



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Kundenbefragung Betrieb Services eOperations Schweiz 2022



eOperations

Schweiz Suisse Svizzera

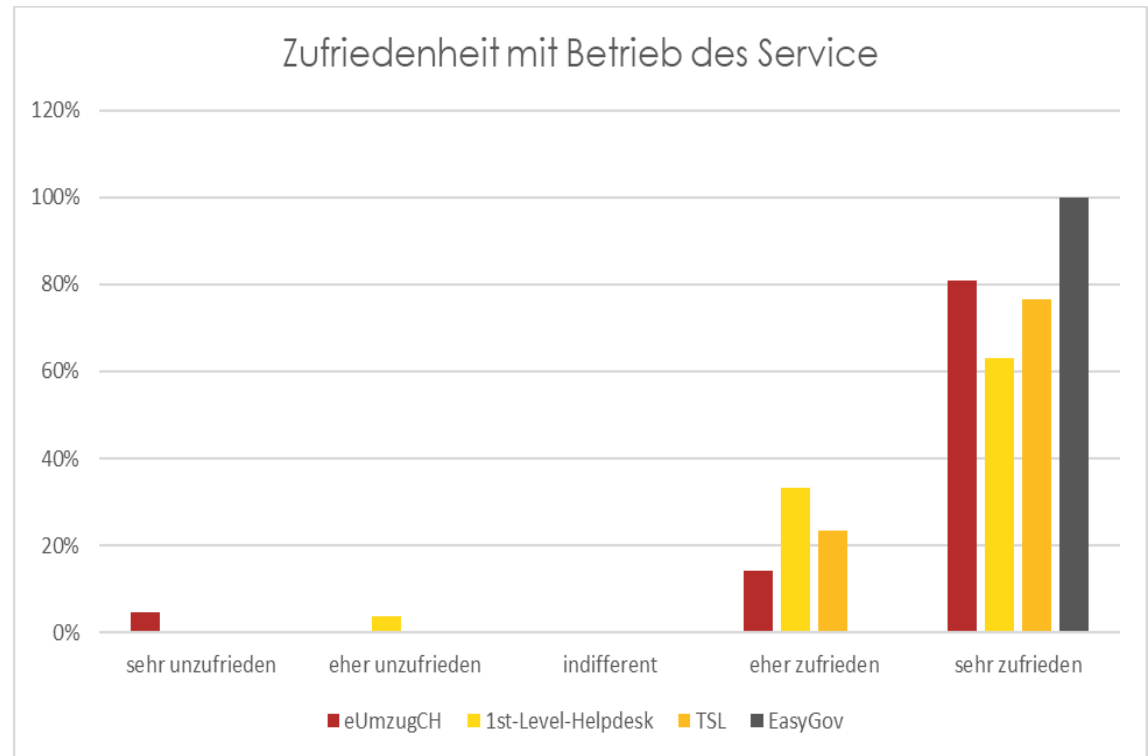
Services im Überblick

Zufriedenheit der Kunden mit dem Betrieb

(Anzahl Antworten: eUmzugCH: 22; 1st-Level-Helpdesk: 43; TSL: 39; EasyGov: 1)

Zufriedene* in %

- eUmzugCH: **95% (+8%)****
- 1st-Level-Helpdesk:
96% (+18%)**
- TSL: **100% (+13%)****
- EasyGov: **100% (+0%)****



