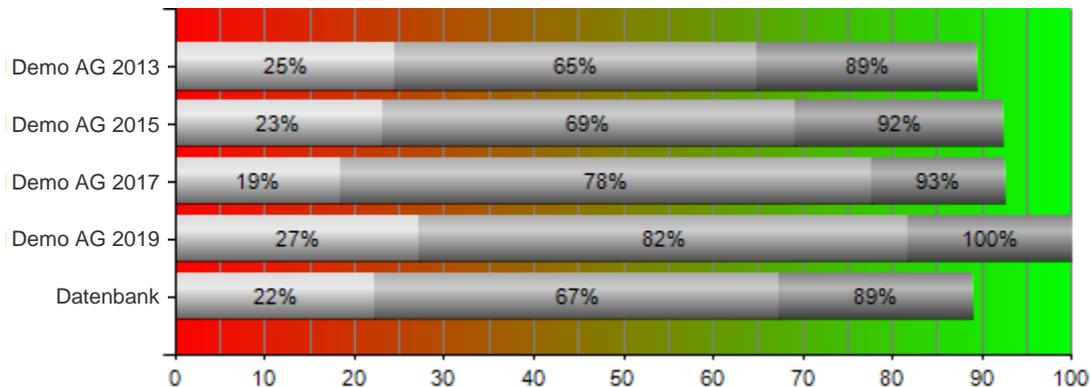
## Fachkompetenz des Vor-Ort Supports



# Vereinbarte Termine werden eingehalten

Auswertung nach positiven Nennungen

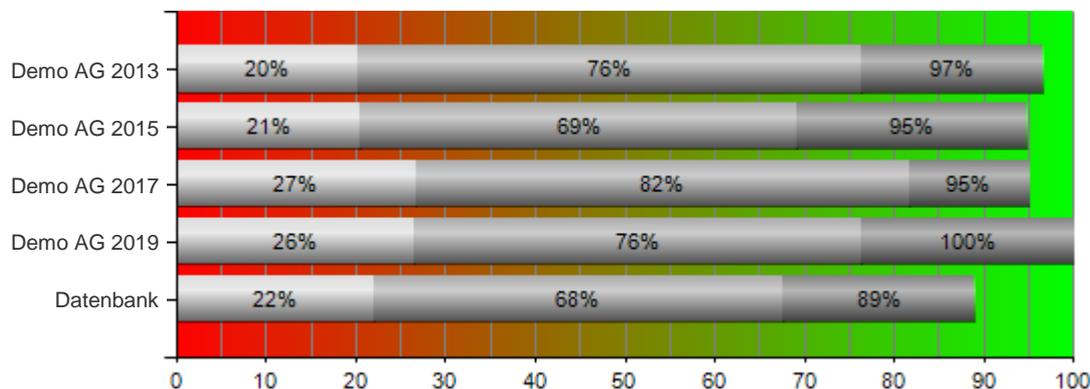
## Termineinhaltung des Vor-Ort Supports



Vereinbarte **Termine** werden gut eingehalten und die Supportfälle werden **Effizient** gelöst.

Der Vor-Ort Support erhält auch für diese beiden Kriterien eine hervorragende Beurteilung von 100% positiven Rückmeldungen («genügend» bis «sehr gut»).

## Effizienz des Vor-Ort Supports



# Kritik und Verbesserungsvorschläge zum Vor-Ort Support



## Auszug aus den Kommentaren:

- «das Problem wird behoben, so dass man wieder weiterarbeiten kann.»
- «ich bekomme die eingerichteten Sachen erklärt und kann zeitnahe Fragen stellen»
- «persönliche Ansprechperson meist umgehende Auskunft»
- «Es ist immer ein Ansprechpartner da.»
- «schnelles Reagieren»
- «Die Fachkompetenz»



## Auszug aus den Kommentaren:

- «Transparenz der Anwesenheitszeiten»
- «häufigere Anwesenheit»
- «Eventuelle Absprachen zwischen den Kollegen wenn Kooperations- und Koordinationsbereitschaft mit z.B. externen Lieferanten»
- «Dass sich gewisse Aussendienstmitarbeiter besser um ihre Hygiene kümmern.»

# Fazit: Vor-Ort Support

---

- Die **Gesamtzufriedenheit** der Anwender mit den Leistungen des Vor-Ort Supports liegt auf einem **hervorragenden** Niveau.
- Die Beurteilung hat sich seit der letzten Umfrage **verbessert**.
- Die **sehr gute** Beurteilung der **Termineinhaltung** und **Effizienz** stechen besonders hervor, da in anderen Unternehmen diese Kriterien meistens schlechter beurteilt werden.
- «Verkauf» und «Stab» bewerten den Vor-Ort-Support besser und «Einkauf», «Technik», «Experten» und «Verwaltung» schlechter als bei der letzten Erhebung. **Insgesamt resultiert eine bessere Beurteilung** die über dem Datenbankdurchschnitt zu liegen kommt.
- Unter den verschiedenen Abteilungen zeigen sich nach wie vor **grosse Unterschiede**.

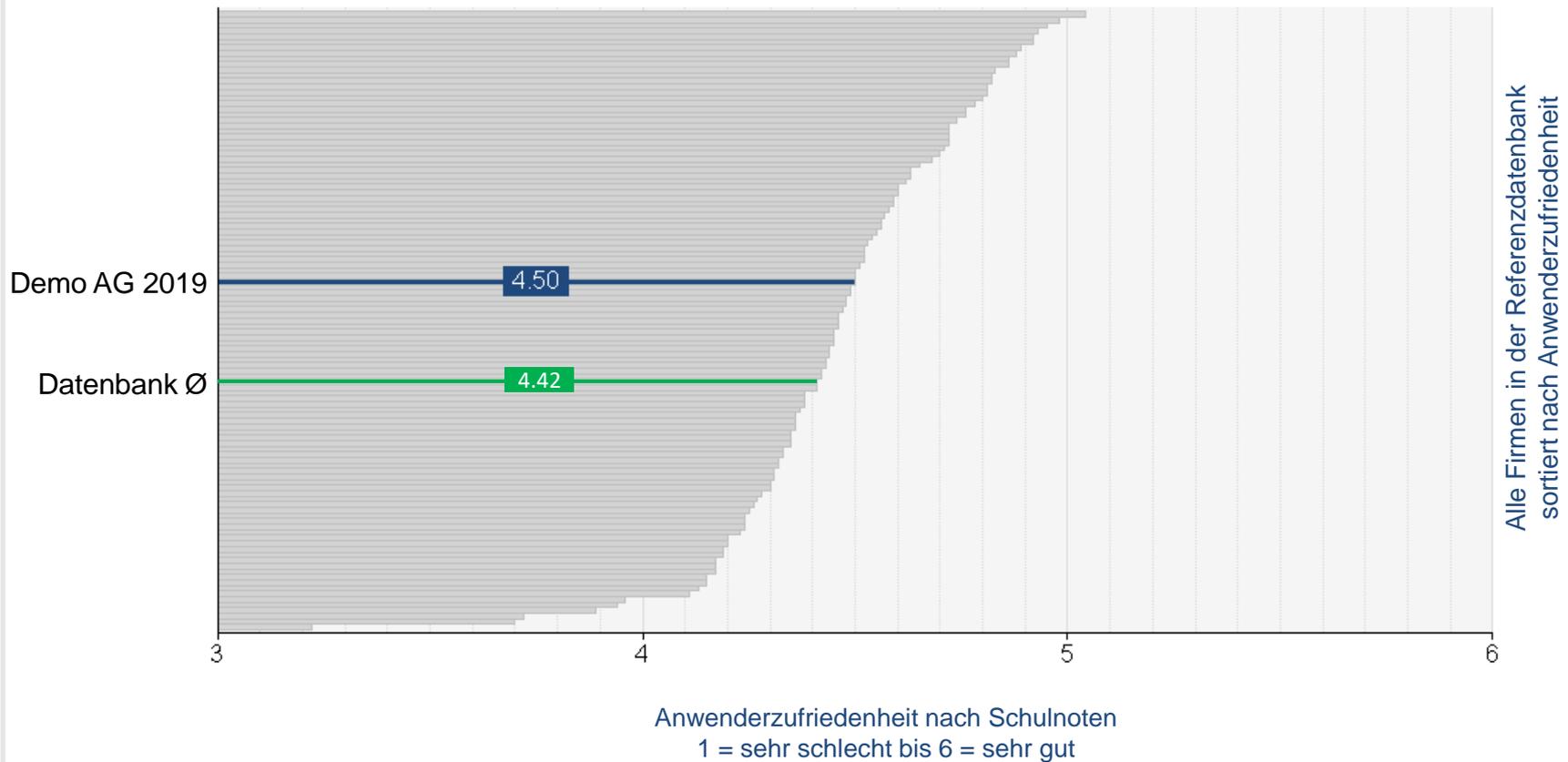
# Agenda

## Inhalt

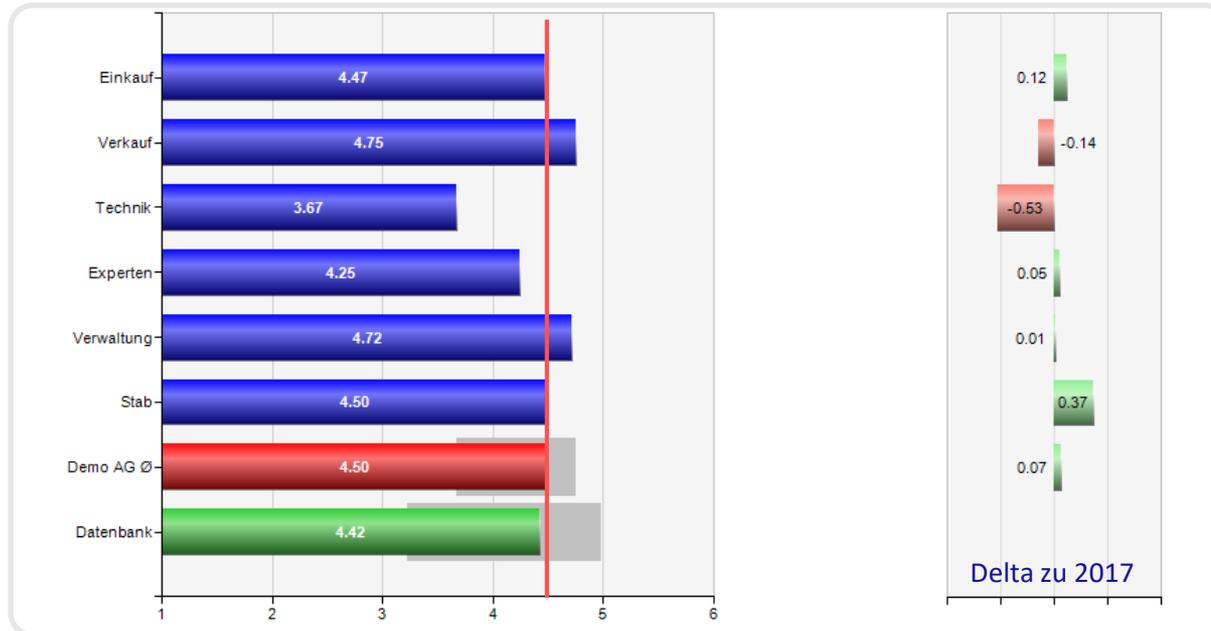
- 1 Ablauf der Befragung und Umfragebeteiligung
- 2 Management Summary und Gesamtergebnis
- 3 Verwendete Kontaktstellen bei Fragen und Problemen
- 4 Service Desk
- 5 Vor-Ort Support
- 6 Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit**
- 7 Client und Office Rollout
- 8 Kommunikation
- 9 Schulungsangebot
- 10 Fragen zur IT-Sicherheit
- 11 Gesamtbeurteilung und Handlungsbedarf

# Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit liegen über der Referenz-Datenbank

Wie beurteilen Sie insgesamt die Leistungsfähigkeit und die Zuverlässigkeit der von Ihnen genutzten Informatikmittel?



