



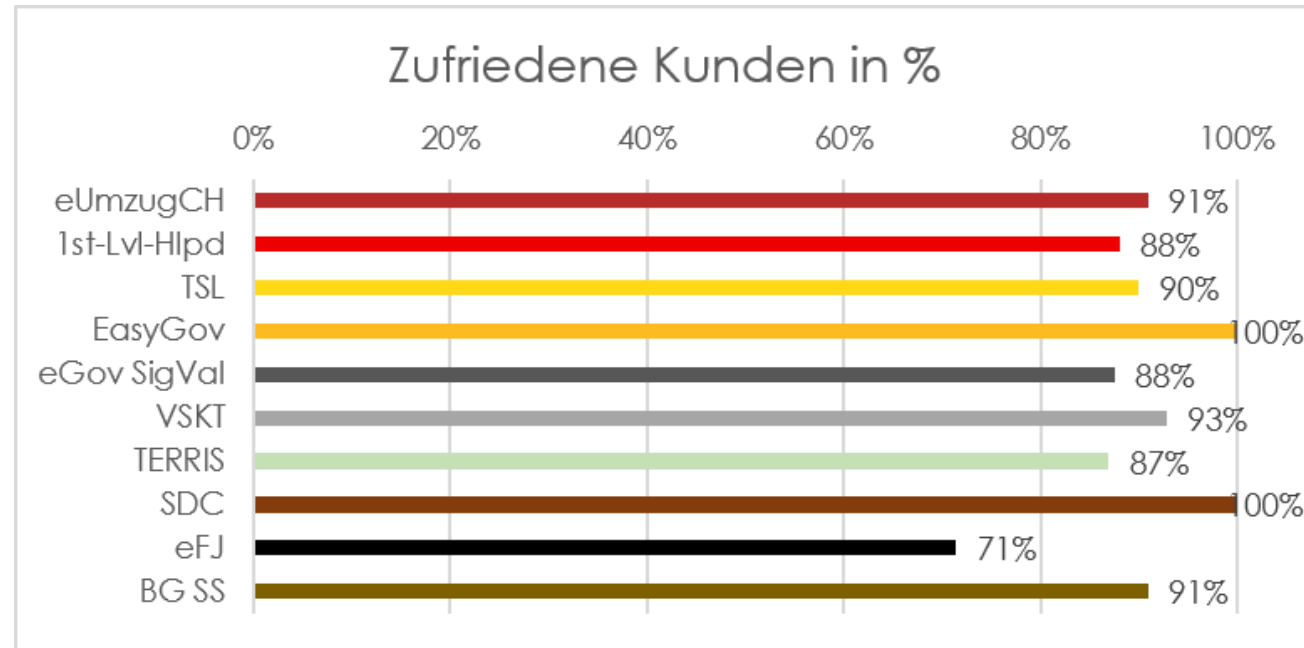
Kundenbefragung Betrieb Services eOperations Schweiz 2026

Zufriedenheit der Kunden mit den Dienstleistungen von eOperations Schweiz

(Anzahl Antworten: eUmzugCH: 22; 1st-Level-Helpdesk: 260; TSL: 32; EasyGov: 1; SigVal: 8; VSKT: 17; TERRIS: 23; SDC: 2; eFJ: 7; BG SS: 13)

Zufriedene* in %

- eUmzugCH: **91% (-4%)**
- 1st-Level-Helpdesk: **88% (+3%)**
- TSL: **90% (-10%)**
- EasyGov: **100% (+0%)**
- eGov SigVal: **88% (-12%)**
- VSKT: **93% (+0%)**
- TERRIS: **87% (+4%)**
- BFS SDC: **100% (+0%)**
- eFJ: **71% (-29%)**
- BG Signaturen/Siegel (BG SS): **91% (+8%)**



(in Klammern: Veränderung zum Vorjahr)

