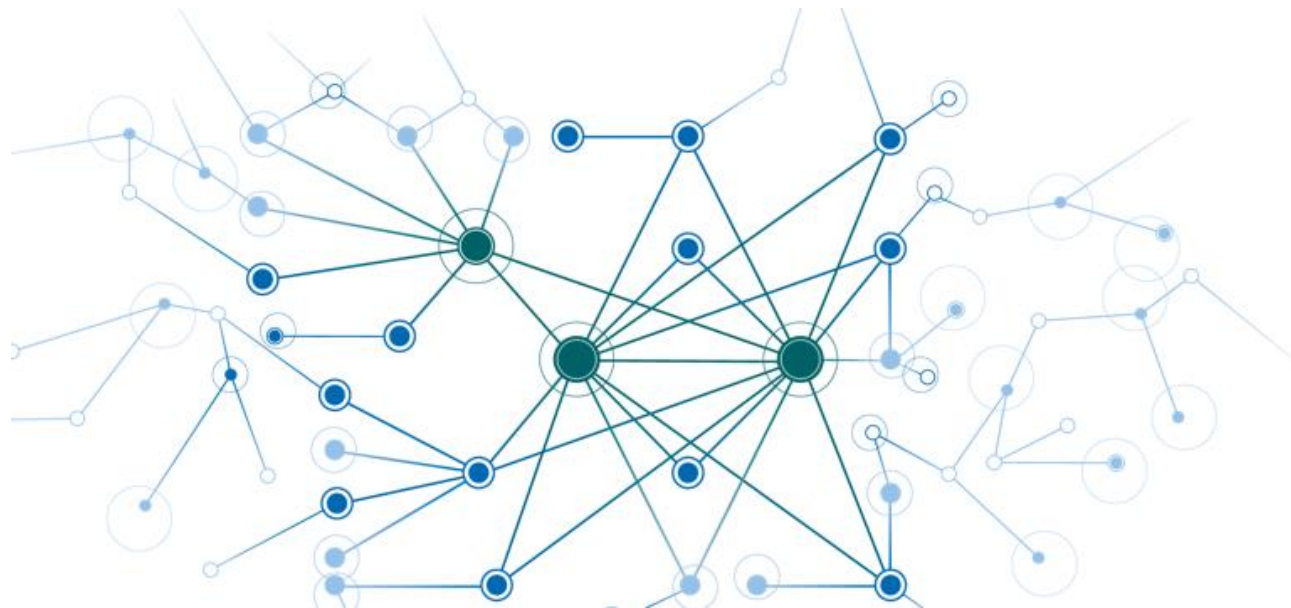


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)



Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wir bedanken uns ganz herzlich bei allen Nutzer*innen und Netzansprechpartner*innen, die an der Zufriedenheitsumfrage 2021/2022 teilgenommen haben!

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Hintergrund der Befragung

- Erhebung der Nutzungszufriedenheit von Nutzer*innen und Netzansprechpartner*innen, deren Einrichtung bereits durch die Netzerneuerungsmaßnahmen versorgt wurden.
- Qualitätsmanagement aus technischer und organisatorischer Perspektive
- Evaluation von Anleitungen und Informationsmaterial

Umfrageinhalte

- Informationen zu Nutzenden und Einrichtungen
- Umsetzungsmodule der Netzerneuerung
- Eingesetzte Komponenten
- Projektplanung und Organisation
- Umsetzung und Service

Befragungszeitraum und Befragte

- Die Umfrage war vom 06.12.2021 bis zum 30.01.2022 online.

Allgemeine Fragen

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

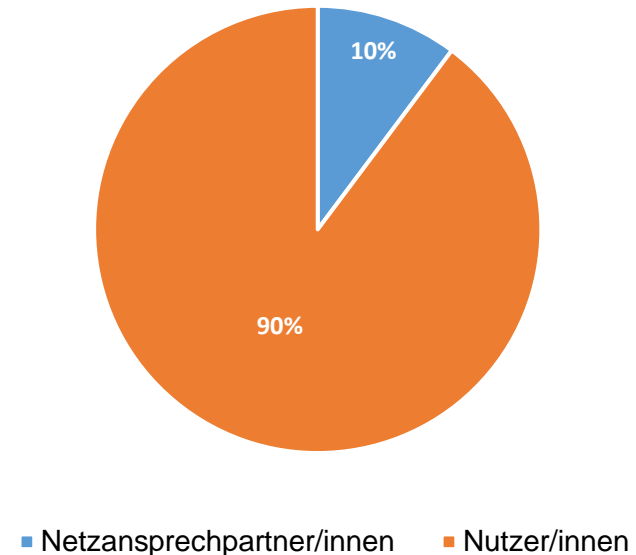
Zu welcher Personengruppe gehören Sie?

Erläuterung

Befragt wurden Nutzer*innen und Netzansprechpartner*innen, deren Einrichtungen bereits durch Netzerneuerungsmaßnahmen versorgt wurden.

Aufgrund ihrer Rolle und der direkten Zusammenarbeit mit den Projektkoordinatoren der Netzerneuerung erhalten Netzansprechpartner*innen einen erweiterten Fragenpool zum Thema Projektorganisation.

Anteil von Nutzer*innen und Netzansprechpartner*innen



Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

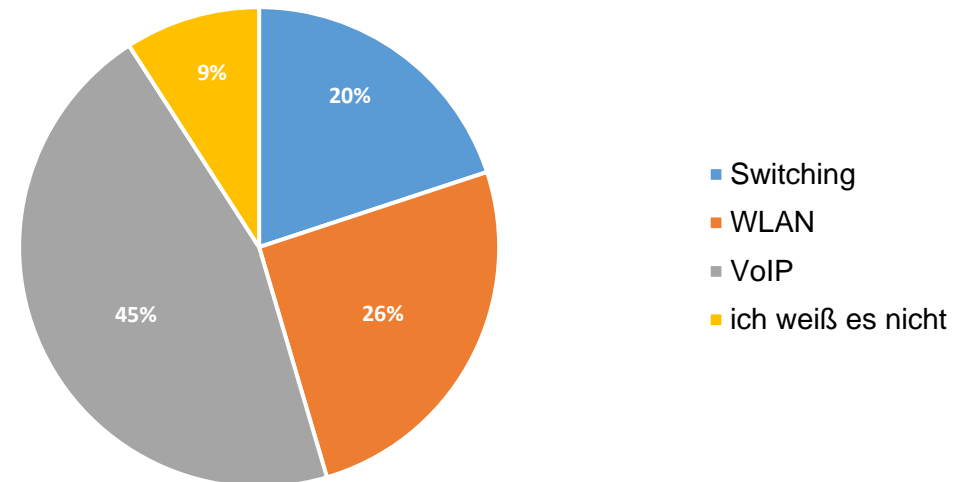
Welche Module wurden in Ihrer Einrichtung umgesetzt?
(Falls bekannt. Mehrfachauswahl möglich)

Erläuterung

In den Einrichtungen der Befragten wurden bis zum Befragungszeitpunkt teilweise unterschiedlich Netzerneuerungsmodule umgesetzt.

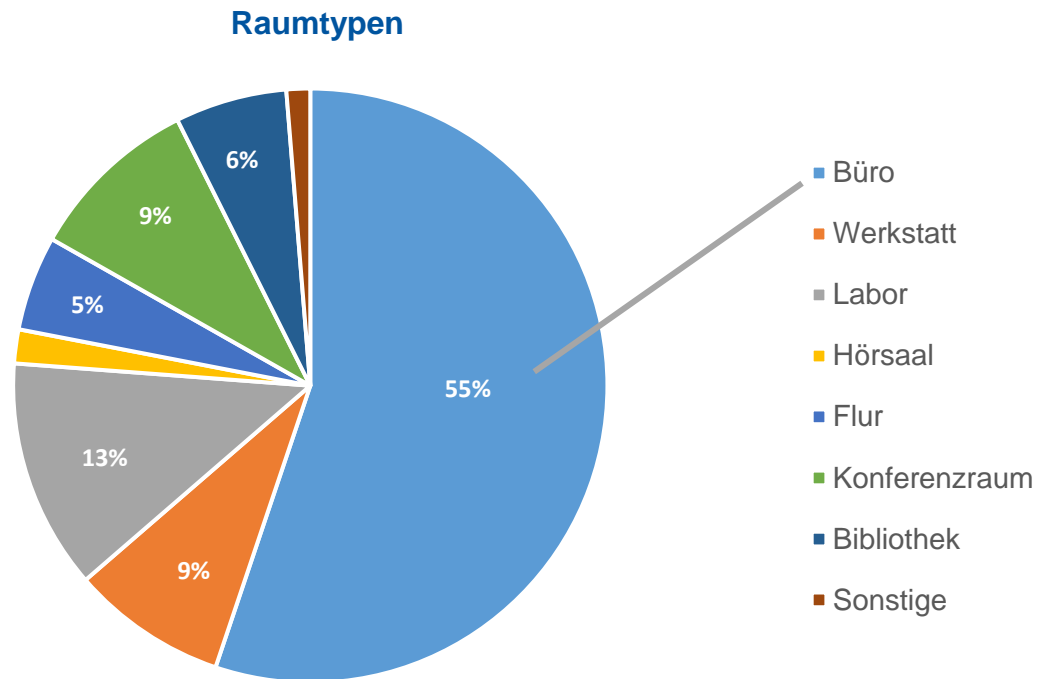
Aufgrund ihrer Antworten erhielten die Befragten im Folgenden jeweils Fragen zu denen in ihrer Einrichtung relevanten Umsetzungsmodulen.

