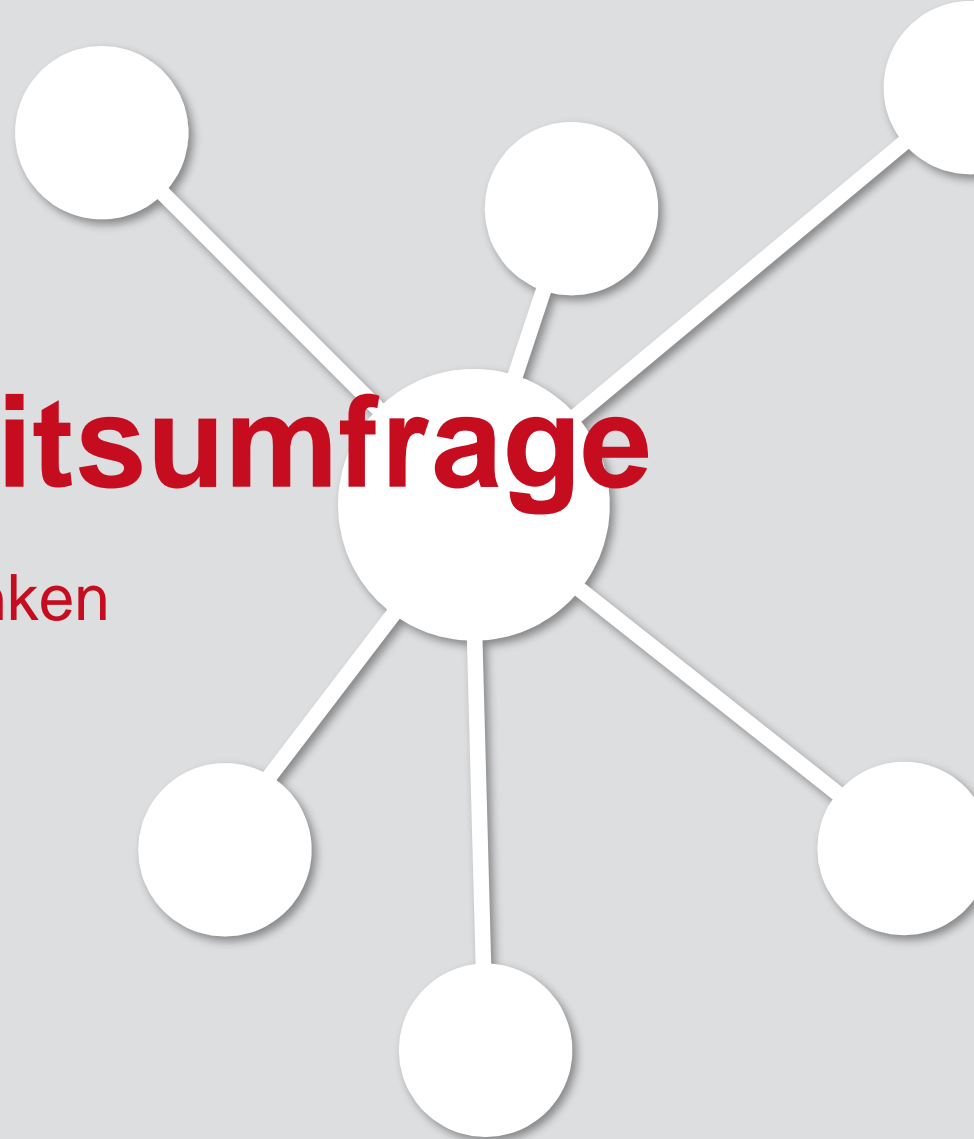


IT-Zufriedenheitsumfrage

Wissen was Ihre Anwender denken



constagQUEST – IT-Zufriedenheitsumfrage



Referenzen



SULZER

MIGROS

Genossenschaft Migros Ostschweiz

SVGroup

2015

2019

2015



LANDESVERWALTUNG
FÜRSTENTUM LIECHTENSTEIN

Thurgau

2017

2018

2020

abraxas

2017

2018

2021



Kantonsspital
St.Gallen

2021

Schnell und einfach

● **Standardisierte Erhebung**

- Die Befragung ist in klar definierte Themengebiete aufgegliedert. In den jeweiligen Themengebieten hat es unterschiedlich viele Fragen.

