



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Kundenbefragung Betrieb Services eOperations Schweiz 2024



Services im Überblick

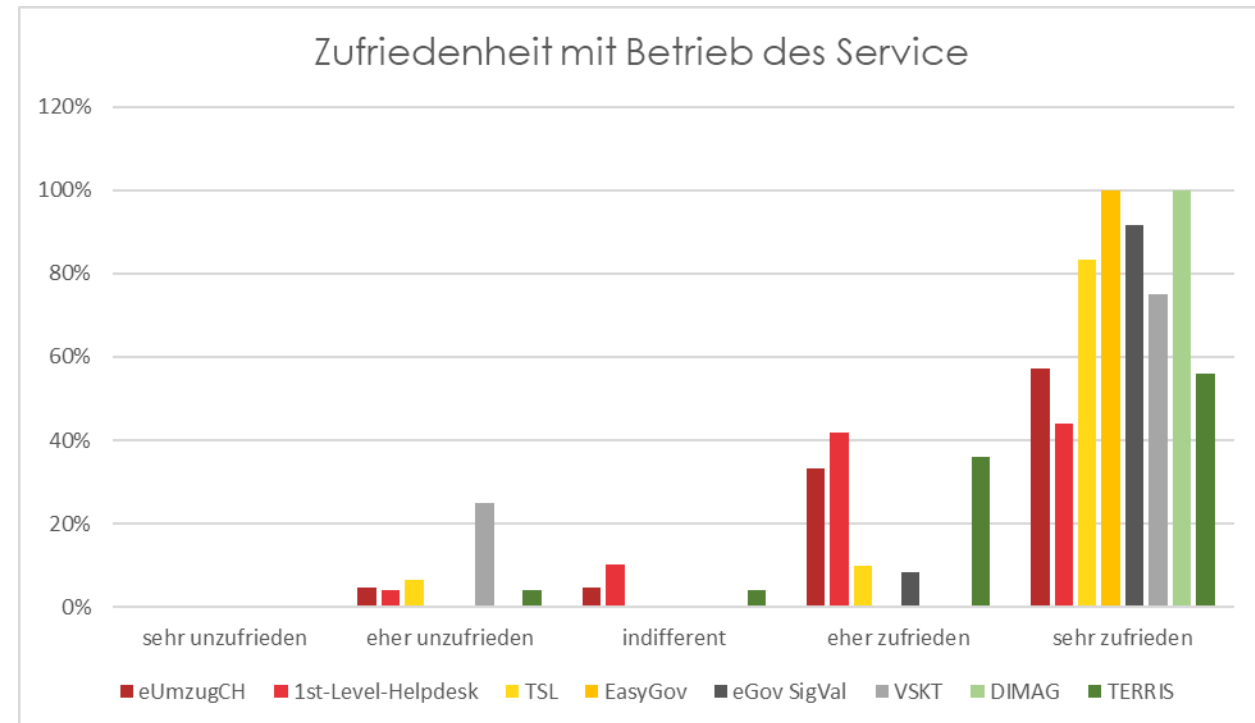
Zufriedenheit der Kunden mit dem Service

(Anzahl Antworten: eUmzugCH: 22; 1st-Level-Helpdesk: 188; TSL: 31; EasyGov: 1; SigVal: 12; VSKT: 4; DIMAG: 1; TERRIS: 33)

Zufriedene* in %

- eUmzugCH: 90% (-5%)
- 1st-Level-Helpdesk: 86% (-4%)
- TSL: 93% (-3%)
- EasyGov: 100% (+0%)
- eGov SigVal: 100% (+0%)
- VSKT: 75% (n/v)
- DIMAG: 100% (n/v)
- TERRIS: 92% (n/v)

(in Klammern: Veränderung zum Vorjahr)



