



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Kundenbefragung Betrieb Services eOperations Schweiz 2021



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

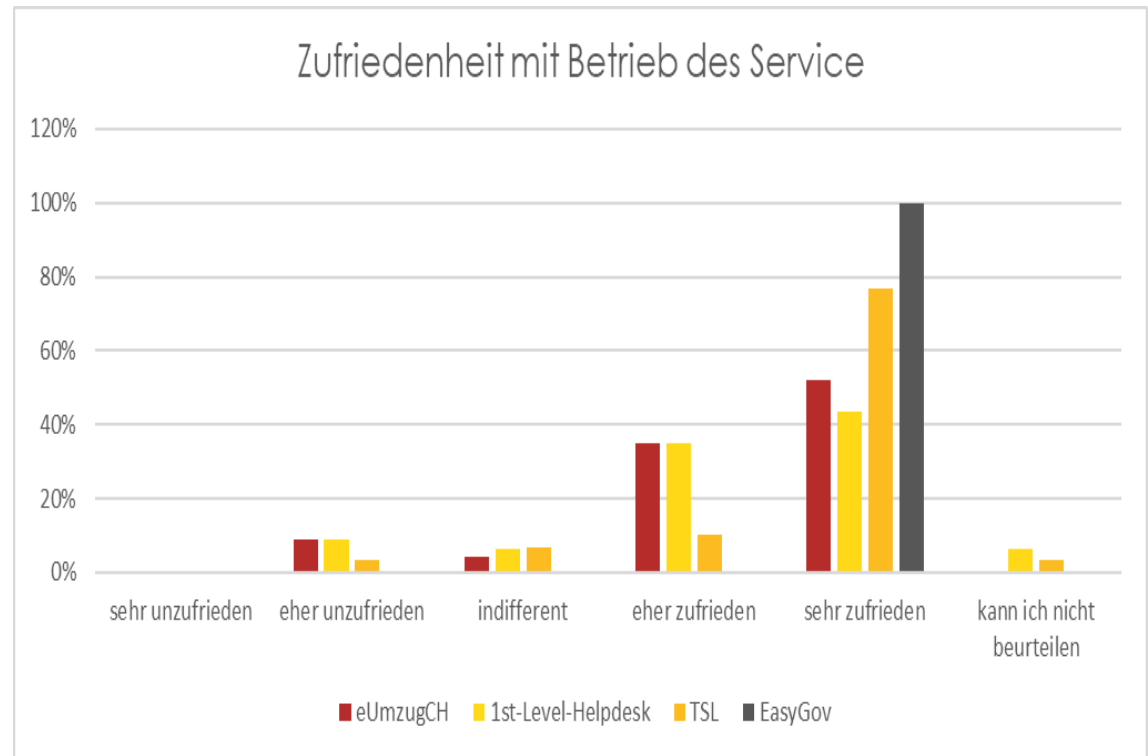
Services im Überblick

Zufriedenheit der Kunden mit dem Betrieb

(Anzahl Antworten: eUmzugCH: 23; 1st-Level-Helpdesk: 46; TSL: 30; EasyGov: 1)

Zufriedene* in %

- eUmzugCH: **87%**
- 1st-Level-Helpdesk: **78%**
- TSL: **87%**
- EasyGov: **100%**



*Zufriedene = «eher zufrieden» plus «sehr zufrieden»

