



# Nase im Wind

## Erhebung der IT Anwenderzufriedenheit

axeba ag  
Professional IT Consulting  
Räffelstrasse 10  
8045 Zürich

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

# Inhalt

## Inhalt

1

Vorstellung axeba

2

Vorstellung Erhebung der Anwenderzufriedenheit «Nase im Wind»

3

Beispiele Webfragebögen

4

Beispielauswertung Jahresumfrage

5

Beispielauswertung Monatsumfrage «Benutzerbarometer»

6

Beispielauswertung Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout

7

Diverse weitere Musterauswertungen zur Umfrage

8

Technische Voraussetzungen

# axeba ag



Markus Elsener



Konrad Risch



Reto Jaeggi



Heino Schneider



Thomas Frei



Karsten Brumme

## axeba

Professional IT Consulting

|                    |   |
|--------------------|---|
| Gründung           | Januar 2002                                     |
| Inhaber            | Markus Elsener und Konrad Risch                 |
| Anzahl Mitarbeiter | 6   |
| Kunden             | mittlere und grössere Firmen aus allen Branchen |

| Kernkompetenzen       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| IT-Services (SLA)     | 51 Projekte             |
| IT-Prozesse           | 23 Projekte             |
| IT-Kostenverrechnung  | 22 Projekte             |
| Benchmarking EWP      | 89 Firmen, 350 000 PC   |
| Benchmarking SAP      | 17 Firmen, 40 000 User  |
| Outsourcing           | 21 Projekte             |
| Benutzerzufriedenheit | 31 Firmen, 100 000 User |
| IT-Strategie          | 28 Projekte             |

# Kerngeschäft von axeba

---

- **Benchmarking:** Benchmarking des Gebietes Electronic Workplace und SAP inkl. Aufzeigen von Optimierungspotenzial bei über 89 Firmen mit insgesamt über 350 000 Arbeitsplätzen.
- **Anwenderzufriedenheit:** Erhebung der Anwenderzufriedenheit mit der standardisierten Kundenumfrage *Nase im Wind* inkl. Aufzeigen von Verbesserungspotential aus Kundensicht bei 31 Firmen mit insgesamt über 100 000 Benutzern.
- **IT-Strategie:** Erarbeitung der IT-Strategie bei 28 Unternehmen. Herausarbeitung und Klärung der in der Firma vorhandenen kontroversen Fragestellungen bezüglich der IT-Strategie.
- **Servicemanagement:** Erarbeitung, Definition, Gestaltung und Implementation von Informatik-Services inkl. Preiskalkulation und Beschreibung in Service Level Agreements. Transparente Darstellung der Leistungen und Kosten zur verursachergerechten Verrechnung und Kostensenkung bei 51 Kunden mit insgesamt über 100 000 Benutzern.
- **Servicemanagement Circle:** Im Service Management Circle der axeba treffen sich regelmässig die IT-Leiter, IT-Infrastrukturverantwortliche, Verantwortliche für IT-Servicemanagement und IT-Controller von 20 Firmen.
- **IT-Kostenverrechnung:** Hochautomatisierte und verursachergerechte Verrechnung der IT-Kosten mit unserer Softwarelösung axeba SMS (axeba Service Management Suite) bei 22 Kunden.
- **Outsourcing:** Unterstützung und Beratung beim Outsourcing von IT-Leistungen in insgesamt 21 Projekten.
- **IT-Prozesse:** Einführung, Review und Optimierung der Servicemanagement-Prozesse gemäss ITIL bei 23 Unternehmen.

# Inhalt

## Inhalt

1

Vorstellung axeba

2

Vorstellung Erhebung der Anwenderzufriedenheit «Nase im Wind»

3

Beispiele Webfragebögen

4

Beispielauswertung Jahresumfrage

5

Beispielauswertung Monatsumfrage «Benutzerbarometer»

6

Beispielauswertung Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout

7

Diverse weitere Musterauswertungen zur Umfrage

8

Technische Voraussetzungen

# Anwenderzufriedenheit als Benchmark

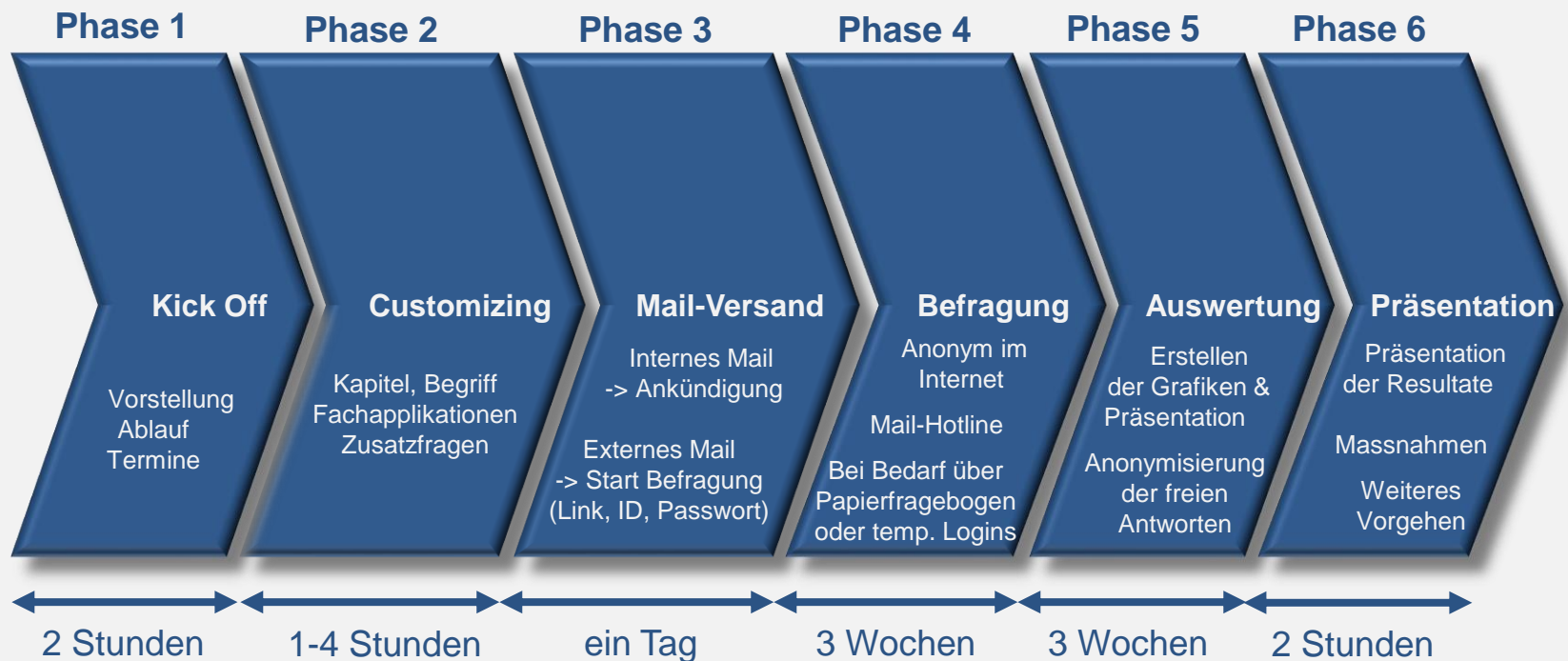
---

## Anforderungen:

- ✓ Standardisierte Erhebung
- ✓ Vergleichbare Resultate
- ✓ Vergleich über Zeit
- ✓ Vergleich zwischen Unternehmen
- ✓ Befragung anonym
- ✓ Automatisierte Auswertung
- ✓ Grafische Darstellung

