

Kundenzufriedenheits- Analysen für den IT-Support

**Verlässliche Informationen
zur Planung,
Entscheidungsfindung und
Ableitung notwendiger
Maßnahmen zur Optimierung
Ihres IT-Support.**



Kommunale Eigenbetriebe (wie beispielsweise IT-Supports) stehen ständig vor der Herausforderung, sowohl den Erwartungen ihrer Kunden/innen gerecht werden, als auch auf aktuelle Prozesse effizient reagieren zu müssen.

Dies können

- technische Veränderungen
- veränderte Angebote
- veränderte Ansprüche bzw. Erwartungen der Kunden/innen oder
- Strukturveränderungen sein.

Zukunftsträchtige Maßnahmen können „aus dem Bauch heraus“ und in hektischer Betriebsamkeit umgesetzt oder **fundierte** geplant werden. Dazu bedarf es einer genauen Datengrundlage, die sich an den Bedürfnissen und der Zufriedenheit der Kunden/innen des IT-Support orientiert. Auf dieser Basis können die zur Verfügung stehenden Mittel zielgenau und mit der größtmöglichen Effizienz eingesetzt werden.

Fazit: Sie brauchen verlässliche Informationen zur Entscheidungsfindung und Planung.

- Was erwarten Ihre Kunden/innen von Ihnen, was ist ihnen wichtig?
- Wie zufrieden sind Ihre Kunden/innen mit den Bereichen des IT-Support?
- Wo hakt es?
- In welchen Bereichen läuft es gut?
- Gibt es Kundengruppen, die unzufriedener sind als andere?
- Welche Maßnahmen sind vordringlich?

Gesicherte Antworten auf diese wichtigen Fragen erhalten Sie ausschließlich, indem Sie Ihre Kunden/innen selbst befragen und dadurch den Kern der Probleme erfassen können

Referenz-Projekt: IT-Support Konzern Herten

Das folgende Interview wurde mit Jochen H. Krämer (Dipl. Betriebswirt) geführt. Herr Krämer ist seit ca. 13 Jahren bei den Stadtwerken Herten beschäftigt und seit dem 01.04.2004 Hauptabteilungsleiter der allgemeinen Verwaltung (u.a. Rechnungswesen, IT-Support, Personalwesen, Betriebswirtschaft, Öffentlichkeitsarbeit).



Foto: Jochen H. Krämer

Was war Ihre Motivation, die Kundenzufriedenheits-Befragung durchführen zu lassen?

Jochen Krämer: Vor knapp drei Jahren gab es eine Umstrukturierung des IT-Support. Statt für 80 Nutzerinnen und Nutzer war der IT-Support durch die Zusammenlegung für den gesamten Konzern Herten und damit 800 Arbeitsplätze zuständig. Auch Zuständigkeiten, Standards und Strukturen wurden neu festgelegt. Dadurch traten natürlich einige Probleme auf, wir hörten von Unzufriedenheiten sowohl bei unseren Kundinnen und Kunden als auch bei den Mitarbeiter/innen des IT-Support.

Als Dienstleister wollten wir uns damit auf keinen Fall abfinden. Gleichzeitig standen wir aber vor dem Problem, dass wir nicht genau wussten, was der Grund für die Unzufriedenheit war. Das Feedback war auch so ungenau, dass uns nicht klar war, ob die breite Masse der Kunden/innen oder z.B. nur bestimmte Konzernteile unzufrieden sind. Deshalb war es uns wichtig, zeitnah ein genaues Bild von der Zufriedenheit unserer Kunden/innen zu bekommen, um aus den Ergebnissen zielgerichtet und zielgruppenspezifisch entsprechende Maßnahmen ableiten zu können. Denn wie so häufig gilt auch hier: Wissen ist Macht. Nur wenn wir die Bedürfnisse unserer Kunden/innen kennen, können wir darauf auch eingehen und reagieren.

Warum haben Sie die Befragung durch PROSOZ Herten durchführen lassen und nicht selbst umgesetzt?

Jochen Krämer: Wir haben schnell gemerkt, dass man diese komplexe Aufgabe Profis überlassen muss. Uns sind zwar einige Fragen zu dem Thema eingefallen, aber uns wurde klar, dass man bei den Formulierungen viel falsch machen kann. Ad hoc hätten wir die Befragung nicht durchführen können, uns fehlt einfach das erforderliche Know-how. Unser Aufwand wäre sicherlich um ein Vielfaches höher gewesen um ein annähernd professionelles Ergebnis zu erlangen. Außerdem hätten wir uns auch schwer getan, die Ergebnisse aussagekräftig auszuwerten und zu interpretieren. Da uns bekannt war, dass es bei PROSOZ Herten ein Team mit viel Erfahrung in diesem Bereich gibt, lag es für uns nahe, PROSOZ Herten mit der Kundenbefragung zu beauftragen.

Waren die Ergebnisse so, wie Sie sie erwartet haben?

Jochen Krämer: Sowohl als auch. Manche Ergebnisse waren in etwa so, wie wir sie erwartet haben, andere haben uns überrascht und in einigen Bereichen sind wir sogar besser „weggekommen“ als wir vorher gedacht haben. Nicht erwartet hatten wir, dass es in vielen Bereichen so deutliche Unterschiede zwischen den Konzernteilen gibt. Durch die detaillierten Informationen können wir direkt mit den Ergebnissen arbeiten und es ist für uns klar erkennbar, wo wir was mit welcher Dringlichkeit tun müssen.

Welche Maßnahmen möchten Sie in Angriff nehmen?

Jochen Krämer: Sofort nachdem PROSOZ Herten uns die Ergebnisse vorgestellt hat, haben wir einen Maßnahmenplan entwickelt. Die Ergebnisse sind nach der Dringlichkeit des Handlungsbedarfes geordnet, so dass wir schnell entscheiden konnten, worauf wir sofort reagieren müssen. Recht schnell umsetzen lässt sich in unserem Fall die Erweiterung der Servicezeiten und die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit. In einem nächsten Schritt werden wir uns an die Punkte wagen, die komplexer und deshalb schwieriger umzusetzen sind. Bei der Planung von Verbesserungsmaßnahmen muss man ja auch immer die personellen und materiellen Ressourcen im Auge haben.

Wenn Sie einmal Bilanz ziehen: Was hat Ihnen Ihrer Meinung nach die Befragung gebracht?

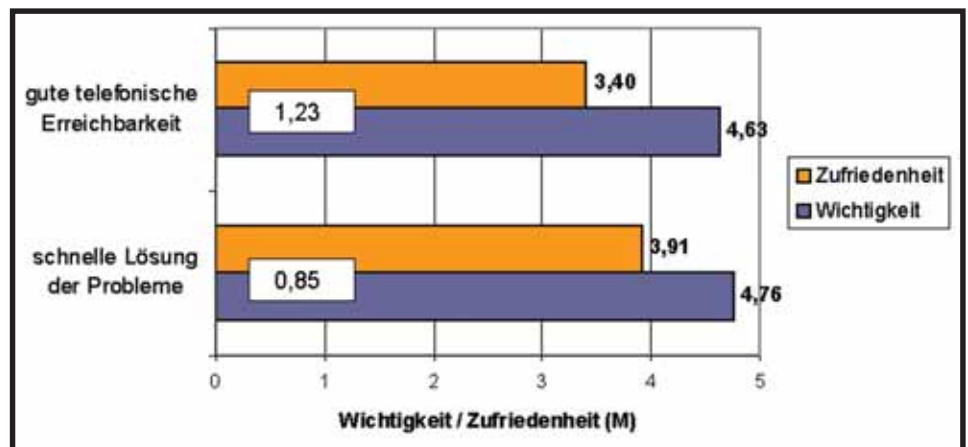
Jochen Krämer: Durch die Befragung haben wir sehr zeitnah Informationen darüber bekommen, wo wir mit welcher Dringlichkeit ansetzen müssen, um den IT-Support zu verbessern. Dabei haben wir sogar Kosten gespart, denn man muss ja die Kosten für die Befragung in Relation zum Nutzen sehen. Ohne die Ergebnisse der Befragung könnten wir unsere Maßnahmen längst nicht so zielgenau planen. Außerdem denke ich, dass es positiv ist, unsere Kunden/innen nach ihrer Meinung zu fragen. So stellen wir einen direkten Kontakt zu den Kunden/innen her und zeigen, dass wir ihre Probleme ernst nehmen.

Es war eine gute Entscheidung, dass wir die Befragung durch PROSOZ Herten durchführen lassen haben. So hatten wir wenig eigenen Aufwand und konnten die Kunden-Befragung in professionelle Hände geben. An einiges hätten wir einfach selber nicht gedacht. Sehr hilfreich war für uns der fachliche Austausch mit PROSOZ Herten. Sowohl bei der Gestaltung der Fragebögen als auch bei der Interpretation der Ergebnisse sind wir im gemeinsamen Gespräch mit PROSOZ Herten auf neue Ideen und Gesichtspunkte gekommen, die sich bei der Umsetzung der Maßnahmen als wesentlich erwiesen haben.

Zusammen mit PROSOZ Herten möchten wir in etwa zwei Jahren eine Evaluation durchführen und damit prüfen, ob die von uns durchgeführten Maßnahmen tatsächlich bei den Kunden/innen angekommen sind und sie zufriedener sind. Außerdem denken wir darüber nach, auch für andere interne Dienstleistungen eine Kundenbefragung durchführen zu lassen.

Unsere Erfahrung - Ihr Vorteil

PROSOZ Herten, Team ProFUND bietet Ihnen an, eine Kundenzufriedenheits-Analyse für Ihren IT-Support zeitnah, vor Ort angepasst an die jeweilige Situation und unter Beteiligung der jeweils Betroffenen durchzuführen. Wir konstruieren im Austausch mit Ihnen den Fragebogen, führen die Befragung durch, werten die Daten nach wissenschaftlichen Methoden aus und unterstützen Sie bei der Interpretation der Daten. Die gewonnenen Erkenntnisse sind unmittelbar für Ihre Praxis verwertbar. Um Kosten zu sparen, können aufgrund des modularen Aufbaus der Kunden-Befragungen Teile auch von Ihnen selbst übernommen werden.



Kontakt

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Möchten Sie mehr über die Zufriedenheits-Analyse erfahren? Für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

PROSOZ Herten GmbH
Kurt-Schumacher-Str. 28
45699 Herten

eMail: info@prosoz.de
www.prosoz.de

Ihr Ansprechpartner:

Sylke Hallmann
Tel.: (0 23 66) 1 88 - 423
Fax: (0 23 66) 1 88 - 444
eMail: s.hallmann@prosoz.de