● **Automatisierte Erhebung**

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

● **Anonyme Befragung**

- 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 ca. 15-20 Minuten

● **Gesamtheitliche Auswertung**

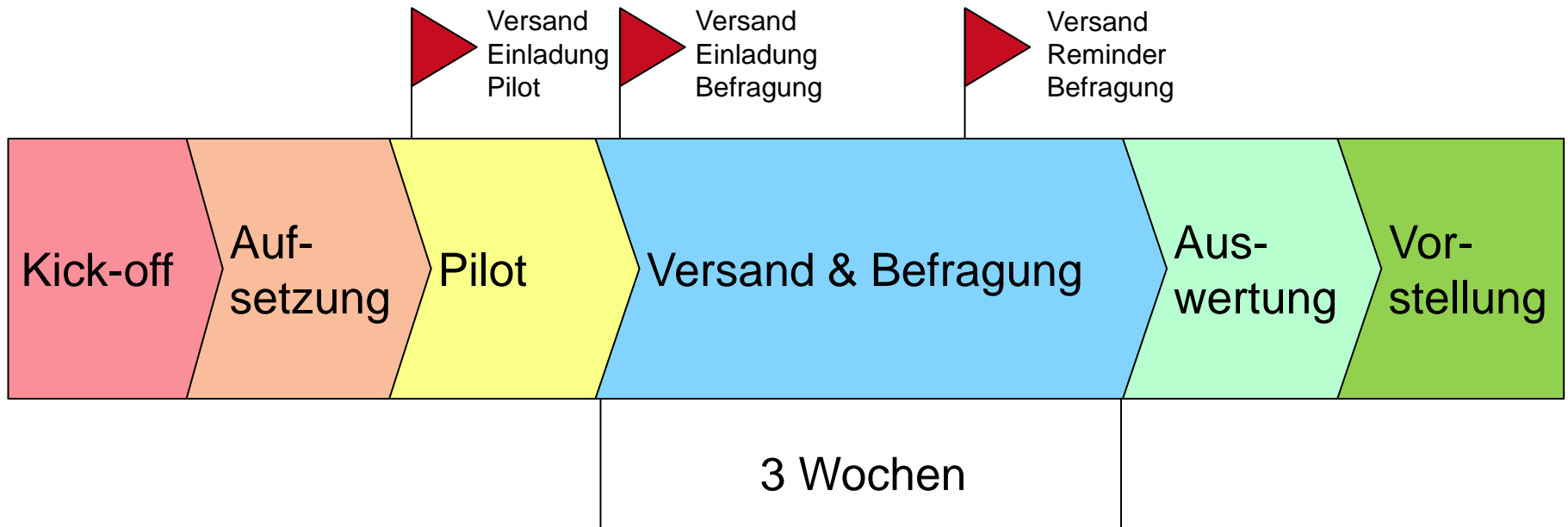
- Alle Ergebnisse werden graphisch und inklusive der Fragedaten innerhalb einem Standard Report dargestellt.

Übersicht der Themengebiete

Die Befragung wird in die nachfolgenden Themengebiete aufgegliedert

- **Einstieg** Allgemeine Einstiegs-Fragen
- **Ablauf** Fragen zu verschiedenen Abläufen
- **Support** Fragen zur telefonischen Supportstelle (Service Desk)
Fragen zum vor Ort Support (2nd Level Support)
- **Performance** Fragen zur Leistungsfähigkeit und zur Zuverlässigkeit
- **Kommunikation** Fragen zur Kommunikation der Informatik
- **Zeitaufwand** Fragen zum generellen Zeitaufwand mit IT-Mitteln
- **IT-Schulung** Fragen zur Erbringung von internen IT-Schulungen
- **IT-Security** Fragen zur Informatik-Sicherheit
- **Feedback** Freie Bemerkungen und Kommentare
- **Weitere** Je nach Bedarf können weitere Kapitel eingebaut werden

Übersicht des Ablaufes



Übersicht des Ablaufes

● Ablauf

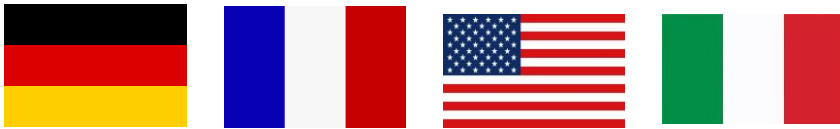
- Die gesamte Befragung wird in die folgenden Schritte (Phasen) aufgeteilt:
 - **Phase 1: Kick-off**
Kick-Off mit Workshop zum Fragenkatalog, Festhaltung der Verantwortlichkeiten, Termin- und Vorgehensplanungen
 - **Phase 2: Aufsetzung**
Besprechung / Aufsetzen des Fragekatalogs, formale Abnahme des Fragenkatalogs durch Kunde; Erstellung der Online-Umfrage mit vernehmlasssten Fragekatalog, Übersetzungen (Option) etc.
 - **Phase 3: Pilot**
Testlauf mit max. fünf Testusern (mit vernehmlasssten Fragekatalog); Konsolidierung des Feedbacks in Zusammenarbeit mit dem Kunden; Schluss-Abnahme Online-Umfrage durch Kunde
Wichtig: in dieser Phase gibt es keine strukturellen Anpassungen mehr
 - **Phase 4: Versand und Befragung**
Interne Ankündigung durch Kunde, Versand der Einladungsmails an gelieferte Email-Adressen; anonyme Befragung der IT-Anwender, Zwischenberichte, Versand eines Reminder-Mails
 - **Phase 5: Auswertungen**
Erstellung Gesamtauswertung mit Diagrammen und Fragedaten, Erstellung globaler Export; (Erstellung zusätzlicher Auswertungen als Option)
 - **Phase 6: Vorstellung**
Präsentation der Resultate, Übergabe der Unterlagen, Bereitstellung des Reports

Produktstruktur



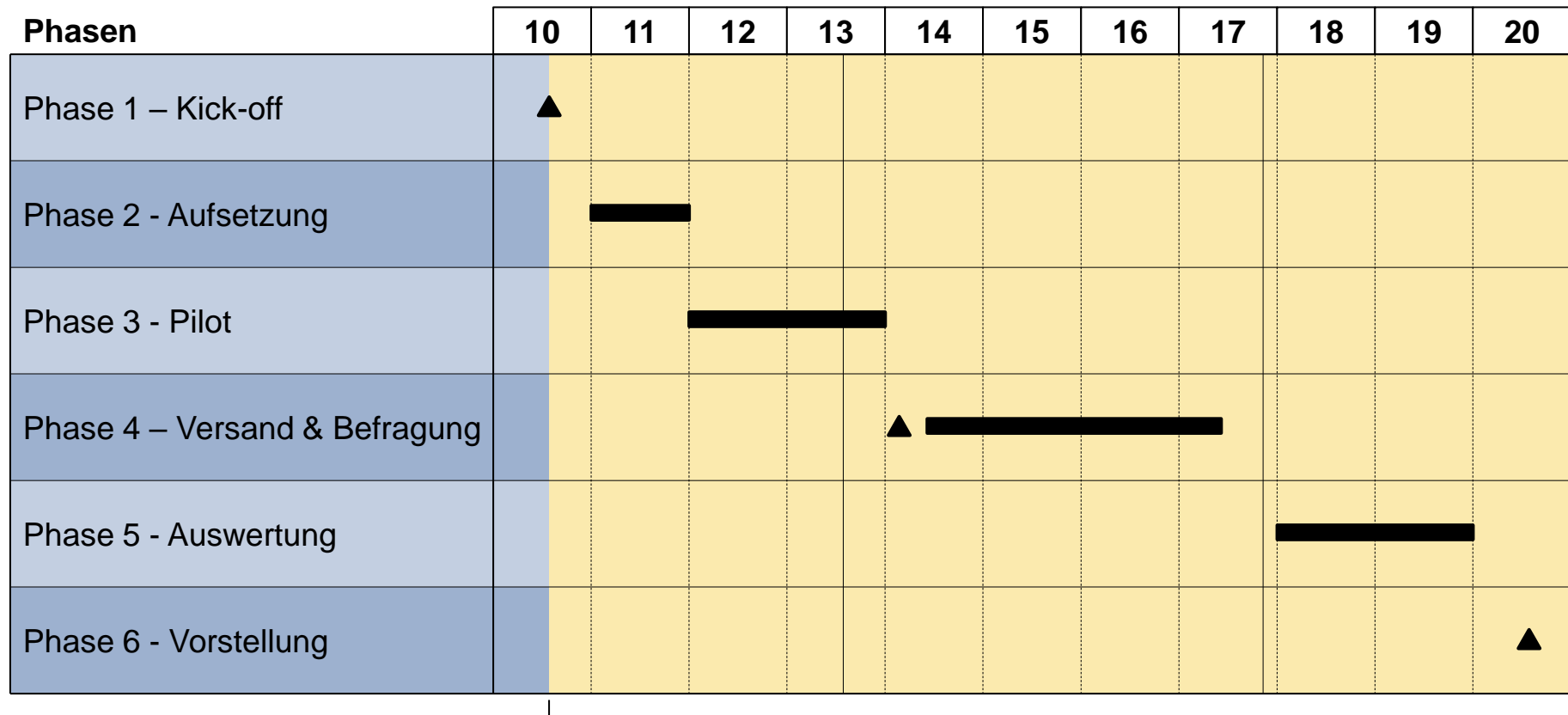
Mehrsprachigkeit

- **Die Anwender Onlinebefragung stellen wir in den folgenden Sprachen zur Verfügung.**



- **Die Auswertung beinhaltet sämtliche Aussagen in allen definierten Sprachen, damit Sprach übergreifende Aussagen erstellt werden können.**
- **Zusätzlich erhalten unsere Kunden in den entsprechenden Sprachen produzierte «Wordclouds» von sämtlichen Freitext-Feldern, welche einen raschen Rückschluss auf die Aussage der Befragten ermöglicht.**