# Ablauf der Erhebung

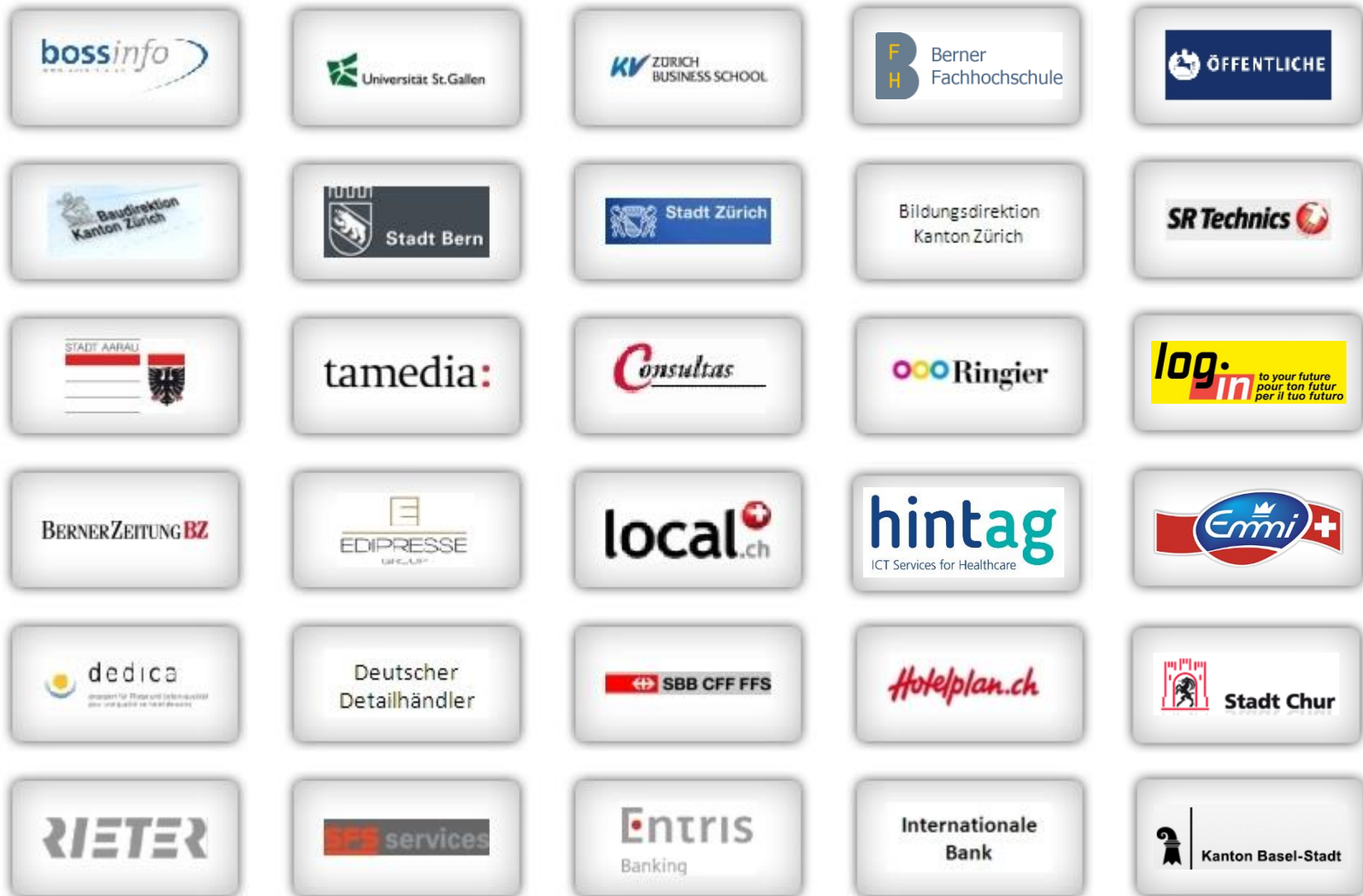
## Ablauf Nase im Wind



# Vergleichswerte der axeba Datenbank

Viele Firmen/Verwaltungen führen die Benutzerumfrage regelmässig durch.

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





# Facts und Figures

| Fact   | Figures  |
|--|--|
| Durchführung der Befragungen seit                                      | 2003   |
| Befragte Firmen  | 30   |
| Durchgeführte Umfragen   | 150  |
| Befragte Benutzer  | 120 000  |
| Verschickte Fragebögen   | 750 000  |
| Eingegangene & ausgewertet Antworten                                   | 300 000  |
| Befragte Benutzer pro Jahr (Durchschnitt)                              | 50 000   |
| Eingegangene Kommentare  | 250 000  |
| Regelmässig Befragungen (z.T. als Vertragsbestandteil bei Outsourcing) | SBB, Stadt Zürich, Tamedia, Internationale Bank, Hint*, ...<br>(*Spitäler Aarau, Zofingen, Barmelweid, Menziken, Leuggern, Reusspark, Lindenfeld, Vista Klinik, Psychiatrische Dienste AG) |
| Eingesetzte Lösung   | Eigenentwicklung (durch SW-Partner)<br>in Cloud (Microsoft Azure) gehostet   |

# Service Nase im Wind

---

- Erhebung der
  - Anwenderzufriedenheit
- 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 (als Option)
  - Aufwand pro Benutzer 10 - 20 Minuten
- Automatische Auswertung
  - Grafische Darstellung und Vergleich der Resultate

# Inhalt

## Inhalt

1

Vorstellung axeba

2

Vorstellung Erhebung der Anwenderzufriedenheit «Nase im Wind»

3

Beispiele Webfragebögen

4

Beispielauswertung Jahresumfrage

5

Beispielauswertung Monatsumfrage «Benutzerbarometer»

6

Beispielauswertung Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout

7

Diverse weitere Musterauswertungen zur Umfrage

8

Technische Voraussetzungen

# Beispiele zum Webfragebogen

axeba  
Professional IT Consulting

## Anlaufstellen

Verwendete Anlaufstellen bei Fragen und Problemen 100%

Welches sind Ihre wichtigsten Anlaufstellen bei Fragen und Problemen mit ...

|  | Kollege                             | Vorgesetzter                        | Power User                          | Helpdesk                            | Lieferant                | Sonstige                 | weiss nicht              |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| der PC-Infrastruktur?                  | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| der Office-Software?                   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Fachprogrammen (axebaSMS, etc.)?       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| der Beschaffung von Informatikmitteln? | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

google

< >

© 2014 - axeba

# Beispiele zum Webfragebogen

axeba  
Professional IT Consulting

## Service Desk Tel. 044 455 63 68

Fragen zur telefonischen Supportstelle (Tel. 044 455 63 68)

100%

**Wie häufig nehmen Sie den Service Desk 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

< >

© 2014 - axeba

# Beispiele zum Webfragebogen

Question Step - Survey Tool x +  
https://umfrage.axeba.ch/Survey/QuestionStep

**axeba**  
Professional IT Consulting

## Informationssicherheit

Beurteilung der Informationssicherheit 92% ?

|   |                          |                                 |                          |                          |                               |                          |  |
|---|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|--|
| <b>Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit der Informationen zur IT-Sicherheit?</b>               | sehr schlecht            | schlecht                        | ungenügend               | genügend                 | gut                           | sehr gut                 | weiss nicht                                  |
|   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>         | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>                        |
| <b>Wie gut wird Ihr Informationsbedürfnis bezüglich Fragen der IT-Sicherheit abgedeckt?</b>       | sehr schlecht            | schlecht                        | ungenügend               | genügend                 | gut                           | sehr gut                 | habe diesbezüglich keinen Informationsbedarf |
|   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>           | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>         | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>                        |
| <b>Kennen Sie die Benützungsvorschriften / Nutzungsweisung von IT Ressourcen (IT-Kodex etc.)?</b> |                          |                                 |                          |                          |                               | ja                       | nein   |
|   |                          |                                 |                          |                          |                               | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>                        |
| <b>Wohin würden Sie sich mit einem Anliegen im Bereich der IT-Sicherheit wenden?</b>              | Service-/ Helpdesk       | direkter Kontakt zur Informatik | Kollege/ Vorgesetzter    | Poweruser                | IT-Verantwortlicher (Schulen) | andere Stelle            | weiss nicht                                  |
|   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                     |

© 2019 - axeba

# Beispiele zum Webfragebogen

axeba  
Professional IT Consulting

## Ermittlung der Erhebungskreise

Optionale Einstiegsfrage z.B. Client Typ, Arbeitsbereich oder Standort

100%

Mit welchem Clienttyp arbeiten Sie?