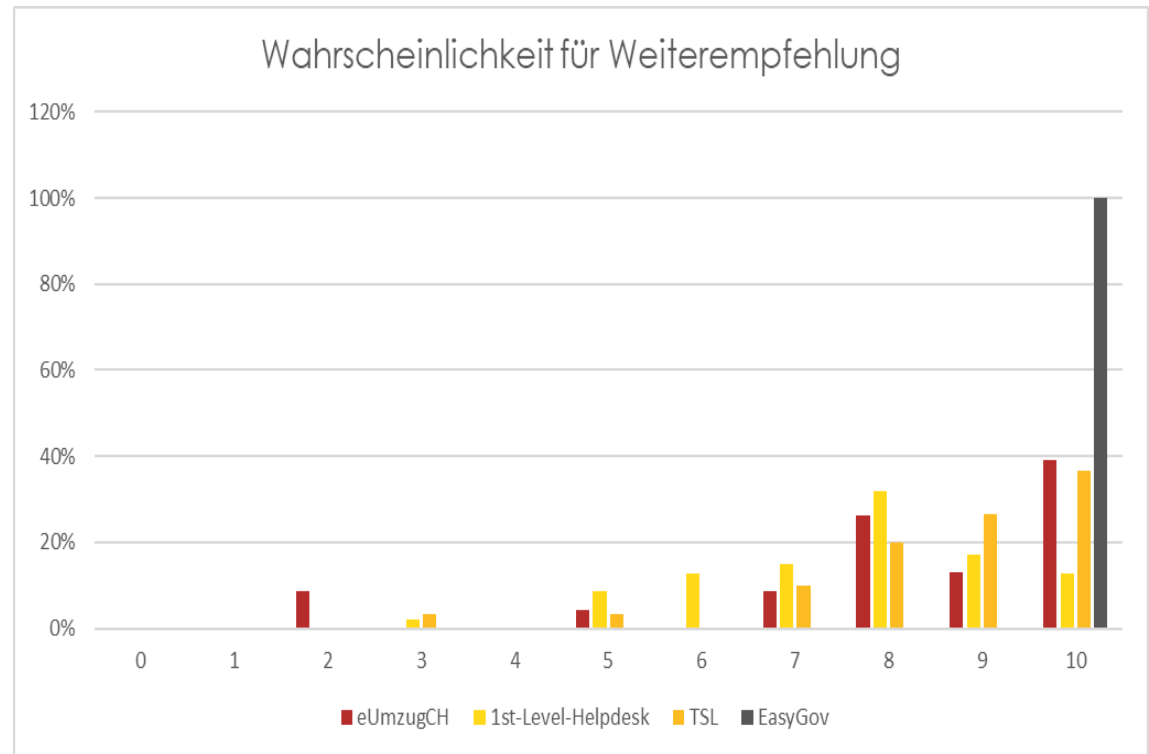
*Unzufriedenheiten bei eUmzugCH und dem 1st-Level-Helpdesk betreffen hauptsächlich das Produkt eUmzugCH oder den Verantwortungsbereich des Kantons/der Gemeinde. Die entsprechenden Resultate sind dadurch verzerrt und die tatsächliche Zufriedenheit mit dem entsprechenden Betrieb (Arbeit von eOperations Schweiz) noch höher

Wahrscheinlichkeit für Weiterempfehlung

(Anzahl Antworten: eUmzugCH: 23; 1st-Level-Helpdesk: 47; TSL: 30; EasyGov: 1)

Net Promoter Score*

- eUmzugCH: **39**
- 1st-Level-Helpdesk: **6**
- TSL: **57**
- EasyGov: **100**



*NPS = Promoters (9-10) minus Detractors (0-6) – Kann zwischen +100 und -100 liegen