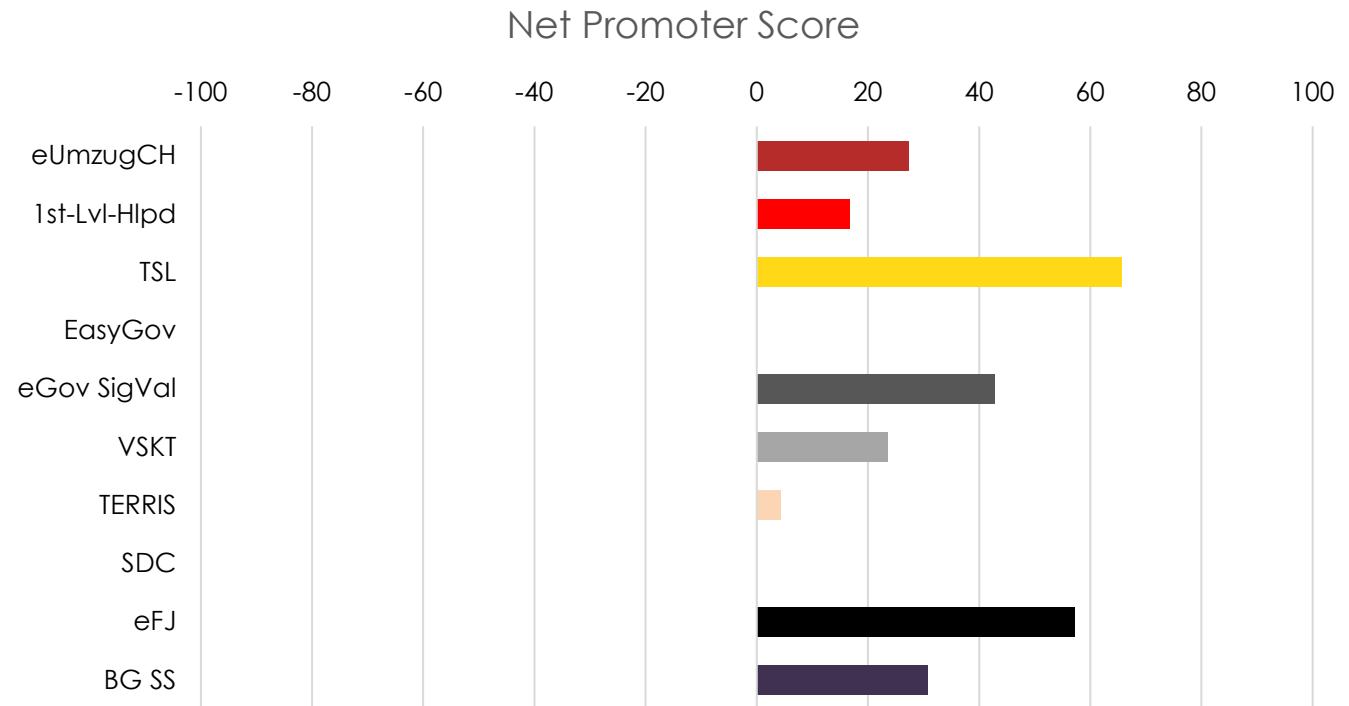
*Zufriedene = «eher zufrieden» plus «sehr zufrieden»

Wahrscheinlichkeit für Weiterempfehlung

(Anzahl Antworten: eUmzugCH: 22; 1st-Level-Helpdesk: 260; TSL: 32; SigVal: 8; VSKT: 17; TERRIS: 23; eFJ: 7; BG SS: 13)

Net Promoter Score*

- eUmzugCH: **27 (+1)**
- 1st-Level-Helpdesk: **17 (+5)**
- BG** Telecom (TSL): **66 (+10)**
- EasyGov: **n/v**
- eGov SigVal: **43 (-32)**
- VSKT: **24 (+1)**
- TERRIS: **4 (+9)**
- BFS SDC: **n/v**
- eFJ: **57 (+14)**
- BG** Signaturen/Siegel (SS): **31 (+14)**



(in Klammern: Veränderung zum Vorjahr)

■ eUmzugCH ■ 1st-Lvl-Hlpd ■ TSL ■ EasyGov ■ eGov SigVal ■ VSKT ■ TERRIS ■ SDC ■ eFJ ■ BG SS

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

** «BG»: Beschaffungsgemeinschaft

Zufriedenheit mit Betrieb des Service eUmzugCH

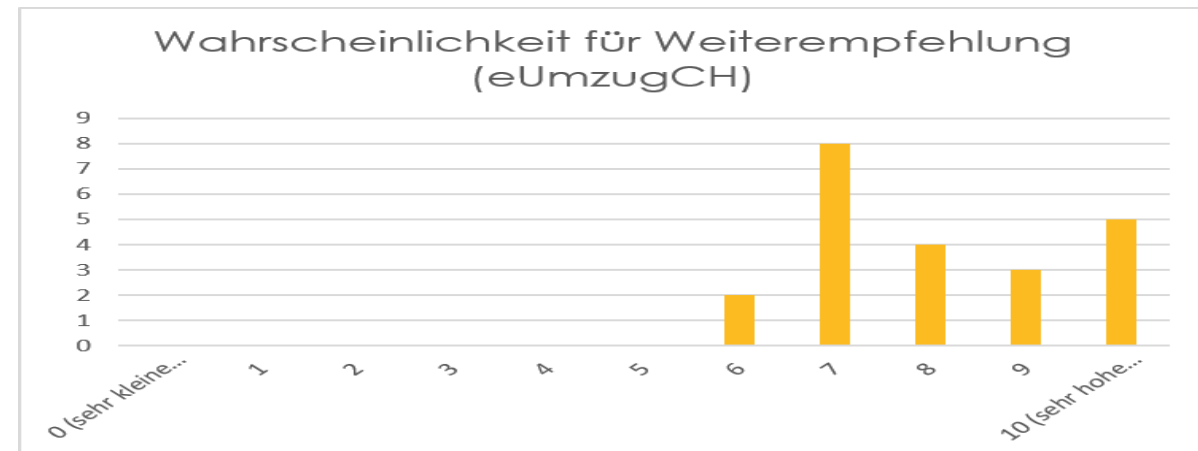
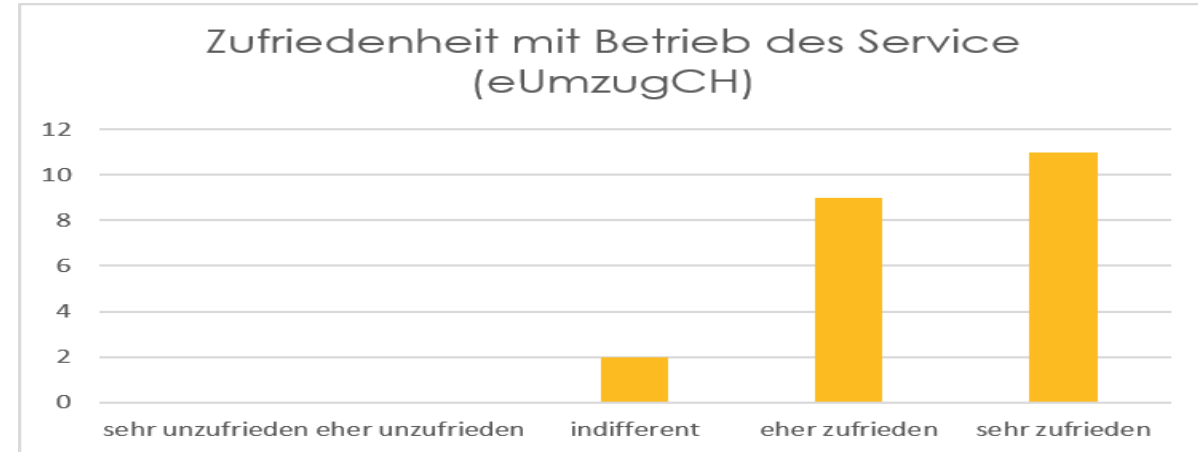
Zufriedene Kunden: 91%

Vorjahr: 95%

Net Promoter Score: 27

Vorjahr: 26

- Promoters (9-10): 8
- Passives (7-8): 12
- Detractors (0-6): 2



Zufriedenheit mit Betrieb des Service 1st-Level-Helpdesk

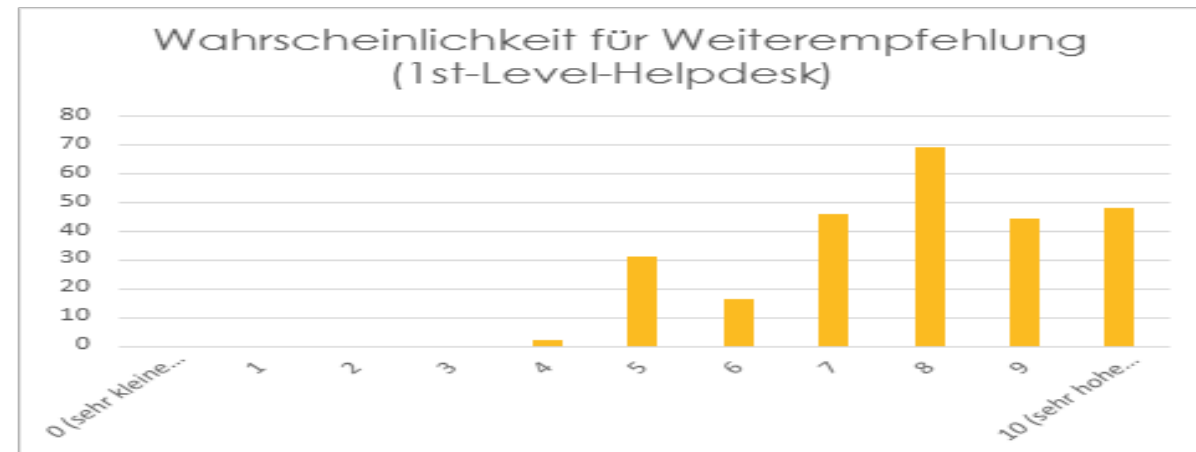
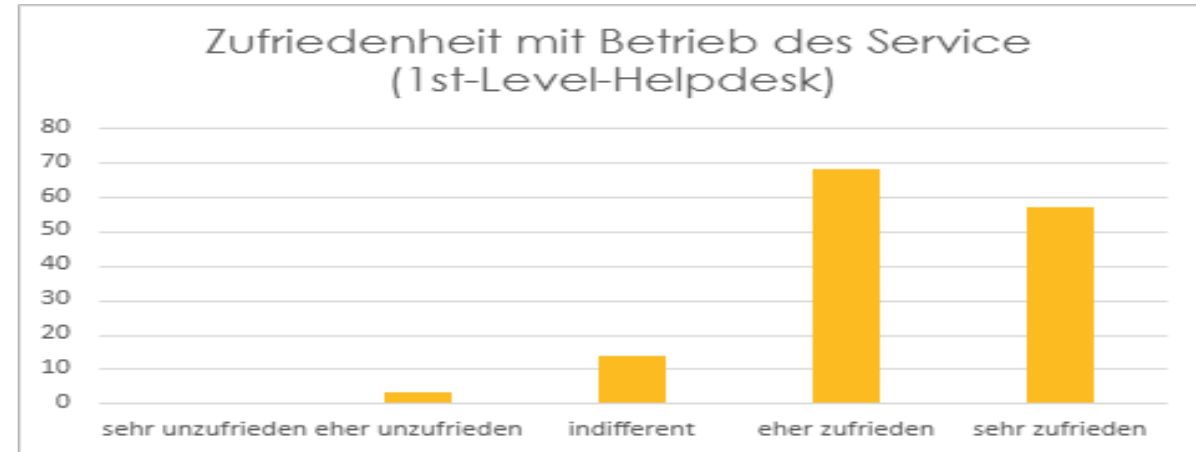
Zufriedene Kunden: 88%

Vorjahr: 85%

Net Promoter Score: 17

Vorjahr: 12

- Promoters (9-10): 92
- Passives (7-8): 115
- Detractors (0-6): 49



Zufriedenheit mit Betrieb des Service TSL

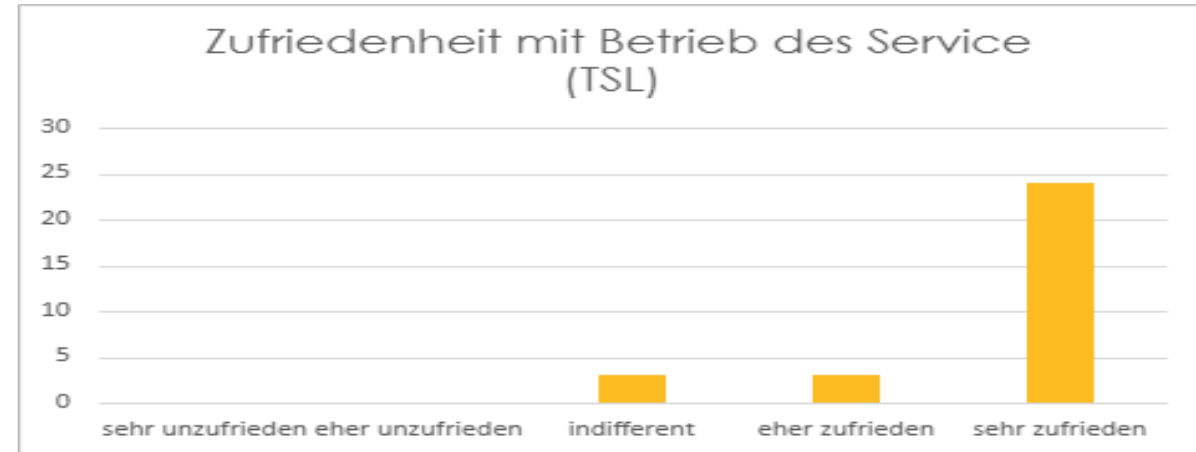
Zufriedene Kunden: 90%

Vorjahr: 100%

Net Promoter Score: 66

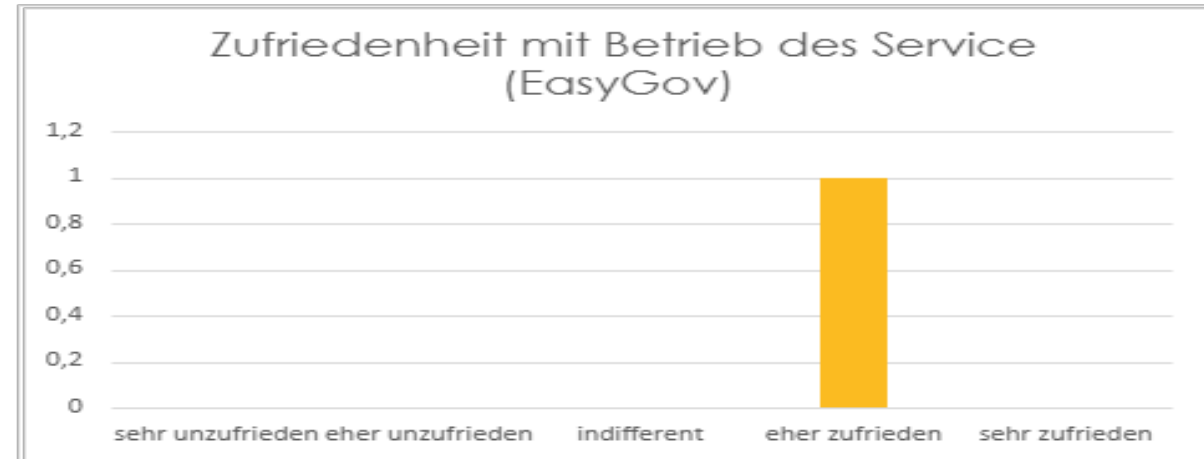
Vorjahr: 56

- Promoters (9-10): 21
