

Ergebnisse der Kundenbefragung 2015

Hanna Tröger, IT-ServiceDesk
Admin-Runde 01.03.2016

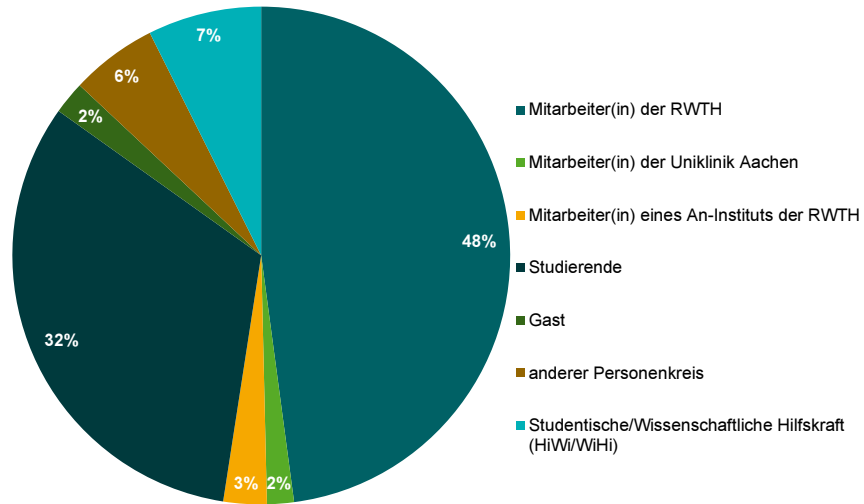


Kundenbefragung 2015 – Unterschiede zur Befragung 2014

- Inhalt:
 - 2014 Fragen nur zum IT-ServiceDesk
 - 2015 Erweiterung des Fragenkatalogs um Fragen zu...
 - Diensten
 - Informations- & Kommunikationskanälen
 - dem IT Center generell
- Umfang:
 - Ca. 3fache Anzahl Fragen
- Aufbau:
 - 4- statt 6stufiger Skalierung



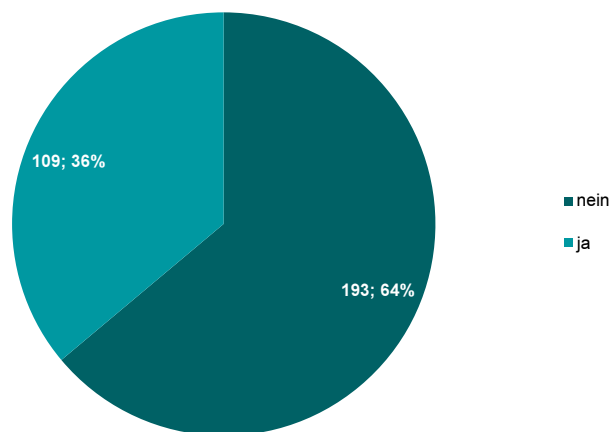
Welchem der folgenden Personenkreise gehören Sie an?



3 Ergebnisse der Kundenbefragung 2015 | Hanna Tröger | IT-ServiceDesk | 01.3.2016



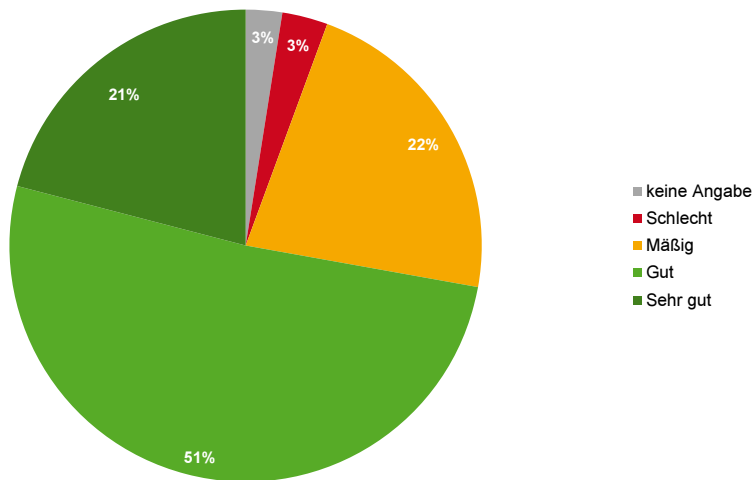
Sind Sie an der Verwaltung/Administration von IT-Diensten beteiligt?