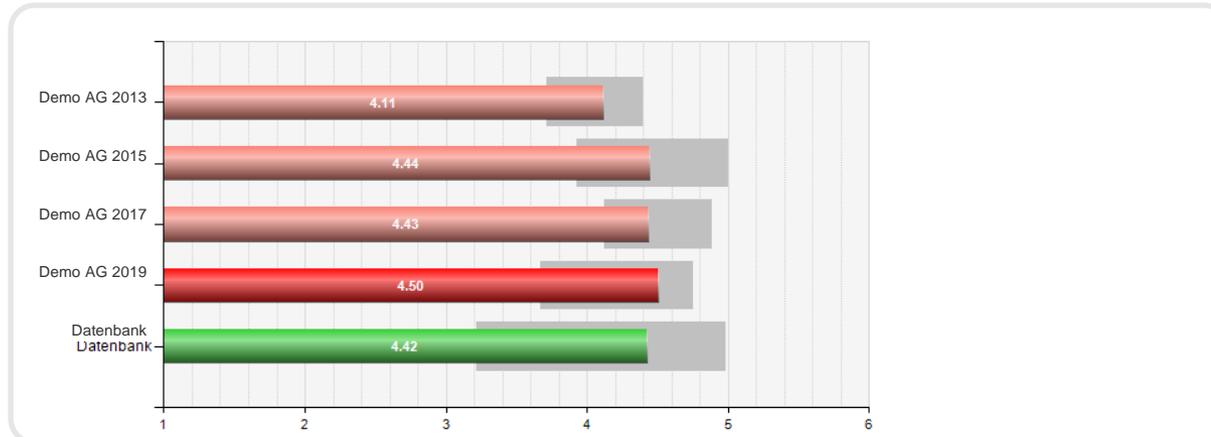
# Beurteilung der Leistungsfähigkeit & Zuverlässigkeit der Informatikmittel



Die Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit der Informatikmittel wird mit 4.50 überdurchschnittlich gut bewertet.

Die Abteilung «Technik» urteilt deutlich kritischer als 2017.

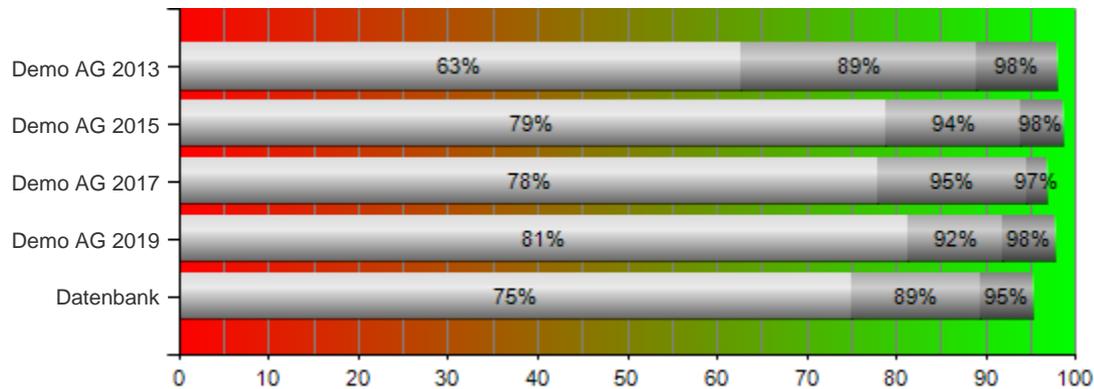
Die besten Bewertungen werden durch die Abteilungen «Verkauf» sowie «Verwaltung» vergeben.



# Der Bestellvorgang hat sich über die letzten Jahre stetig verbessert.

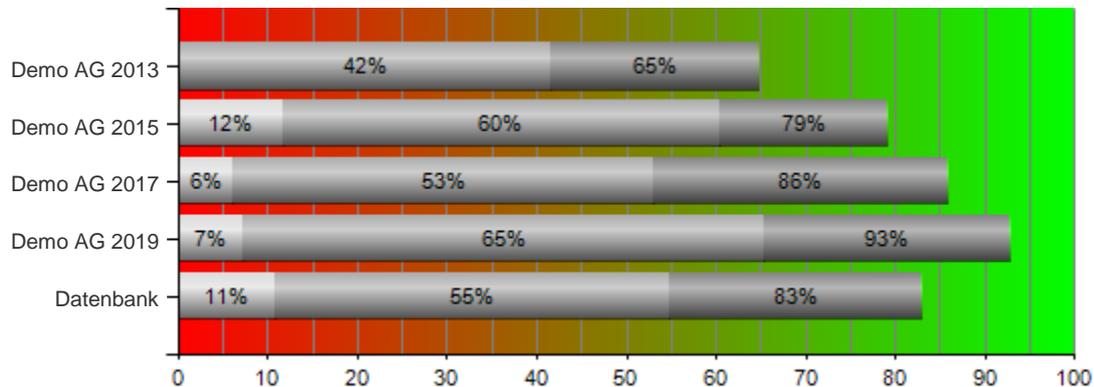
Auswertung nach positiven Nennungen

Welchen **Stellenwert** hat der Computer für Ihre Arbeit?



Der **Stellenwert** des Computers bei der täglichen Arbeit wird als sehr hoch eingestuft und hat sich über die Jahre nicht verändert.

**Bestellvorgang**, Lieferung und Installation von Informatikmitteln

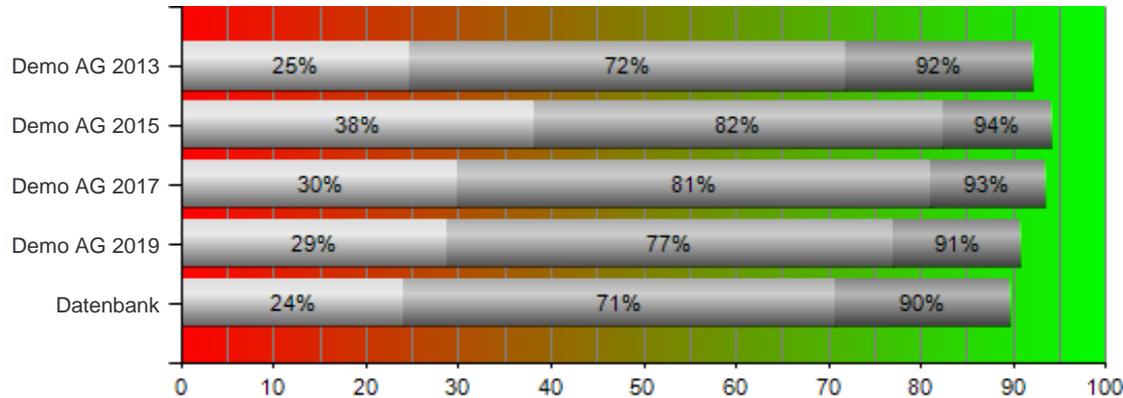


Der **Bestellvorgang** wird sehr gut beurteilt und hat sich in den letzten Jahren kontinuierlich verbessert.

# Gute Unterstützung bei der täglichen Arbeit

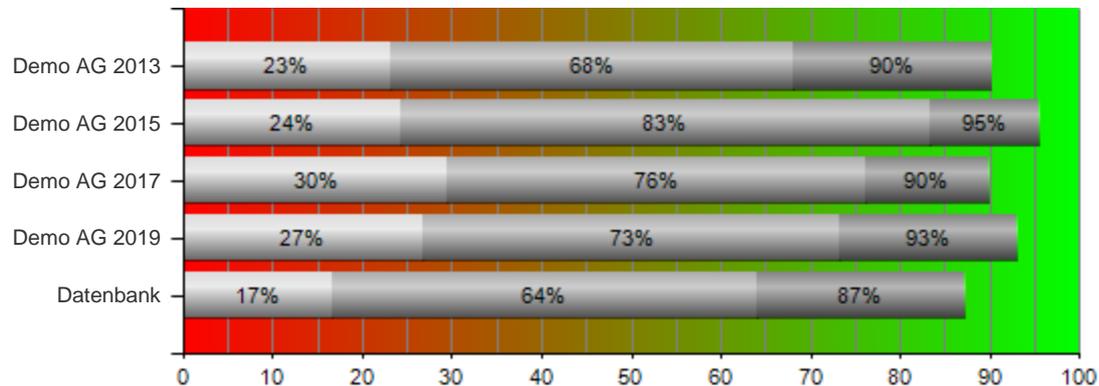
Auswertung nach positiven Nennungen

## Unterstützung bei der Arbeit durch die PC-Infrastruktur



Die Unterstützung bei der täglichen Arbeit durch die **PC-Infrastruktur** hat sich leicht verschlechtert.

## Unterstützung bei der Arbeit durch die Fachapplikationen

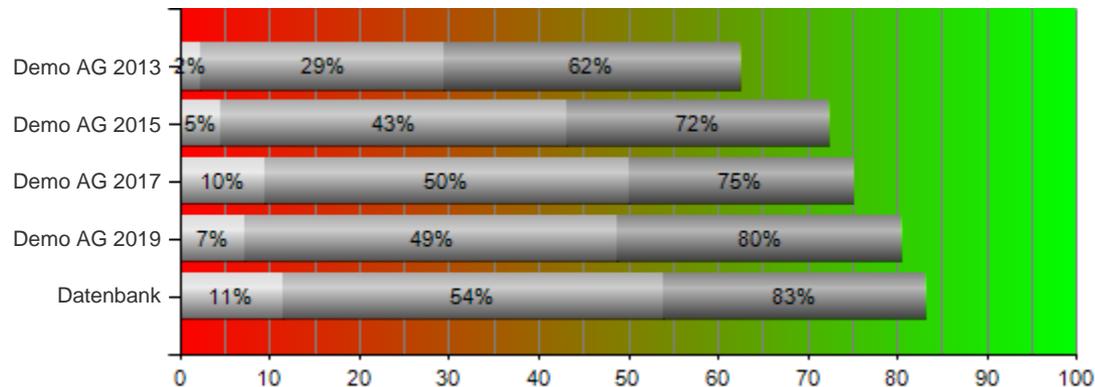


Die Unterstützung bei der täglichen Arbeit durch die **Fachapplikationen** hat sich leicht verschlechtert.

# Deutliche Verbesserung der Zuverlässigkeit

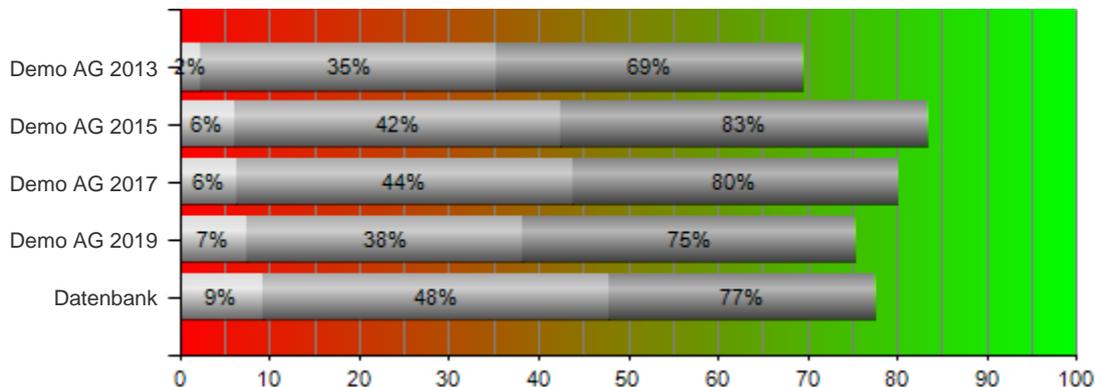
Auswertung nach positiven Nennungen

## Zuverlässigkeit der Informatik-Infrastruktur



Die **Zuverlässigkeit** der Informatik-Infrastruktur hat sich weiter erhöht. Liegt jedoch immer noch leicht unter den Werten des Datenbankdurchschnitts.