Notebook

Thin Client

Workstation

iPad

< >

© 2014 - axeba

# Beispiele zum Webfragebogen

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://umfrage.axeba.ch/Survey/Q>. The page title is "Question Step - Survey Tool". The main content area is dark grey with the "axeba Professional IT Consulting" logo at the top left. A white modal window titled "Hilfe" (Help) is overlaid on the page. The modal contains the following text:

**Hinweise zum Ausfüllen:**

- Antworten Sie bitte für Ihre **persönliche** Situation, nicht für Ihre Kolleginnen und Kollegen.
- Versuchen Sie **alle Fragen** zu beantworten (gegebenenfalls markieren Sie „keine Antwort“ resp. „weiss nicht“).
- Nutzen Sie auch die verschiedenen Möglichkeiten für **Bemerkungen** und **Ergänzungen**.
- Für das Ausfüllen brauchen Sie **10 bis 15 Minuten** Zeit.
- Die Befragung wird **anonym** durchgeführt, Rückschlüsse auf Ihre Person sind nicht möglich.

Falls während der Umfrage Fragen oder Probleme auftreten, können diese direkt an die axeba ag gerichtet werden. Hierzu senden Sie ein E-Mail mit einer kurzen Beschreibung des Problems / der Frage und Ihrer Telefonnummer an [survey@axeba.ch](mailto:survey@axeba.ch). Im Anschluss werden sie durch den axeba Support kontaktiert.

Herzlichen Dank  
axeba ag

At the bottom right of the modal is a button labeled "Schliessen" (Close).

© 2014 - axeba



# Inhalt

## Inhalt

1

Vorstellung axeba

2

Vorstellung Erhebung der Anwenderzufriedenheit «Nase im Wind»

3

Beispiele Webfragebögen

4

Beispielauswertung Jahresumfrage

5

Beispielauswertung Monatsumfrage «Benutzerbarometer»

6

Beispielauswertung Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout

7

Diverse weitere Musterauswertungen zur Umfrage

8

Technische Voraussetzungen

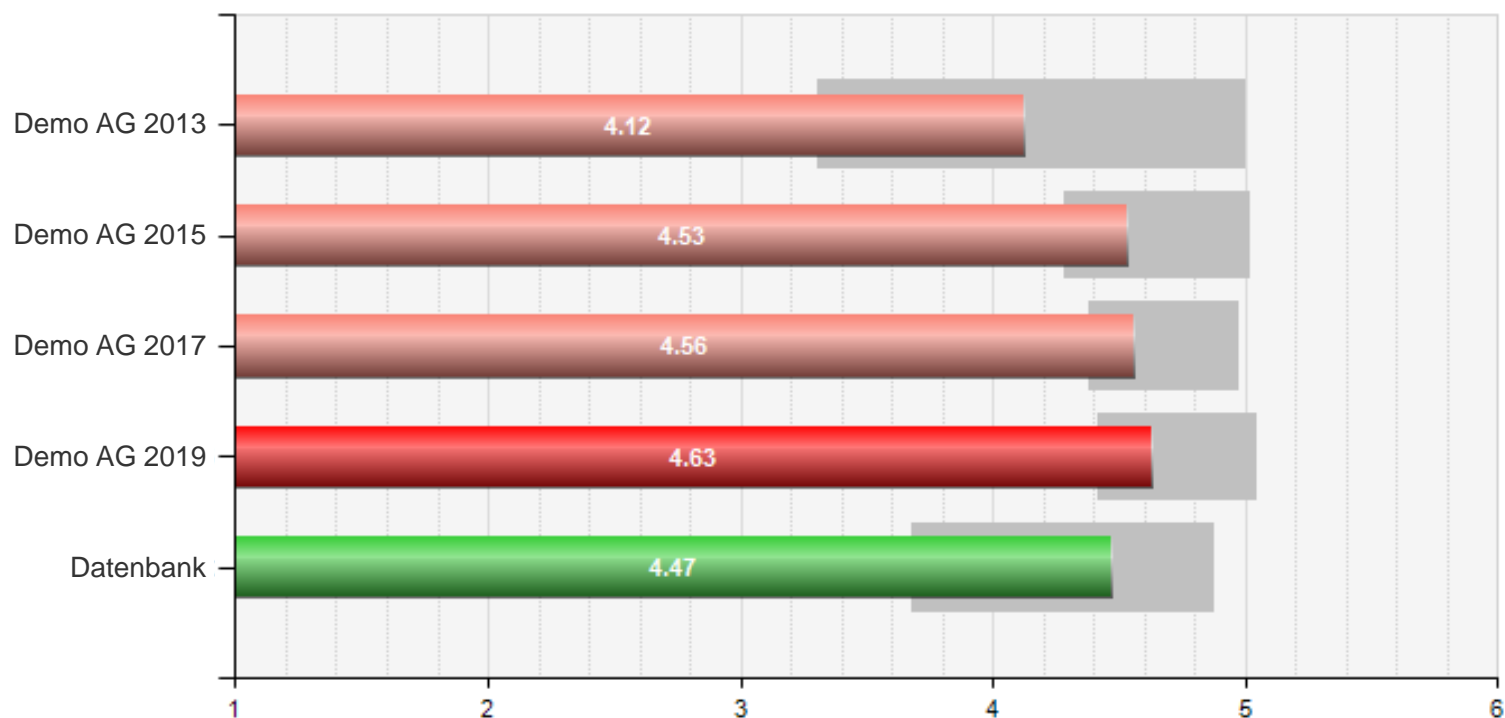
# Vergleichsmöglichkeiten

---

Die erhobenen Daten werden den folgenden Vergleichswerten gegenüber gestellt:

- **Anderen Unternehmen:** Vergleich mit dem Datenbankdurchschnitt von axeba (Benchmarking) sowohl für das Gesamtergebnis als auch für die Resultate der verschiedenen Gebiete.
- **Gebiete:** Gegenüberstellung der Werte der Gebiete Service Desk, Vor-Ort-Support, Kommunikation, Leistungsfähigkeit & Zuverlässigkeit, IT-Schulung und Gesamtbeurteilung.
- **Vorjahreswerten:** Vergleich mit den früheren Werten bei mehrmaliger Durchführung.
- **Abteilungen des Unternehmens:** Vergleich der verschiedenen Abteilungen des Unternehmens untereinander und mit anderen Unternehmen.
- **Standorte des Unternehmens:** Vergleich der verschiedenen Standorte des Unternehmens untereinander.

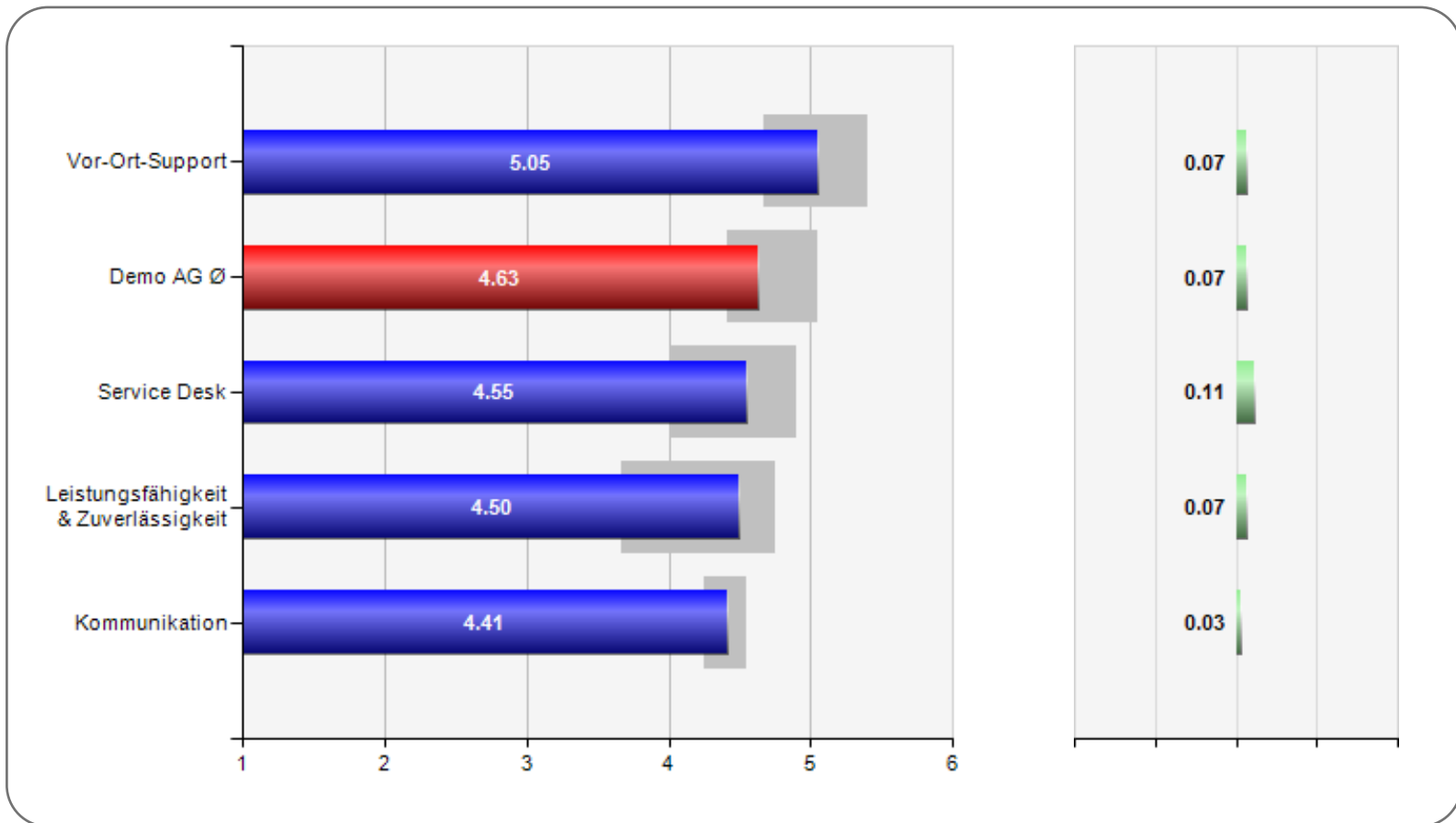
# Gesamtbeurteilung und Entwicklung der Zufriedenheit über die Zeit



# Beurteilung der verschiedenen Gebiete

## Kapitelindex

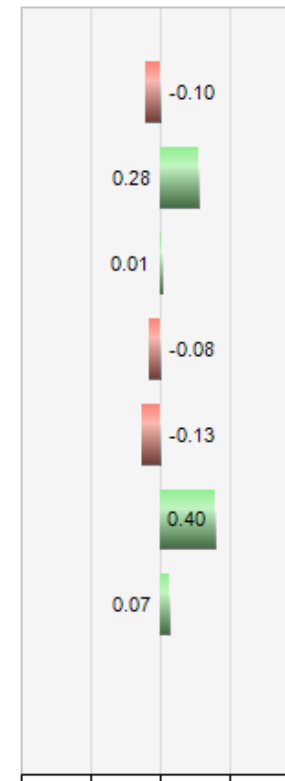
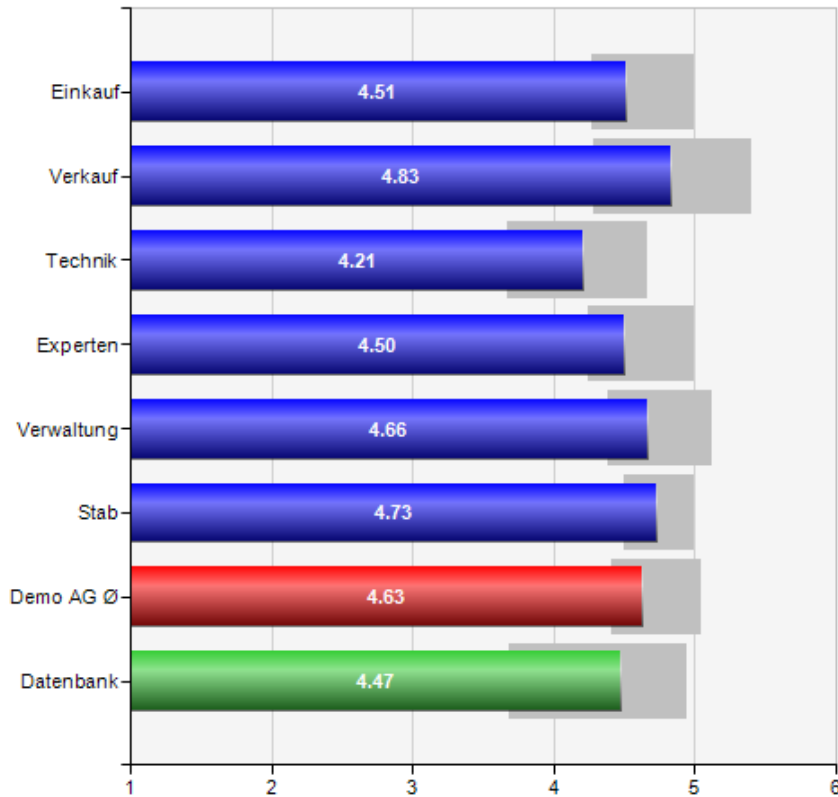
Veränderung gegenüber Vorjahr



# Beurteilung der Abteilungen

## Abteilungsindex

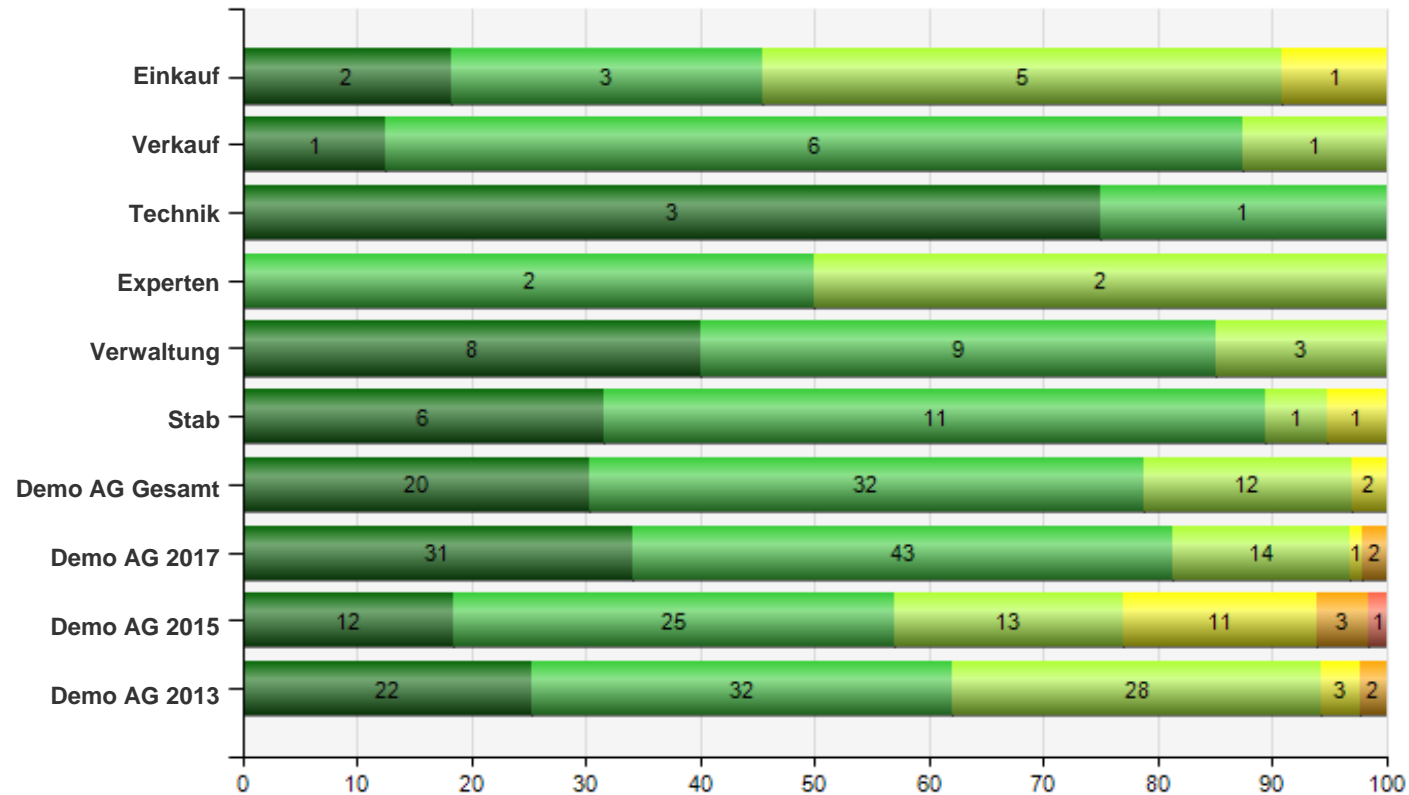
Veränderung gegenüber Vorjahr



# Detailauswertung Service Desk I

Wie beurteilen Sie das Service Desk bezüglich der Erreichbarkeit?

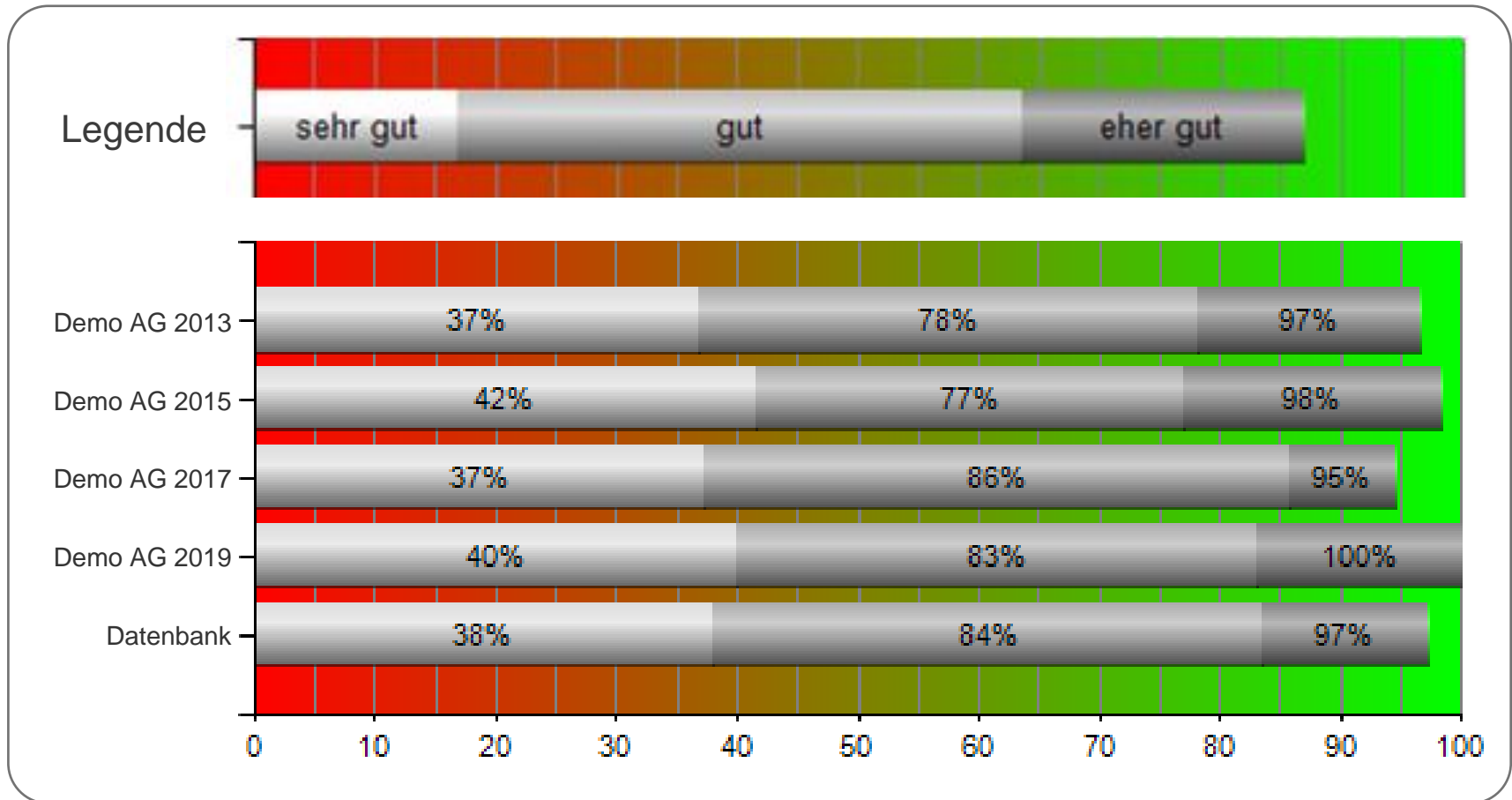
sehr gut   gut   genügend   ungenügend   schlecht   sehr schlecht



Zahlen in der Grafik zeigen die Anzahl Nennungen

# Detailauswertung Service Desk II

Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit des Service Desks?