- Passives (7-8): 11
- Detractors (0-6): 0



Zufriedenheit mit Betrieb des Service EasyGov

Zufriedene Kunden: 100%
Vorjahr: 100%



Net Promoter Score: n/v

Zufriedenheit mit Betrieb des Service eGov Signaturvalidator

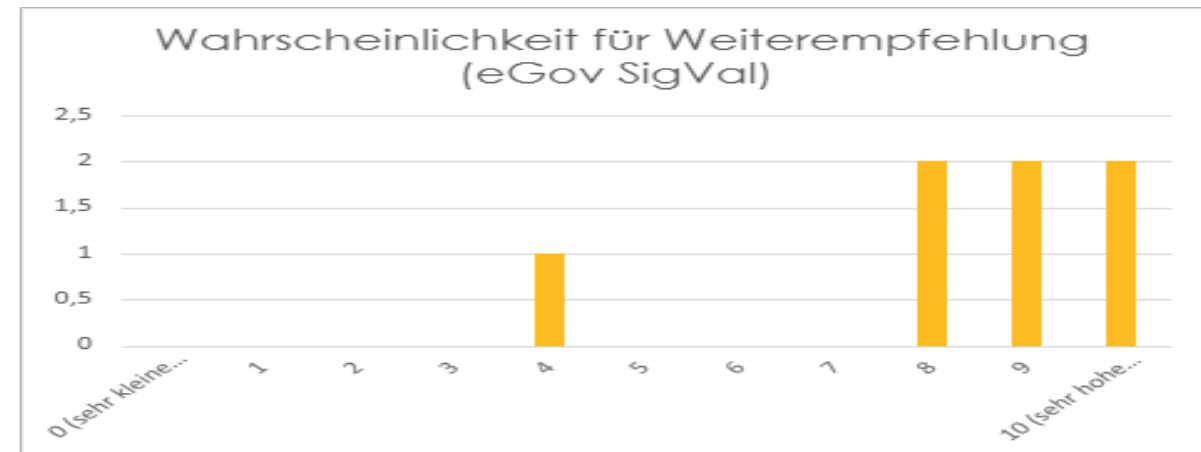
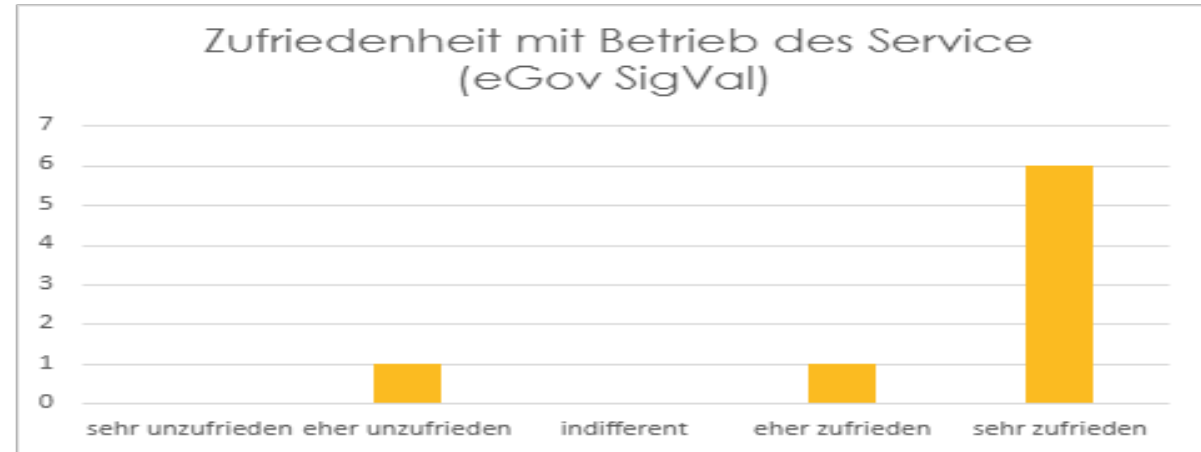
Zufriedene Kunden: 88%

Vorjahr: 100%

Net Promoter Score: 43

Vorjahr: 75

- Promoters (9-10): 4
- Passives (7-8): 2
- Detractors (0-6): 1



Zufriedenheit mit Betrieb der Geschäftsstelle IKT für die VSKT

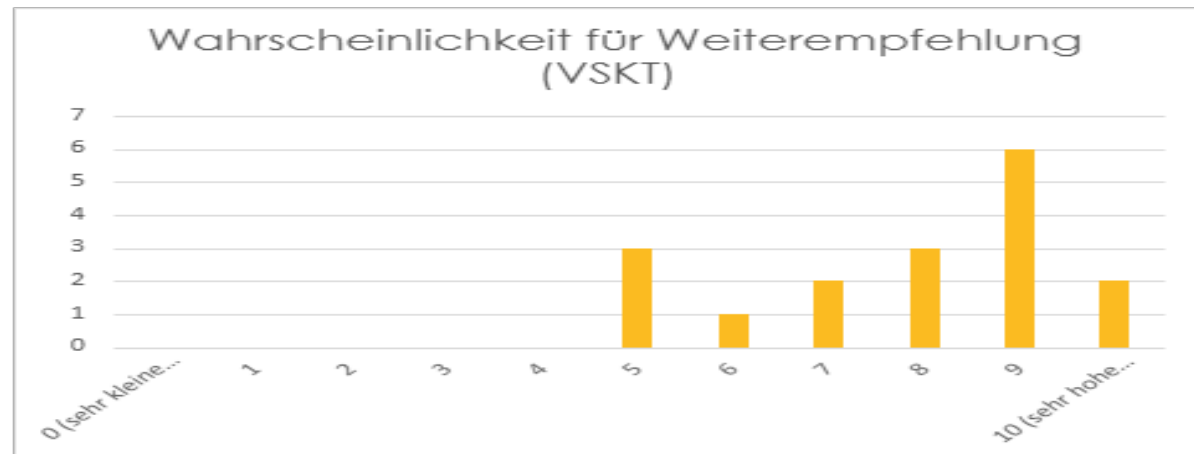
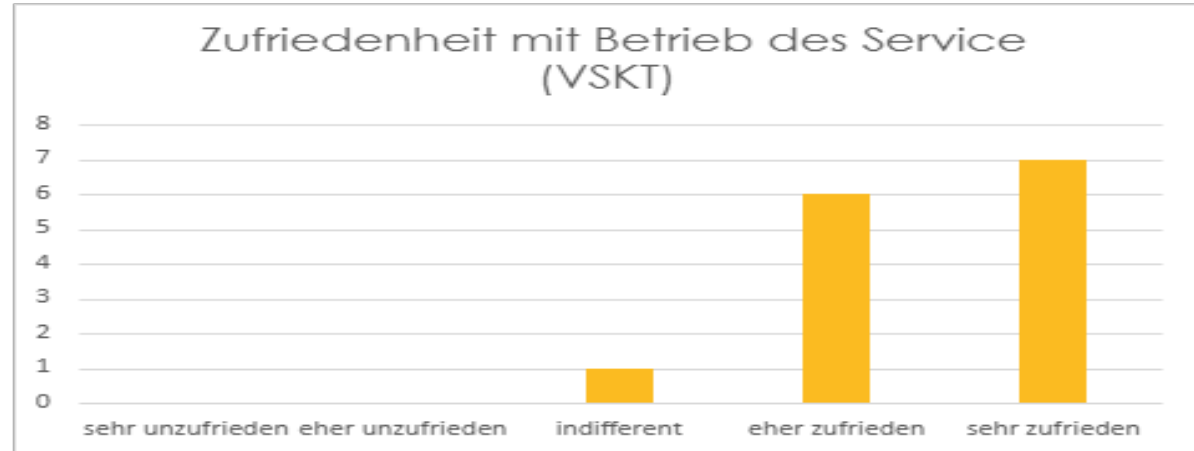
Zufriedene Kunden: 93%

Vorjahr: 93%

Net Promoter Score: 24

Vorjahr: 23

- Promoters (9-10): 8
- Passives (7-8): 5
- Detractors (0-6): 4



Zufriedenheit mit Betrieb von TERRIS

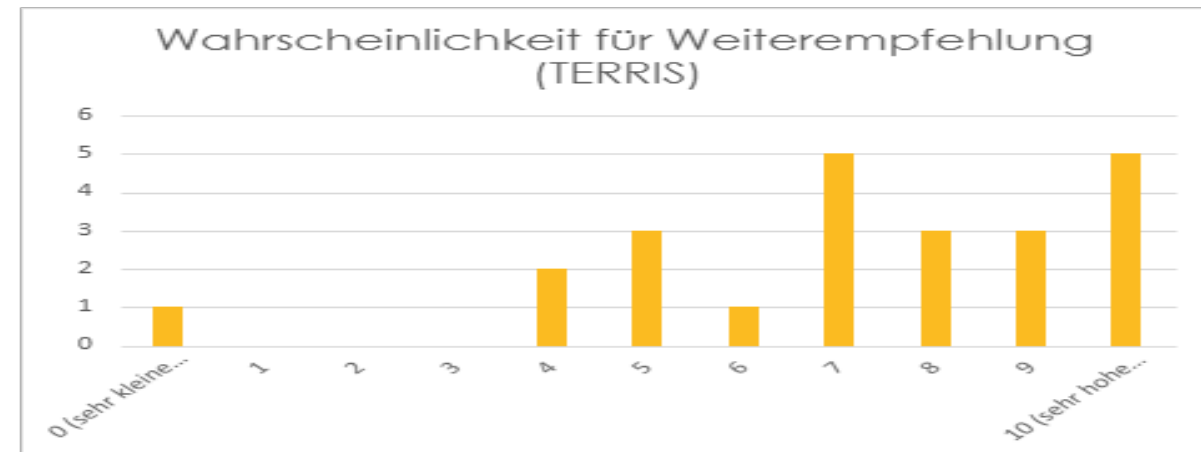
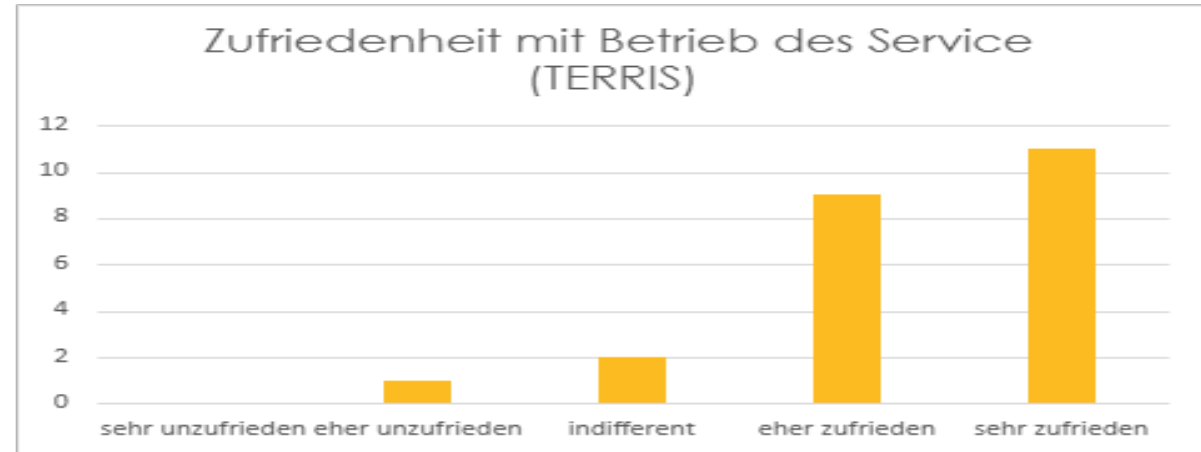
Zufriedene Kunden: 87%

Vorjahr: 83%

Net Promoter Score: 4

Vorjahr: -5

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



Zufriedenheit mit Betrieb von swissdatacommunity

Zufriedene Kunden: 100%
Vorjahr: 100%



Net Promoter Score: n/v

Zufriedenheit mit Betrieb von eFJ

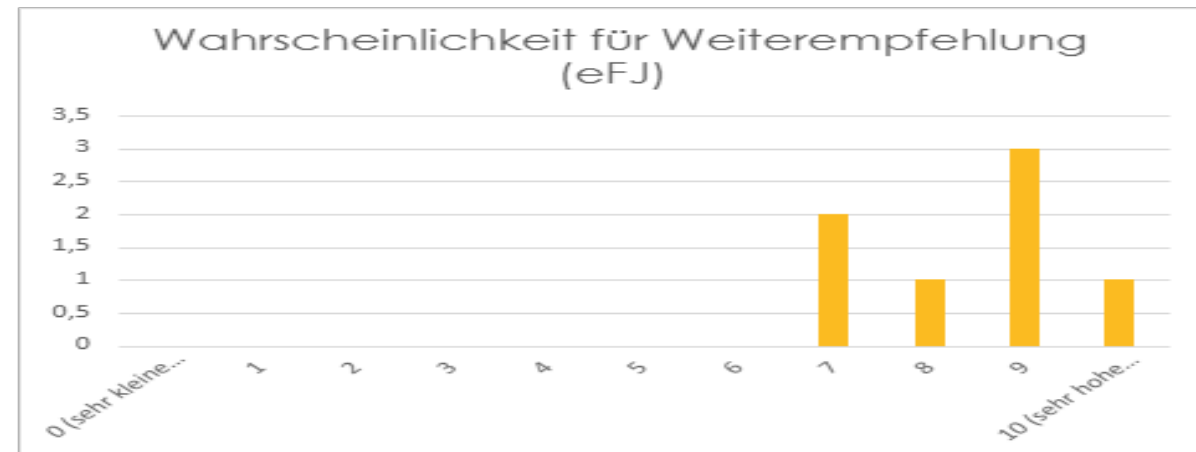
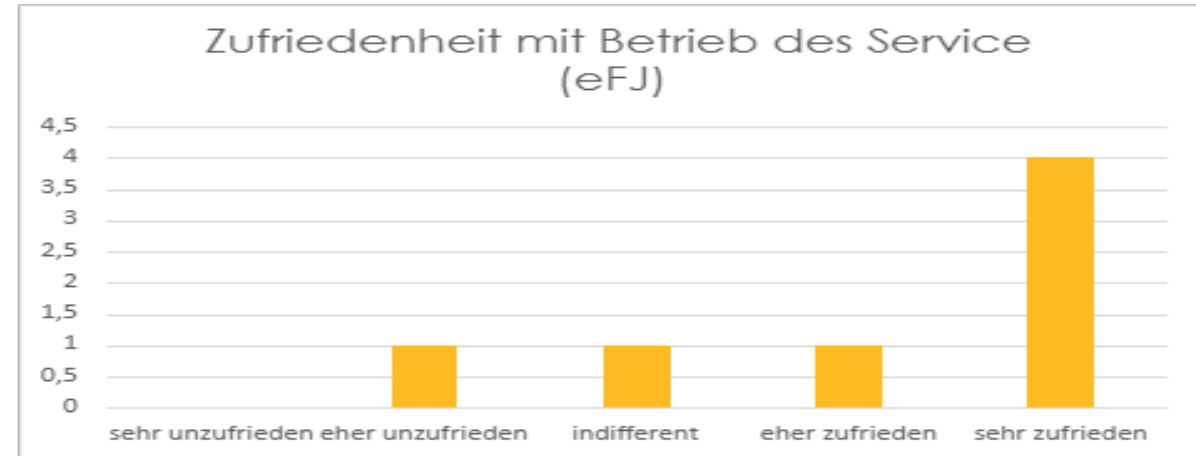
Zufriedene Kunden: 71%