4 Ergebnisse der Kundenbefragung 2015 | Hanna Tröger | IT-ServiceDesk | 01.3.2016



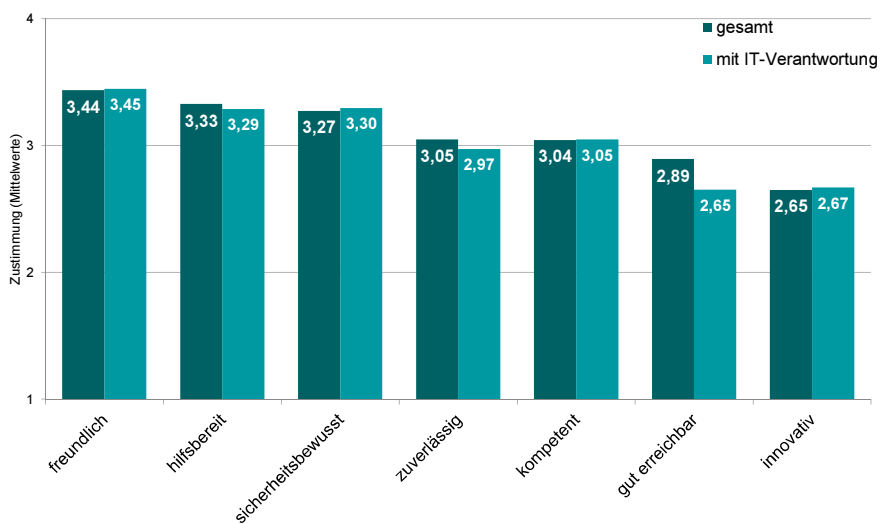
Wie beurteilen Sie alles in allem das IT Center der RWTH Aachen?