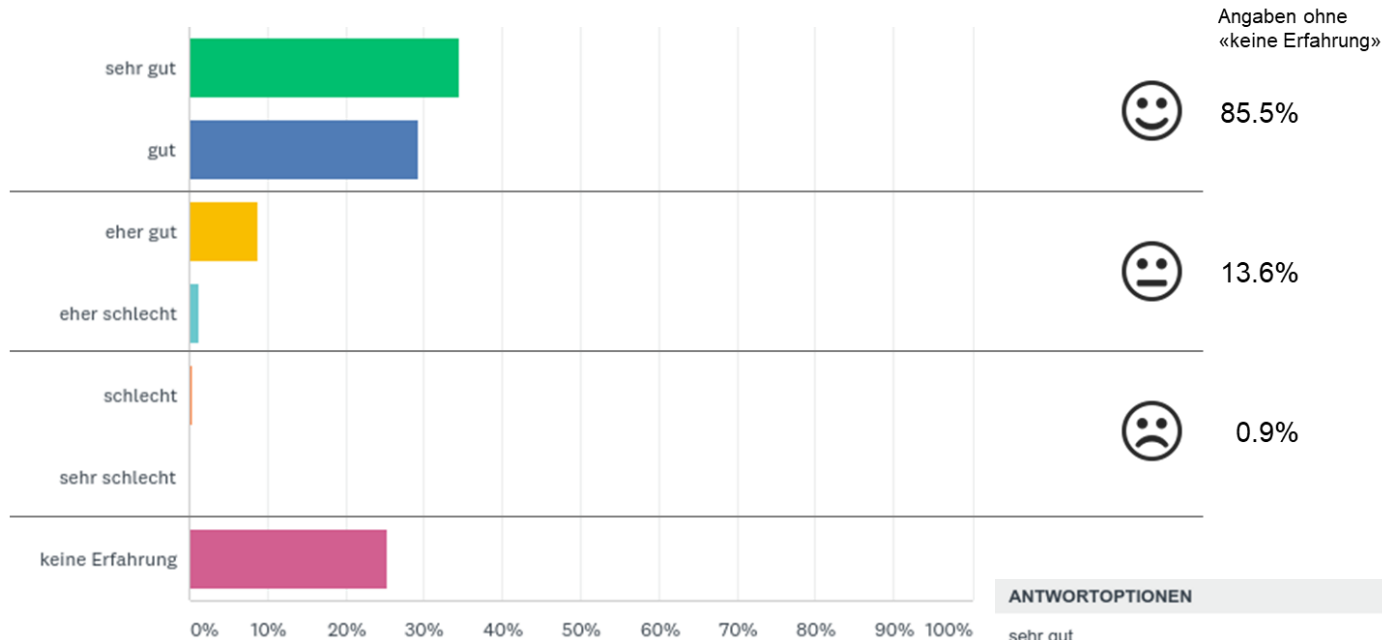
Mögliche Terminplanung in Wochen



Projektdauer ca. 10 bis 12 Wochen

Musterauswertung

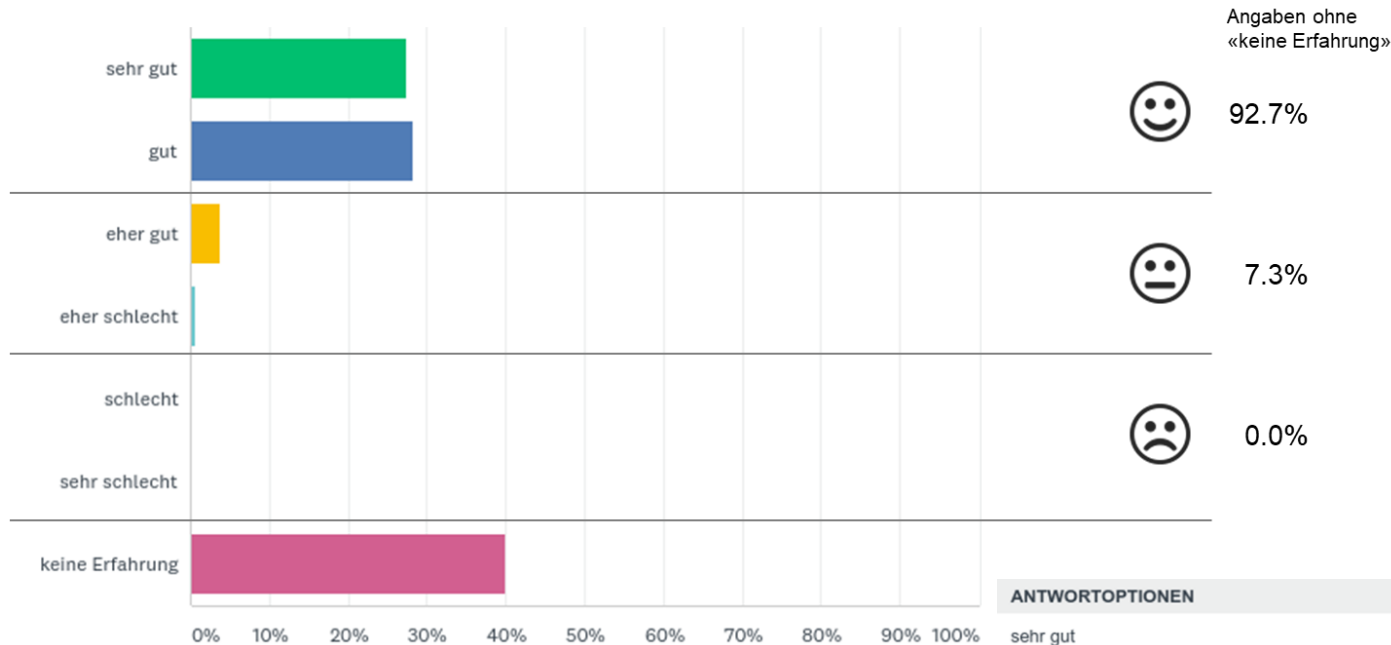
Wie beurteilen Sie den IT ServiceDesk bezüglich: Freundlichkeit?



