



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Kundenbefragung Betrieb Services eOperations Schweiz 2023



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Services im Überblick

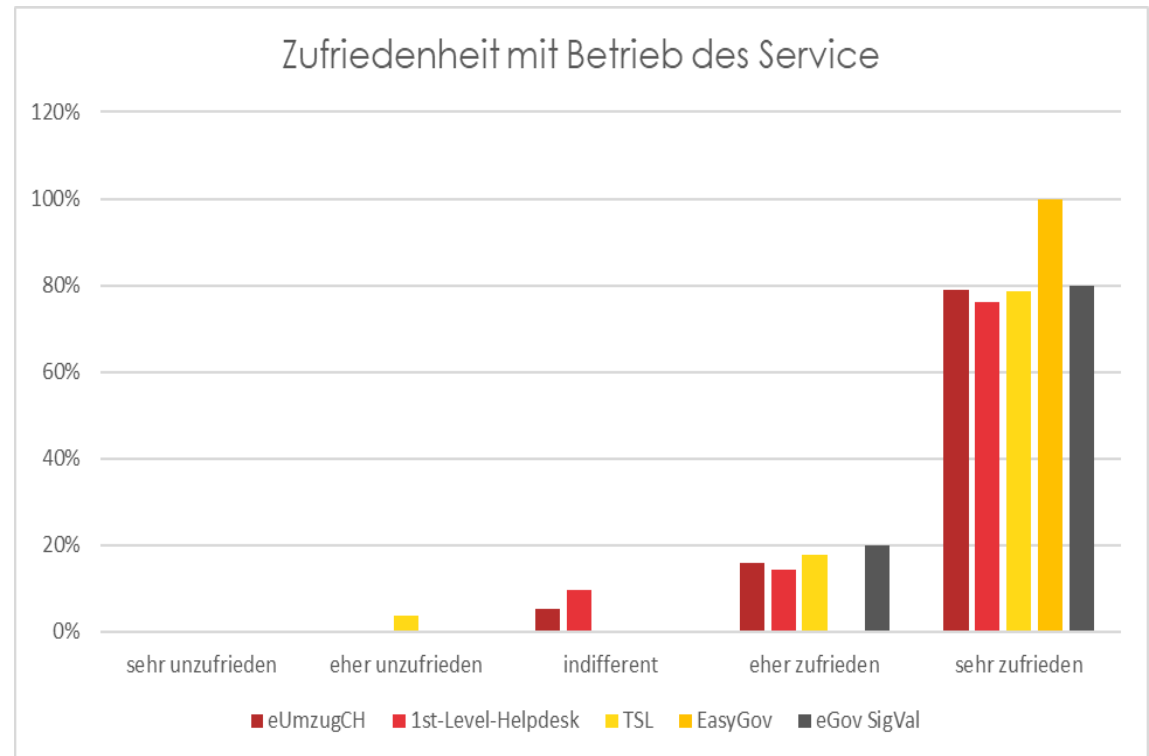


Zufriedenheit der Kunden mit dem Betrieb

(Anzahl Antworten: eUmzugCH: 19; 1st-Level-Helpdesk: 39; TSL: 28; EasyGov: 1; SigVal: 10)

Zufriedene* in %

- eUmzugCH: **95% (+0%)****
- 1st-Level-Helpdesk:
90% (-6%)**
- TSL: **96% (-4%)****
- EasyGov: **100% (+0%)****
- eGov SigVal: **100% (n/v)**



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

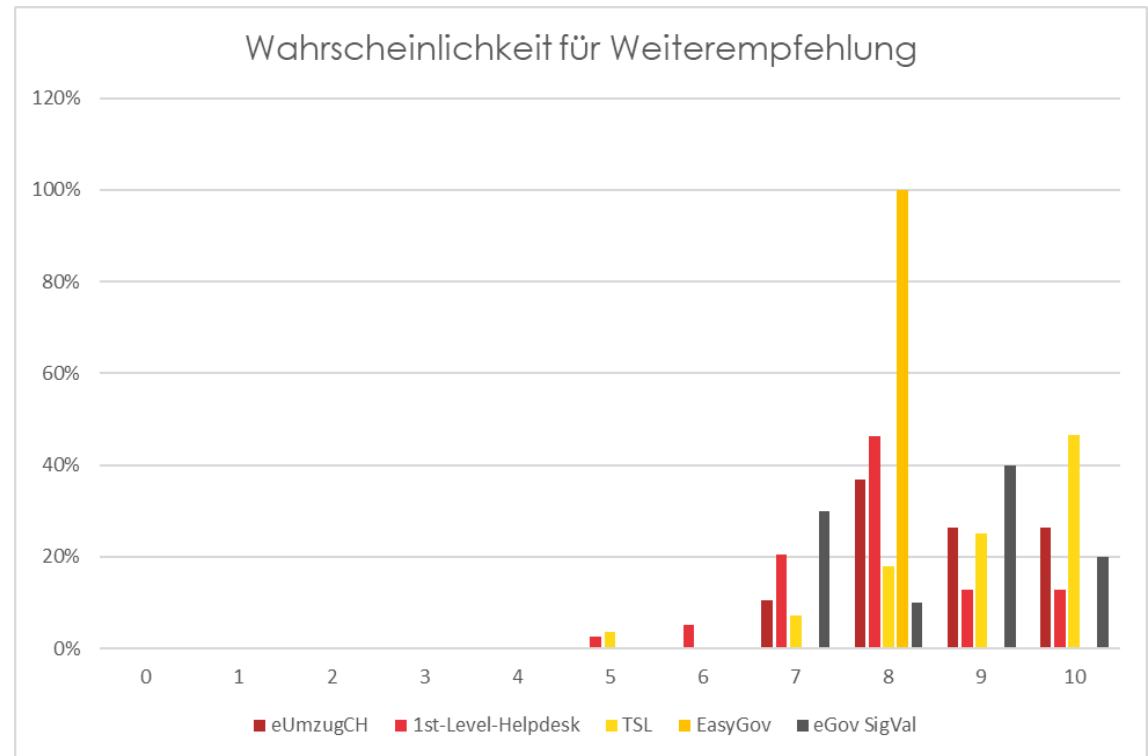
** = Veränderung zum Vorjahr

Wahrscheinlichkeit für Weiterempfehlung

(Anzahl Antworten: eUmzugCH: 19; 1st-Level-Helpdesk: 39; TSL: 28; EasyGov: 1; SigVal: 10)

Net Promoter Score*

- eUmzugCH: **53 (-11)****
- 1st-Level-Helpdesk:
18 (-19)**
- TSL: **68 (+22)****
- EasyGov: **0 (-100***)****
- eGov SigVal: **60 (n/v)**



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

** = Veränderung zum Vorjahr

*** EasyGov = 1 Antwort: «8»

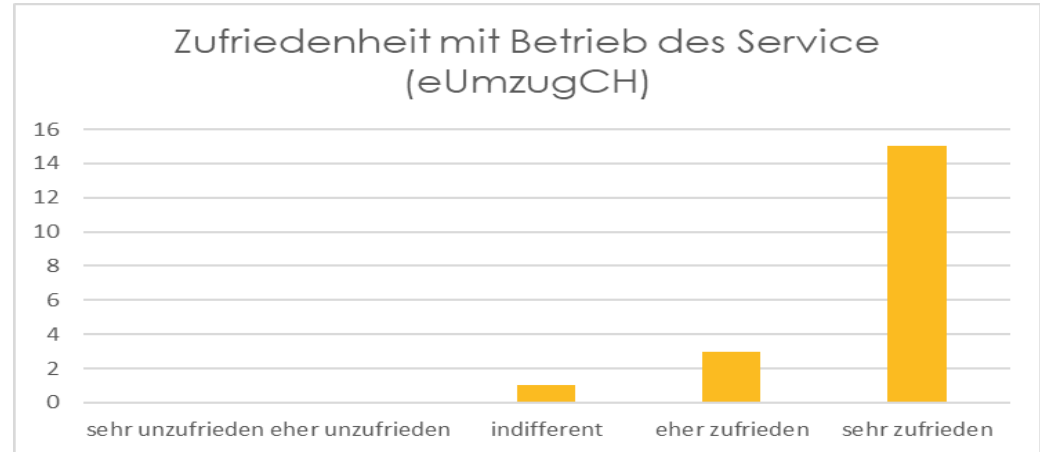


eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

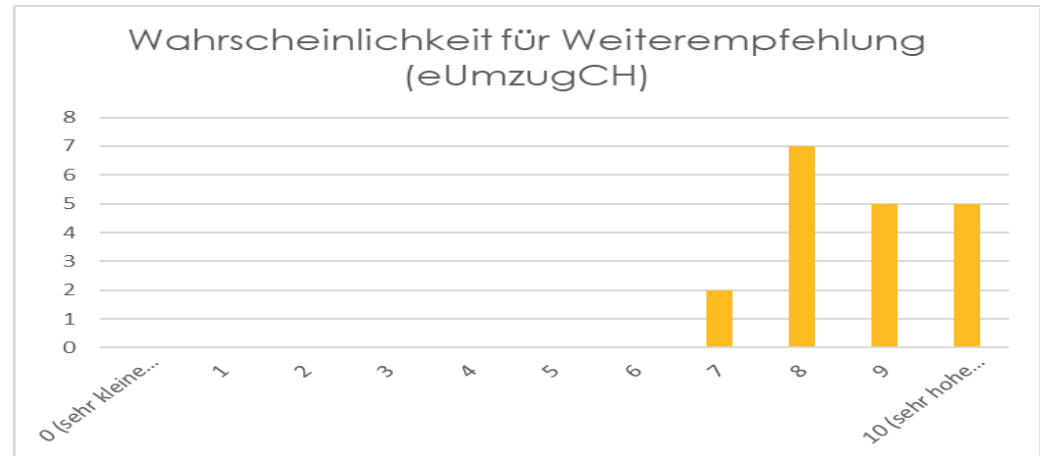
Details Service eUmzugCH

Zufriedenheit mit Betrieb des Service eUmzugCH

Zufriedene Kunden: 95%
Vorjahr: 95%



Net Promoter Score: 53
Vorjahr: 64



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

Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Schnelle Reaktionszeit
- Kompetenz der Mitarbeitenden
- Support

Verbesserungspotential sehen Kunden (11%) v.a. in folgenden Bereichen:

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

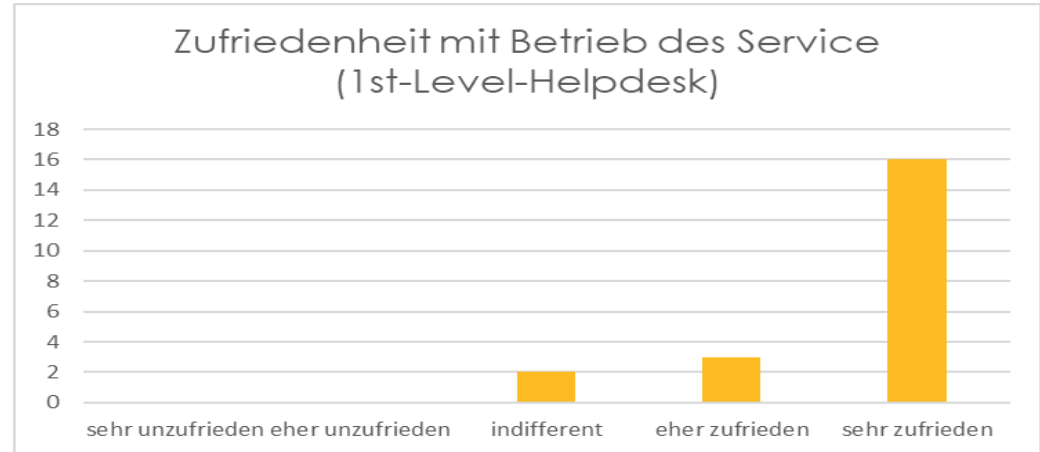


eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Details Service 1st-Level- Helpdesk

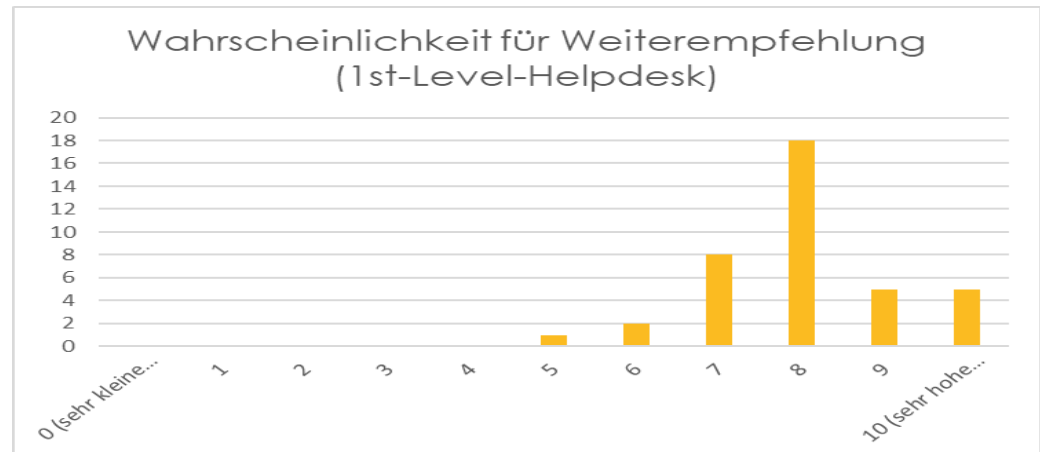
Zufriedenheit mit Betrieb des Service 1st-Level-Helpdesk