5 Ergebnisse der Kundenbefragung 2015 | Hanna Tröger | IT-ServiceDesk | 01.3.2016

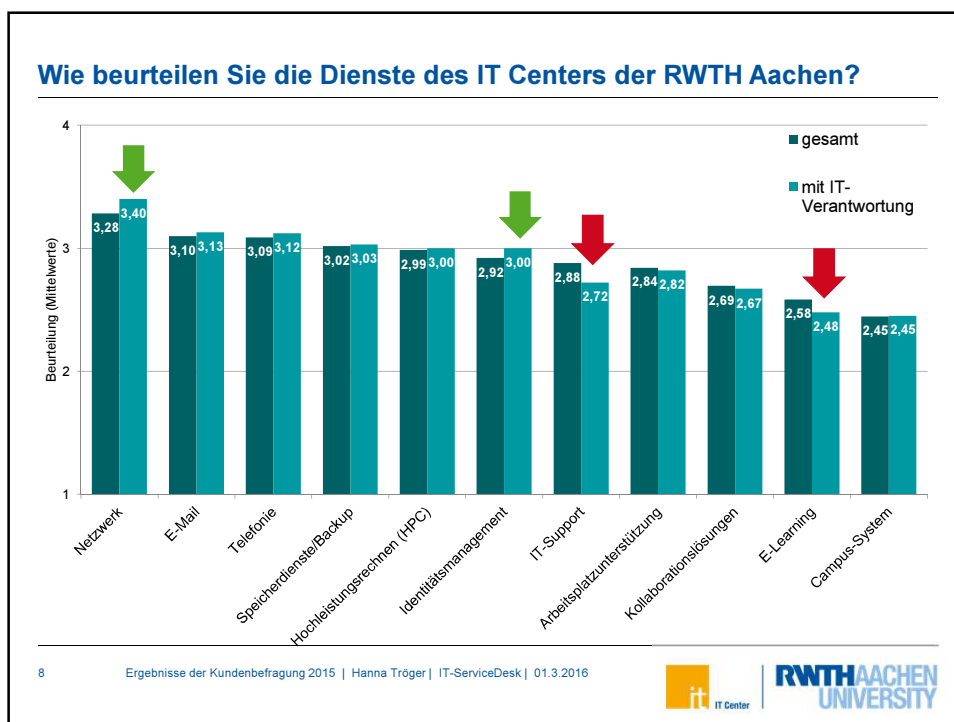
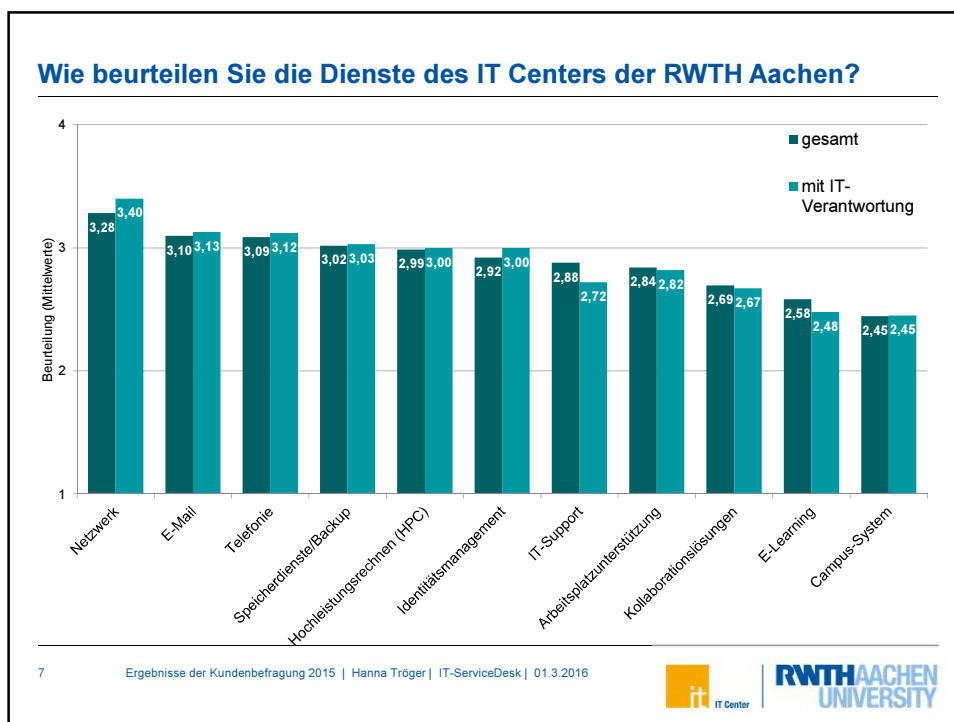