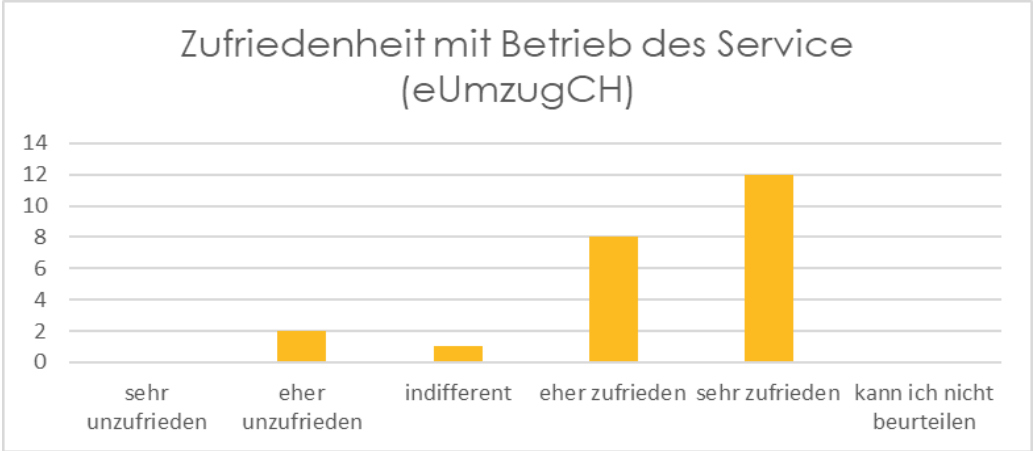


eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

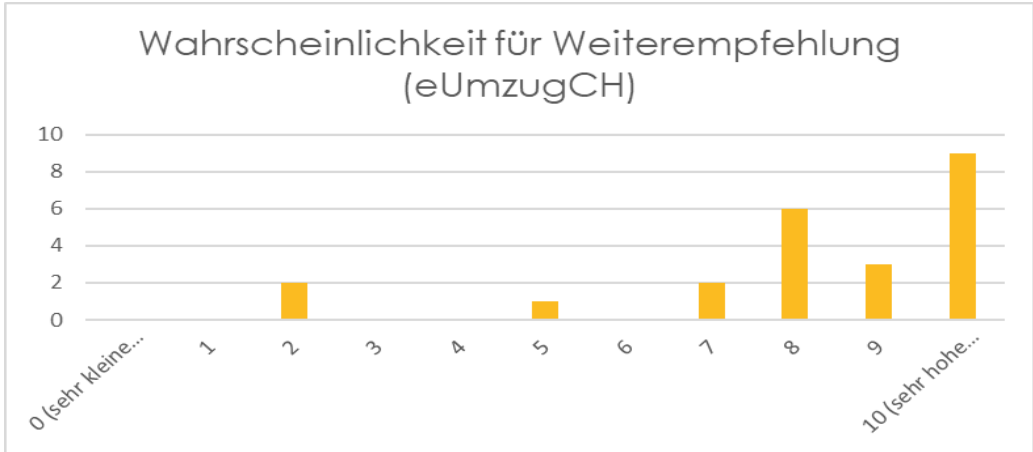
Details Service eUmzugCH

Zufriedenheit mit Betrieb des Service eUmzugCH

Zufriedene Kunden: 87%*



Net Promoter Score: 39



- Promoters (9-10): 12
- Passives (7-8): 8
- Detractors (0-6): 3

*Unzufriedenheiten bei eUmzugCH betreffen hauptsächlich das Produkt eUmzugCH oder den Verantwortungsbereich des Kantons/der Gemeinde. Die entsprechenden Resultate sind dadurch verzerrt und die tatsächliche Zufriedenheit mit dem entsprechenden Betrieb (Arbeit von eOperations Schweiz) noch höher

Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Grundsätzlicher Service seitens eOperations Schweiz
- Vereinfachung für die EinwohnerInnen
- Kommunikation
- Reaktionsgeschwindigkeit und Freundlichkeit des Supports

Verbesserungspotential sehen Kunden (48%) v.a. in folgenden Bereichen:

- Reaktionsgeschwindigkeit
- *Sämtliche weiteren genannten Bereiche betreffen das Produkt selbst, Drittlieferanten oder den Verantwortungsbereich des Kantons und nicht den Betrieb seitens eOperations Schweiz*