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
sehr gut	34,52%	204
gut	29,27%	173
eher gut	8,80%	52
eher schlecht	1,35%	8
schlecht	0,51%	3
sehr schlecht	0,17%	1
keine Erfahrung	25,38%	150
GESAMT		591

Musterauswertung

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



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
sehr gut	27,40%	157
gut	28,27%	162
eher gut	3,84%	22
eher schlecht	0,52%	3
schlecht	0,00%	0
sehr schlecht	0,00%	0
keine Erfahrung	39,97%	229
GESAMT		573

Zusammenzug von Facts & Figures

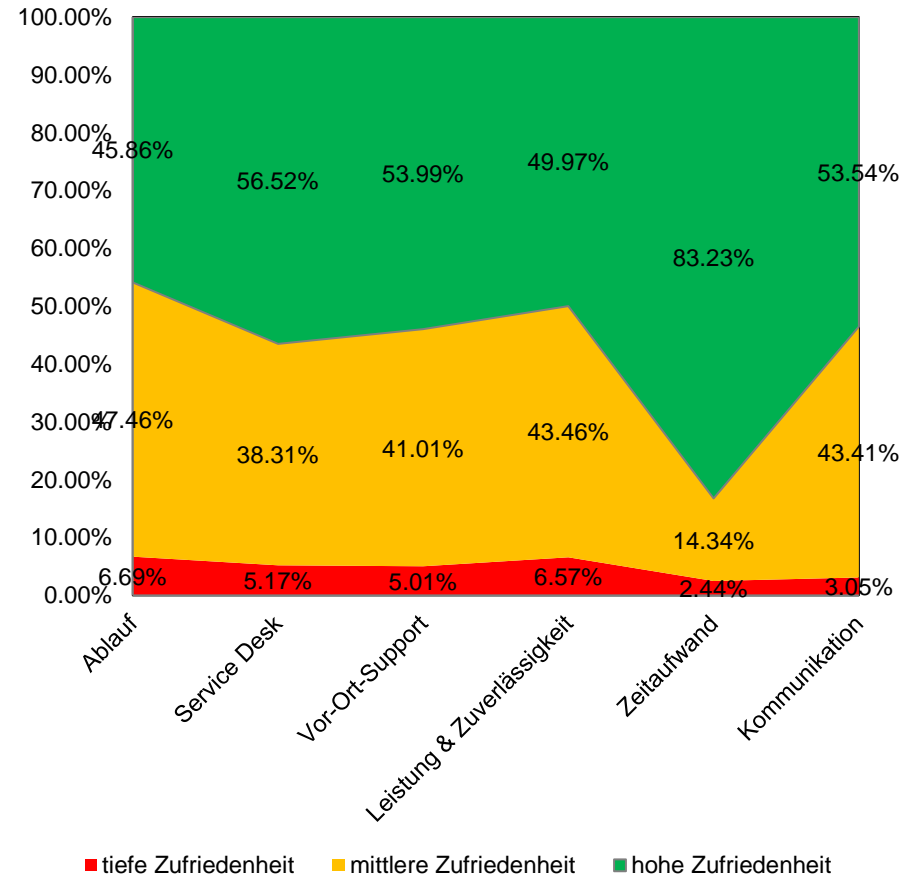
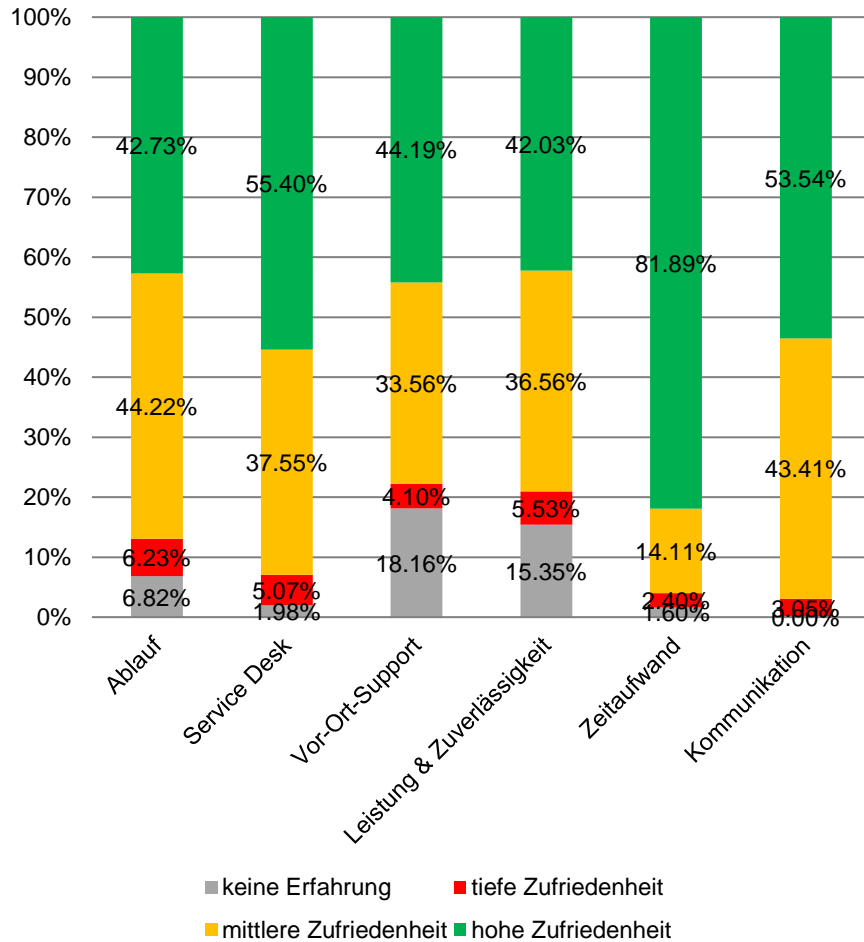
Leistungserbringer – constag