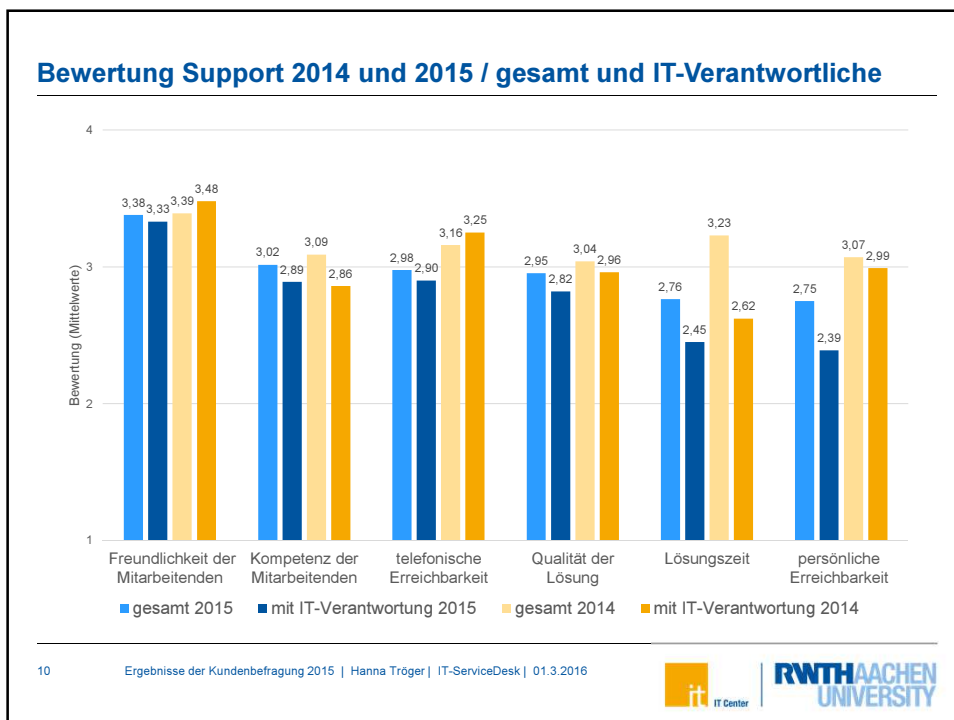
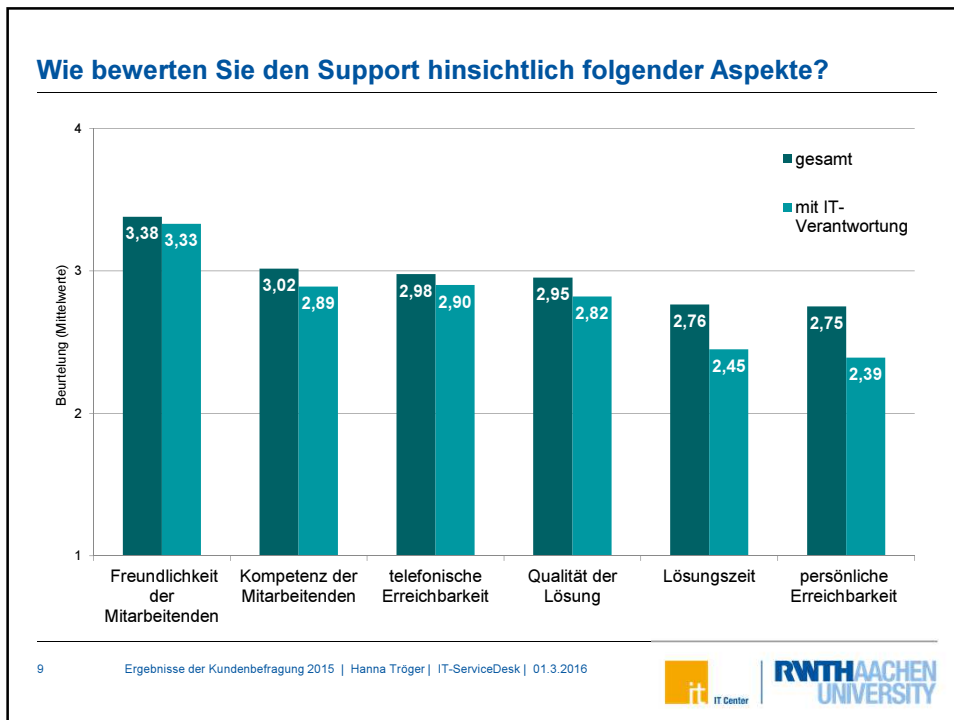
Das IT Center und seine Mitarbeitenden sind...



6 Ergebnisse der Kundenbefragung 2015 | Hanna Tröger | IT-ServiceDesk | 01.3.2016







SPoC (Single Point of Contact) & Erreichbarkeit

„Disclaimer: Vieles ist sehr pointiert formuliert und nicht so böse gemeint wie es vielleicht klingt. First-Level-Support hat oft keine Ahnung. [...] Weiterleitung an Fachabteilung ist dennoch schwierig bis unmöglich durch eine mir **unplausible Policy**. So verbringe ich viel Zeit mit einem **mäßig kompetenten Proxy** am Telefon, anstatt einfach direkt den Zuständigen Mitarbeiter anrufen zu können. Oft kriegt man selbst auf explizite Nachfrage nicht den Ansprechpartner oder gar dessen Telefonnummer genannt.“