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

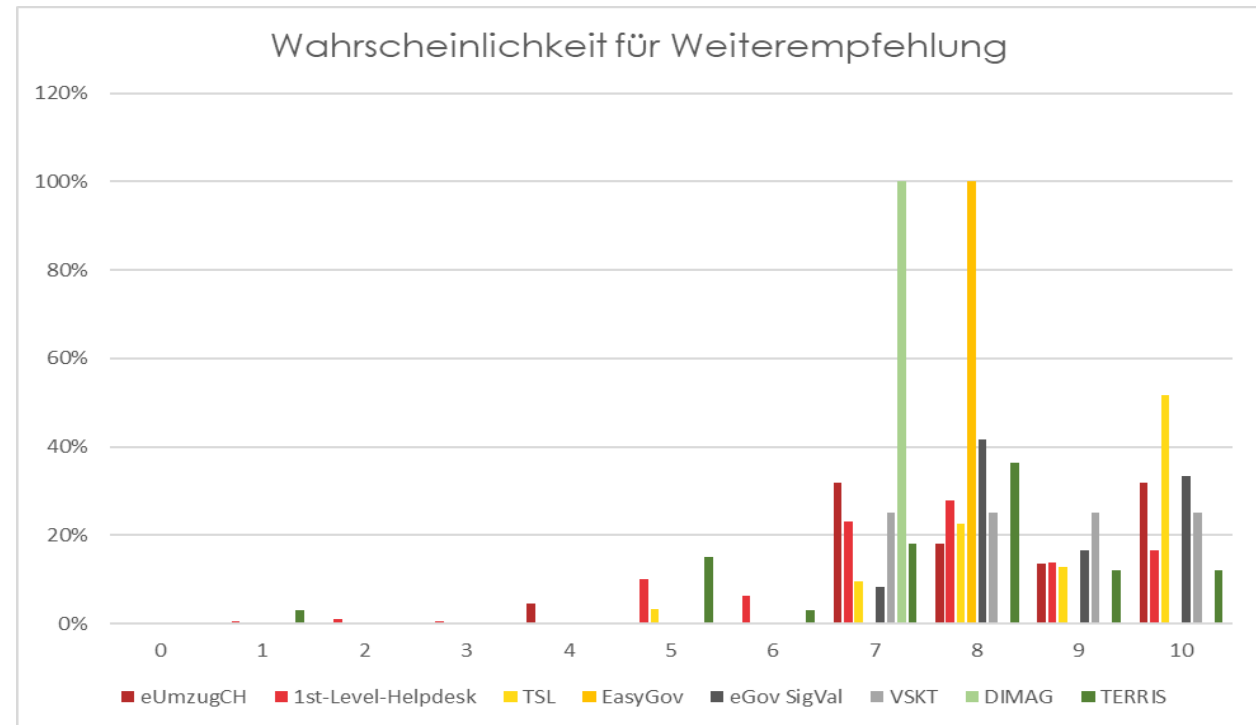
Wahrscheinlichkeit für Weiterempfehlung

(Anzahl Antworten: eUmzugCH: 22; 1st-Level-Helpdesk: 188; TSL: 31; EasyGov: 1; SigVal: 12; VSKT: 4; DIMAG: 1; TERRIS: 33)

Net Promoter Score*

- eUmzugCH: 41 (-12)
- 1st-Level-Helpdesk: 12 (-6)
- TSL: 61 (-7)
- EasyGov: -** (+0)
- eGov SigVal: 50 (-10)
- VSKT: 50 (n/v)
- DIMAG: 0 (n/v)
- TERRIS: 3 (n/v)

(in Klammern: Veränderung zum Vorjahr)



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

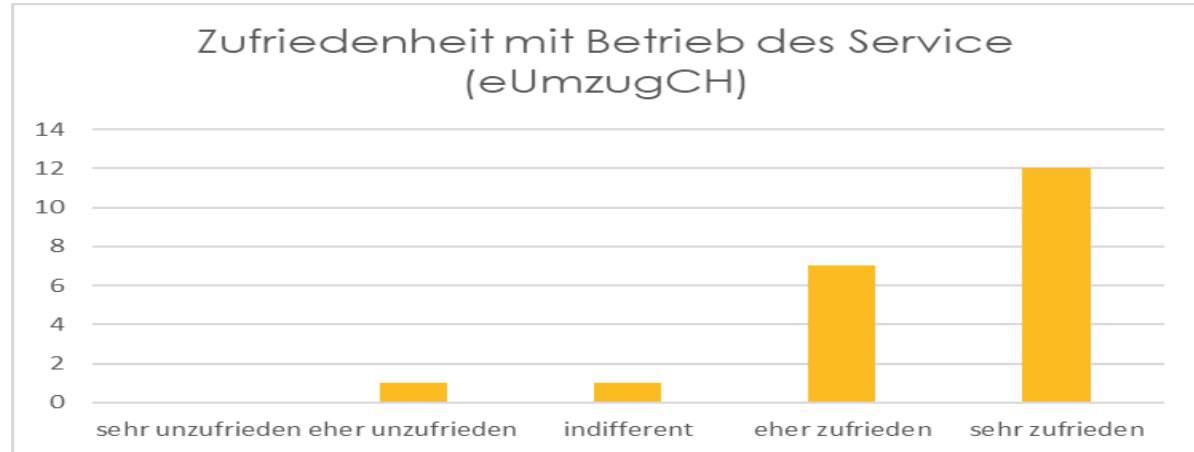
** EasyGov = 1 Antwort: «8»



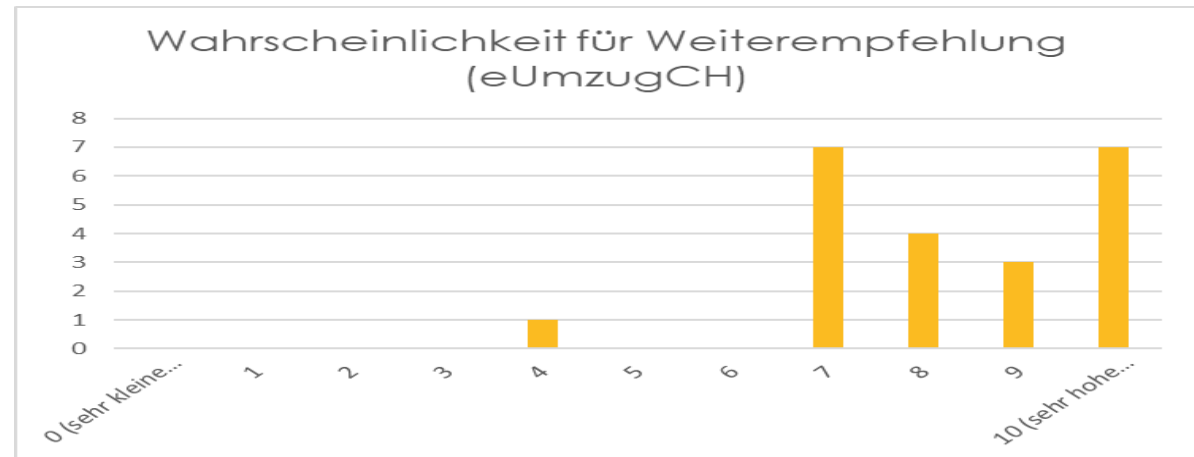
Details Service eUmzugCH

Zufriedenheit mit Betrieb des Service eUmzugCH

Zufriedene Kunden: 90%
Vorjahr: 95%



Net Promoter Score: 41
Vorjahr: 53



- Promoters (9-10): 10
- Passives (7-8): 11
- Detractors (0-6): 1

Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Erreichbarkeit/Reaktionszeit bei Fragen und Problemen
- Generell die Zusammenarbeit (Freundlichkeit der Mitarbeitenden etc.)
- Kommunikation

Verbesserungspotential sehen Kunden (50%) v.a. in folgenden Bereichen:

- Noch mehr Proaktivität
- Kommunikation (z.B. über Stand von hängigen Anfragen informieren)
- Abrechnungen sollten jeweils vom 01. bis zum letzten Tag des Monats erfolgen

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

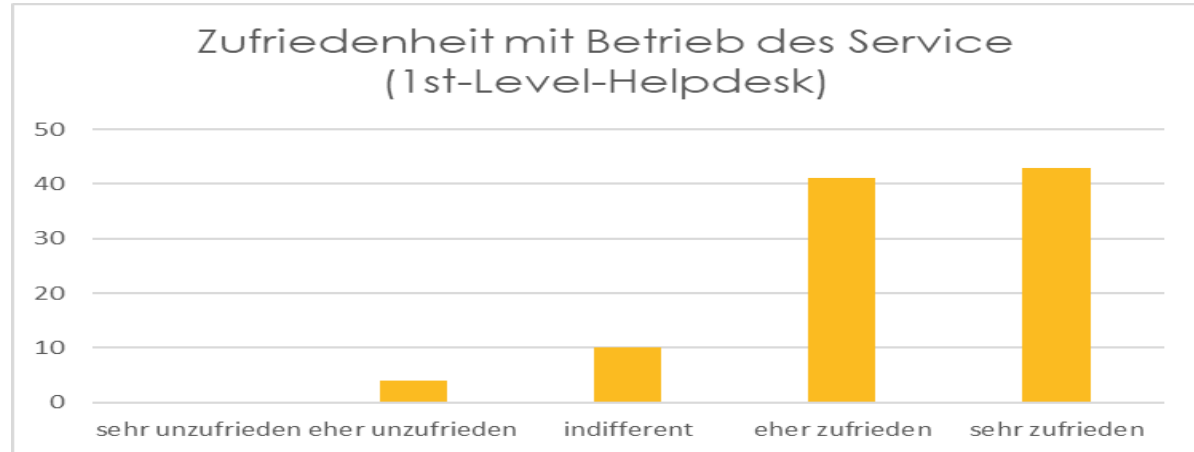


eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

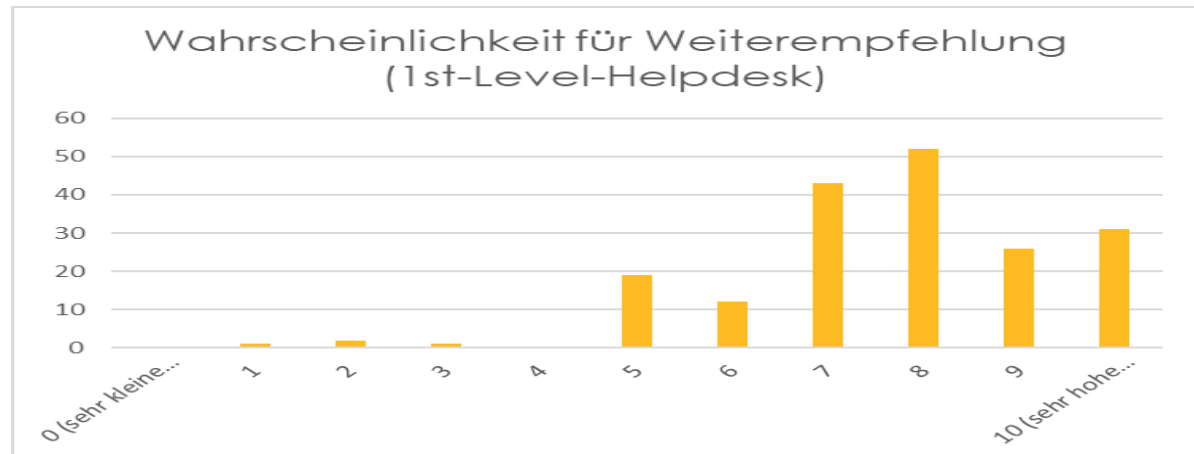
Details Service 1st-Level-Helpdesk

Zufriedenheit mit Betrieb des Service 1st-Level-Helpdesk

Zufriedene Kunden: 86%
Vorjahr: 90%



Net Promoter Score: 12
Vorjahr: 18



- Promoters (9-10): 57
- Passives (7-8): 95
- Detractors (0-6): 35

Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Die schnellen und effizienten antworten
- Sehr freundliches Personal
- Professionalität und Hilfsbereitschaft

- *Sämtliche weiteren genannten Bereiche betreffen das Produkt*

Verbesserungspotential sehen Kunden (29%) v.a. in folgenden Bereichen:

- Noch kürzere Reaktionszeiten
- Abrechnungen sollten jeweils vom 01. bis zum letzten Tag des Monats erfolgen
- Telefonische Erreichbarkeit

- *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*



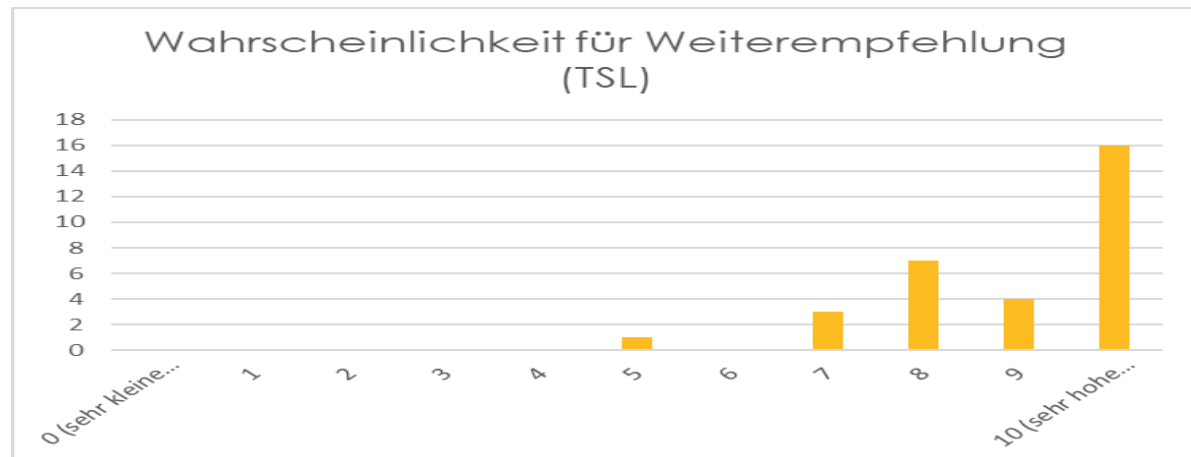
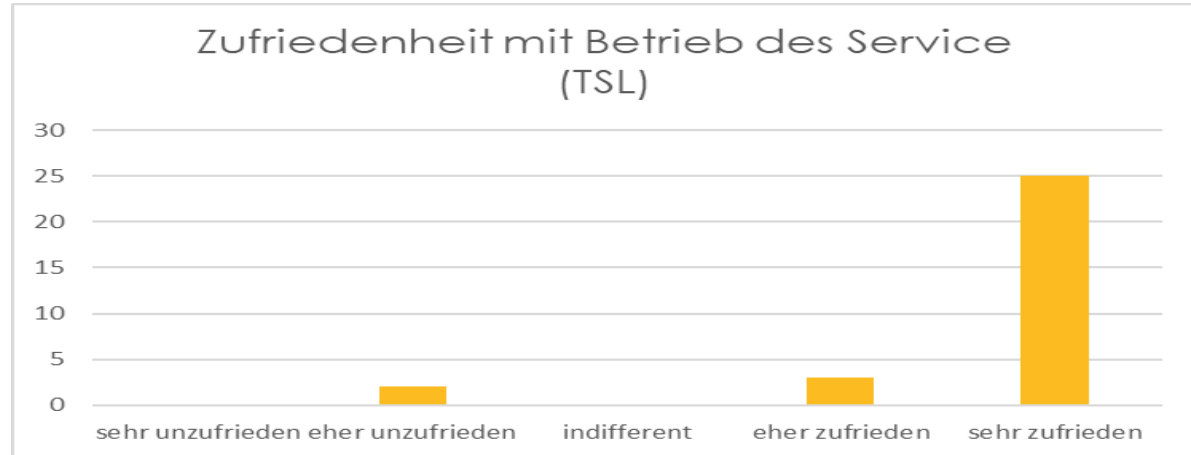
Details Service TSL