# Beispielauswertung für eine 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.



# Inhalt

## Inhalt

1

Vorstellung axeba

2

Vorstellung Erhebung der Anwenderzufriedenheit «Nase im Wind»

3

Beispiele Webfragebögen

4

Beispielauswertung Jahresumfrage

5

Beispielauswertung Monatsumfrage «Benutzerbarometer»

6

Beispielauswertung Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout

7

Diverse weitere Musterauswertungen zur Umfrage

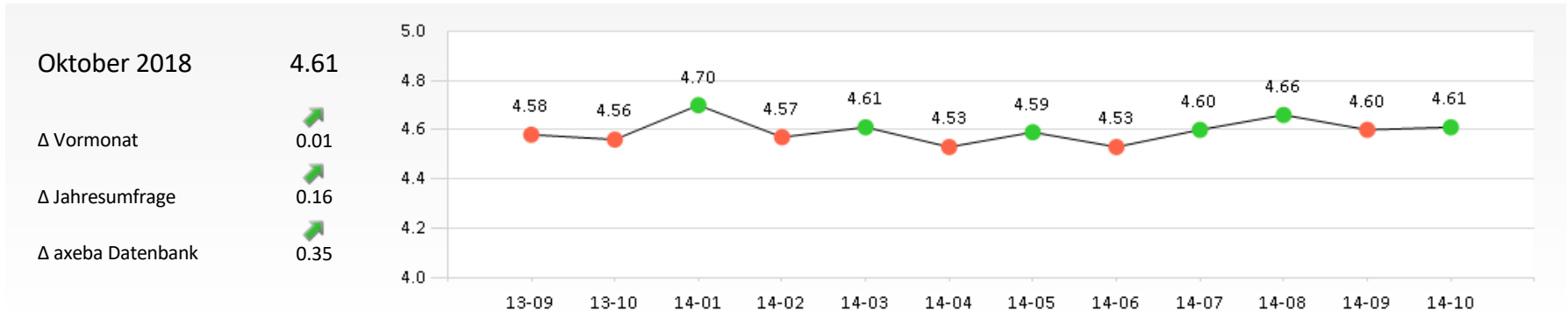
8

Technische Voraussetzungen

# Musterauswertung Barometer

## Gesamtbeurteilung und Übersicht der erhobenen Gebiete

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Leistungen der axeba Informatik?  
(Service Desk, Support, Client, Schulung, Kommunikation etc.)



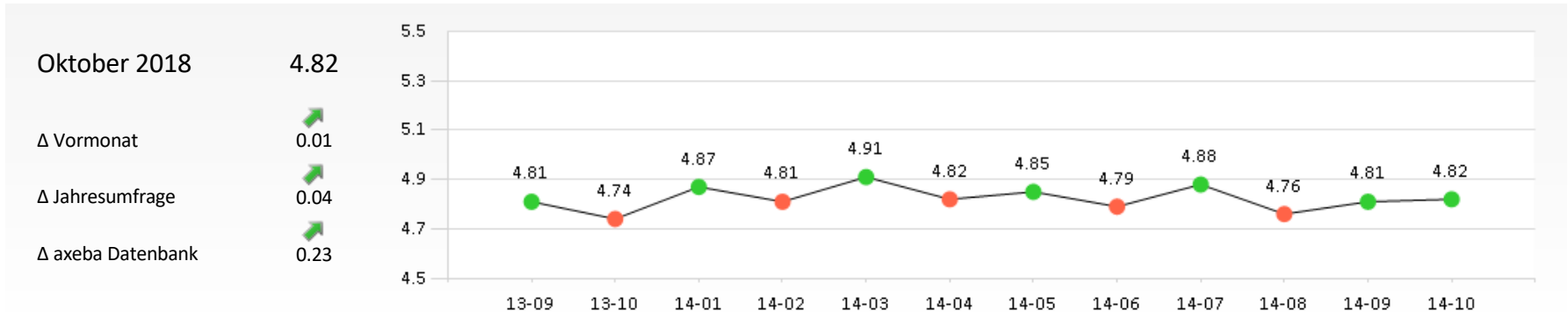
### Gesamtnote aller befragten Gebiete

|                   | Service Desk | Support | Client | Schulung | Kommunikation | SAP  | Telefonie | Fach-IT |
|-------------------|--------------|---------|--------|----------|---------------|------|-----------|---------|
| Oktober 2018      | 4.63         | 4.82    | 4.51   | 4.14     | 4.34          | 4.67 | 4.85      | 4.93    |
| Δ Vormonat        | 0.10         | 0.04    | -0.05  | -0.01    | -0.07         | 0.05 | 0.01      | -0.03   |
| Δ Jahresumfrage   | 0.19         | 0.07    | 0.05   | 0.09     | 0.04          | 0.15 | 0.04      | -0.03   |
| Δ axeba Datenbank | 0.24         | 0.21    | -0.03  | 0.09     | 0.44          | 0.23 | 0.23      | 0.24    |

# Musterauswertung Barometer

## Gesamtnote Service Desk und Word Cloud zu Kommentaren

Wie beurteilen Sie die Leistung des Service Desk der axeba ag insgesamt?



Was schätzen Sie besonders am Service Desk der axeba ag?



Was müsste am Service Desk der axeba ag verbessert werden?



# Inhalt

## Inhalt

1

Vorstellung axeba

2

Vorstellung Erhebung der Anwenderzufriedenheit «Nase im Wind»

3

Beispiele Webfragebögen

4

Beispielauswertung Jahresumfrage

5

Beispielauswertung Monatsumfrage «Benutzerbarometer»

6

Beispielauswertung Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout

7

Diverse weitere Musterauswertungen zur Umfrage

8

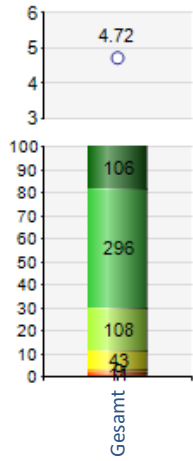
Technische Voraussetzungen

# Musterauswertung Rollout

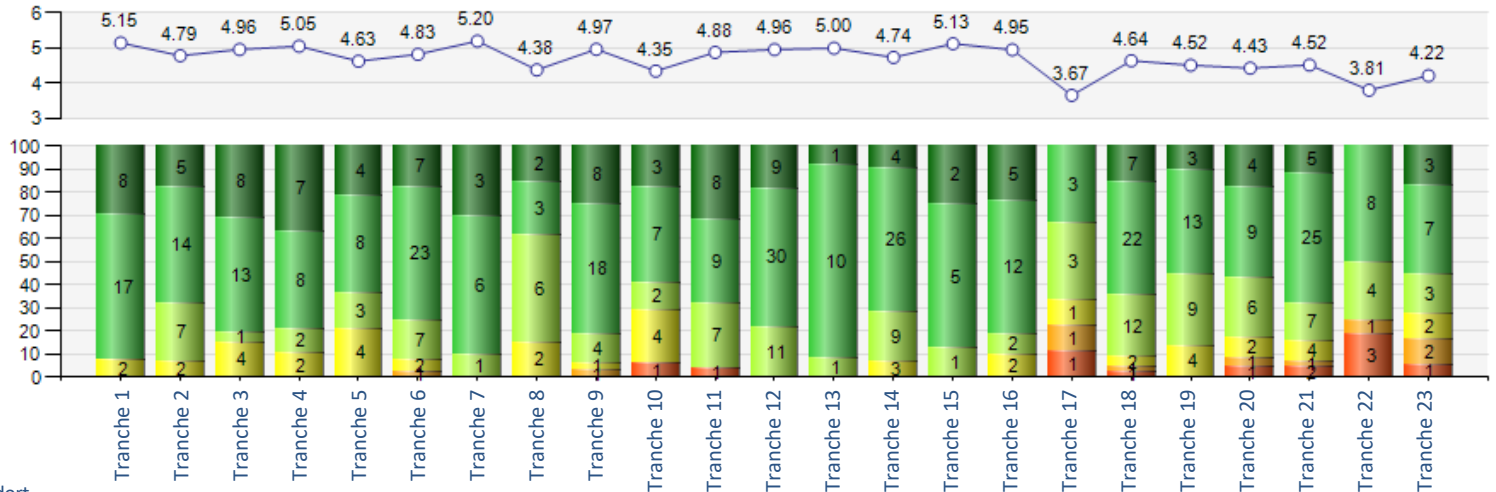
## Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout



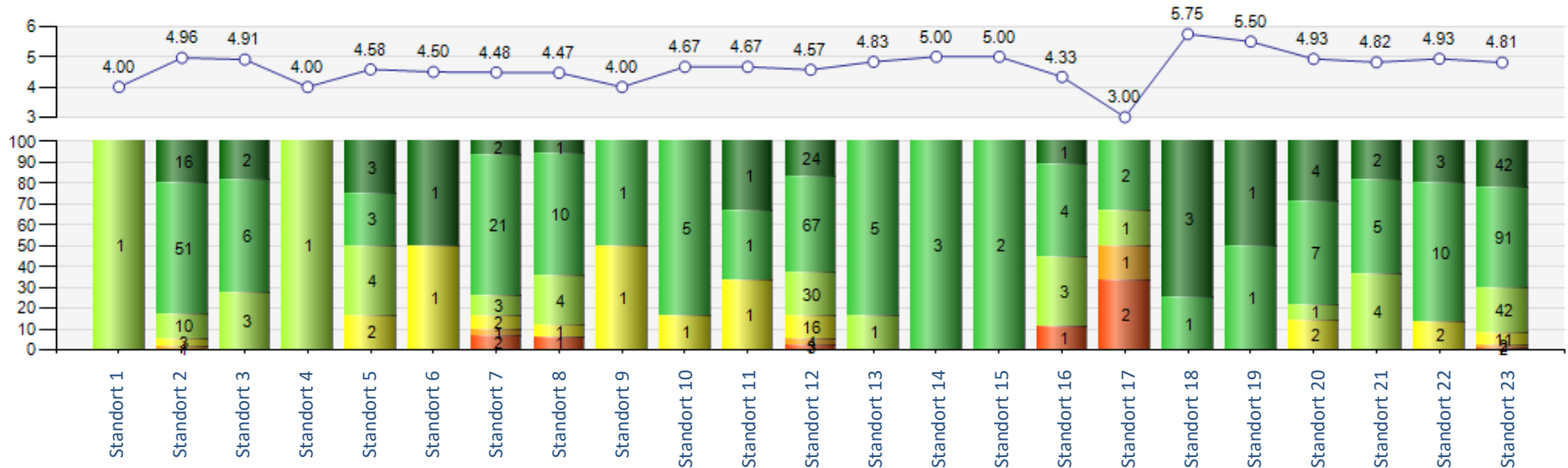
Gesamtergebnis



Ergebnis pro Rollout Tranche



Gesamtergebnis pro Standort



# Inhalt

## Inhalt

1

Vorstellung axeba

2

Vorstellung Erhebung der Anwenderzufriedenheit «Nase im Wind»

3

Beispiele Webfragebögen

4

Beispielauswertung Jahresumfrage

5

Beispielauswertung Monatsumfrage «Benutzerbarometer»

