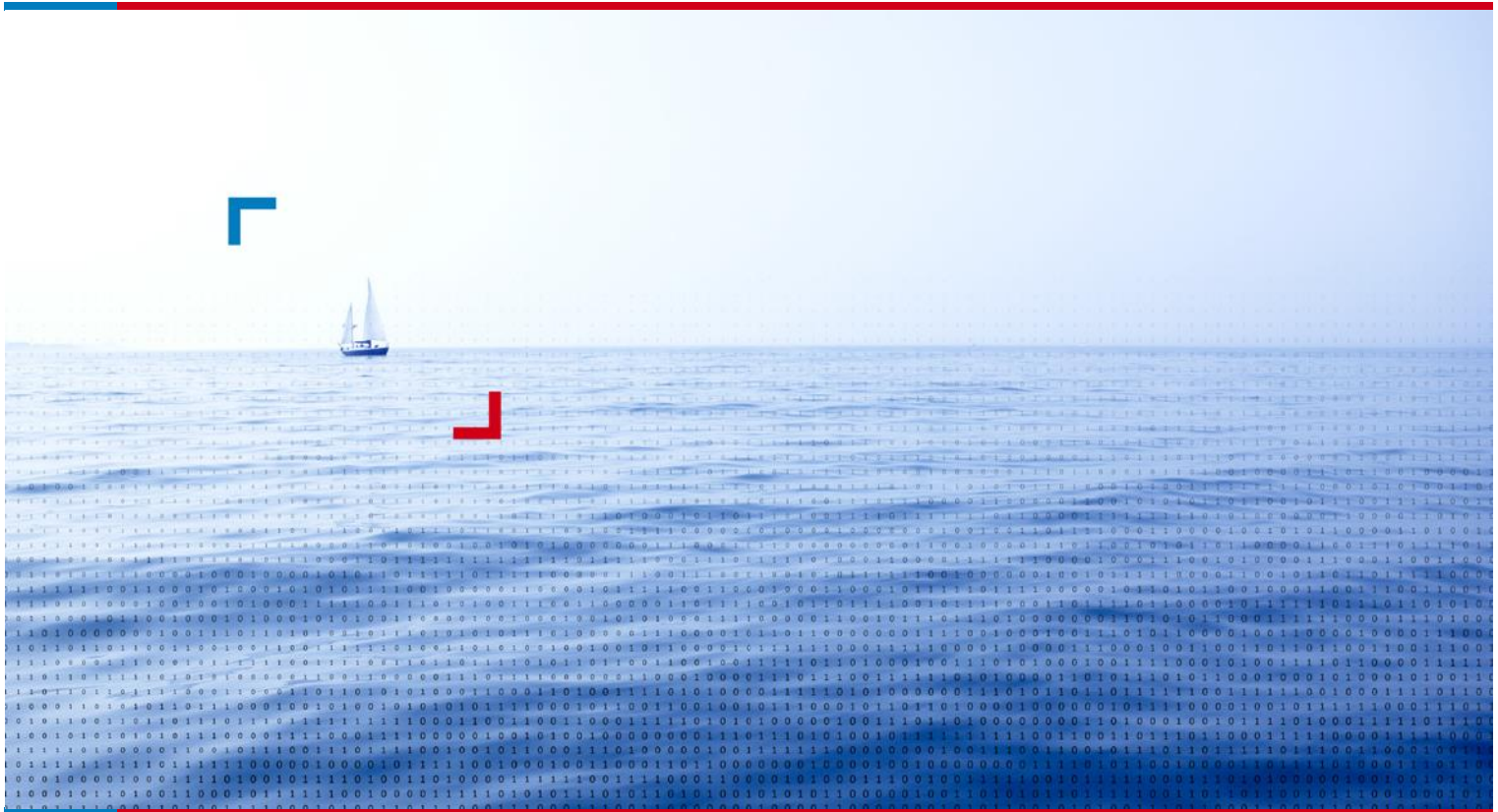


SRG SSR GD

Anwenderzufriedenheitsmessung als Basis und Begleitung bei der Erneuerung von Computer-Arbeitsplätzen



Themenbereiche

redefine business scope

increase value added

exploit technology

identify



innovate



Implement



SRG SSR

Ausgangslage

Die Mitarbeitenden der SRG Generaldirektion (GD) sind für Ihre tägliche Arbeit auf ihre Computer angewiesen. Diese hatten nach vier Jahren Einsatz das Ende ihres Lebenszyklus erreicht. Die Computer-Arbeitsplätze sollten erneuert, den Bedürfnissen der Mitarbeitenden entsprechend gestaltet und standardisiert werden, mit dem zentralen Ziel, die Anwenderzufriedenheit zu steigern.

Ziele

Matthias Graf, Leiter Media-Support SRG GD, beauftragte sieber&partners mit der Befragung der Anwender. Erstmals geschah dies vor der Erneuerung der Computer-Arbeitsplätze, um eine valide Ausgangsmessung zu erhalten und um die konkreten Bedürfnisse zu erheben. Danach als Wiederholung einige Monate nach dem Roll-Out. Durch die zeitversetzte Erhebung der gleichen Dimensionen konnte objektiv und transparent aufgezeigt werden, welche Verbesserung – beispielsweise im Bereich des mobilen Arbeitens – die Erneuerung der Computer-Arbeitsplätze mit sich gebracht hat. Dies hätte mit einer einmaligen Erhebung nach oder während dem Rollout nicht zuverlässig ermittelt werden können. Des Weiteren fühlen sich die Mitarbeitenden durch die Befragung wertgeschätzt und ernstgenommen.

Die Befragung fokussierte sich auf folgende Themen:

- Allgemeine Zufriedenheit mit ICT-Infrastruktur
- Nützlichkeit, Stabilität und Geschwindigkeit der ICT Supportleistungen und Supportstellen
- Ausbildungsangebot
- Mobiles Arbeiten

Vorgehen

- Entwicklung von Fragebogen und Auswertungslogik
- Durchführung der Online-Befragung
- Statistische Auswertung
- Darstellung der Ergebnisse in einem Bericht
- Aufzeigen von Optimierungsmöglichkeiten
- Massnahmen-Workshop mit dem Kunden

Resultat und Nutzen

Die erste Befragung lieferte wichtige Daten zur Anwenderzufriedenheit vor der Migration und bestätigte die vermutete Unzufriedenheit mit den bestehenden Mitteln. Zudem zeigte sie weiteres Optimierungspotential an, zum Beispiel beim Schulungsangebot. Mit der wiederholten Messung nach einem Jahr konnte die Verbesserung durch die neuen Arbeitsplätze objektiv bestätigt werden. Die Bewertungen für Laptop, Schnelligkeit und mobiles Arbeiten hatten sich signifikant verbessert, was auch in den Kommentaren unterstrichen wurde. Der Media-Support SRG GD hat das Ziel der gesteigerten Anwenderzufriedenheit erreicht und kann dank der Befragung mit stichfesten Zahlen den Wert Ihrer Leistung für die Mitarbeitenden aufzeigen. Um die Anwenderzufriedenheit weiterhin zu kontrollieren und allfällige Probleme frühzeitig zu erkennen, soll die Befragung im jährlichen Rhythmus durchgeführt werden.

"Mit der Anwenderbefragung konnten wir die Bedürfnisse der Benutzer an einen modernen Computer-Arbeitsplatz klar aufzeigen und so gezielt darauf reagieren. Wir möchten die Erhebung nun jährlich durchführen, um allfällige Probleme frühzeitig zu erkennen und unser Angebot stetig verbessern zu können."

**Matthias Graf, Leiter Media-Support
SRG GD**

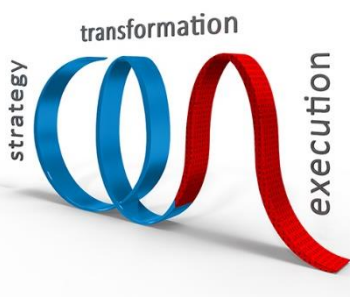
Machen Sie mit uns den nächsten Schritt.

Bei Interesse oder Fragen zu unserem Angebot, stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung.



Norman Briner
Transformation Consultant, Manager

T +41 31 566 93 00, M +41 78 720 01 47
norman.briner@sieberpartners.com

**sieber & partners**

Wir begleiten Sie und Ihr Unternehmen in der digitalen Welt. Als unabhängiger Unternehmensberater und ICT-Spezialist entwickeln wir innovative Strategien für die Transformation Ihres Geschäftsmodells und Ihrer Geschäftsprozesse. Dabei stehen wir von der ersten Idee bis zur erfolgreichen Umsetzung auf Ihrer Seite und setzen uns für Ihren Erfolg ein, mit individuellen Massnahmen und auf jeder Unternehmensebene.

Dr. Pascal Sieber & Partners AG
Bern | Zürich | Triesen (Li) | T +41 31 566 99 00 | www.sieberpartners.ch