Vorjahr: 100%

Net Promoter Score: 57

Vorjahr: 43

- Promoters (9-10): 4
- Passives (7-8): 3
- Detractors (0-6): 0



Zufriedenheit mit Betrieb von BG SS

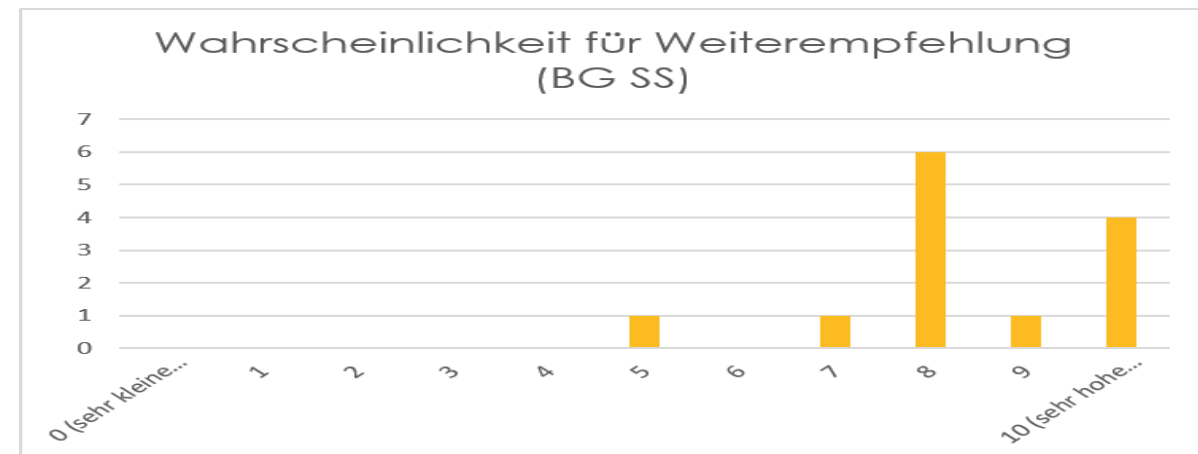
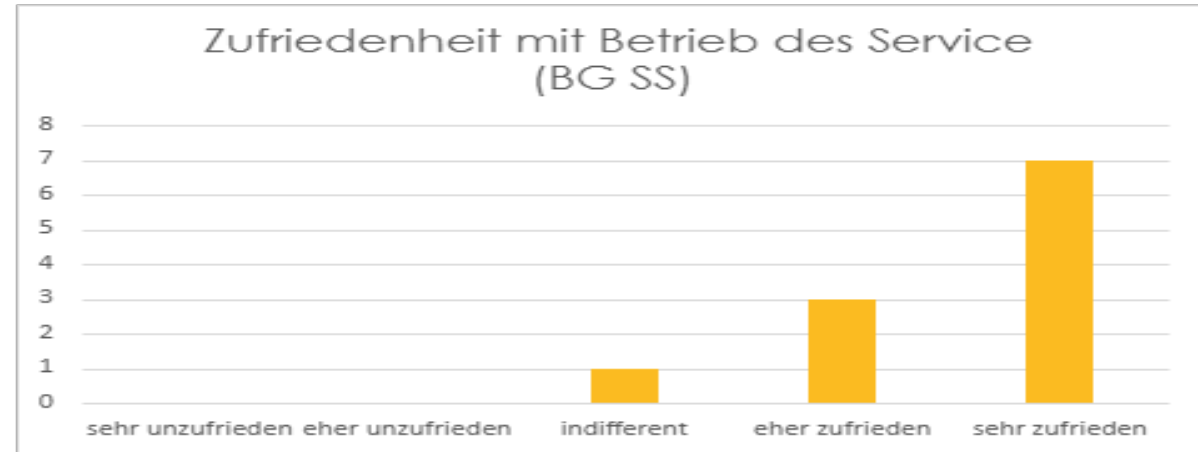
Zufriedene Kunden: 91%

Vorjahr: 83%

Net Promoter Score: 31

Vorjahr: 17

- Promoters (9-10): 5
- Passives (7-8): 7
- Detractors (0-6): 1



Kontakt



Speichergasse 39
3011 Bern

Telefon: +41 31 570 00 00

E-Mail: info@eoperations.ch

www.eoperations.ch