## Leistungsfähigkeit der Informatik-Infrastruktur

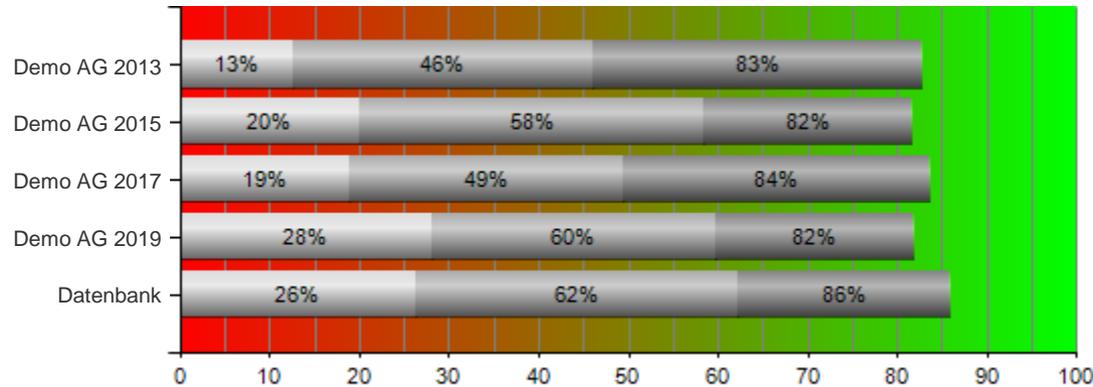


Die **Leistungsfähigkeit** wird seit 2015 laufend schlechter beurteilt.

# Die Zufriedenheit mit der Lösung von Problemen ist leicht rückläufig

Auswertung nach positiven Nennungen

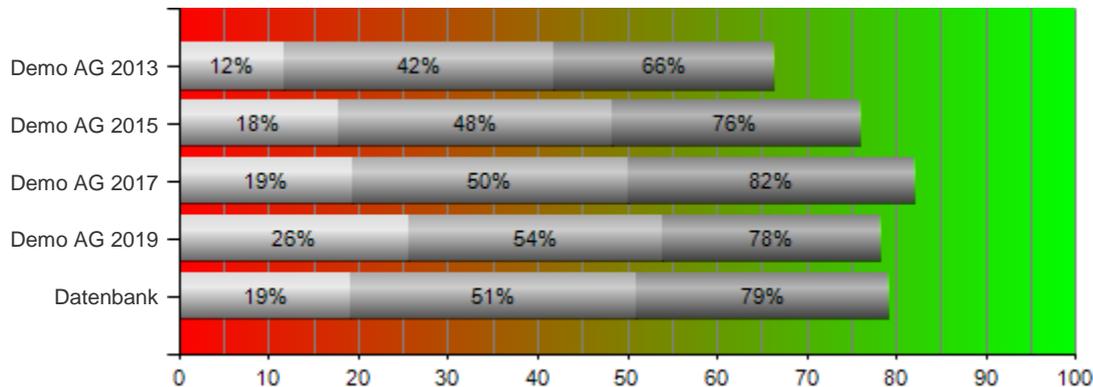
## Problemlösung in nützlicher Frist bei der Informatik-Infrastruktur



Probleme mit der **PC-Infrastruktur** werden bei 82% der Teilnehmenden in einer akzeptablen Frist behoben.

Leicht schlechter als 2017.

## Problemlösung in nützlicher Frist bei Fachanwendungen insgesamt

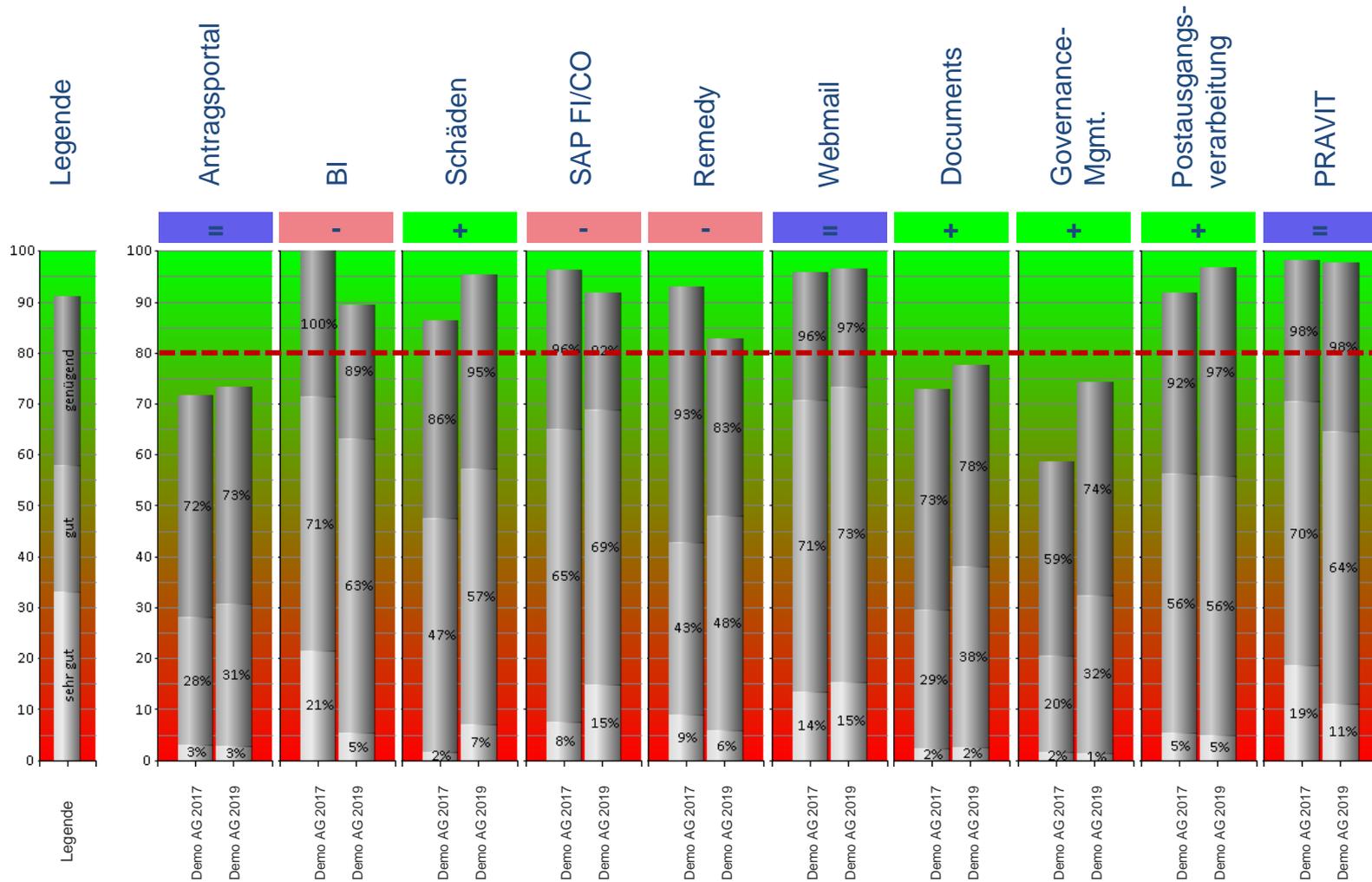


Probleme mit den **Fachapplikationen** werden bei 78% der Teilnehmenden in einer akzeptablen Frist behoben.

Leicht schlechter als 2017.

**Details zu Fachanwendungen siehe nächstes Slide.**

# Wie beurteilen Sie die Störungsbehebung für die Anwendung ?







# Fazit: Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit

- Die **Leistungsfähigkeit** und **Zuverlässigkeit** der Informatikmittel wird mit 4.50 leicht **überdurchschnittlich** bewertet.
- Die «**Technik**» urteilt deutlich **kritischer** als 2017 und liegt mit 3.67 am tiefsten.
- Die **höchsten Bewertungen** werden durch die Abteilungen «**Verkauf**» sowie «**Verwaltung**» vergeben.
- Die Bewertung des **Bestellprozesses** inkl. Lieferung und Installation für Informatik-Mittel hat sich markant **erhöht**.
- Deutliche **Verbesserung** der Beurteilung der **Zuverlässigkeit** und **Stabilität**.
- Weitere **Verschlechterung** der Beurteilung der **Performance**.
- **Probleme mit der PC-Infrastruktur** werden in einer für den User **akzeptabler Frist** behoben.

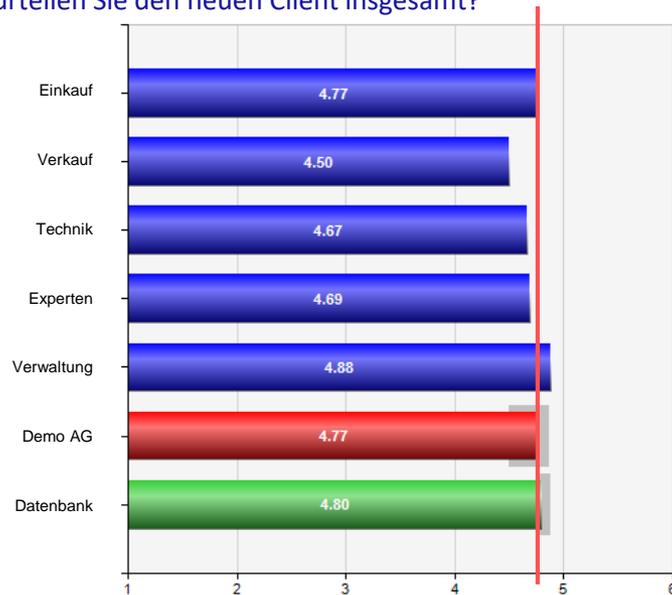
# Agenda

## Inhalt

- 1 Ablauf der Befragung und Umfragebeteiligung
- 2 Management Summary und Gesamtergebnis
- 3 Verwendete Kontaktstellen bei Fragen und Problemen
- 4 Service Desk
- 5 Vor-Ort Support
- 6 Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit
- 7 Client und Office Rollout
- 8 Kommunikation
- 9 Schulungsangebot
- 10 Fragen zur IT-Sicherheit
- 11 Gesamtbeurteilung und Handlungsbedarf

# Positive Beurteilung des Client und Office Rollout

Wie beurteilen Sie den neuen Client insgesamt?



Bei der Demo AG wurde im letzten Herbst ein **neuer Client ausgerollt**.

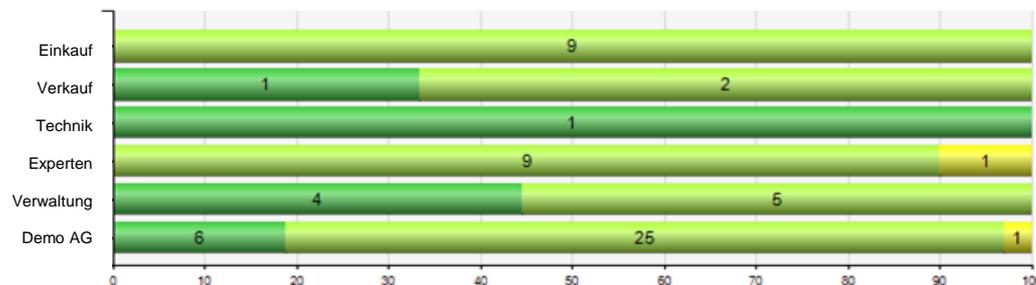
Teilnehmer, welche vom Rollout betroffen waren, haben eine Beurteilung abgegeben.

Im gleichen Zug wurde Office 2013 auf Office 2019 updated.

Die Gesamtbeurteilung liegt deutlich über der Bewertung der Informatikmittel.

Wie gut unterstützt Sie der neue Client in Ihrer täglichen Arbeit im Vergleich zum alten Client?

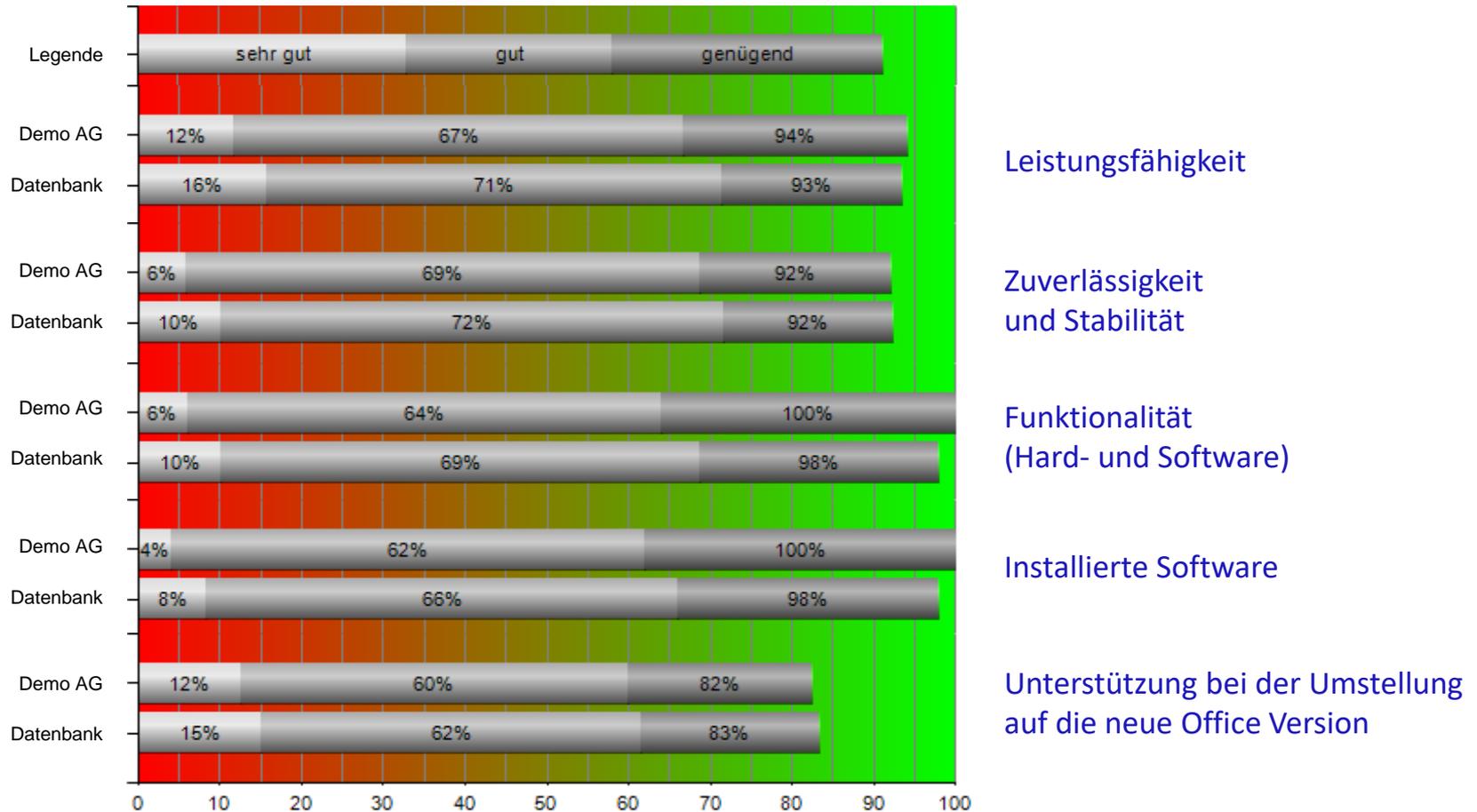
**viel besser** **besser** **schlechter** **viel schlechter**



**Gemäss Feedback erleichtert die Umstellung die tägliche Arbeit erheblich.** Lediglich eine einzige Person in der Verwaltung gab an, dass sich die Situation mit der Umstellung verschlechtert hat.

# Gute Werte beim Rollout des neuen Clients

## Unterstützung bei Office Umstellung nicht optimal



# Kritik und Verbesserungsvorschläge zum Client Rollout



## Auszug aus den Kommentaren:

- «Geschwindigkeit, Outlook, Windows Explorer, gute Drucker»
- «Zwei Bildschirme»
- «schnell und übersichtlich»
- «aktuelle Applikationen / Performance»
- «Notebook ist sehr leicht und viele schneller da ich fast nur lokal arbeite»



## Auszug aus den Kommentaren:

- «Wie schon erwähnt, sollte die Performance verbessert werden.»
- «Wegfall Citrix - Applikationen wie Outlook nicht vollumfänglich nutzbar,, System sehr langsam»
- «mein Desktop soll bitte an jedem PC gleich aufgebaut und strukturiert sein»
- «Skripts für Druckersteuerungen funktionieren noch immer nicht.»

# Fazit: Client und Office Rollout

---

- Bei der Demo AG wurde im Winter **ein neuer Client** ausgerollt. Teilnehmer, welche vom Rollout betroffen waren, haben eine Beurteilung abgegeben.
- Gleichzeitig wurde **Office 2013 auf Office 2019** umgestellt.
- Die Gesamtbeurteilung liegt deutlich über der Bewertung der Informatikmittel.
- Gemäss Feedback **erleichtert die Umstellung die tägliche Arbeit erheblich**. Lediglich eine einzige Person in der Verwaltung gab an, dass sich die Situation mit der Umstellung verschlechtert hat.
- **Am besten wurden die Funktionalität** des neuen Clients sowie die installierte Software **beurteilt**.
- Die **tiefste Bewertung** vergaben die Teilnehmer für die **Unterstützung bei der Umstellung auf die neue Office Version**.

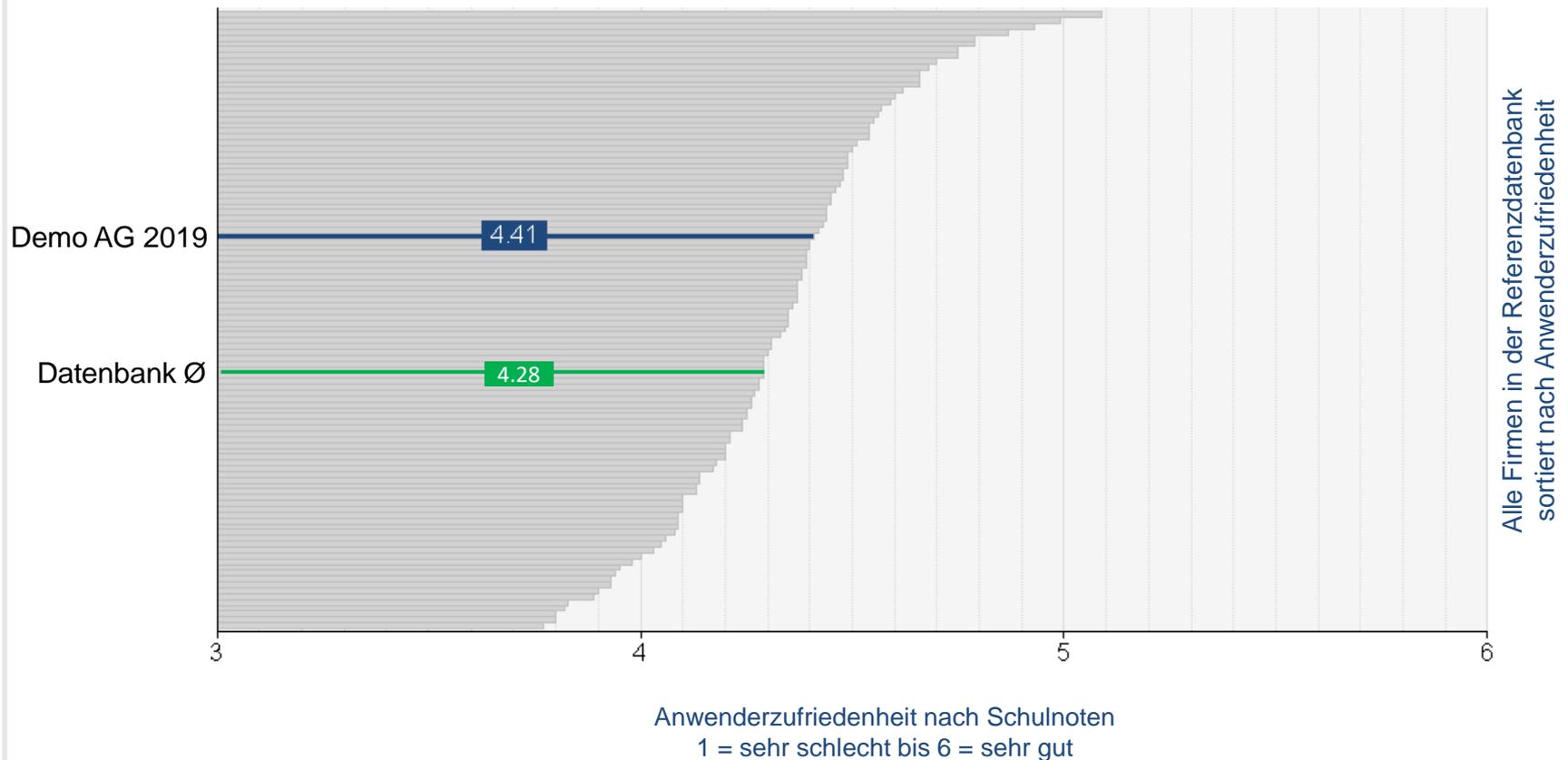
# Agenda

## Inhalt

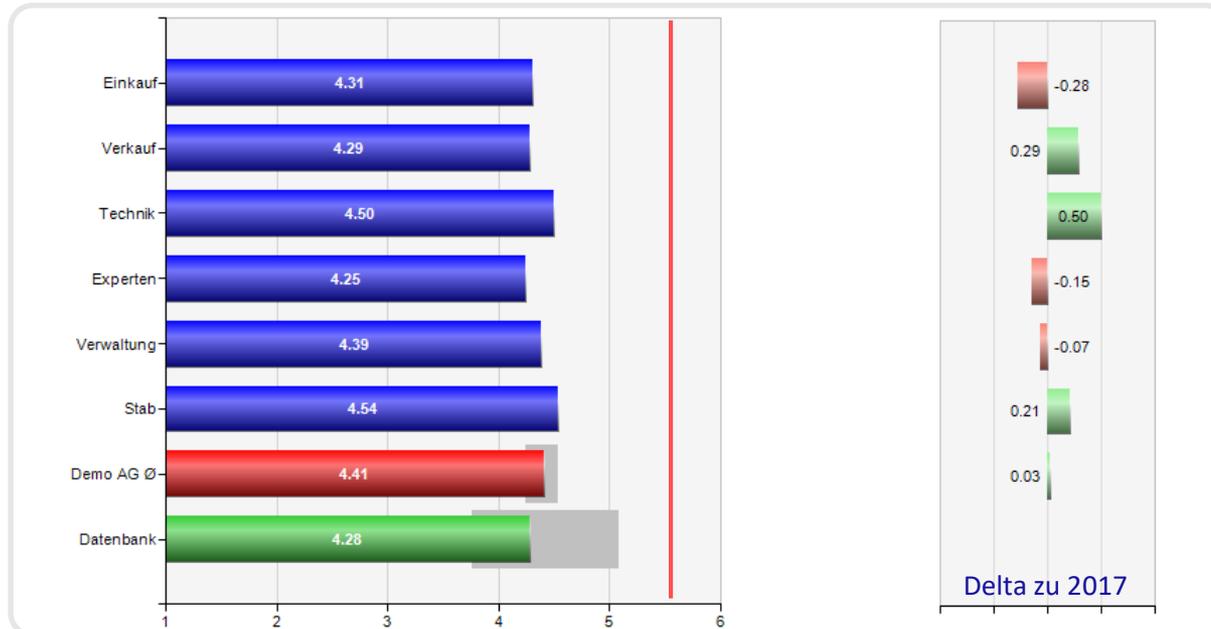
- 1 Ablauf der Befragung und Umfragebeteiligung
- 2 Management Summary und Gesamtergebnis
- 3 Verwendete Kontaktstellen bei Fragen und Problemen
- 4 Service Desk
- 5 Vor-Ort Support
- 6 Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit
- 7 Client und Office Rollout
- 8 **Kommunikation**
- 9 Schulungsangebot
- 10 Fragen zur IT-Sicherheit
- 11 Gesamtbeurteilung und Handlungsbedarf

# Die Kommunikationsleistung der Informatik ist gut!

Wie beurteilen Sie insgesamt die Kommunikationsleistung der Informatik?



# Die Kommunikationsleistung hat sich leicht verbessert

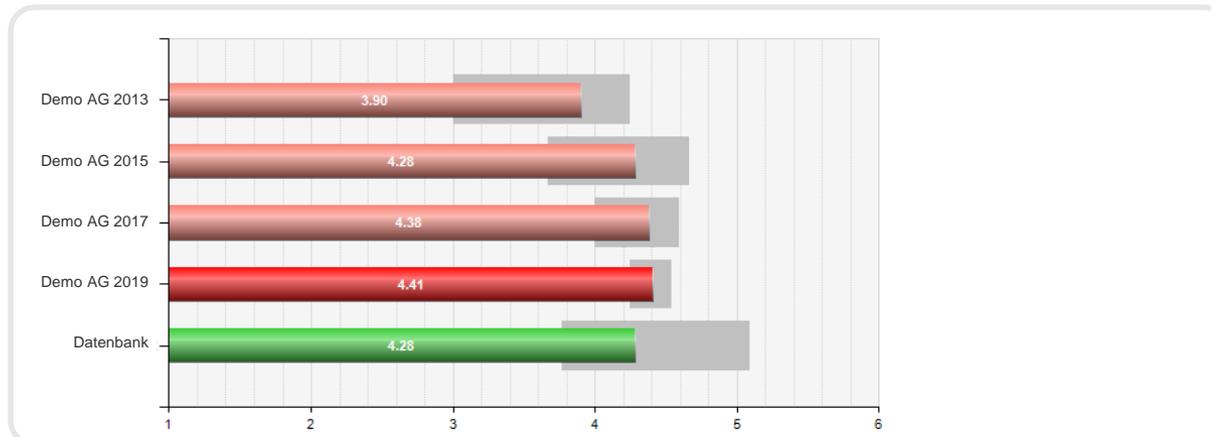


Die **Kommunikationsleistung** erreicht mit 4.41 Punkten eine tiefere Bewertung als die übrigen Gebiete, dies ist ein übliches Bild.

Zwischen den verschiedenen Abteilungen zeigen sich kaum Unterschiede.

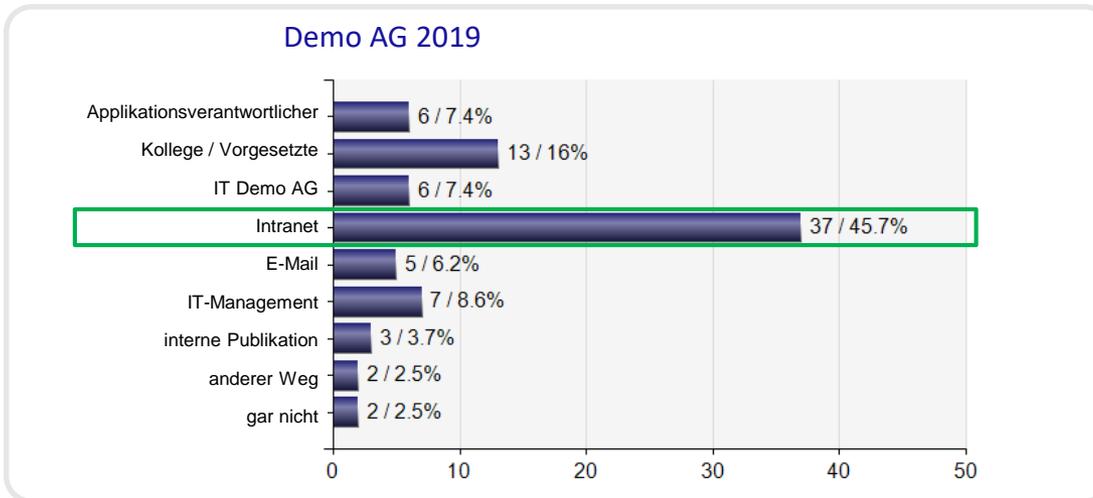
Der Wert liegt leicht über dem Durchschnittswert der Datenbank.

Seit 2013 konnte die **Wahrnehmung der Kommunikation stetig verbessert werden.**



# Lediglich 2.5% der Personen werden bei der Kommunikation von Neuerungen und Änderungen gar nicht erreicht

Wie erfahren Sie am häufigsten von Neuerungen und Änderungen an den Informatik-Systemen?

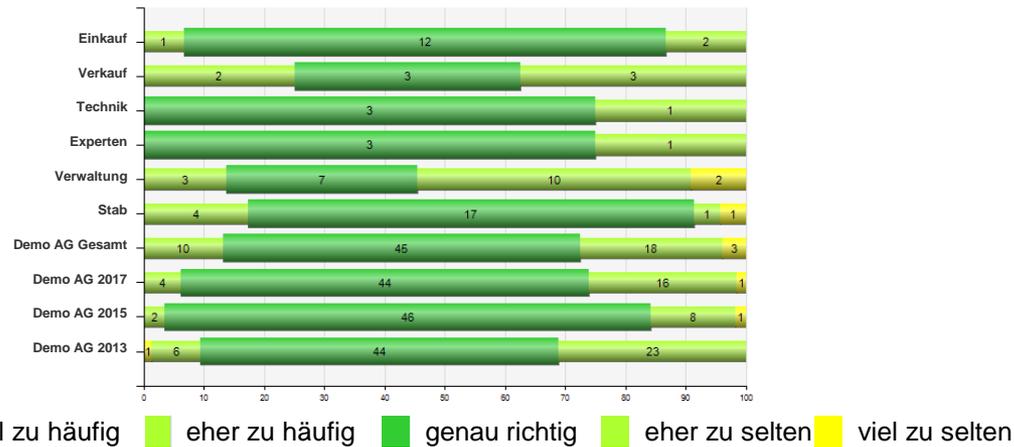


Bei Demo AG ist das **Intranet** mit Abstand der wichtigste Kommunikationskanal gefolgt von der indirekten Kommunikation via Kollegen und Vorgesetzte.

# Die Kommunikationsleistung ist gut ausbalanciert

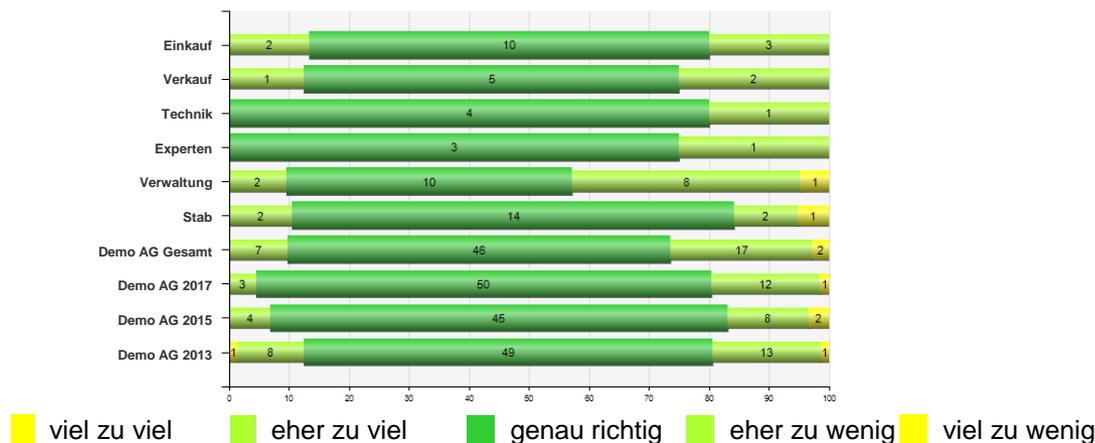
## Tendenziell sollte häufiger und umfangreicher kommuniziert werden

Wie beurteilen Sie die Häufigkeit der Informationen aus der Informatik?



Für rund 20% der Teilnehmer **dürfte etwas häufiger** kommuniziert werden.

Wie beurteilen Sie den Umfang der Informationen der Informatik?

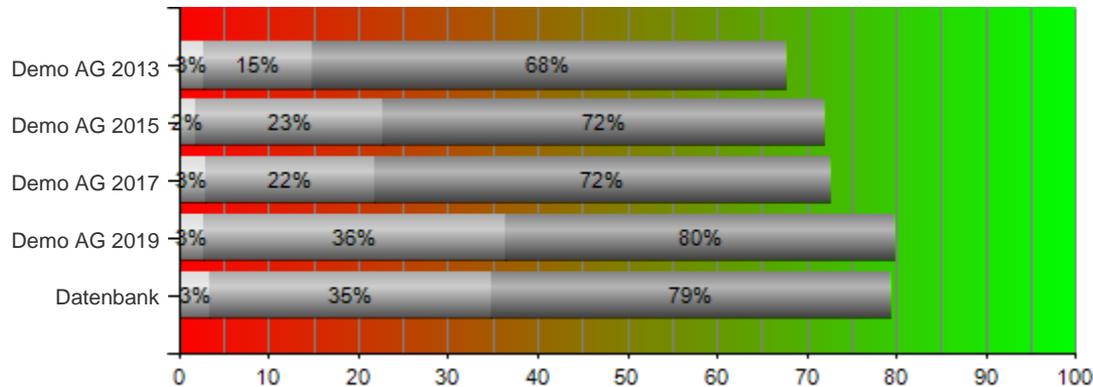


Tendenziell wird die Kommunikation **als zu wenig umfangreich** beurteilt.

# Die Informationen aus der Informatik sind verständlich

Auswertung nach positiven Nennungen

## Verständlichkeit der Informationen aus der Informatik



Die **Verständlichkeit** der Informationen hat sich deutlich erhöht und liegt zum ersten Mal über dem Durchschnitt der Vergleichsdatenbank.

# Fazit: Kommunikationsleistung

---

- Die **Kommunikationsleistung** erreicht mit 4.41 Punkten ein **überdurchschnittliches** Resultat.
- Die **Balance der Kommunikation ist sowohl bei der Häufigkeit als auch beim Umfang gut**. Tendenziell sollte häufiger und umfangreicher kommuniziert werden.
- Die **Verständlichkeit** der Informationen aus der Informatik hat sich stetig verbessert und liegt **auf einem guten Niveau**.
- Bei **Störungen** und Ausfällen wird ebenfalls **gut informiert**.

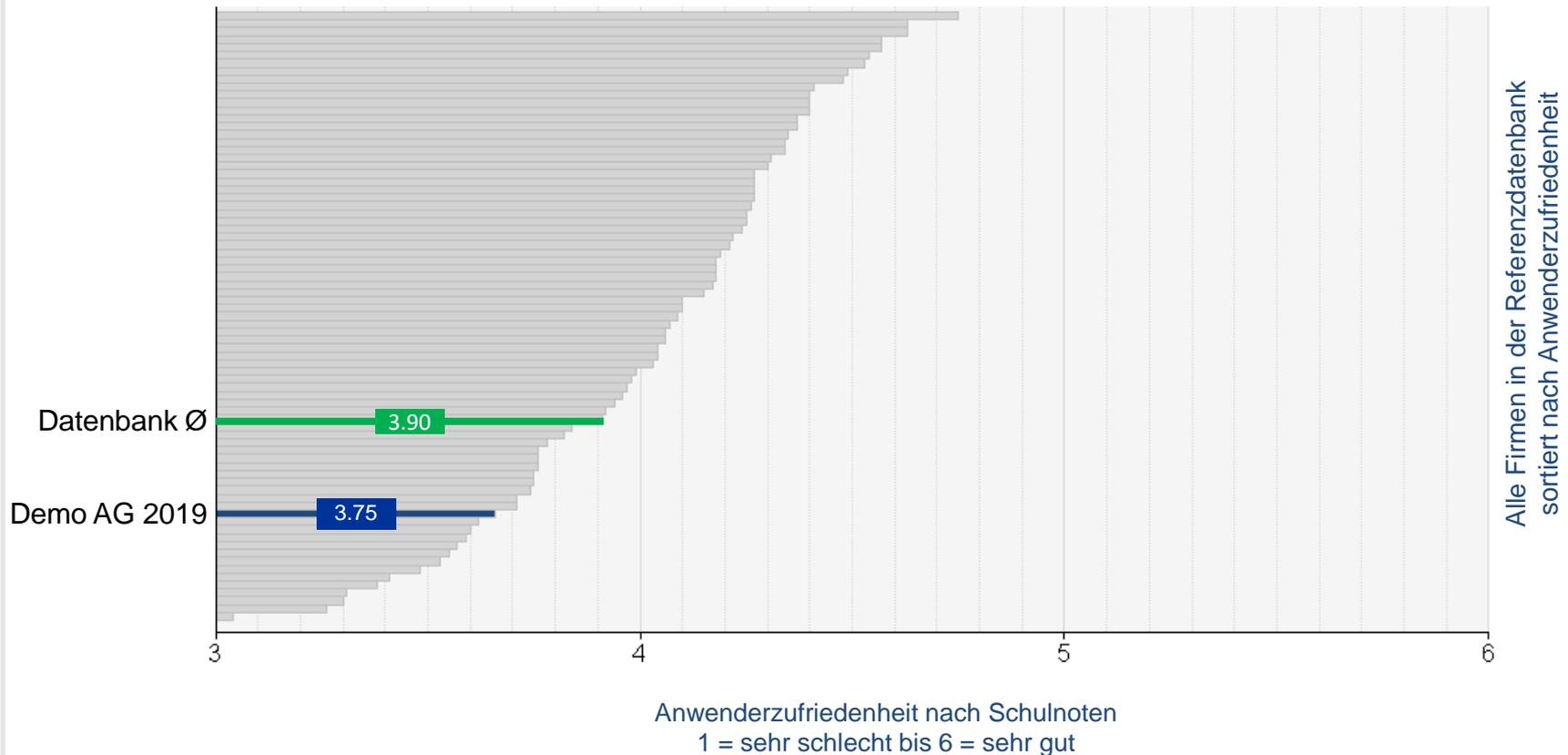
# Agenda

## Inhalt

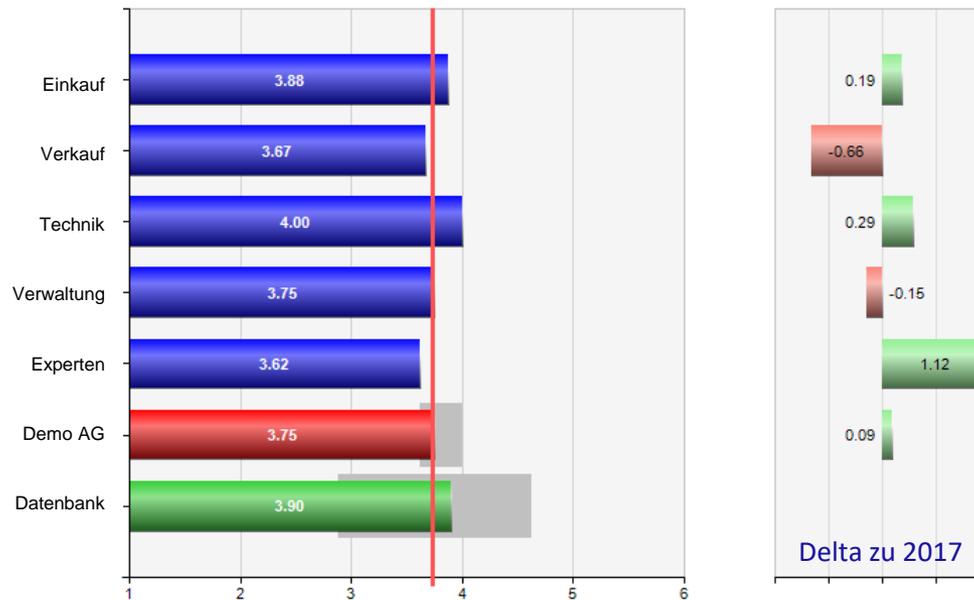
- 1 Ablauf der Befragung und Umfragebeteiligung
- 2 Management Summary und Gesamtergebnis
- 3 Verwendete Kontaktstellen bei Fragen und Problemen
- 4 Service Desk
- 5 Vor-Ort Support
- 6 Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit
- 7 Client und Office Rollout
- 8 Kommunikation
- 9 Schulungsangebot
- 10 Fragen zur IT-Sicherheit
- 11 Gesamtbeurteilung und Handlungsbedarf

# Unterdurchschnittliche Werte für das Angebot an Computerschulungen

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



# Schulungsangebot weiterhin unterdurchschnittlich



Das **Schulungsangebot** wird mit 3.75 Punkten weiterhin kritisch beurteilt.

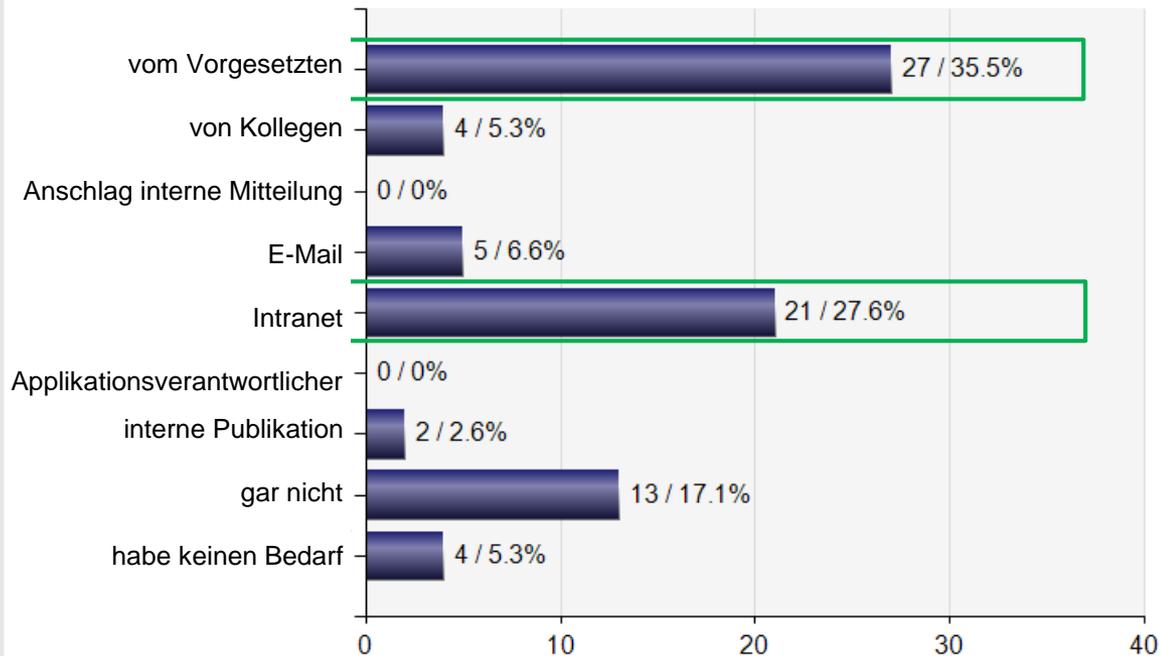
Die Bewertung hat sich jedoch gegenüber 2017 leicht erhöht (+0.09).

Die Schwankungen zwischen den verschiedenen Abteilungen fallen relativ gering aus.



# 17% der Teilnehmenden kennen das Schulungsangebot nicht

Wie erfahren Sie in der Regel vom Schulungsangebot?



17% der Teilnehmenden kennen das Schulungsangebot nicht.

Bei 35% der Mitarbeitenden wird das Angebot an Computerschulungen durch den Vorgesetzten kommuniziert.

Die Publikation im Intranet ist mit rund 28% ebenfalls stark vertreten.

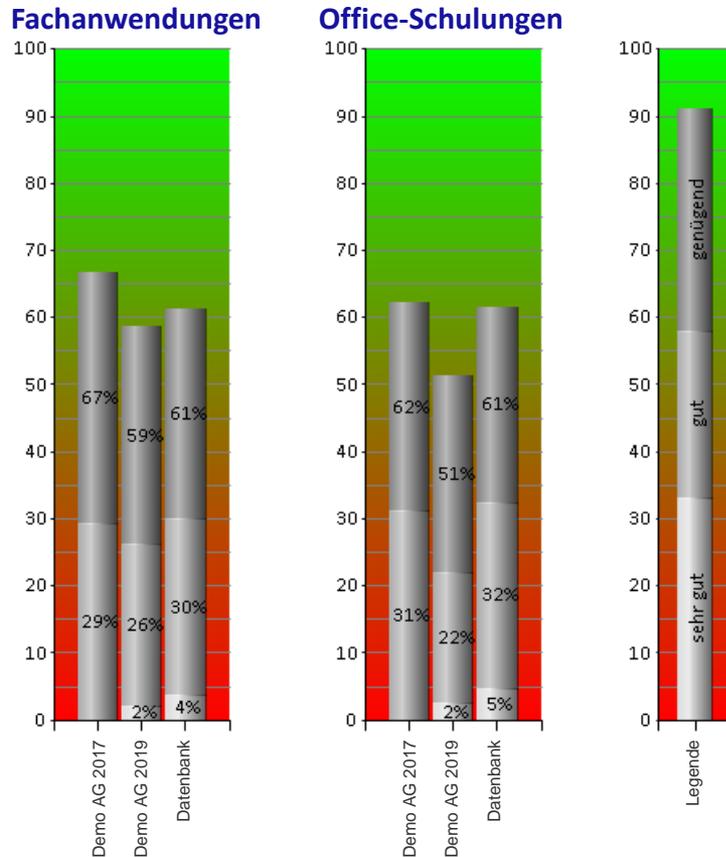
Lediglich 5% der Befragten geben an, keinen Schulungsbedarf zu haben.

Die Publikation des Angebots im Intranet sollte stärker kommuniziert werden.

# Das Schulungsangebot deckt die Bedürfnisse der Teilnehmer nicht ausreichend ab

Auswertung nach positiven Nennungen

## Abdeckung der Bedürfnisse durch das Schulungsangebot



Die Bedürfnisse der Umfrageteilnehmer bezüglich Computerschulungen werden nicht ausreichend abgedeckt.

Bei Standard Office-Software ist das Defizit am grössten.

Hier spiegelt sich wieder, dass viele Teilnehmer das Schulungsangebot nicht kennen oder an den Schulungen nicht teilnehmen können.

# Fazit: Schulungsangebot

---

- Das Schulungsangebot wird mit 3.75 Punkten weiterhin **kritisch** beurteilt.
- Die Bewertung hat sich jedoch gegenüber 2017 leicht erhöht (+0.09).
- **17%** der Befragten **kennen das Schulungsangebot nicht**.
- Die Schwankungen zwischen den verschiedenen Abteilungen fallen relativ gering aus.
- Bei **35%** der Mitarbeitenden wird das Angebot an Computerschulungen **durch den Vorgesetzten kommuniziert**.
- Lediglich 5% der Befragten geben an, keinen Schulungsbedarf zu haben.
- Die **Bedürfnisse** der Umfrageteilnehmer bezüglich Computerschulungen **werden nicht ausreichend abgedeckt**.
- Die Publikation des Angebots **im Intranet sollte stärker kommuniziert** werden.

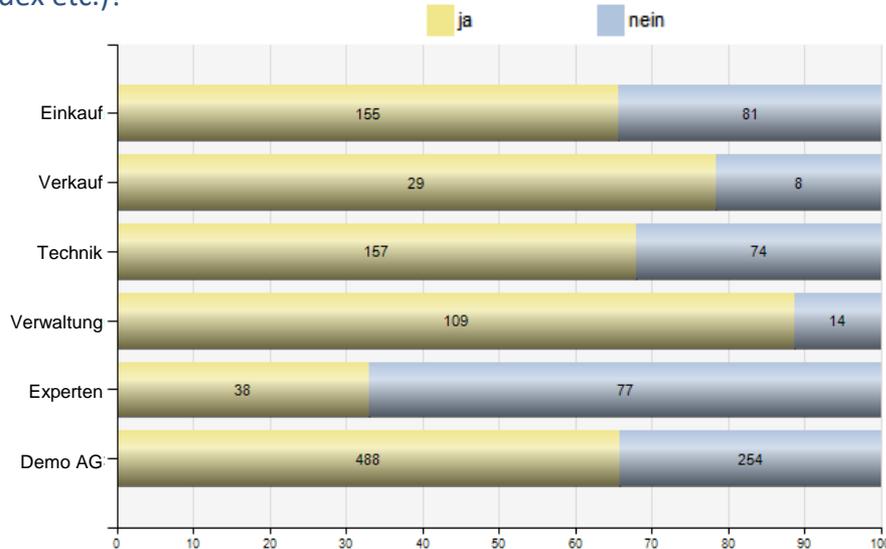
# Agenda

## Inhalt

- 1 Ablauf der Befragung und Umfragebeteiligung
- 2 Management Summary und Gesamtergebnis
- 3 Verwendete Kontaktstellen bei Fragen und Problemen
- 4 Service Desk
- 5 Vor-Ort Support
- 6 Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit
- 7 Client und Office Rollout
- 8 Kommunikation
- 9 Schulungsangebot
- 10 Fragen zur IT-Sicherheit
- 11 Gesamtbeurteilung und Handlungsbedarf

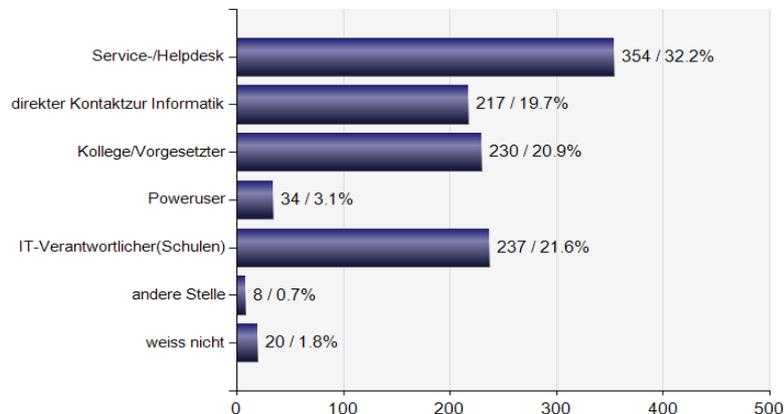
# Ein Drittel der Anwender kennen die Benutzungsvorschriften nicht

Kennen Sie die Benutzungsvorschriften / Nutzungsweisung von IT Ressourcen (IT-Kodex etc.)?



- Zwei Drittel der Befragten, kennen die Benutzungsvorschriften nicht.
- Am besten kennen «Berufsschulen», am schlechtesten «Externe» die Benutzungsvorschriften.
- Die Unterschiede der Erhebungskreise sind gross.

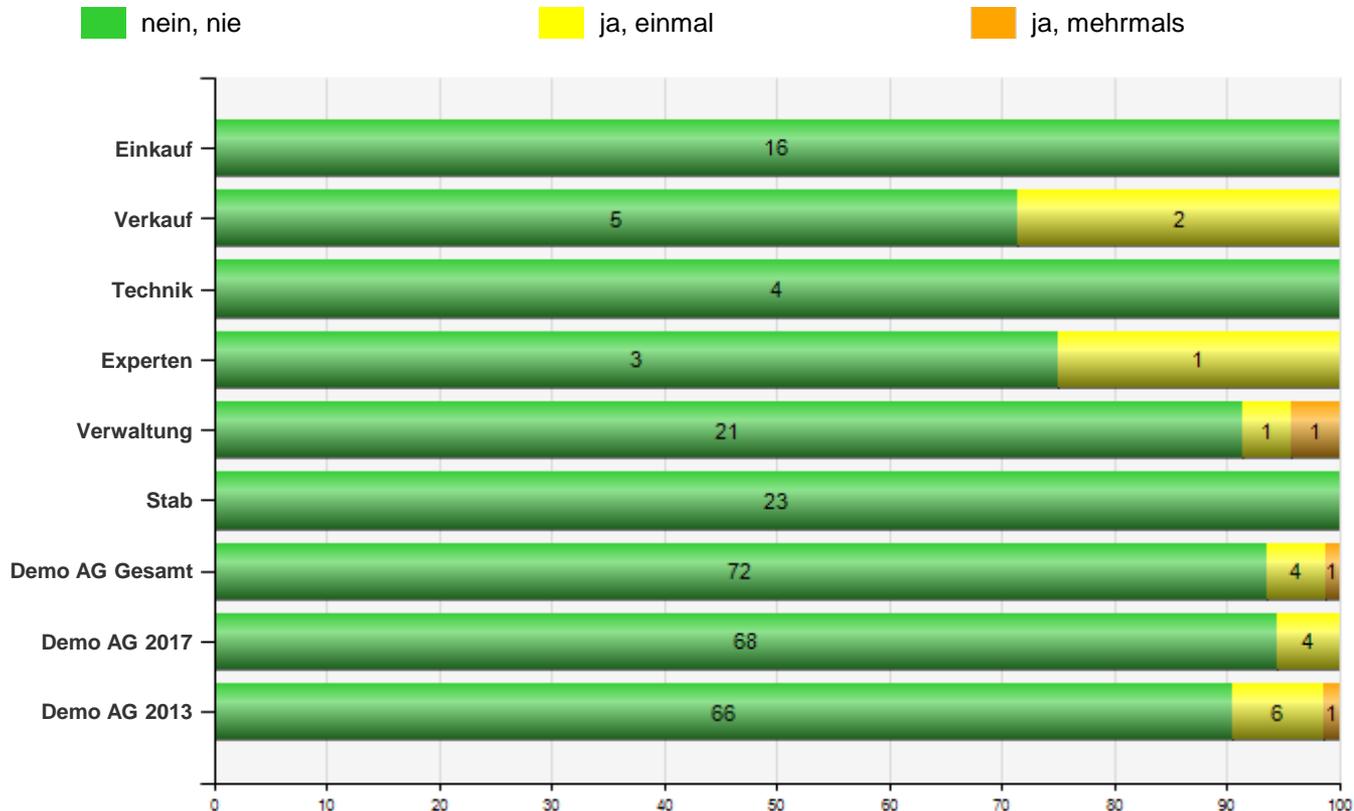
Wohin würden Sie sich mit einem Anliegen im Bereich der IT-Sicherheit wenden?



- Ein Drittel der Anwender wendet sich bei Anliegen zur IT-Security an den Servicedesk, 20% zu einem direkten Kontakt in der Informatik und 22% an den IT-Verantwortlichen der Schulen.

# Kaum Vorfälle mit Malware

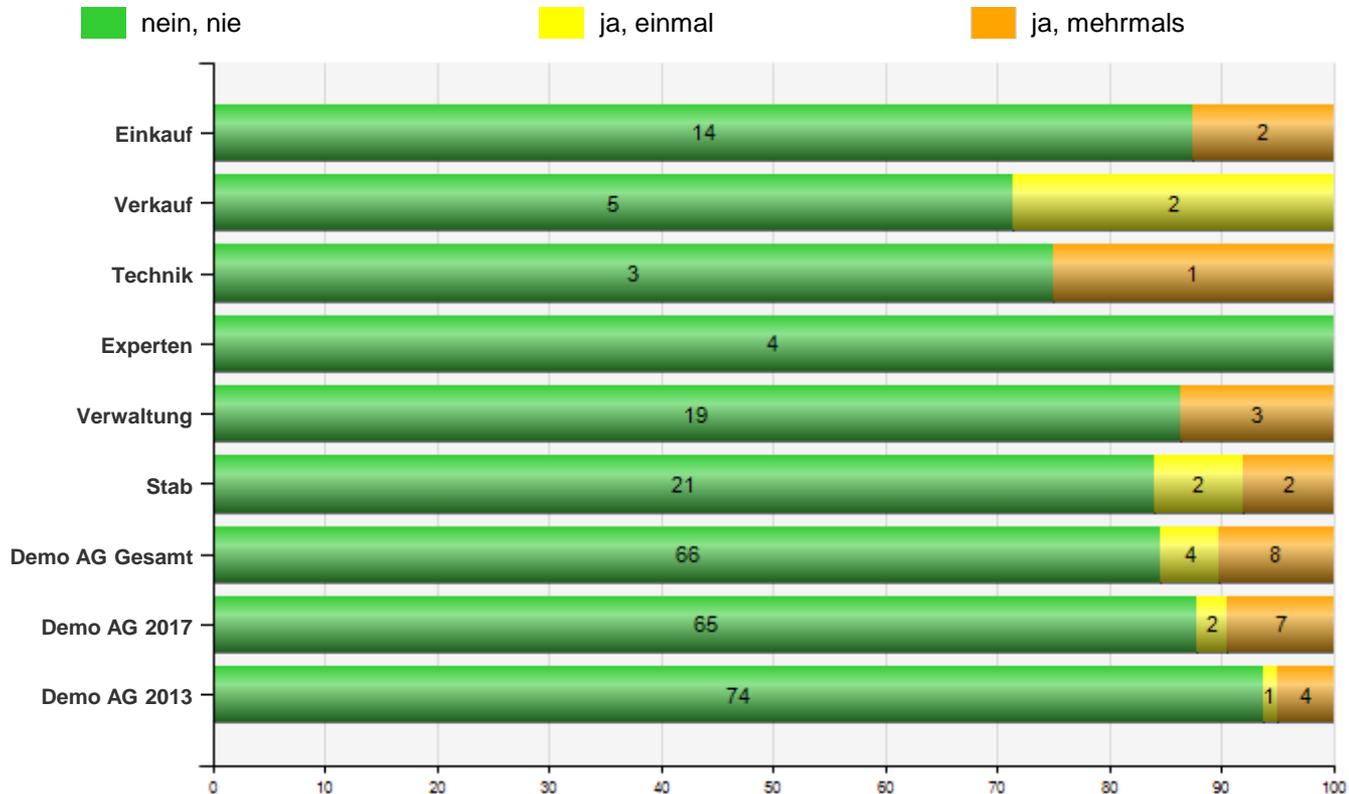
Erlebten Sie in den letzten 12 Monaten in der Firma Vorfälle im Zusammenhang mit Malware?



- In den vergangenen 12 Monaten gab es kaum Vorfälle mit Malware, sodass hier kein Handlungsbedarf besteht.

# Phishing Mails bei 15% der Teilnehmenden

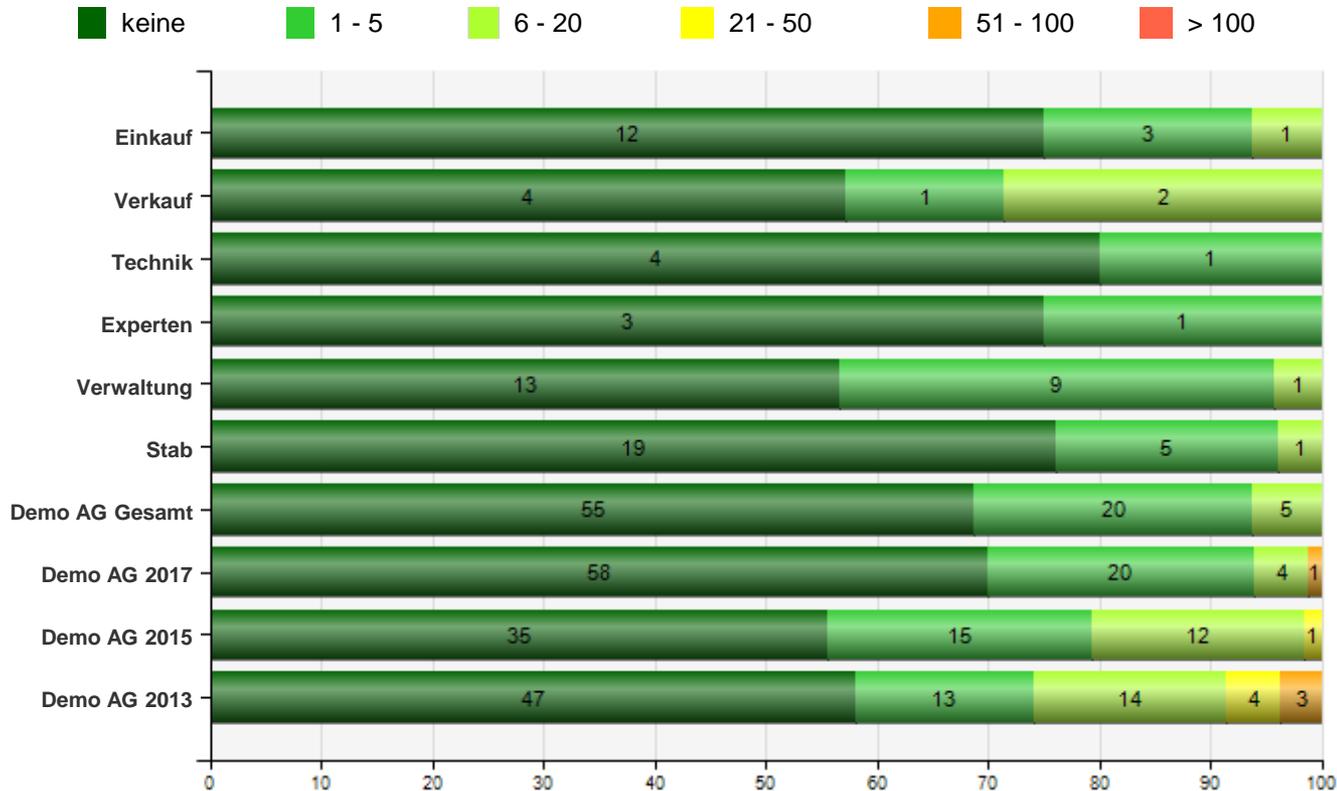
Erlebten Sie in den letzten 12 Monaten in der Firma Vorfälle im Zusammenhang mit Phishing?



- Rund 10% der Teilnehmenden erlebten mehrmals Vorfälle mit betrügerischen Mails.

# Keine Probleme mit SPAM

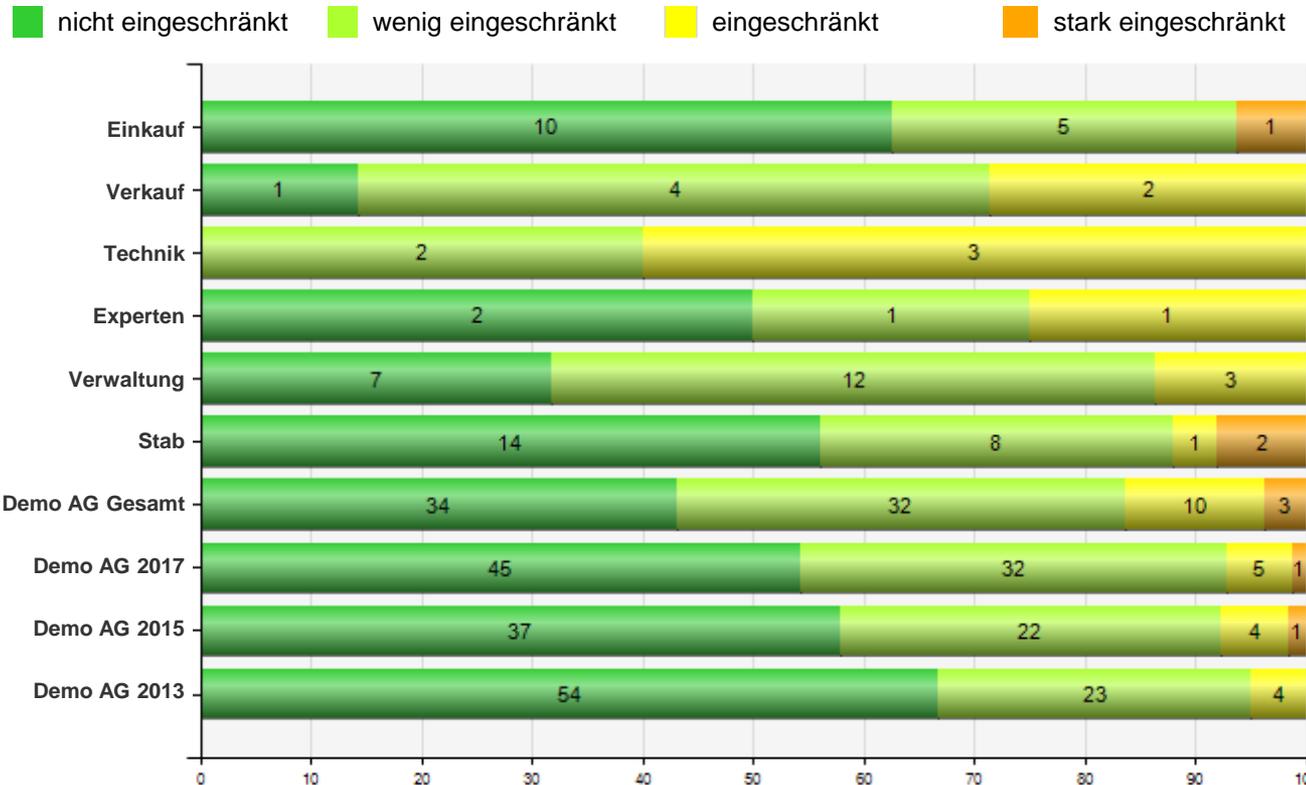
Wie viele SPAM-Mail (unerwünschte E-Mails) erhalten Sie an Ihrem Arbeitsplatz pro Woche?



- Zwei Drittel der Umfrageteilnehmer werden komplett von SPAM Mails verschont.
- Weniger als 10% der Teilnehmenden erhalten mehr als 5 SPAM Mails pro Woche.

# 15% der Teilnehmenden werden durch die Sicherheits-Massnahmen eingeschränkt

Fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit mit IT-Mitteln in der Klinik durch Sicherheitsmassnahmen eingeschränkt?

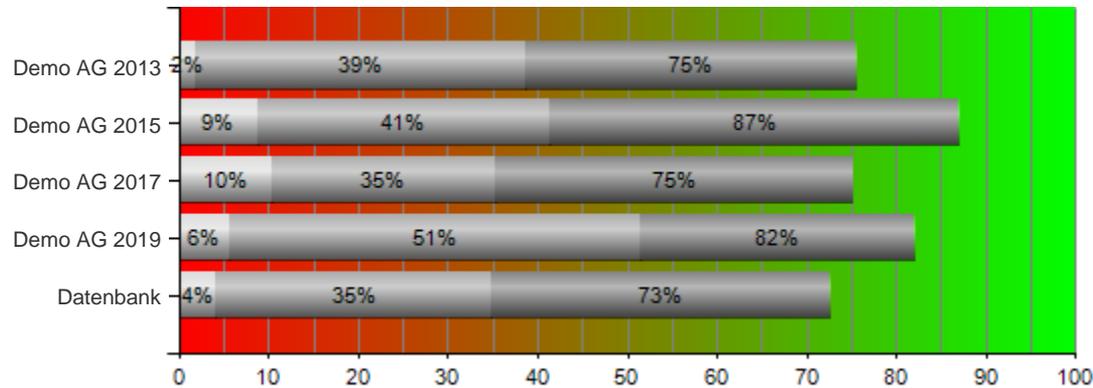


- 15% der Teilnehmenden werden durch Sicherheitsmassnahmen eingeschränkt.
- Rund die Hälfte der Teilnehmenden werden bei der Arbeit nicht durch Sicherheitsmassnahmen behindert; weitere 40% werden nur wenig eingeschränkt.

# Gut abgedecktes Informationsbedürfnis bezüglich Fragen zur IT-Sicherheit

Auswertung nach positiven Nennungen

Informationsbedürfnis bezüglich IT-Sicherheit abgedeckt?



Das **Informationsbedürfnis** bezüglich Fragen zur Informationssicherheit wird sehr gut abgedeckt.

Die Werte haben sich gegenüber 2017 deutlich erhöht und liegen klar über dem Durchschnitt der Vergleichsdatenbank.

# Fazit: IT-Sicherheit

---

- Im vergangenen Jahr gab es **kaum Vorfälle mit Malware**.
- Die Umfrageteilnehmer werden auch **kaum noch durch SPAM Mails** belästigt.
- Bei 15% der Teilnehmenden sind allerdings **Phishing Mails ein Problem**. Bei 10% gab es gleich mehrfach Fälle von Betrugsversuchen via E-Mail.
- Die **Beeinträchtigung** bei der Arbeit durch Sicherheitsmassnahmen bewegt sich in einem **vertretbaren Rahmen**.
- In den letzten Jahren gab es eine starke Sensibilisierung bei den Mitarbeitenden in allen, von uns befragten Firmen. Entsprechend hat sich die Abdeckung des Informationsbedürfnisses der Teilnehmer bei den meisten Firmen deutlich erhöht.

# Agenda

## Inhalt

- 1 Ablauf der Befragung und Umfragebeteiligung
- 2 Management Summary und Gesamtergebnis
- 3 Verwendete Kontaktstellen bei Fragen und Problemen
- 4 Service Desk
- 5 Vor-Ort Support
- 6 Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit
- 7 Client und Office Rollout
- 8 Kommunikation
- 9 Schulungsangebot
- 10 Fragen zur IT-Sicherheit
- 11 Gesamtbeurteilung und Handlungsbedarf

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



## Auszug aus den Kommentaren:

- «Es wäre wünschenswert einen Ansprechpartner bei der Demo AG IT zu haben der für die jeweilige Abteilung verantwortlich ist (...))»
- «Alle Anwender in einer Abteilung haben das gleiche auf dem PC, neue Angestellte bekommen eine gute Einführung über Drucker und Betriebssystem (...))»
- «Regelmässige Schulung in der produktiven Bedienung der Programme - Tipps und Tricks»
- «Einführung mobiler Arbeitsplätze mit Laptops / Firmenlaptops für ausgewählte Stellen mit Token-Zugang»
- «mehr kompetente Supporter inhouse, Abschaffung Citrix, regelmässige Schulung in div. Software-Programmen»
- «das würde ich nie sein :) »
- «Ich finde, die Informatik intern und extern macht einen guten Job. Die grossen Verbesserungen seit der Professionalisierung unseres IT-Managements sind deutlich spürbar. Merci dafür!»

# Fazit: Demo AG

---

- Die Teilnehmer der Demo AG vergaben mit 4.63 eine **sehr hohe Gesamtbewertung**.
- Damit hebt sich die Anwenderzufriedenheit deutlich vom Durchschnitt aller befragten Firmen ab.
- Die grösste Steigerung erfolgte im Jahr 2015. Trotzdem konnte in den Folgejahren die **Anwenderzufriedenheit konstant weiter gesteigert werden**.
- Die Abteilung «Verkauf» bewertete am besten, die «Technik» am schlechtesten.
- Deutlich gestiegen sind die Werte der Abteilungen «Experten» sowie «Stab».
- Der leicht negative Trend beim Vor-Ort Support und der Leistungsfähigkeit & Zuverlässigkeit der letzten Erhebung konnte 2019 verbessert werden.

# Weiteres Vorgehen

---

## **Detailanalyse der Umfrageresultate**

- Detaillierte Analyse der Umfrageresultate durchführen
- Aus den Erkenntnissen die geeigneten Massnahmen bestimmen und diese priorisieren

## **Resultate und Massnahmen kommunizieren und umsetzen**

- Die geplanten Massnahmen mit einer Zusammenfassung der Umfrageresultate an alle Benutzer kommunizieren

axeba  
Professional IT Consulting