6

Beispielauswertung Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout

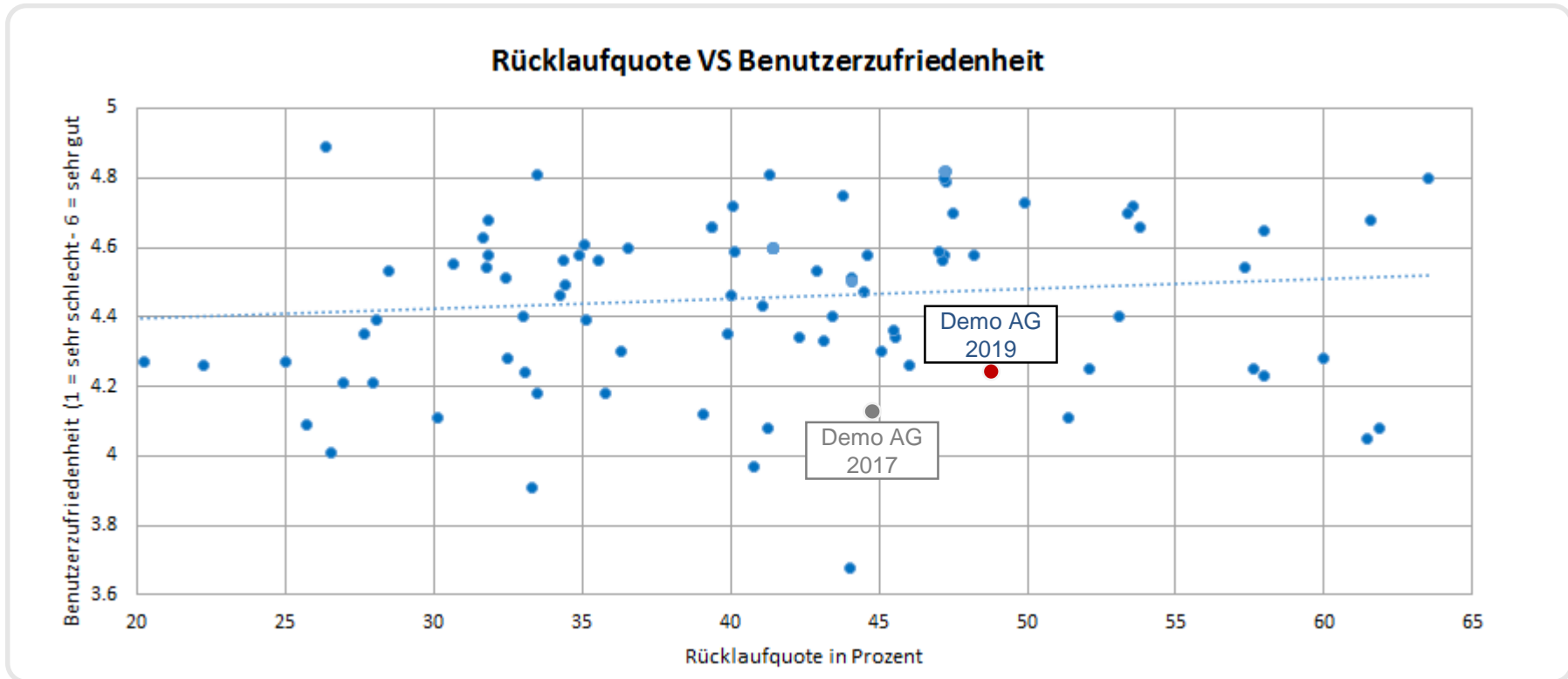
7

Diverse weitere Musterauswertungen zur Umfrage

8

Technische Voraussetzungen

# 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.

# Beispielauswertung für eine offene Frage

---

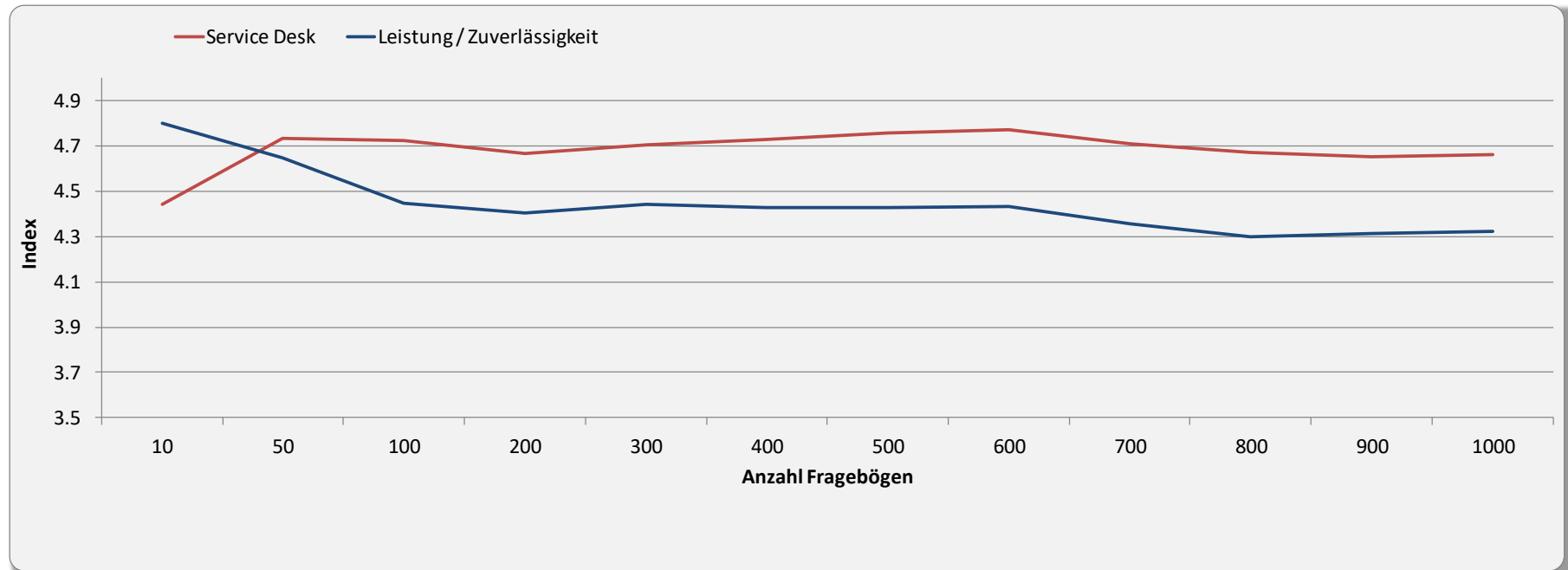
## Aussagen auf die Frage:

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

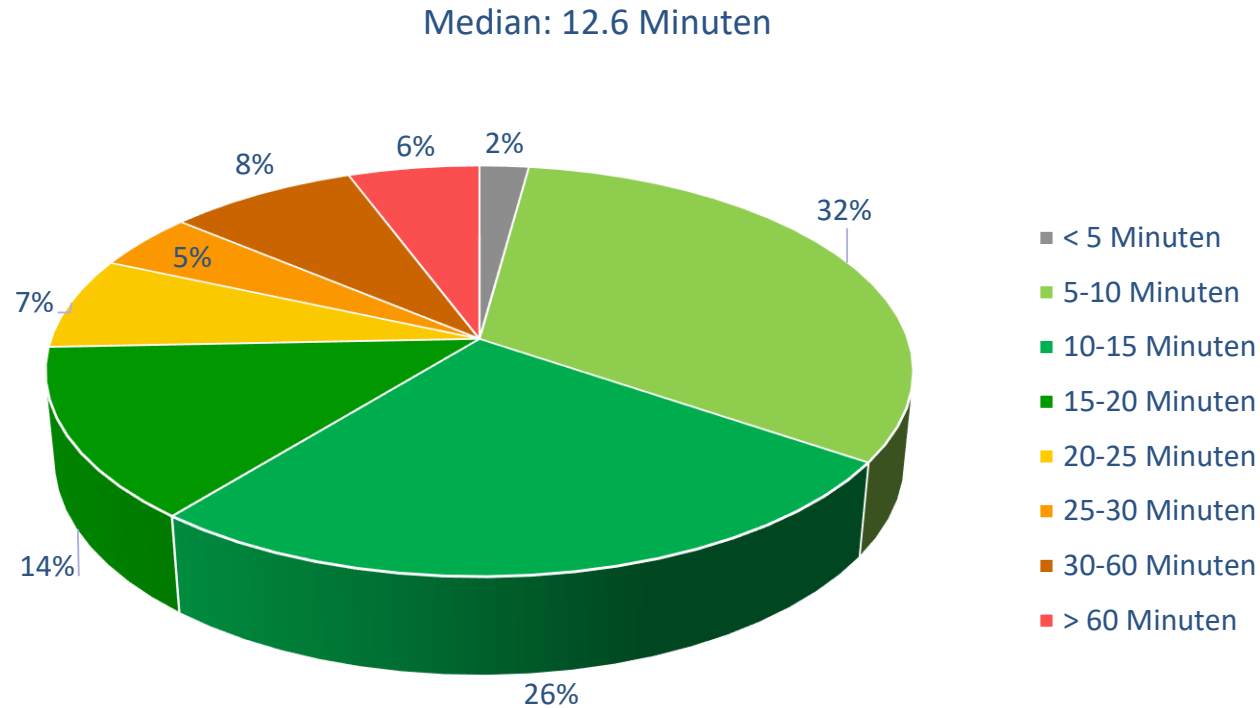
- Informatik soll sich mehr als Dienstleister sehen und nicht als Vollzugsstelle von irgendwelchen selbst erfundenen oder von oben diktierten Regulierungen.
- Es ist nicht immer ganz klar, was der Informatik-Support oftmals unaufgefordert an meinem Computer zu schaffen hat.
- Der Helpdesk ist eine Super-Erfindung!!
- 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.



# Entwicklung der Umfrageresultate mit steigender Anzahl Teilnehmer



# Dauer der Umfrage



# Inhalt

## Inhalt

1

Vorstellung axeba

2

Vorstellung Erhebung der Anwenderzufriedenheit «Nase im Wind»

3

Beispiele Webfragebögen

4

Beispielauswertung Jahresumfrage

5

Beispielauswertung Monatsumfrage «Benutzerbarometer»

6

Beispielauswertung Anwenderbefragung begleitend zum Client Rollout

7

Diverse weitere Musterauswertungen zur Umfrage

8

Technische Voraussetzungen

# Technische Voraussetzungen

---

- **SPAM UND ZUGRIFFSSCHUTZ**

Damit die Erhebung der Anwenderzufriedenheit ohne technische Schwierigkeiten durchgeführt werden kann, sollten die nachstehenden Daten auf die „white list“ gesetzt werden. So wird verhindert, dass die Einladungsmails zur Umfrage fälschlicherweise als SPAM-Mails markiert werden und die Seite im Internet, auf welcher der Fragebogen ausgefüllt wird, aufgerufen werden kann.

- Verwendete Web Adresse:  
<https://umfrage.axeba.ch>
- Verwendete Mailbox für den Massenmailversand und Support Prozess:  
[survey@axeba.ch](mailto:survey@axeba.ch)

- **TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN**

Neben einem Client mit Internetzugang und einer Mailadresse seitens der Umfrageteilnehmenden, wird zur Durchführung der Anwenderumfrage ein Web Browser mit Java Script benötigt. Plugins oder Zusatzsoftware für den Web Browser werden nicht benötigt. Die Browser Versionen wurden mit Standard Settings getestet.

- Unterstützte Web Browser:

|                   |                        |
|-------------------|------------------------|
| Internet Explorer | getestet ab Version 8  |
| Mozilla Firefox   | getestet ab Version 4  |
| Google Chrome     | getestet ab Version 25 |
| iOS / Safari      | getestet ab Version 6  |
| Windows Edge      | alle Versionen         |

axeba  
Professional IT Consulting