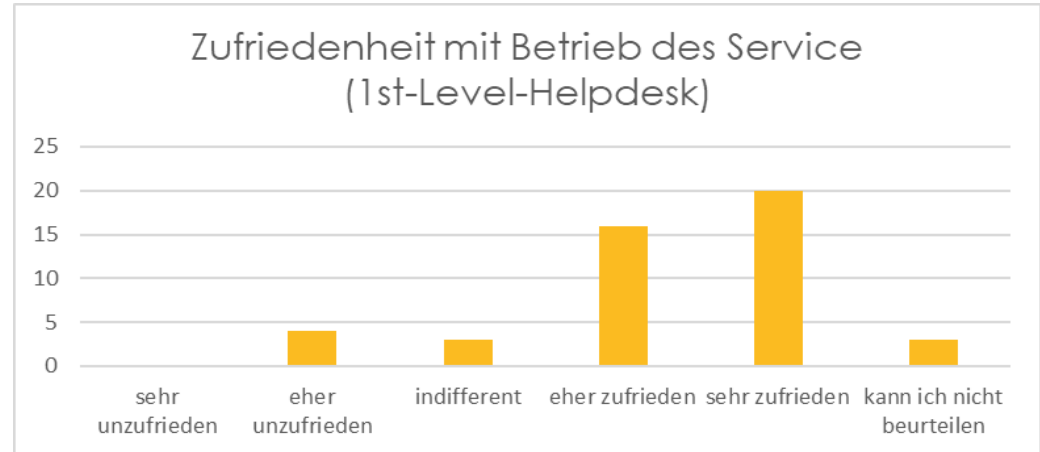


eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Details Service 1st-Level- Helpdesk

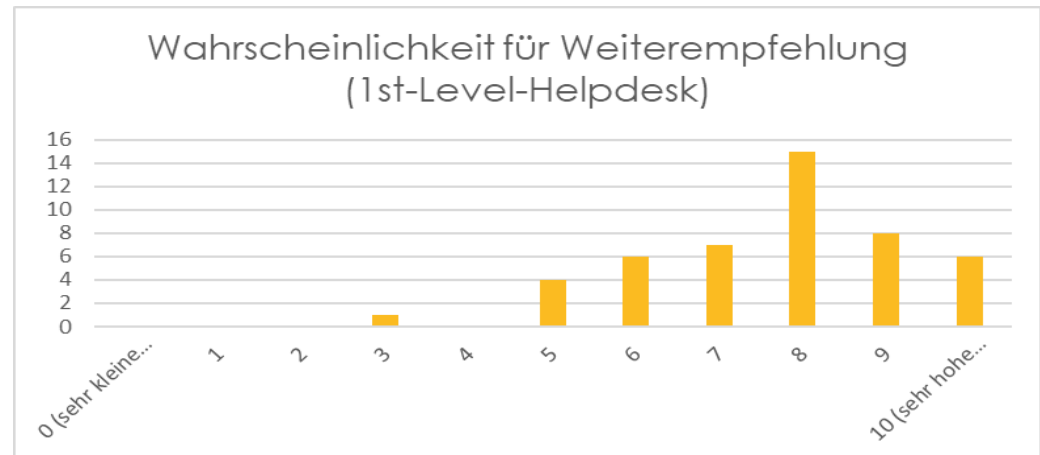
Zufriedenheit mit Betrieb des Service 1st-Level-Helpdesk

Zufriedene Kunden: 78%*



Net Promoter Score: 6

- Promoters (9-10): 14
- Passives (7-8): 22
- Detractors (0-6): 11



*Unzufriedenheiten bei dem 1st-Level-Helpdesk betreffen hauptsächlich das Produkt eUmzugCH oder den Verantwortungsbereich des Kantons/der Gemeinde. Die entsprechenden Resultate sind dadurch verzerrt und die tatsächliche Zufriedenheit mit dem entsprechenden Betrieb (Arbeit von eOperations Schweiz) noch höher

Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Reaktionsgeschwindigkeit
- Kundenfreundlichkeit
- Kompetenz
- *Sämtliche weiteren genannten Bereiche betreffen das Produkt selbst und nicht den Betrieb seitens eOperations Schweiz*

Verbesserungspotential sehen Kunden (52%) v.a. in folgenden Bereichen:

- Zeitpunkt der Durchführung von Updates
- Reminder an Gemeinden, die Umzüge zu lange nicht bearbeiten/Auswertung dieser nach Gemeinde als Hilfestellung für die Einwohnerdienste, genügend Ressourcen zu erhalten
- *Sämtliche weiteren genannten Bereiche betreffen das Produkt selbst, Drittlieferanten oder den Verantwortungsbereich der Gemeinde und nicht den Betrieb seitens eOperations Schweiz*