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

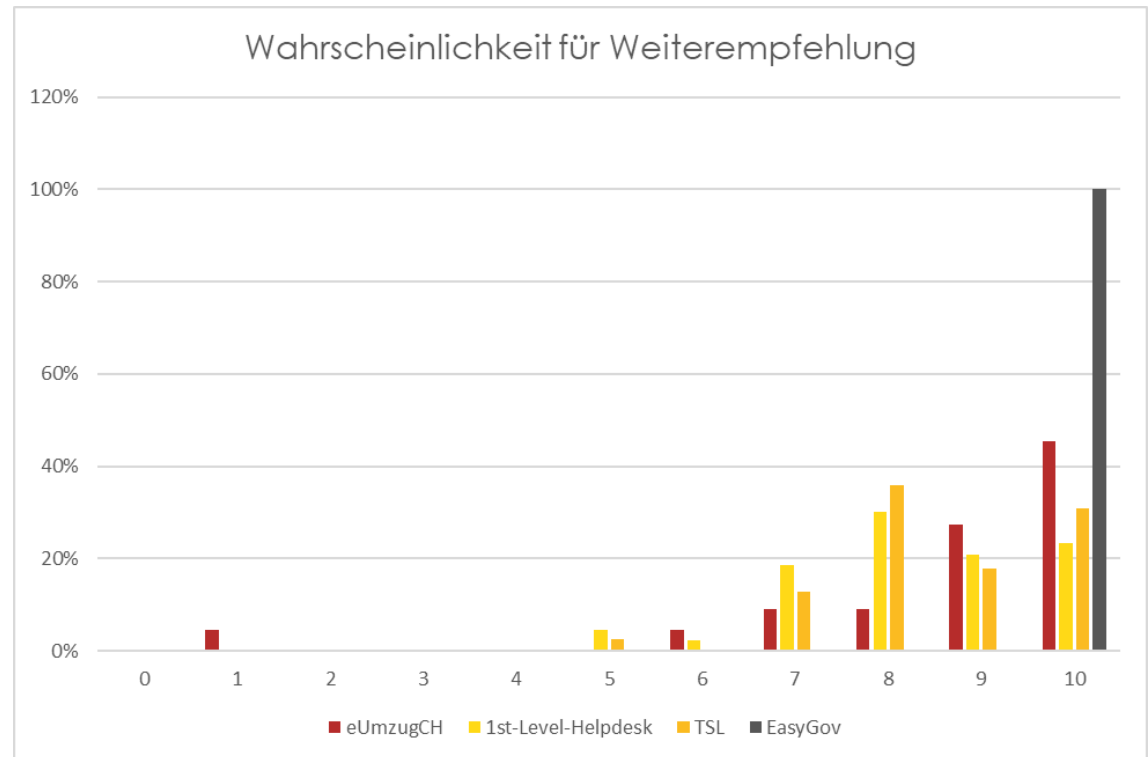
** = Veränderung zum Vorjahr

Wahrscheinlichkeit für Weiterempfehlung

(Anzahl Antworten: eUmzugCH: 22; 1st-Level-Helpdesk: 43; TSL: 39; EasyGov: 1)

Net Promoter Score*

- eUmzugCH: **64 (+25)****
- 1st-Level-Helpdesk:
37 (+31)**
- TSL: **46 (-11)****
- EasyGov: **100 (+0)****