Zufriedene Kunden: 90%
Vorjahr: 96%



Net Promoter Score: 18
Vorjahr: 37

- Promoters (9-10): 10
- Passives (7-8): 26
- Detractors (0-6): 3



Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Geschwindigkeit der Antworten auf Tickets
- Grundsätzlicher Support
- *Sämtliche weiteren genannten Bereiche betreffen das Produkt*

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

- Reduktion von Störungen/Unterbrüchen
- *Sämtliche weiteren genannten Bereiche betreffen das Produkt selbst (v.a. Upload von Dokumenten), Drittlieferanten oder den Verantwortungsbereich der Gemeinde und nicht den Betrieb seitens eOperations Schweiz*



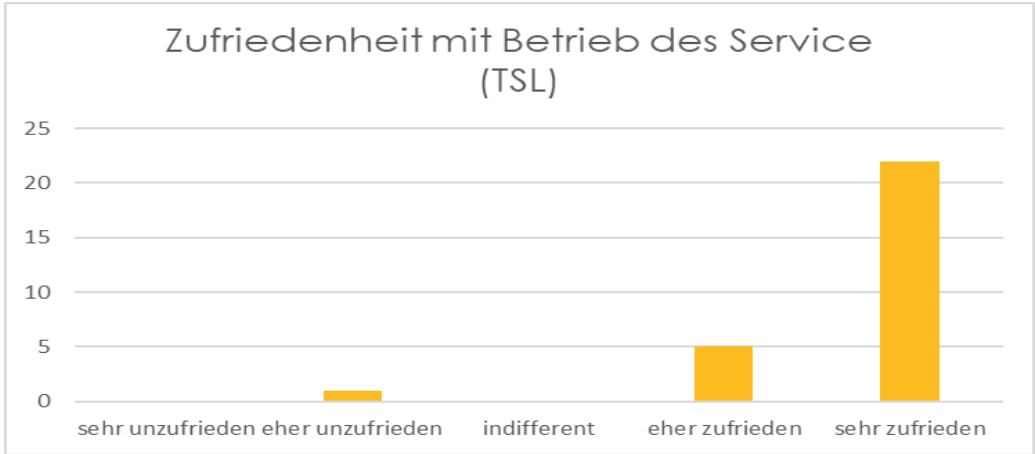
eOperations

Schweiz Suisse Svizzera

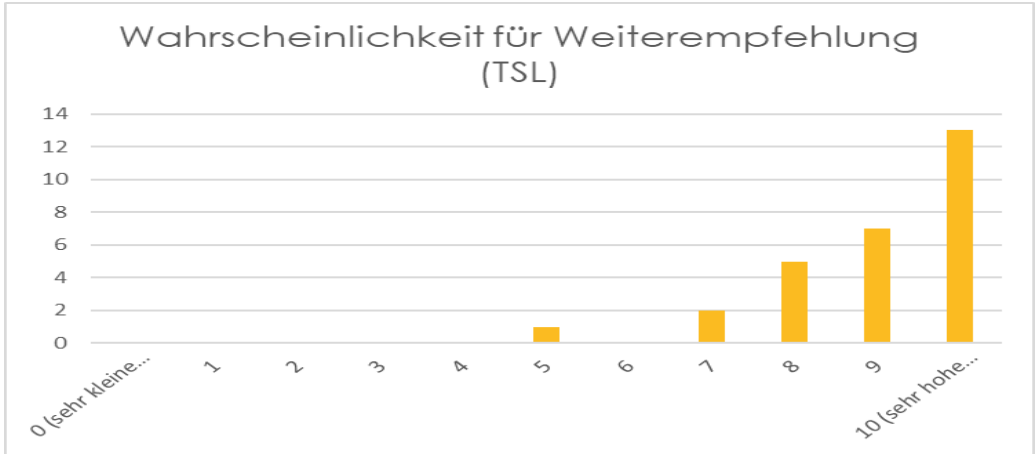
Details Service TSL

Zufriedenheit mit Betrieb des Service TSL

Zufriedene Kunden: 96%
Vorjahr: 100%



Net Promoter Score: 68
Vorjahr: 46



- Promoters (9-10): 20
- Passives (7-8): 7
- Detractors (0-6): 1

Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Gute und regelmässige Kommunikation
- Kompetente und hilfsbereite Mitarbeitende
- Reaktionszeit bei den Antworten

Verbesserungspotential sehen Kunden (18%) v.a. in folgenden Bereichen:

- Monatliche Information über laufende Geschäfte
- Mehr proaktiv sein
- Zusätzliche Sitzungen (analog November 22)



eOperations

Schweiz Suisse Svizzera

Details Service EasyGov

Zufriedenheit mit Betrieb des Service EasyGov

Zufriedene Kunden: 100%
Vorjahr: 100%



Net Promoter Score: 0
Vorjahr: 100

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



Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Kompetenz der Mitarbeitenden

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

- Kein Verbesserungspotential

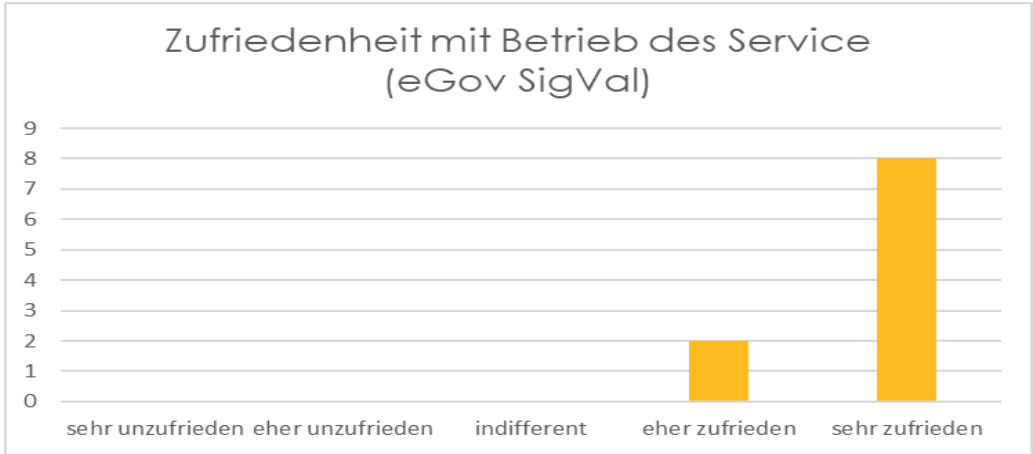


eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

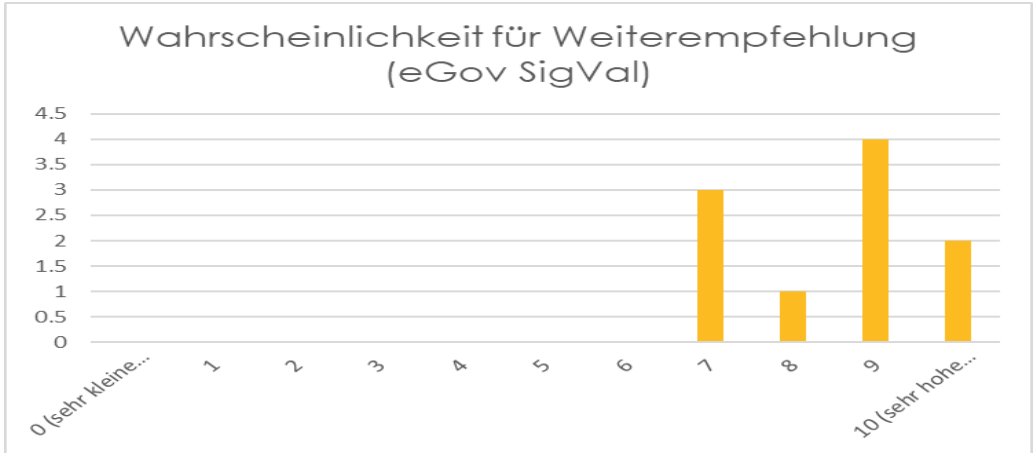
Details Service eGov Signaturvalidator

Zufriedenheit mit Betrieb des Service eGov Signaturvalidator

Zufriedene Kunden: 100%



Net Promoter Score: 60



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

Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Schnelle Reaktion auf Anfragen
- Führung / Projektleitung seitens eOperations
- Réunion, suivi, mails informatifs
- CAB & ERFA-Meetings

Verbesserungspotential sehen Kunden (30%) v.a. in folgenden Bereichen:

- 2nd-Level-Support: Erreichbarkeit und Information der Kunden
- Releaseplanung über das Jahr festlegen und kommunizieren.



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