

# BENUTZERUMFRAGEN DIENSTLEISTUNGEN UND PREISE

Standard-Leistungen

2

# Inhalt

Wer... Was... Warum...

# Zielgruppen

3



- ▣ CIO (Chief Information Officer)
- ▣ Informatikleiter
- ▣ Stellvertretende Informatikverantwortliche
- ▣ Servicemanager Informatik
- ▣ Finanz- und Controlling Management

# Vorteile einer Benutzerumfrage?

4



Eine Befragung der Mitarbeiter eines Unternehmens, speziell auf die Belange der Informatik zugeschnitten, bringt nachfolgende Ergebnisse:

- Wahrnehmung der Benutzer bezüglich Leistungsfähigkeit der Informatik
- Qualitätssicherungsmaßnahme
- Informationen für das Servicemanagement einer Informatikabteilung
- Informationen über die Organisation und die Prozesse
- Informationen für anstehende Investitionen / Einsparungen
- Informationen über die Attraktivität des Arbeitsplatzes im Unternehmen
- Zufriedenheitsindex

# Häufig gestellte Fragen...



5

- Wie gestaltet sich der Ablauf einer Benutzerumfrage?
  - ▣ Je nach Modul via Telefon oder beim Kunden vor Ort
  - ▣ Befragung nach standardisiertem oder individuellem Fragebogen
  - ▣ Aufzeigen und Darstellung der Ergebnisse je nach Anforderung
  - ▣ Besprechung der Ergebnisse zusammen mit Kunde
    - Interpretation der Defizite
    - Definition möglicher Massnahmen
- Welcher Zeitpunkt ist ideal für eine Befragung?
  - ▣ Eine Befragung kann zu jeder Zeit durchgeführt werden
  - ▣ Idealerweise jedoch zu Zeiten, wo möglichst viele Benutzer teilnehmen können
  - ▣ Die meisten Kunden setzen sie im Frühjahr oder im Herbst um

# Häufig gestellte Fragen...



6

- Wir haben die Informatik an eine Outsourcing Firma ausgelagert, und nun?
  - Die Leistung und deren Qualität kann in einem SLA (OLA) definiert und an den Outsourcer delegiert werden, **die Messung jedoch obliegt dem Auftraggeber**
  - Qualitätsmessungen in Form von Benutzerbefragungen immer durch neutrale Partner durchführen lassen, auch bei Outsourcing, Teiloutsourcing oder Outtasking von Informatik-Services (Auditgedanke)
- Für wen sind die Ergebnisse wichtig?
  - Für die IT Leitung und die IT Mitarbeiter
  - Für die Unternehmensführung und die Fachbereichsleiter
  - Für die Befragten selbst, also die Benutzer
  - Je nach Anspruchsgruppe entsprechend aufbereitet

# Häufig gestellte Fragen...



7

- Was kostet eine Benutzerumfrage?
  - Je nach Modul, ab CHF 1'500.-
  - In der Regel sind die Investitionen nur ein Bruchteil dessen, was eingespart werden kann, weil die Ergebnisse gezielt dort Investitionen aufzeigen wo Defizite vorhanden sind
- Warum wird eine Benutzerumfrage nach einer geraumen Zeit wiederholt?
  - Herstellung von Vergleichswerten zu vorhergehenden Messungen
  - Aufzeigen von Abweichungen
  - Erkennbarkeit der Ergebnisverbesserung aufgrund von Massnahmen / Investitionen
  - Erkennbarkeit von Ergebnisverschlechterungen

8

# Inhalt

## Dienstleistungen und Preise



# Umfragetyp „Telefon“



9

- Einmalig durchgeführte telefonische Befragungen (z.B. monatlich, im Quartal oder jährliche Durchführung)
  - 10 Fragen via Telefon gestellt
  - Zufällig ausgewählte Benutzer
  - Standardisierte Auswertung
  - Darstellung Vergleichswerte
  
- Preise
  - Bis 30 Benutzer: CHF 1'500.-
  - Bis 50 Benutzer: CHF 2'500.-
  - Bis 100 Benutzer: CHF 3'500.-

# Umfragetyp „Standardfragebogen“



10

- Einmalige Befragung mittels standardisiertem Fragebogen
  - 15 Fragen via Web
  - Alle Benutzer der Informatik eines Unternehmens
  - Standardisierte Auswertung
  - Interpretation der Defizite
  - Vergleich mit Benchmark
  
- Preise
  - Bis 500 Benutzer: CHF 3'000.-
  - Bis 1000 Benutzer: CHF 5'000.-
  - Bis 2000 Benutzer: CHF 7'500.-

# Umfragetyp „Individuell“



11

- Einmalige Befragung mittels individuellem Fragebogen
  - Vom Kunden definierte Menge an individuellen Fragen via Web oder anderer Plattform gestellt (Excel, Web, Papier etc.)
  - Aufbau und Versandt Fragebögen, Erinnerungsschreiben oder Telefonat
  - Zielgruppe: Alle Benutzer der Informatik eines Unternehmens
  - Individualisierte Auswertungen
  - Interpretation der Defizite / Aufzeigen Optimierungspotenzial
  - Vergleiche mit Benchmarks (wo möglich und vorhanden)
- Preise
  - Tagessatz Berater: CHF 1'500.-
  - Aufwand ca. 8-10 Beratertage bei ca. 1000 Benutzern

# Zusammenfassung

12



- Regelmässig durchgeführte Umfragen bringen u.a. Basisinformationen für die Themenbereiche:
  - Investitionen / Einsparungen
  - Prozessoptimierungen / Anpassungen
  - Organisationsoptimierungen / Verbesserungen
  - Leistungsfähigkeit der Informatik in Bezug auf Fach- und Sozialkompetenz
  - Infrastrukturelle Ergebnisse

**Benutzerumfragen unter dem Aspekt der Qualitätssicherung durchgeführt, sind ein geeignetes Instrument für die Steuerung und Feinjustierung der Informatik im Unternehmen**

# Die Umfrage sollten Sie mit uns machen weil wir...

13

- ... die räumliche Nähe zu unseren Kunden haben
- ... uns auf deren individuellen Bedarf einstellen können
- ... wissen wie Informatik funktioniert
- ... das Wissen für eine entsprechende Bewertung der Ergebnisse haben
- ... dadurch gezielt die Defizite herausfiltern können
- ... Ihnen dadurch Massnahmen zur Verbesserung ausformulieren können
- ... Ihnen durch unsere jahrelange Erfahrung einen erheblichen Mehrwert bieten
- ... Ihnen branchengleiche Benchmarks zum Vergleich liefern
- ... Ihre erste Adresse für Benutzerumfragen sind





**14**

## Fragen / Diskussion

Meine Fragen stelle ich, weil ich mehr wissen möchte...