Beschreibung	Verfügbarkeit
Anzahl Fragen die zur Verfügung stehen	<ul style="list-style-type: none">• Verfügbare Anzahl aller Fragen ca. 120• Übersicht der Abstufungen:• constagQUEST «S» bis 30 Fragen, «M» bis 50 Fragen, «L» bis 80 Fragen und «XL» mit 120 Fragen
Anzahl Ansprechpartner	<ul style="list-style-type: none">• Dedizierte Zuständigkeit (Gesamtleitung)
Anzahl verfügbare Sprachen (Standard)	<ul style="list-style-type: none">• Deutsch
Tool zur Durchführung der Umfrage	<ul style="list-style-type: none">• Online-Umfragetool

Leistungsbezüger – Kunde

Beschreibung	Verfügbarkeit
Anzahl teilnehmende Endanwender	<ul style="list-style-type: none">• Definition durch den Leistungsbezüger (Kunde)
Anzahl unterschiedlicher Erhebungskreise	<ul style="list-style-type: none">• Definition durch den Leistungsbezüger (Kunde)
Umfrage in den folgenden Sprachen	<ul style="list-style-type: none">• Definition durch den Leistungsbezüger (Kunde)
Anzahl der Ansprechpartner (gemäss Bereich)	<ul style="list-style-type: none">• Definition durch den Leistungsbezüger (Kunde)
Bereitstellung kundenspezifischer Angaben	<ul style="list-style-type: none">• Definition durch den Leistungsbezüger (Kunde)

Option Clustering



Übersicht der Leistungen

- Standardisierte Erhebung
- Kundenspezifische Anpassungen des Fragebogens (falls gewünscht)
- Webbasiertes Tool für automatisierte Erhebung
- Implementation und Koordination der definierten Texte
- Versand der definierten Kundenmails
- Begleitung der Befragung
 - Regelmässiger Überblick (Statusbericht)
- Anonymisierung der freien Kommentare und Bemerkungen
- Auswertung und Darstellung der Resultate in einem globalem Report
- Zusammenfassung der Auswertungen in einer Präsentation
- Management Summary der Problematiken
- Erstellung und Durchführung einer Managementpräsentation (ca. zwei Stunden)
- Gesamtkoordination und Verantwortung der Befragung

- **Ausgewiesene und langjährige IT-Erfahrung**
 - Durch mehr als 25 Jahre Erfahrung im IT- und Führungs-Umfeld kennen wir die täglichen Herausforderungen einer IT-Organisation, um einen stabilen und kosteneffizienten Service-Betrieb bereit zu stellen
- **Grosse Praxiserfahrung in den Bereichen:**
 - Infrastruktur und Betrieb („Run the Business“ / „Change the Business“)
 - Service-Strategie, Service-Design, Service-Transition, Service-Operation
- Bei der Ausführung unserer Aufträge ist **Verbindlichkeit** unser wichtigster Wert. Wir definieren gemeinsam das **Ziel**, das unsere Kunden erreichen wollen und übernehmen zusammen mit dem Kunden anschliessend die **Verantwortung** für die erfolgreiche Umsetzung.