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

** = Veränderung zum Vorjahr



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

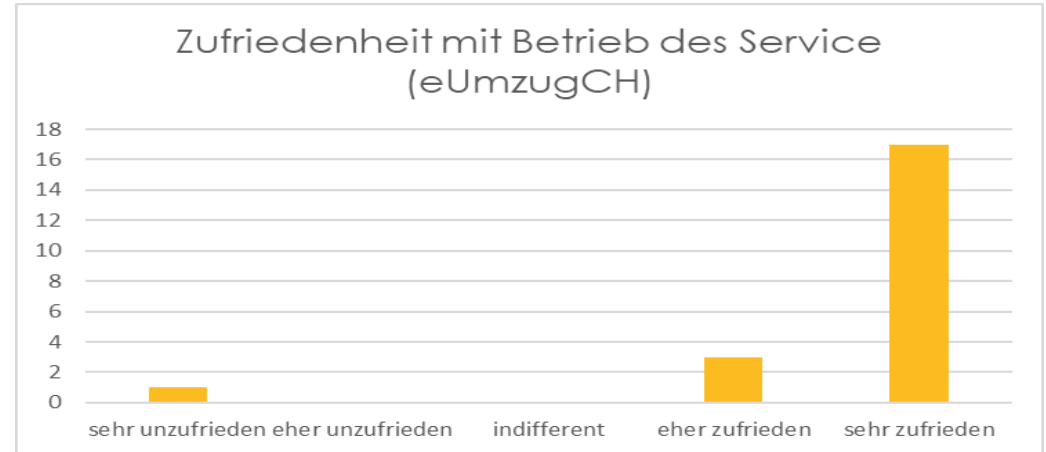
Details Service eUmzugCH



Zufriedenheit mit Betrieb des Service eUmzugCH

Zufriedene Kunden: 95%

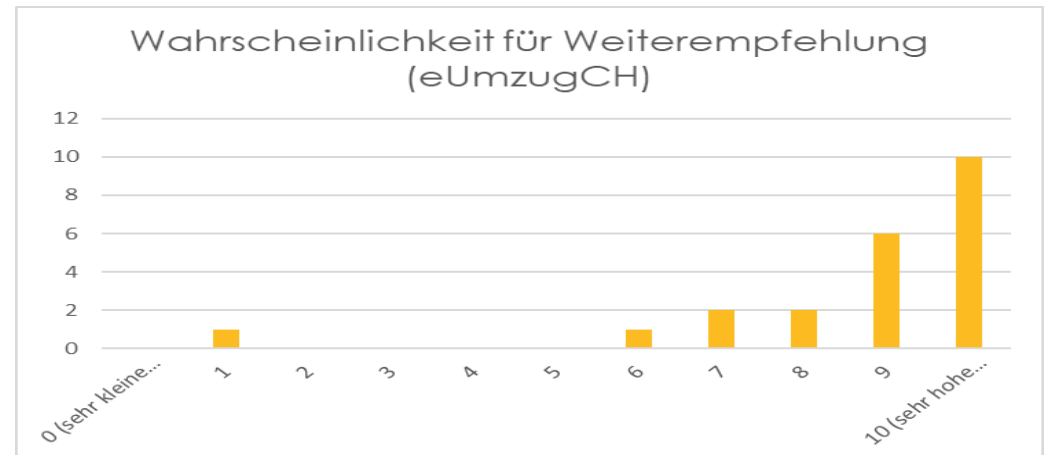
Vorjahr: 87%



Net Promoter Score: 64

Vorjahr: 39

- Promoters (9-10): 16
- Passives (7-8): 4
- Detractors (0-6): 2



Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Grundsätzlicher Service seitens eOperations Schweiz
- Kompetenz und Freundlichkeit der Ansprechpartner seitens eOperations Schweiz
- Reaktionsgeschwindigkeit des Supports

Verbesserungspotential sehen Kunden (23%) v.a. in folgenden Bereichen:

- Mehr Werbung auf nationaler Ebene
- Anzahl Wartungsfenster
- Reaktionsgeschwindigkeit
- *Sämtliche weiteren genannten Bereiche betreffen das Produkt selbst, Drittlieferanten oder den Verantwortungsbereich des Kantons und nicht den Betrieb seitens eOperations Schweiz*