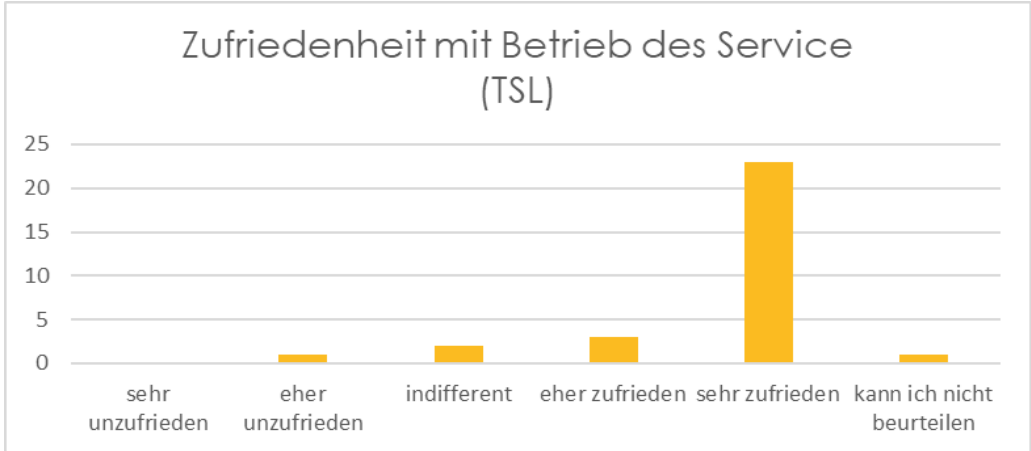
eOperations

Schweiz Suisse Svizzera

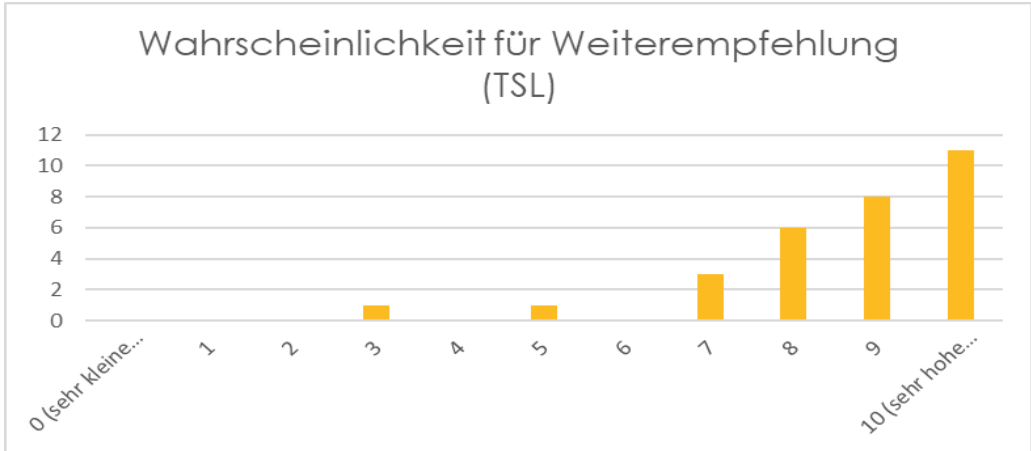
Details Service TSL

Zufriedenheit mit Betrieb des Service TSL

Zufriedene Kunden: 87%



Net Promoter Score: 57



- Promoters (9-10): 19
- Passives (7-8): 9
- Detractors (0-6): 2

Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Kommunikation im allgemeinen (v.a. Inhalt und Reaktionszeit)
- Zur Verfügung gestellte Hilfsmittel
- Qualität der Arbeit (v.a. bei dem sehr komplexen Aufgabengebiet)
- Kosteneinsparungen aufgrund der Ausschreibung