- Stetiger Zuwachs an Kunden, Ausdifferenzierung und Zunahme von Diensten → stetig wachsende Anzahl immer vielfältigerer Anfragen
- Hochwertigen, effizienten Support sowohl für komplexe, spezifische als auch für einfache Anfragen gewährleisten → Aufteilung der Kompetenzen in:
 - **Spezialisten:** Fachabteilungen → spezialisiertes Detailwissen über jeweilige Dienste
 - **Generalisten:** IT-ServiceDesk → breitgefächertes Grundlagenwissen über gesamten Servicekatalog

11

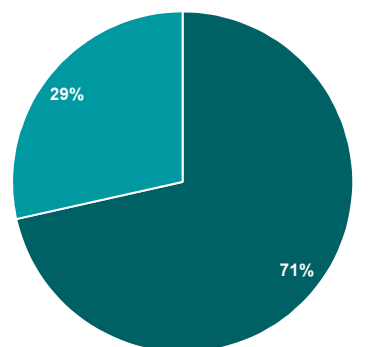
Ergebnisse der Kundenbefragung 2015 | Hanna Tröger | IT-ServiceDesk | 01.3.2016



SPoC (Single Point of Contact) & Erreichbarkeit

- SPoC / IT-ServiceDesk: kommunizieren, aufnehmen, bearbeiten, ggf. weiterleiten
- Mehr als ‚Proxy‘: 71% aller Anfragen von 2015 erfolgreich im IT-ServiceDesk bearbeitet
- Spezielle Durchwahl für technische Ansprechpartner: **24683** (7:30-18:00)
- Erreichbarkeit zum Januar 2016 verbessert

Anfragen an das IT Center 2015

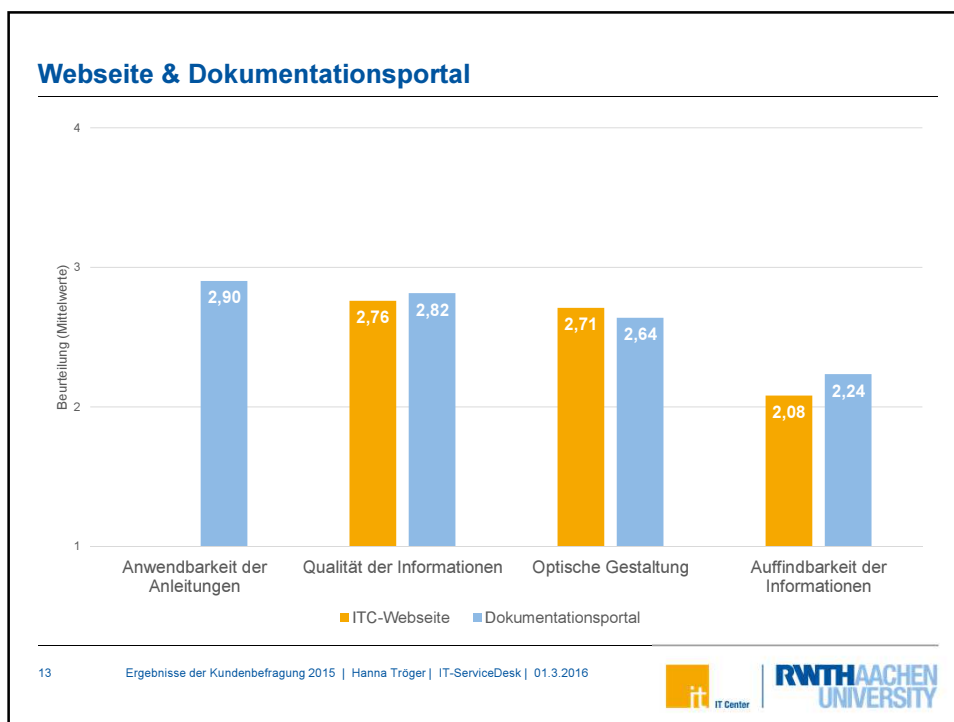


■ Erstlösungsrate ■ an Fachabteilung weitergegeben

12

Ergebnisse der Kundenbefragung 2015 | Hanna Tröger | IT-ServiceDesk | 01.3.2016





**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit**