

## Die Themengebiete

### Einstieg

Allgemeine Einstiegsfragen, welche zur Eingliederung und Zuordnung benötigt werden.

### Ablauf

Fragen zu den internen Abläufen wie zum Beispiel den Anlaufstellen bei Problemen oder Bestellungen.

### Support

Erhebung der allgemeinen Zufriedenheit mit dem IT Service Desk, dem Onsite (vor Ort Support) oder weiteren involvierten Support-Stellen (intern / extern).

### Performance

Verschiedenste Fragen zu den Themen Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit der IT-Mittel, der IT-Services und von dedizierten Applikationen.

### Kommunikation

Erhebung der Qualität, Intensität, Aktualität sowie des Nutzens der Informationen durch die Informatik.

### Zeitaufwand

Fragen zum generellen Zeitaufwand mit den IT-Mitteln. Was muss selbst gemacht werden, wo kann die IT nicht helfen und wie lange wartet man.

### IT-Schulung

Befragung betreffend internen und externen Schulungsmöglichkeiten, wo besteht Schulungsbedarf und wie wird das vorhandene Schulungsangebot genutzt.

### IT-Security

Erhebung des Umganges mit Sicherheits-Themen, Weisungen und Richtlinien.

### Allgemeines Feedback

In dieser Rubrik können allgemeines Feedback und freie Bemerkungen abgegeben werden.

## Die Auswertung

Sämtliche Ergebnisse werden in einem Abschluss-Bericht festgehalten. Die Antworten werden sowohl grafisch als auch mit den effektiven Zahlen (Prozentual und Anzahl Antworten) ausgewiesen.

Die Freitext Felder werden mittels einer Wordcloud Technologie analysiert. Wo möglich und angebracht wird eine allgemeine Interpretation abgegeben. Einleitend wird ein Management Summary betreffend den wichtigsten Problematiken aber auch den Highlights verfasst.

Sämtliche Unterlagen werden nach Abschluss und der Präsentation den Kunden übergeben.

## Passende Optionen

### Option 1 a- Extension (Reporting)

Erstellung von spezifischen Auswertungen nach definierten Kriterien.

### Option 1 b- Extension (Mehrsprachigkeit)

Erweiterung mit weiteren Sprachen und Übersetzungen; Anpassung der Fragen aufgrund regionalen Gegebenheiten.

### Option 2 - Interpretation (Verständnis schaffen)

Durchführung von Workshop zur Interpretation der erzielten Ergebnisse; Festhaltung sämtlicher Interpretationen und Feststellungen; Erstellung und Durchführung der Management-Präsentation.

### Option 3 - Publikation (Bekanntmachung)

Gemeinsame Definition und Festhaltung möglicher Veränderungen; Einheitliche Kommunikation der erzielten Resultate ; globale Kommunikation der Veränderungen und des weiteren Vorgehens.



## constagQUEST

constag ag  
Kreuzlingerstrasse 12  
8560 Märstetten

Telefon: +41 44 586 55 99  
Telefax: +41 71 657 19 25  
Email: [info@constag.ch](mailto:info@constag.ch)  
Web: [www.constag.ch](http://www.constag.ch)

## Anwender Onlinebefragung

### Wissen was IHRE Anwender denken

Heute verbringen die Anwender durchschnittlich 85 Prozent ihrer Arbeitszeit vor dem Bildschirm. Der Bedarf an geschäftlicher Unterstützung durch die IT hat sich in den letzten Jahren verdoppelt.

Deshalb ist es von unabdingbarer Wichtigkeit, dass die IT-Anwender gefragt werden, wie zufrieden sie mit den Leistungen der Informatik sind:

- In welchem Masse erfüllt die Informatik die Anforderung eines Unternehmens?
- Decken die eingesetzten Services alle Geschäftsprozesse ausreichend und durchgängig ab?
- Wo gibt es Verbesserungsmöglichkeiten?
- Sind allfällige Reklamationen repräsentativ oder handelt es sich um Einzelfälle?

### Ihr Nutzen

Die Antworten aus der Zufriedenheitsumfrage geben den IT-Verantwortlichen Aufschluss, wo Potenzial schlummert - aber auch, was sie schon gut bis sehr gut machen. Problemstellungen und Anforderungen an die IT werden aus den Erhebungen deutlich.

### Kosten

Klar strukturierte Befragung, ausgerichtet auf IHRE Anforderungen, bedarfsgerecht zum Festpreis:

constagQUEST S (30 Fragen)	CHF 7'500.-
constagQUEST M (50 Fragen)	CHF 9'900.-
constagQUEST L (80 Fragen)	CHF 13'900.-
constagQUEST XL (120 Fragen)	CHF 18'500.-

### Flankierende Leistungen

«constagQUEST» wird von weiteren constag Produkten flankiert. constagHORIZON kümmert sich um Ihre IT-Strategie und constagCHANGE bietet Ihnen die IT-Organisationsentwicklung (Management of Change).

### Grundlagen

Die Durchführung von constagQUEST wird vollumfänglich über das Internet abgewickelt. Dazu verwenden wir ein marktführendes Online-Umfrage-Tool.

### Standardisiert

Die Befragung ist in klar definierte Themengebiete aufgliedert. In den jeweiligen Themengebieten hat es unterschiedlich viele Fragen. Die Fragen werden zusammen mit dem Auftraggeber ausgewählt. Den Umfang und die Anzahl der Fragen bestimmt der Auftraggeber.

### Automatisiert

Die Befragung wird mittels einem webbasierten marktführenden Tool (Online-Umfrage) vorgenommen.

### Anonym

Auf Grund der webbasierten Befragung durch die constag ag können keine Rückschlüsse auf die Befragten gemacht werden. Für die Beantwortung der Fragen benötigen die IT-Anwender durchschnittlich 15-20 Minuten.

### Gesamtheitlich

Alle Ergebnisse werden graphisch und inklusive der Fragedaten dargestellt und lassen immer einen Vergleich der jeweiligen Resultate oder der vorherigen Erhebungen zu.

### Mehrsprachig

Die Umfragen können in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch inkl. Sämtlichen Auswertungen angeboten werden.

### Der Ablauf

- Phase 1: Kick-Off  
Workshop zum Fragenkatalog, Festhaltung der Verantwortlichkeiten, Termin- und Vorgehensplanungen
- Phase 2: Aufsetzung  
Abnahme des Fragenkatalogs durch Kunde; Erstellung Online-Umfrage mit vernehmtesten Fragenkatalog
- Phase 3: Pilot  
Testlauf mit max. fünf Testusern, Konsolidierung Feedback, Schluss-Abnahme Befragung durch Kunde
- Phase 4: Versand & Befragung  
Interne Ankündigung durch Kunde, Versand, Befragung, Reminder, Zwischenberichte
- Phase 5: Auswertung  
Erstellung Gesamtauswertung mit Diagrammen und Fragedaten, Erstellung globaler Export
- Phase 6: Vorstellung  
Präsentation, Besprechung, Abgabe Unterlagen

## So finden Sie uns

Unser Hauptsitz liegt mitten im Herzen des Kantons Thurgau und ist sowohl mit dem Auto als auch mit den öffentlichen Verkehrsmitteln sehr gut erreichbar.

### Anfahrt mit dem Auto



### Koordinaten:

47° 35.613' Nord  
9° 4.035' Ost

### Ab Frauenfeld:

Beim Autobahnkreuz 5 Richtung Romanshorn. Bis zum Autobahnende über Bonau Richtung Weinfelden. Im Kreislauf erste Ausfahrt Märstetten und danach Richtung Kreuzlingen.

### Mit den öffentlichen Verkehrsmitteln

Bis zum Bahnhof Weinfelden (mit den Schnellzügen ab allen grösseren Bahnhöfen oder den entsprechenden S-Bahnen).

Auf Wunsch Abholung durch uns.

Rufen Sie uns einfach an (5 Minuten Fahrzeit).

**Engagement mit Leidenschaft  
bestimmt unser Handeln**