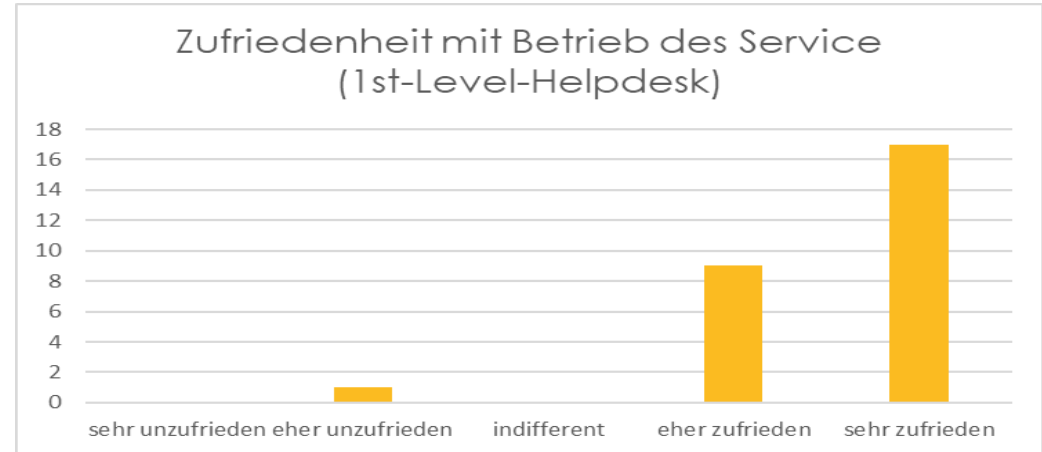
eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Details Service 1st-Level- Helpdesk

Zufriedenheit mit Betrieb des Service 1st-Level-Helpdesk

Zufriedene Kunden: 96%

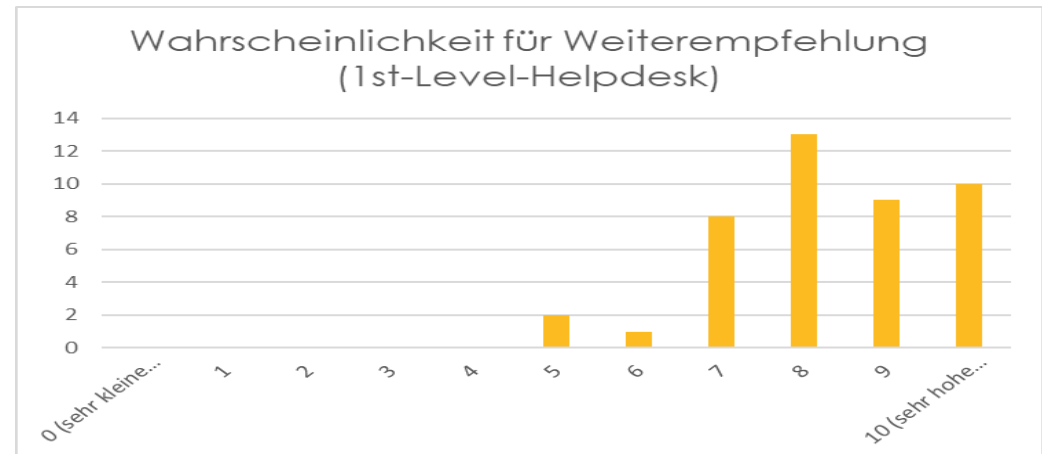
Vorjahr: 78%



Net Promoter Score: 37

Vorjahr: 6

- Promoters (9-10): 19
- Passives (7-8): 21
- Detractors (0-6): 3



Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Effizienz
- Schnelle Reaktion bei Problemen
- *Sämtliche weiteren genannten Bereiche betreffen das Produkt*

Verbesserungspotential sehen Kunden (35%) v.a. in folgenden Bereichen:

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



eOperations

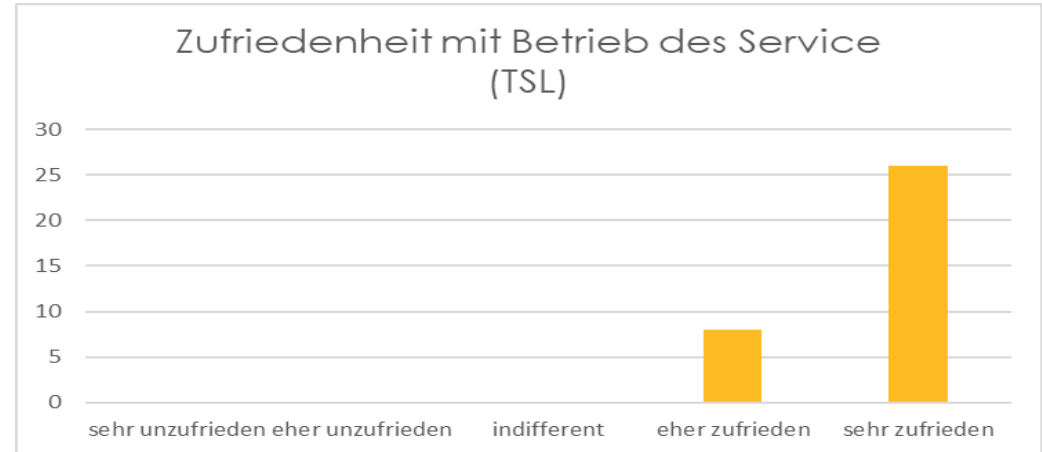
Schweiz Suisse Svizzera

Details Service TSL

Zufriedenheit mit Betrieb des Service TSL

Zufriedene Kunden: 100%

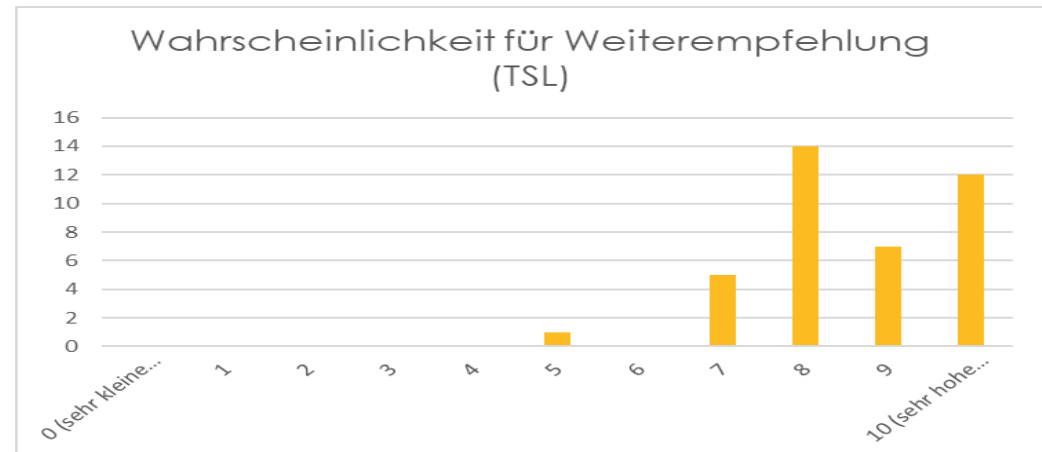
Vorjahr: 87%



Net Promoter Score: 46

Vorjahr: 57

- Promoters (9-10): 19
- Passives (7-8): 19
- Detractors (0-6): 1



Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Gute und proaktive Kommunikation
- Rasche Reaktionszeiten
- Ermöglichte Einsparungen

Verbesserungspotential sehen Kunden (23%) v.a. in folgenden Bereichen:

- Wiki über News auf der Einstiegsseite
- Ablagestruktur
- Information der Anbieter
- Präsenz für Bedarfsstellen, welche noch keine Leistung beziehen



eOperations

Schweiz Suisse Svizzera

Details Service EasyGov

Zufriedenheit mit Betrieb des Service EasyGov

Zufriedene Kunden: 100%

Vorjahr: 100%



Net Promoter Score: 100

Vorjahr: 100

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



Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Klare Kommunikation; Erledigung der Tickets

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

- Kein Verbesserungspotential



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Anmerkungen



Anmerkungen

- Bei einigen Teilnehmern haben sich die Antworten widersprochen (Konsistenzcheck). eOperations Schweiz hat die Betroffenen direkt kontaktiert und die Antworten dieser Teilnehmer gemäss deren Anweisung korrigiert.

Kontakt



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Speichergasse 39
3011 Bern

Telefon: 031 570 00 00

E-Mail: info@eoperations.ch

www.eoperations.ch