Verbesserungspotential sehen Kunden (33%) v.a. in folgenden Bereichen:

- Umfang und Inhalt der Kundeninformationen
- Sprache der Kundeninformationen
- Zeitpunkt der Kommunikation von Änderungen bzw. Wechsel



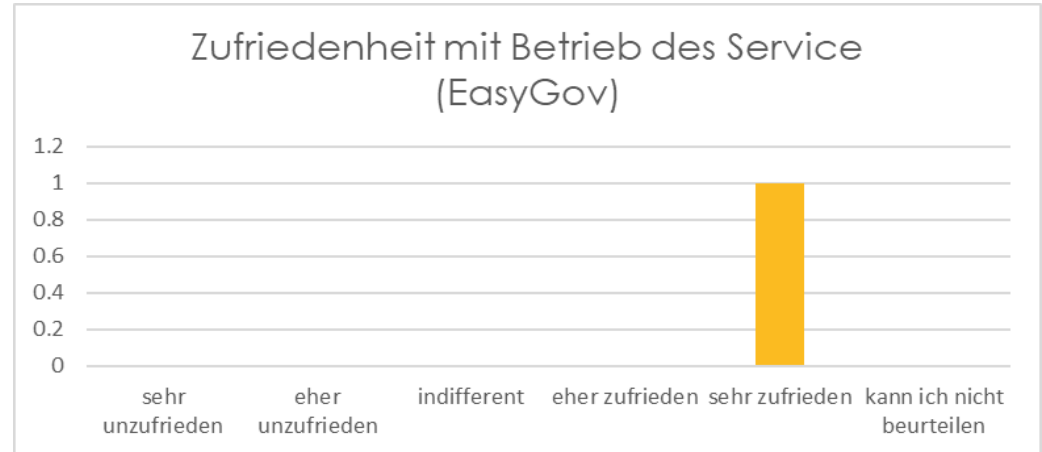
eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Details Service EasyGov



Zufriedenheit mit Betrieb des Service EasyGov

Zufriedene Kunden: 100%



Net Promoter Score: 100

- Promoters (9-10): 1
- Passives (7-8): 0
- Detractors (0-6): 0



Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Reaktionszeiten

Verbesserungspotential sehen Kunden (0%) v.a. in folgenden Bereichen:

- N.v.



eOperations

Schweiz Suisse Svizzera

Anmerkungen

Anmerkungen

- Beim 1st-Level-Helpdesk sowie beim eUmzugCH wurde oftmals fälschlicherweise nicht der Betrieb durch eOperations Schweiz, sondern der eUmzugCH selbst (Prozesse, Plattform etc.) bewertet. Entsprechende Antworten wurden der Vollständigkeit halber in den Resultaten belassen. Sie ziehen die durchschnittliche Zufriedenheit jedoch nach unten. **Die tatsächliche Zufriedenheit mit dem Betrieb durch eOperations Schweiz dürfte damit noch höher sein, als die Zahlen widerspiegeln.**
- eUmzugCH: Die Umfrage wurde zur Kenntnisnahme auch an Kantone gesendet, welche den Service noch nicht in Betrieb haben. Ein paar dieser Kantone haben die Umfrage dennoch ausgefüllt. Deren Antworten wurden der Vollständigkeit halber in den Resultaten belassen. Sie ziehen die durchschnittliche Zufriedenheit etwas nach unten.
- Bei 5 Teilnehmern haben sich die Antworten widersprochen (Konsistenzcheck). eOperations Schweiz hat die Betroffenen direkt kontaktiert und die Antworten dieser Teilnehmer gemäss deren Anweisung korrigiert.
- Teilweise wurde von den Teilnehmer die Services bei der Auswahl verwechselt (betrifft nur eUmzugCH und 1st-Level-Support). Bei der Auswertung wurde die Zuordnung entsprechend korrigiert.

Kontakt



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Speichergasse 39
3011 Bern

Telefon: 031 320 00 80

E-Mail: info@eoperations.ch

www.eoperations.ch