Zufriedenheit mit Betrieb des Service TSL

Zufriedene Kunden: 93%
Vorjahr: 96%

Net Promoter Score: 61
Vorjahr: 68

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



Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Kundenorientierung
- Kommunikation / Information
- Proaktivität z.B. im Zusammenhang mit der Verlängerung von Verträgen

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

- Umfang / Übersicht bezüglich Dokumente
- Unterstützung beim Verständnis von Rahmenverträgen



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Details Service EasyGov

Zufriedenheit mit Betrieb des Service EasyGov

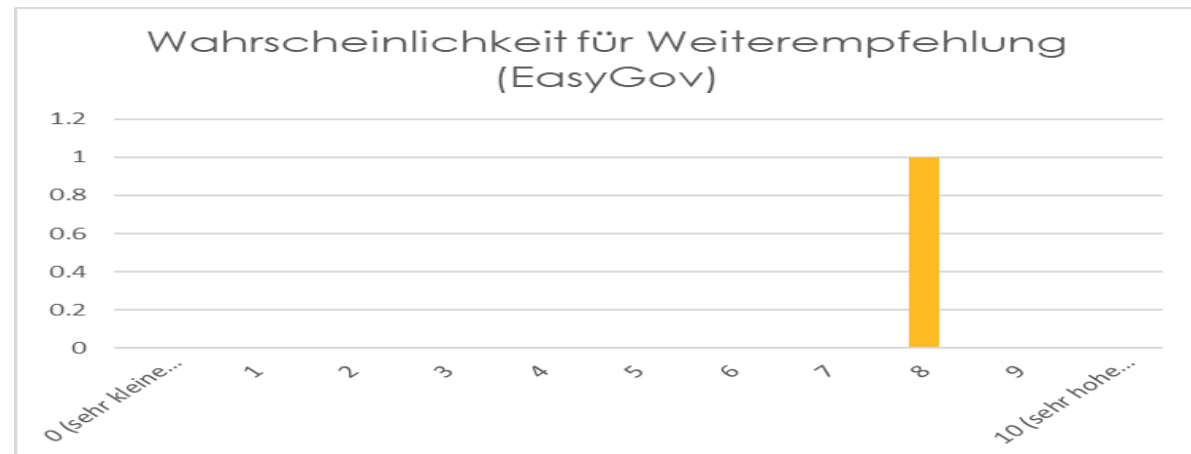
Zufriedene Kunden: 100%

Vorjahr: 100%

Net Promoter Score: 0

Vorjahr: 0

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



Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Keine Angaben

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

- Keine Angaben



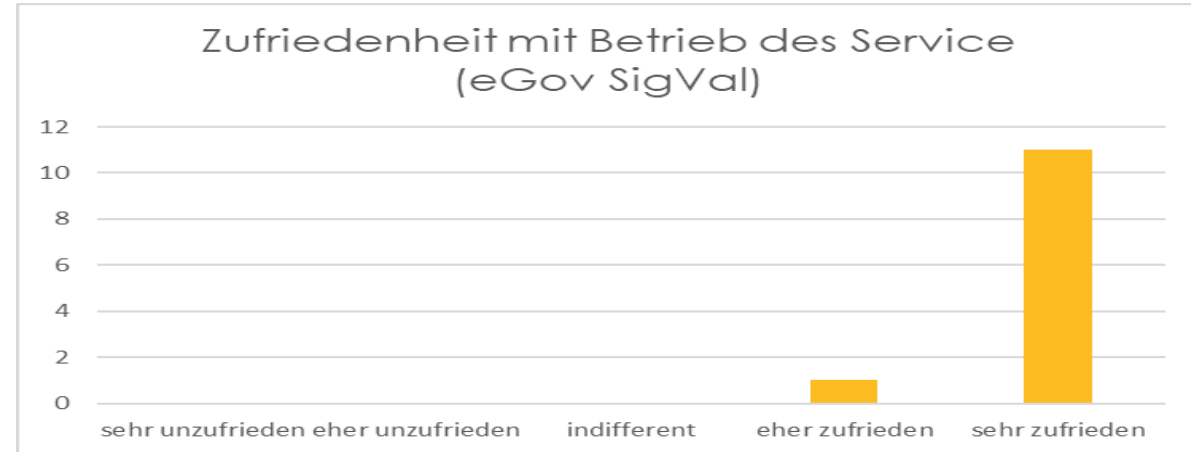
eOperations

Schweiz Suisse Svizzera

Details Service eGov Signaturvalidator

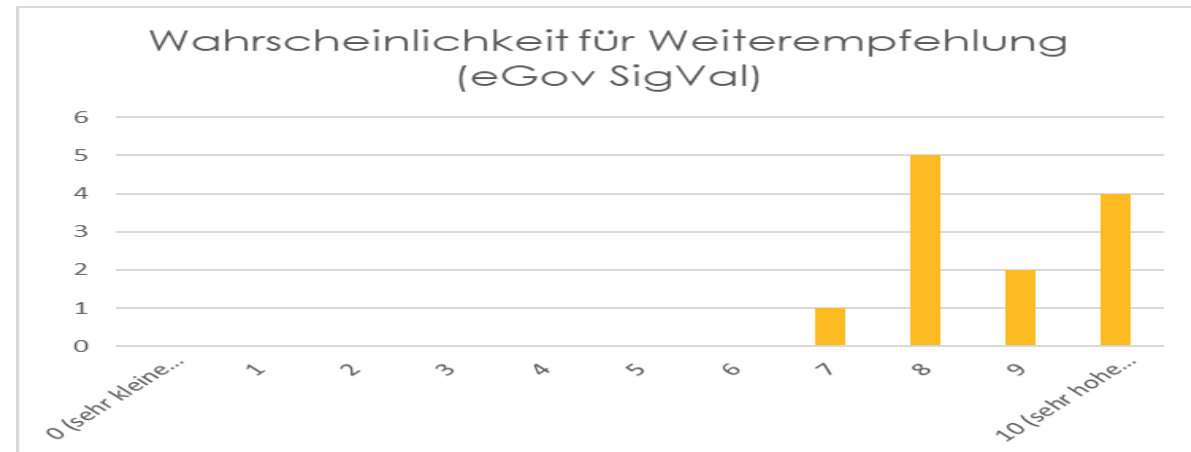
Zufriedenheit mit Betrieb des Service eGov Signaturvalidator

Zufriedene Kunden: 100%
Vorjahr: 100%



Net Promoter Score: 50
Vorjahr: 60

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



Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Jederzeit hilfsbereit und stets sehr freundlich
- Kommunikation seitens eOperations Schweiz
- Effizientes CAB mit rascher Antwortzeit

Verbesserungspotential sehen Kunden (17%) v.a. in folgenden Bereichen:

- Effizientere Problemlösung (2nd-Level-Support)



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

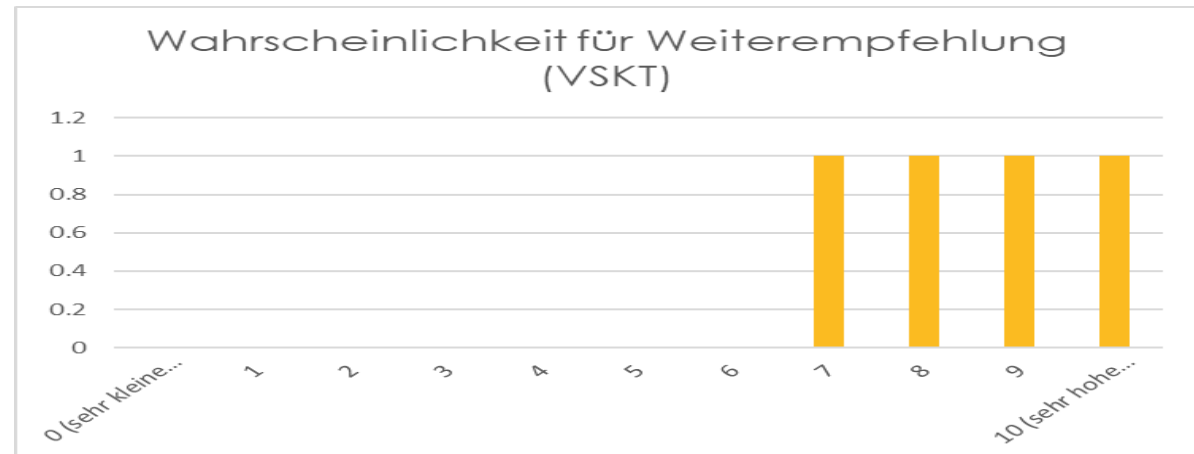
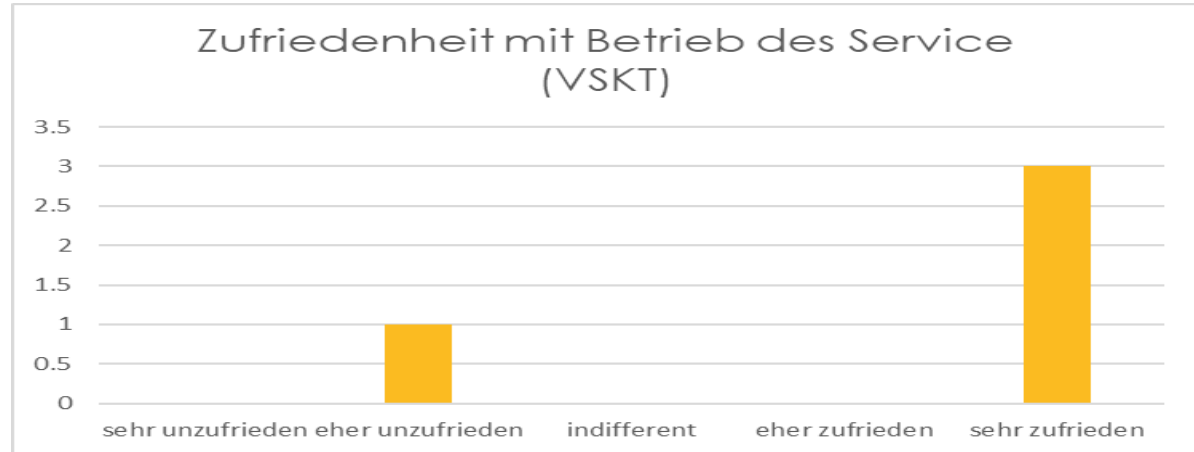
Details Service Geschäftsstelle IKT für die VSKT

Zufriedenheit mit Betrieb der Geschäftsstelle IKT für die VSKT

Zufriedene Kunden: 75%

Net Promoter Score: 50

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



Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Engagement von Florian Frauchiger
- Erreichbarkeit und Umsetzung von Aufträgen durch die Geschäftsstelle IKT

Verbesserungspotential sehen Kunden (50%) v.a. in folgenden Bereichen:

- Aufgabenteilung BLV/eOperations Schweiz muss sich noch etwas einspielen
- Zusätzliche Gewinnung von Erfahrung und Wissen über die Nutzung von Software durch die Veterinärämter



eOperations

Schweiz Suisse Svizzera

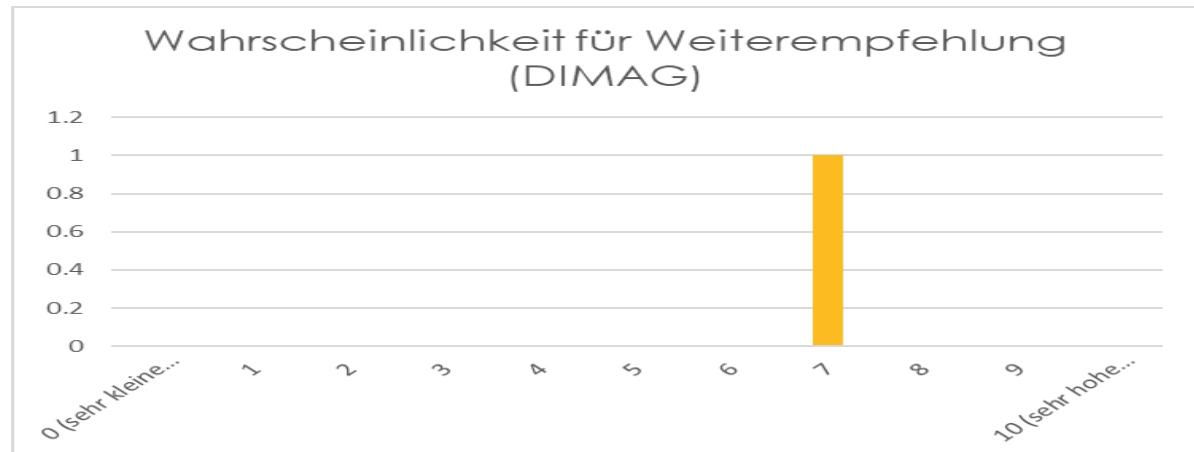
Details Service Geschäftsstelle DIMAG

Zufriedenheit mit Betrieb der Geschäftsstelle DIMAG

Zufriedene Kunden: 100%

Net Promoter Score: 0

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



Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Flexibilität, konstruktive Vorschläge, Professionalität, Fachkenntnisse

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

- Kein Verbesserungspotential



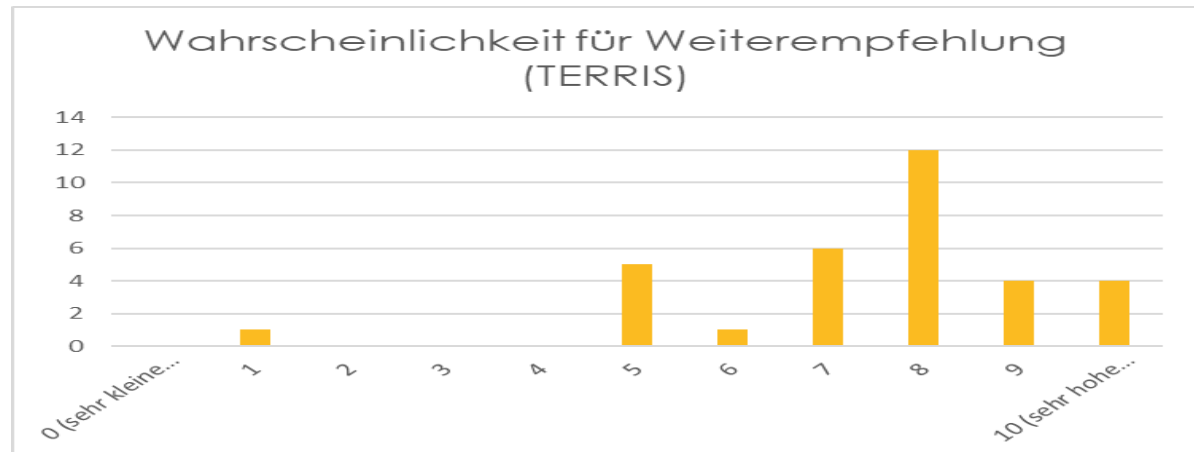
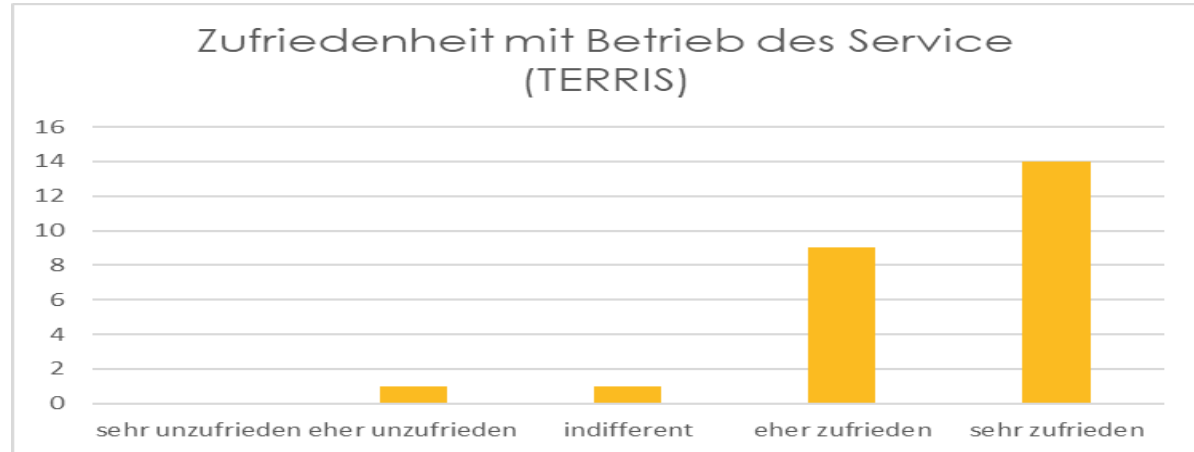
Details Service TERRIS

Zufriedenheit mit Betrieb von TERRIS

Zufriedene Kunden: 92%

Net Promoter Score: 3

- Promoters (9-10): 8
- Passives (7-8): 18
- Detractors (0-6): 7



Zufriedenheit im Detail

Besonders zufrieden sind die Kunden mit:

- Rasche und unkomplizierte Abwicklung von Anfragen
- Engagement der Mitarbeitenden
- Freundlichkeit
- Informationsfluss

Verbesserungspotential sehen Kunden (45%) v.a. in folgenden Bereichen:

- Kommunikation (zu viele E-Mails, Reminder etc.)
- Transparenz bezüglich Kosten (Kostenvorschuss, Abrechnungen)

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



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