Umsetzungsmodule



Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Welcher Raumtyp wurde bearbeitet? (Mehrfachauswahl möglich)

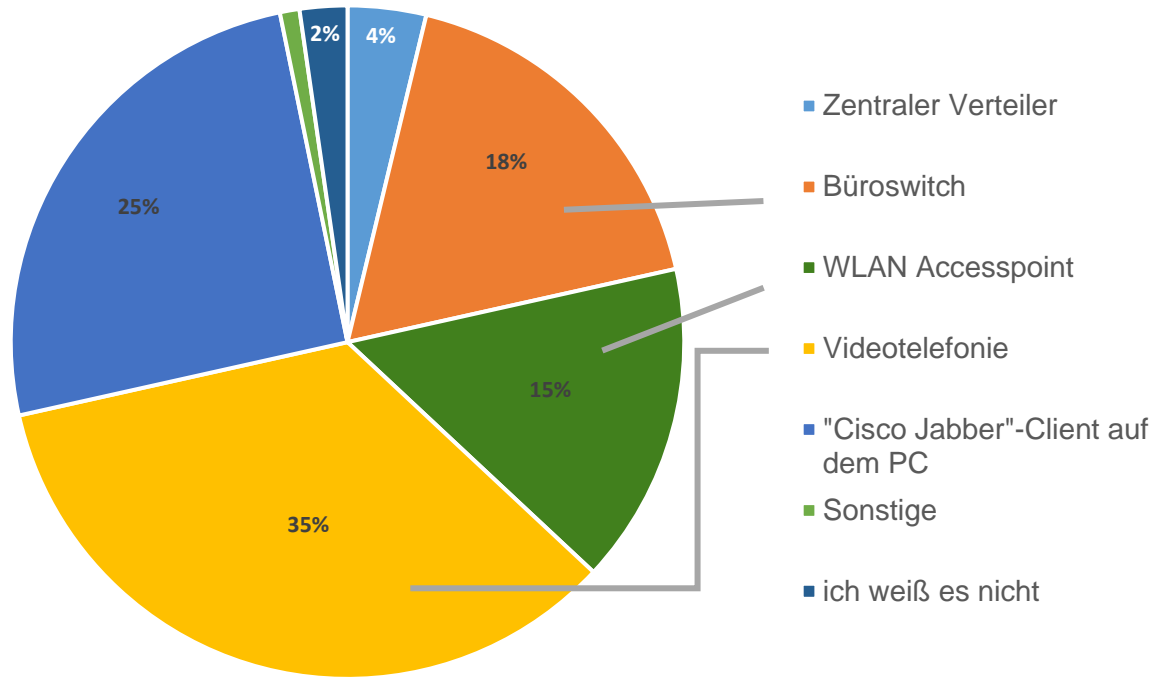


Erläuterung

Fragen zur Einrichtung zur statistischen Auswertung

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Welche neuen Komponenten wurden im Rahmen der Netzerneuerung in Ihrer Einrichtung verbaut/ auf Ihren Geräten installiert?
(Falls bekannt)



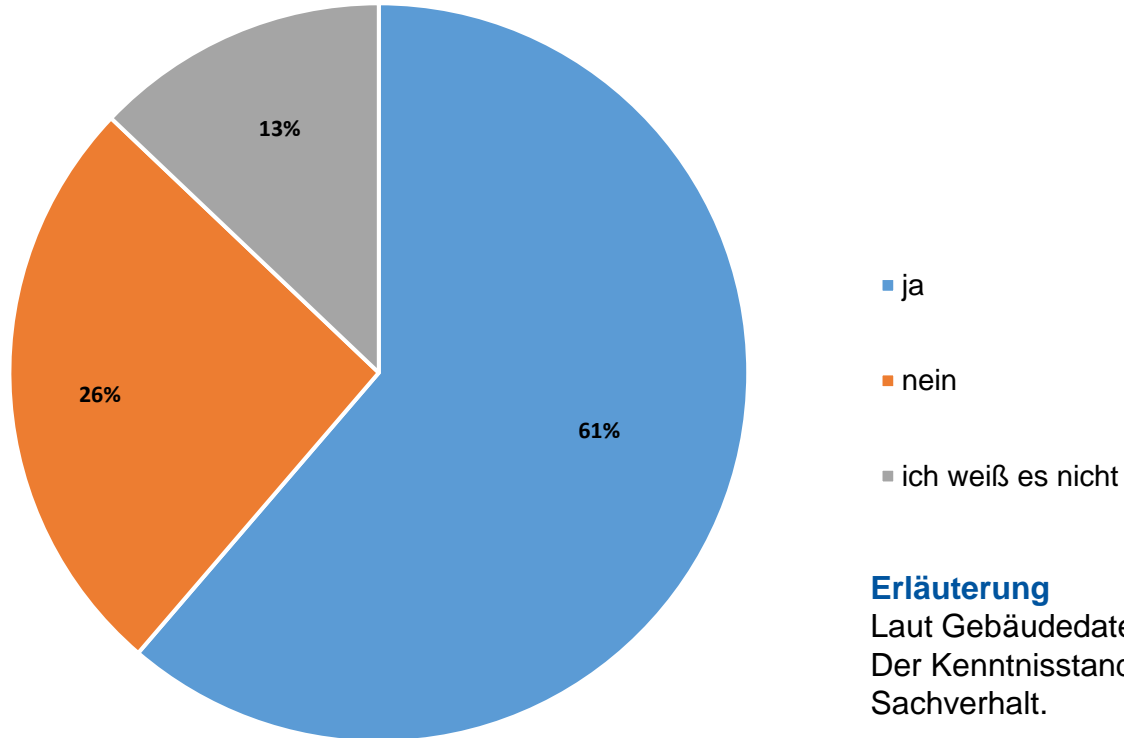
Erläuterung

In den Einrichtungen der Befragten wurden bis zum Befragungszeitpunkt teilweise unterschiedliche Komponenten eingesetzt.

Aufgrund ihrer Antworten erhielten die Befragten im Folgenden jeweils Fragen zu denen in ihrer Einrichtung verbauten Geräte.

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Besteht in Ihrem Gebäude Asbestverdacht oder eine nachgewiesene Asbestbelastung? (Falls bekannt)



Erläuterung

Laut Gebäudedatenbank besteht in rund 70% aller Gebäude Asbestverdacht. Der Kenntnisstand der Befragten deckt sich weitgehend mit diesem Sachverhalt.

Modul Switching

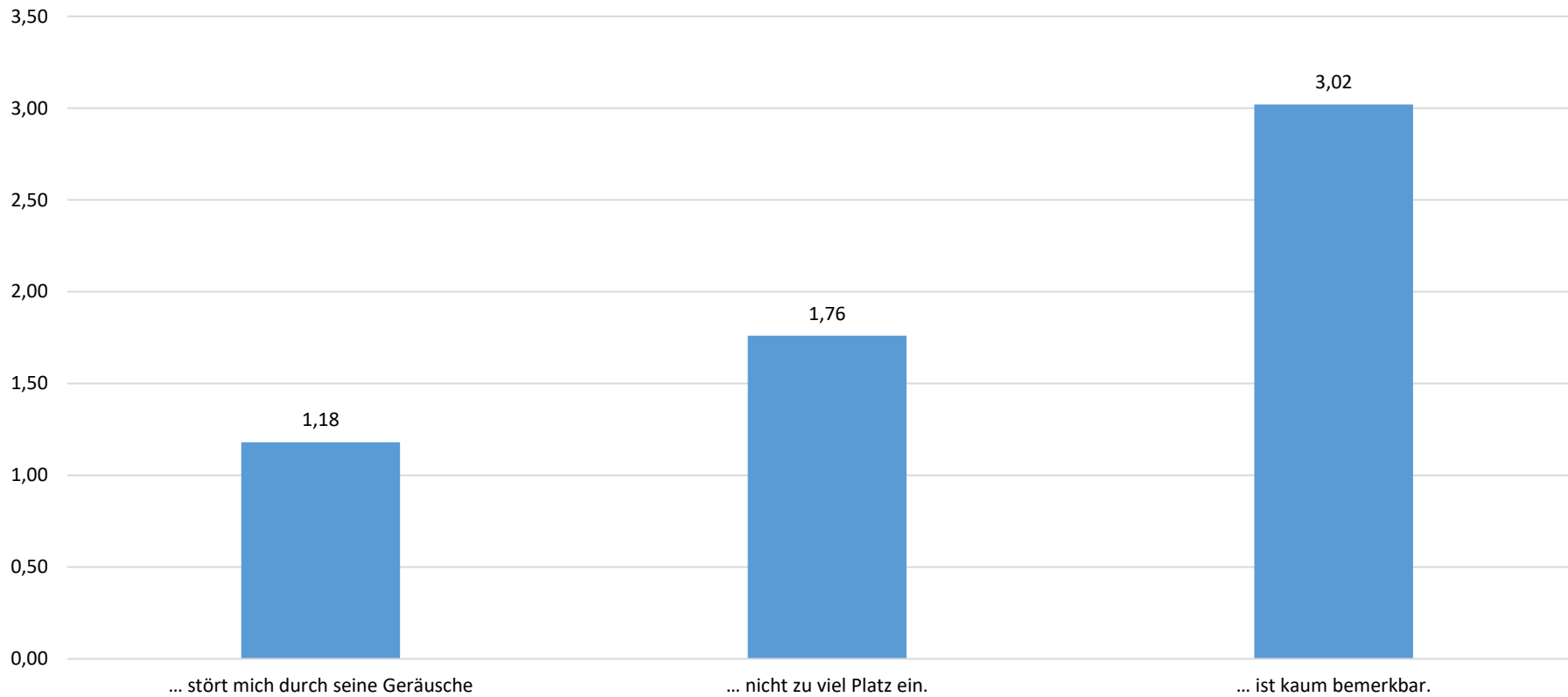
Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen?

Der Büroswitch ...

Erläuterung Die Befragten fühlen sich durch Büroswitches i.d.R. nicht gestört.

1 = trifft gar nicht zu
2 = trifft eher nicht zu
3 = trifft eher zu
4 = trifft voll & ganz zu

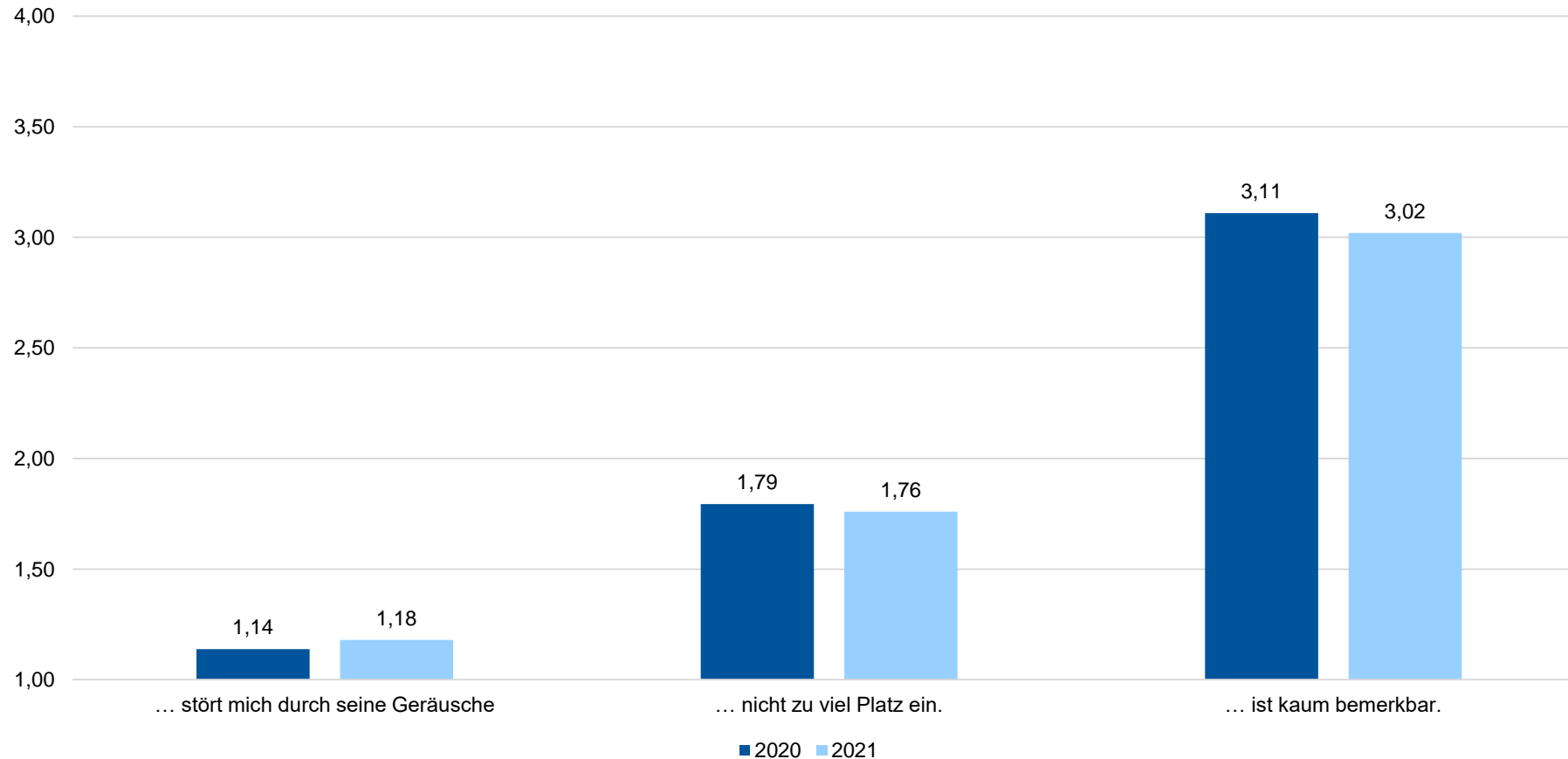


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen?
Der Büroswitch ...

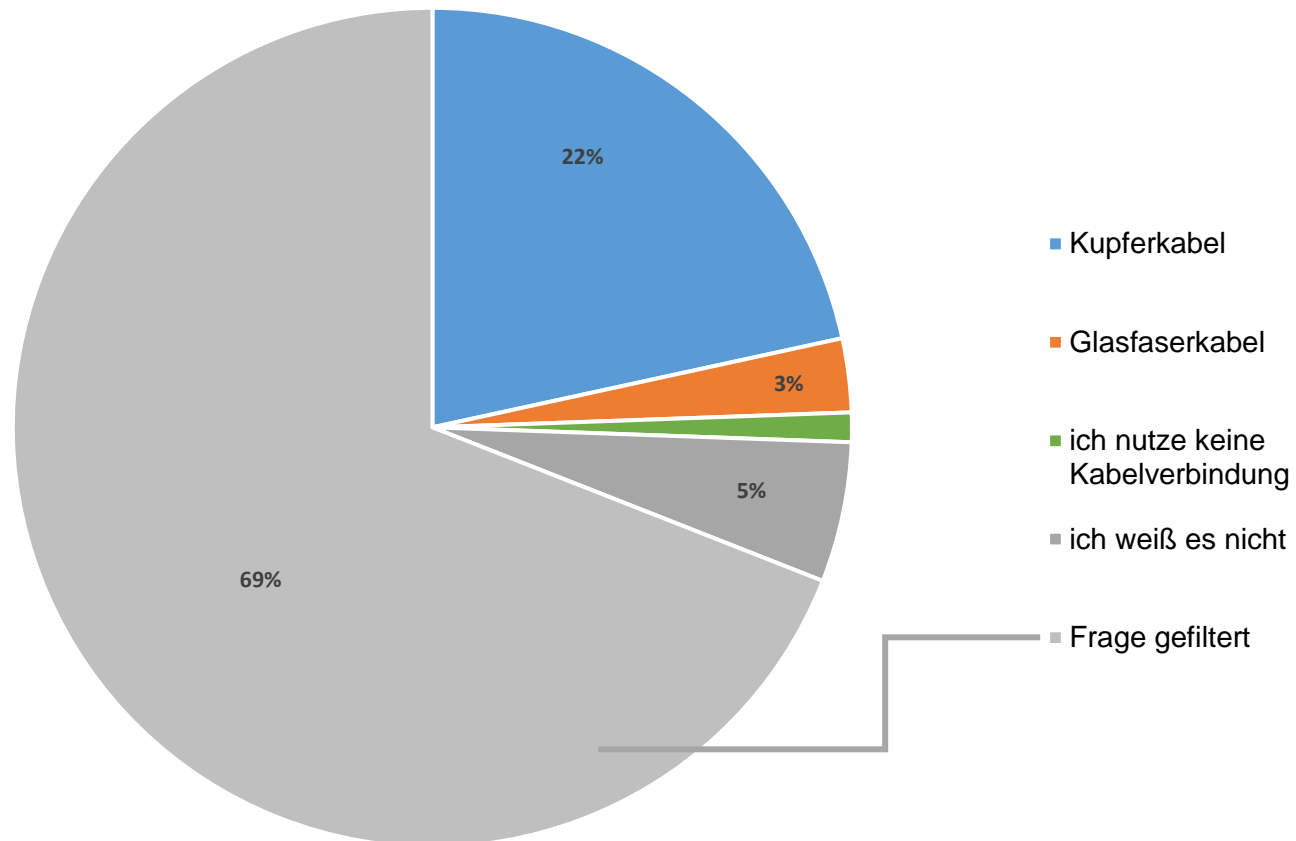
1 = trifft gar nicht zu
2 = trifft eher nicht zu
3 = trifft eher zu
4 = trifft voll & ganz zu

Erläuterung Die Befragten fühlen sich durch Büroswitches i.d.R. nicht gestört.



Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Welche Kabelverbindung nutzen Sie für die Anbindung Ihrer Endgeräte (z.B. PC, Laptop, Laborgeräte etc.)?



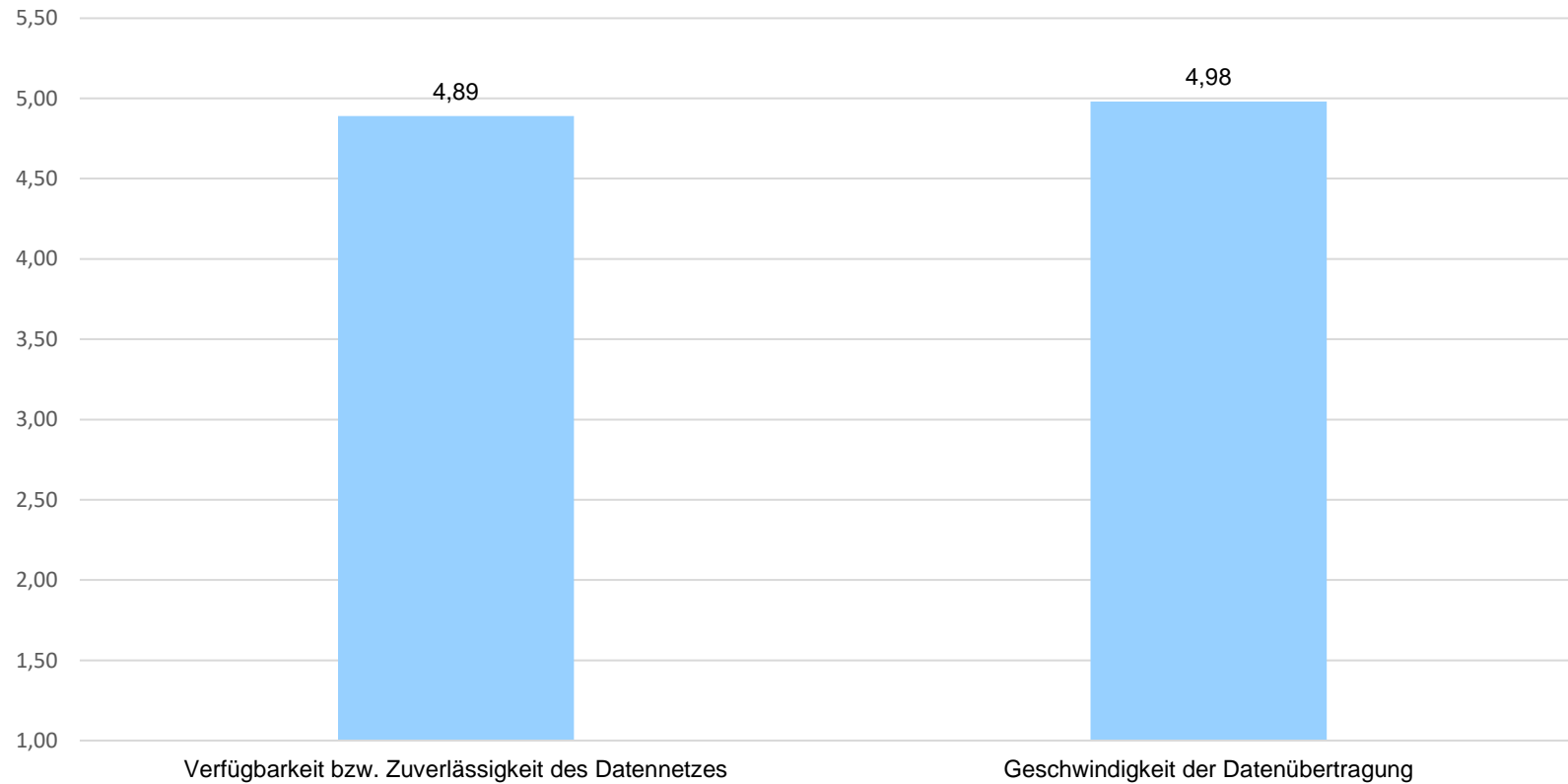
Erläuterung Frage zur statistischen Auswertung

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie empfinden Sie die Datenqualität nach der Installation des Büroswitches im Vergleich zu vorher?

Erläuterung Die Befragten empfinden eine Verbesserung der Datenqualität (Qualitätsziel)

1 = schlechter als vorher
7 = besser als vorher

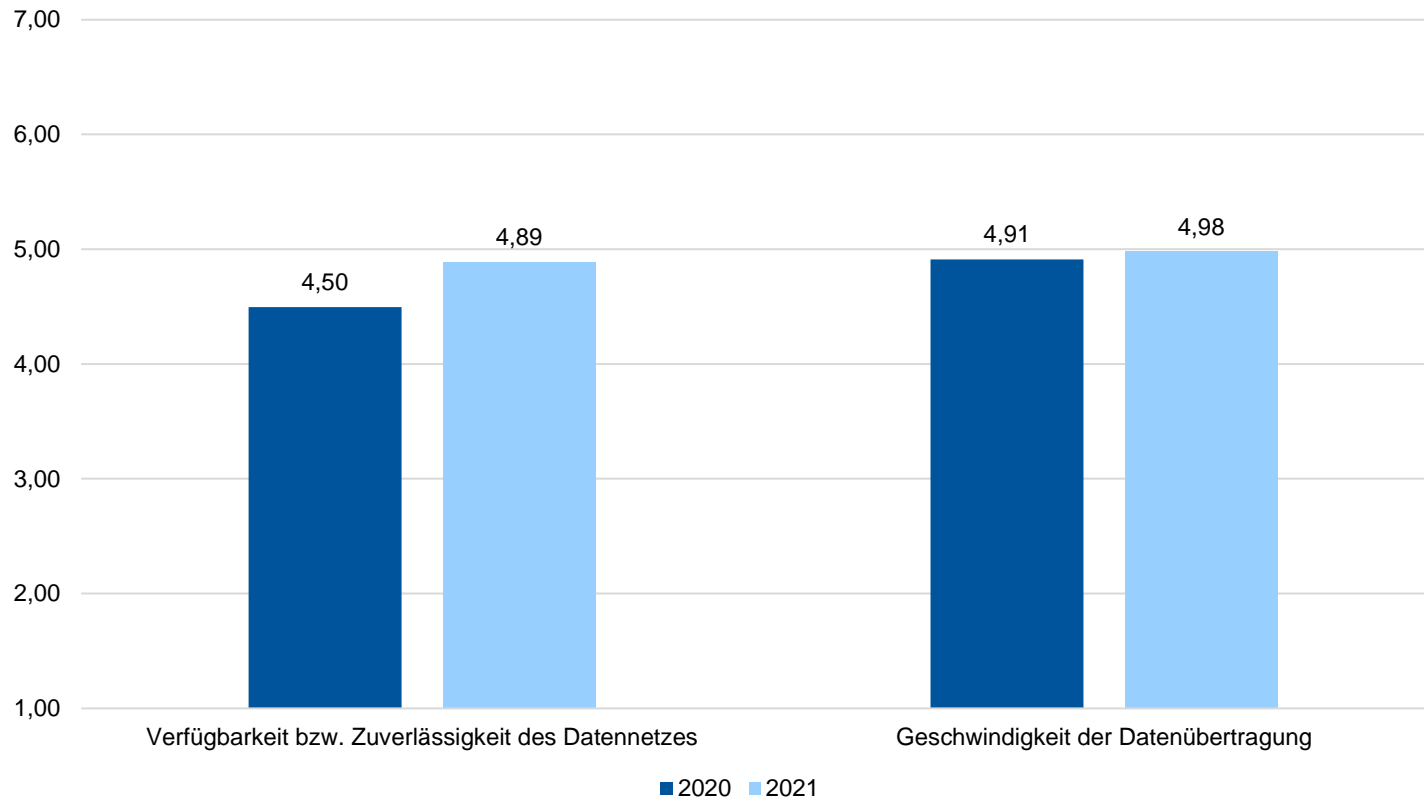


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie empfinden Sie die Datenqualität nach der Installation des Büroswitches im Vergleich zu vorher?

Erläuterung Die Befragten empfinden eine Verbesserung der Datenqualität (Qualitätsziel)

1 = schlechter als vorher
7 = besser als vorher



Modul WLAN

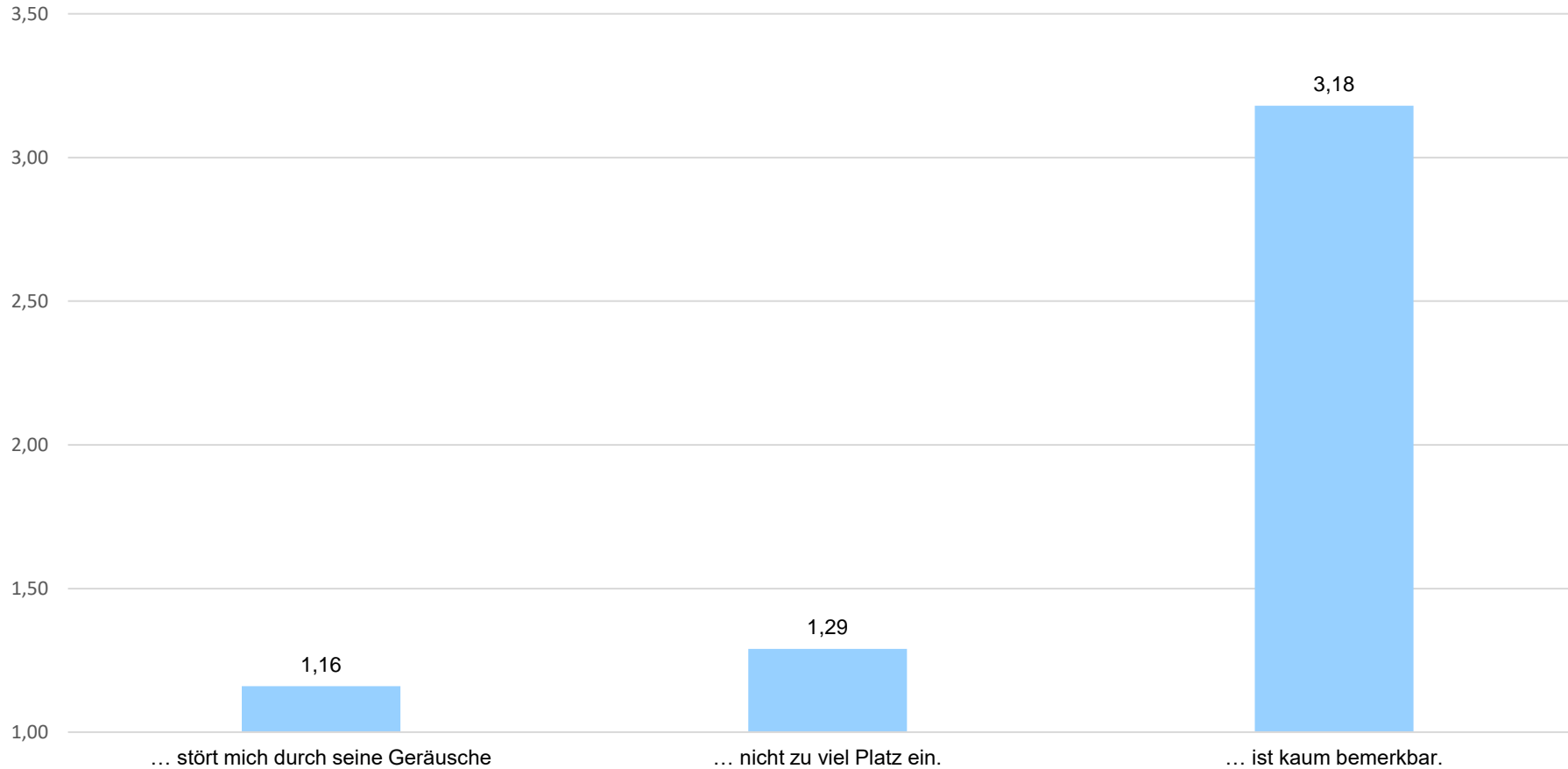
Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen?

Der WLAN-Accesspoint ...

1 = trifft gar nicht zu
2 = trifft eher nicht zu
3 = trifft eher zu
4 = trifft voll & ganz zu

Erläuterung Die Befragten fühlen sich durch Accesspoints i.d.R. nicht gestört.



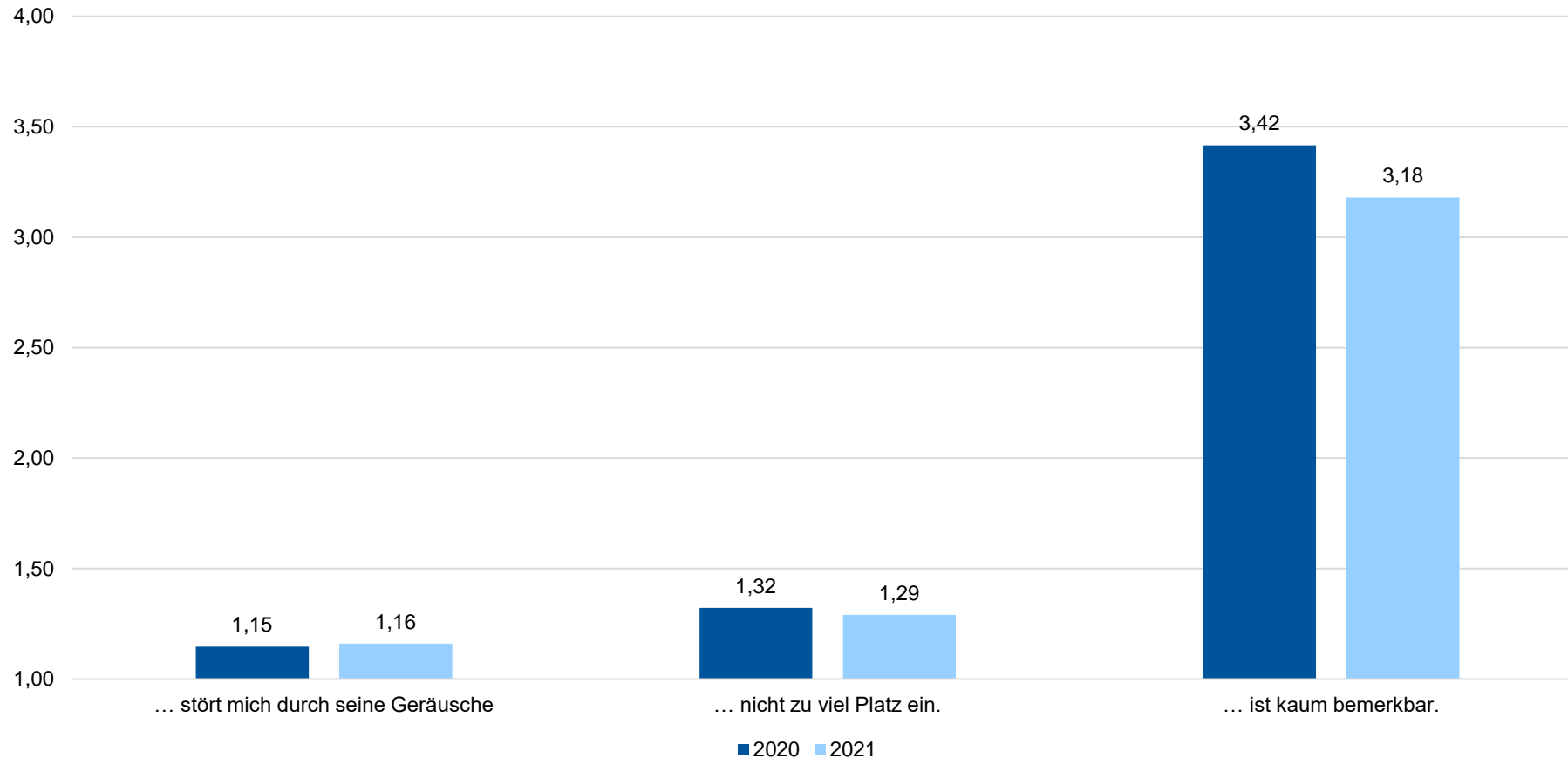
Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen?

Der WLAN-Accesspoint ...

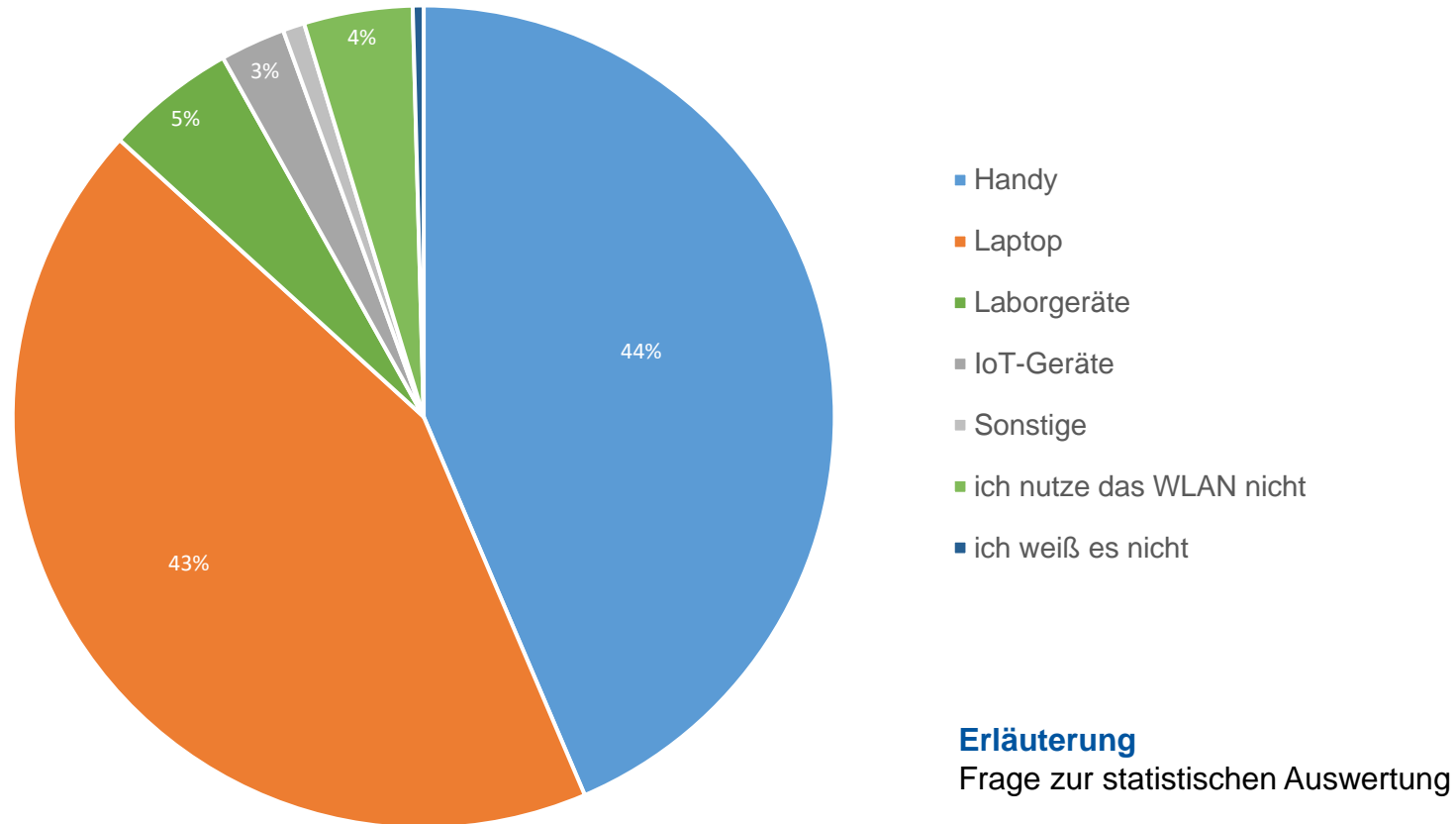
Erläuterung Die Befragten fühlen sich durch Accesspoints i.d.R. nicht gestört.

1 = trifft gar nicht zu
2 = trifft eher nicht zu
3 = trifft eher zu
4 = trifft voll & ganz zu



Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Mit welchen Geräten nutzen Sie das WLAN? (Mehrfachauswahl möglich)

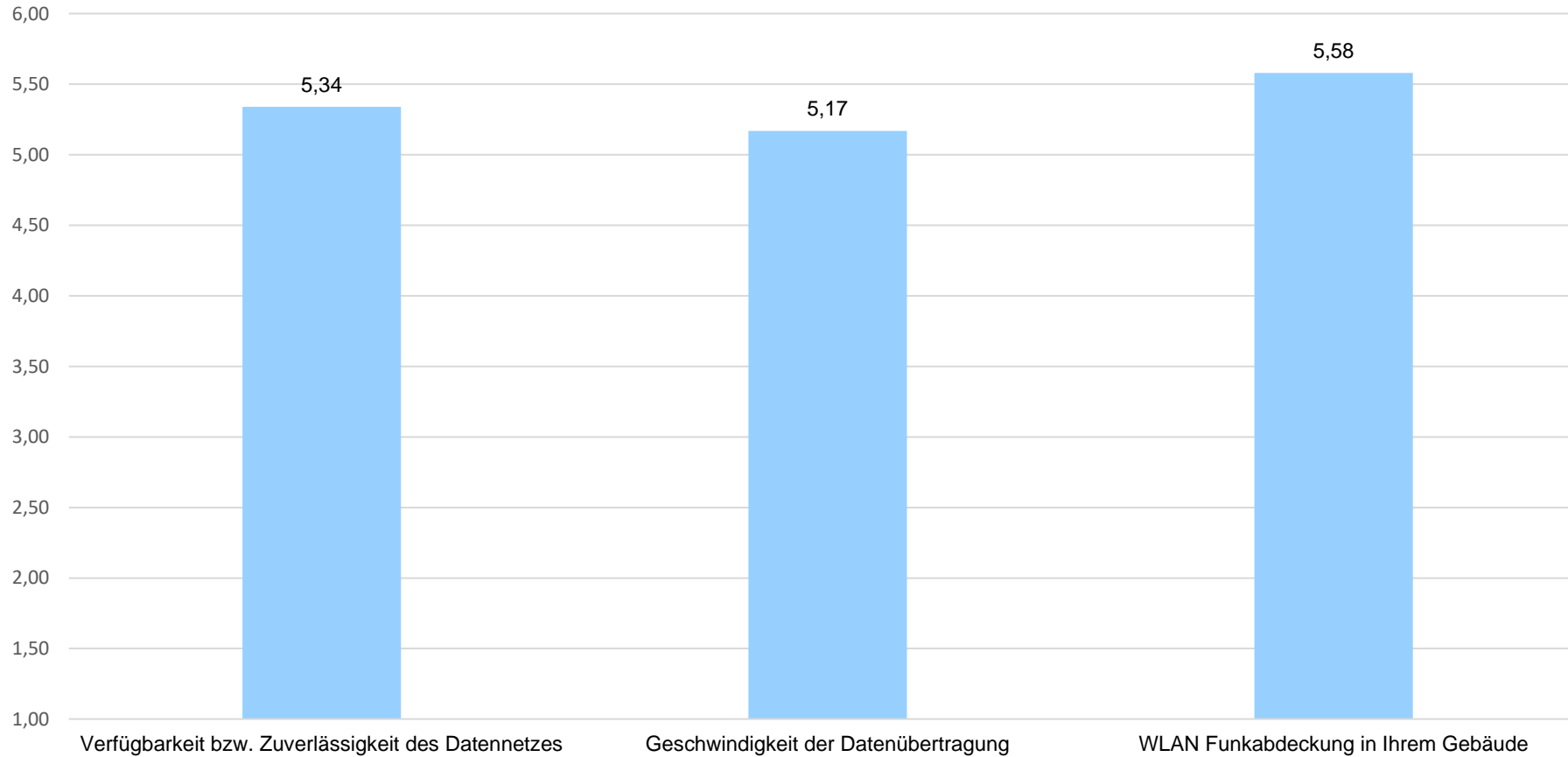


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie empfinden Sie ... im Vergleich zu vorher?

1 = schlechter als vorher
7 = besser als vorher

Erläuterung Die Befragten empfinden eine Verbesserung der Datenqualität (Qualitätsziel)

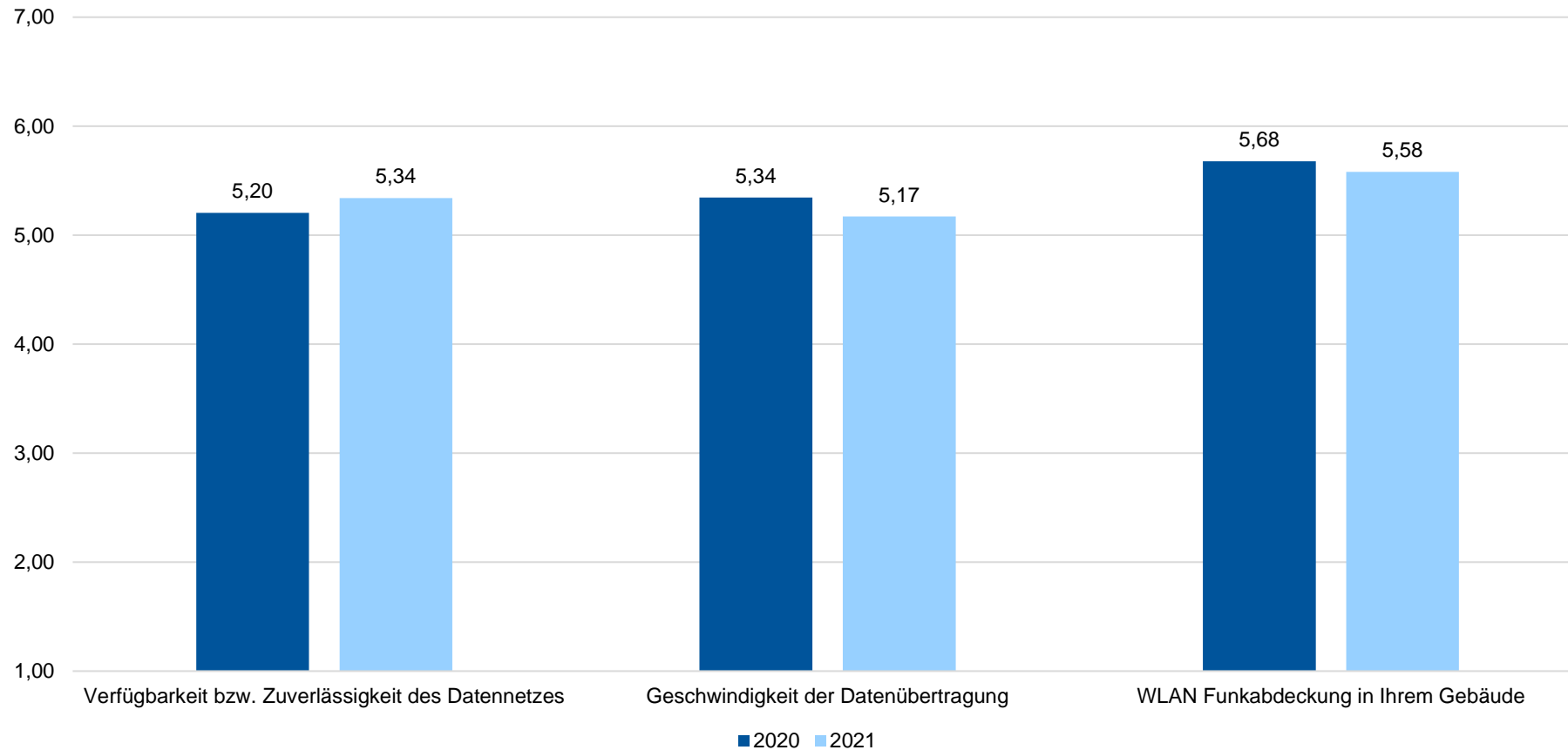


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie empfinden Sie ... im Vergleich zu vorher?

1 = schlechter als vorher
7 = besser als vorher

Erläuterung Die Befragten empfinden eine Verbesserung der Datenqualität (Qualitätsziel)



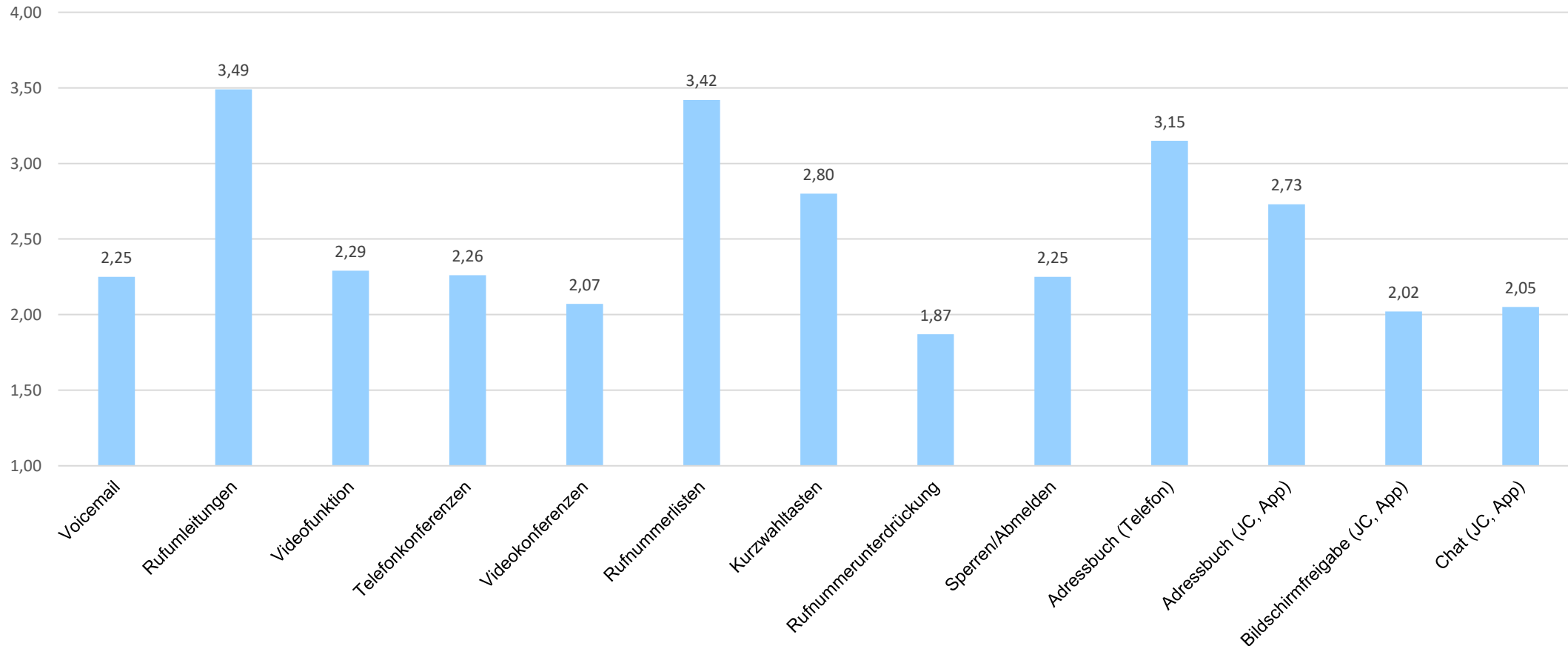
Modul TK

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie wichtig ist Ihnen, dass es die folgenden Funktionen gibt?

Erläuterung Die Befragten empfinden Rufumleitungen, Rufnummernlisten sowie Adressbücher als wichtigste neue Funktionen.

1 = gar nicht wichtig
2 = eher unwichtig
3 = eher wichtig
4 = sehr wichtig

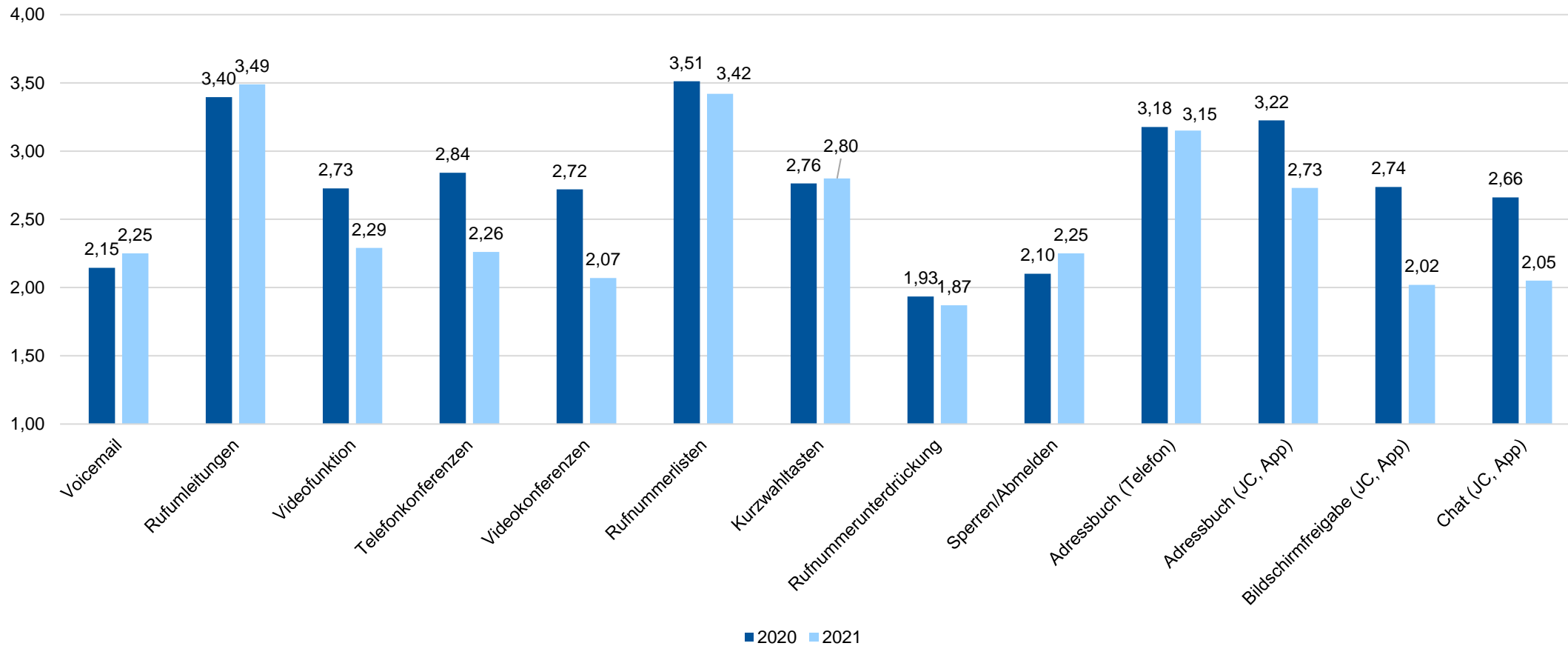


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie wichtig ist Ihnen, dass es die folgenden Funktionen gibt?

Erläuterung Die Befragten empfinden Rufumleitungen, Rufnummernlisten sowie Adressbücher als wichtigste neue Funktionen.

1 = gar nicht wichtig
 2 = eher unwichtig
 3 = eher wichtig
 4 = sehr wichtig

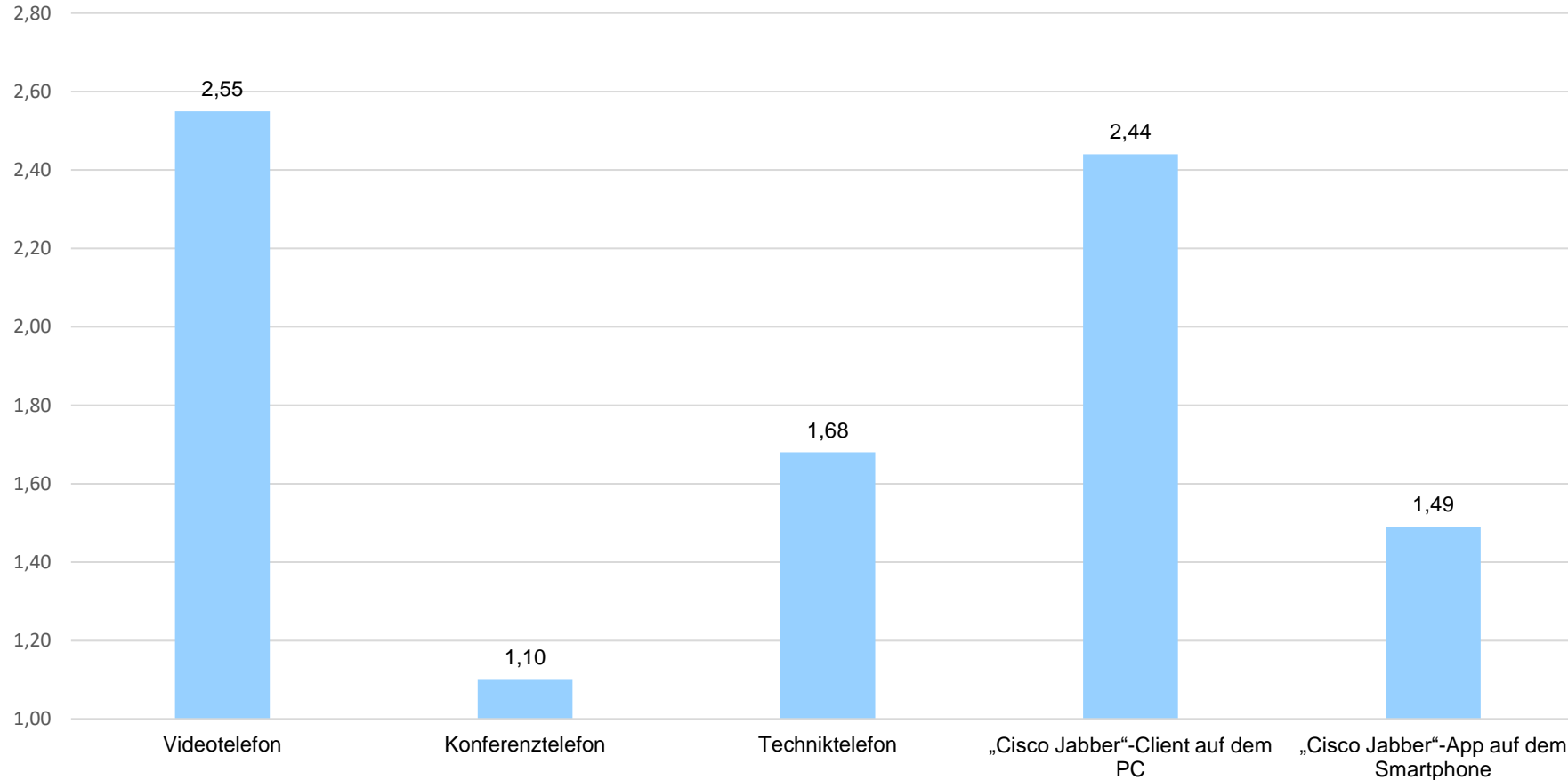


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie häufig telefonieren Sie über die folgenden Möglichkeiten?

Erläuterung Die Befragten nutzen am häufigsten das Videotelefon oder den Cisco Jabber Client.

1 = seltener
2 = mehrmals im Monat
3 = mehrmals in der Woche
4 = täglich
5 = mehrmals täglich

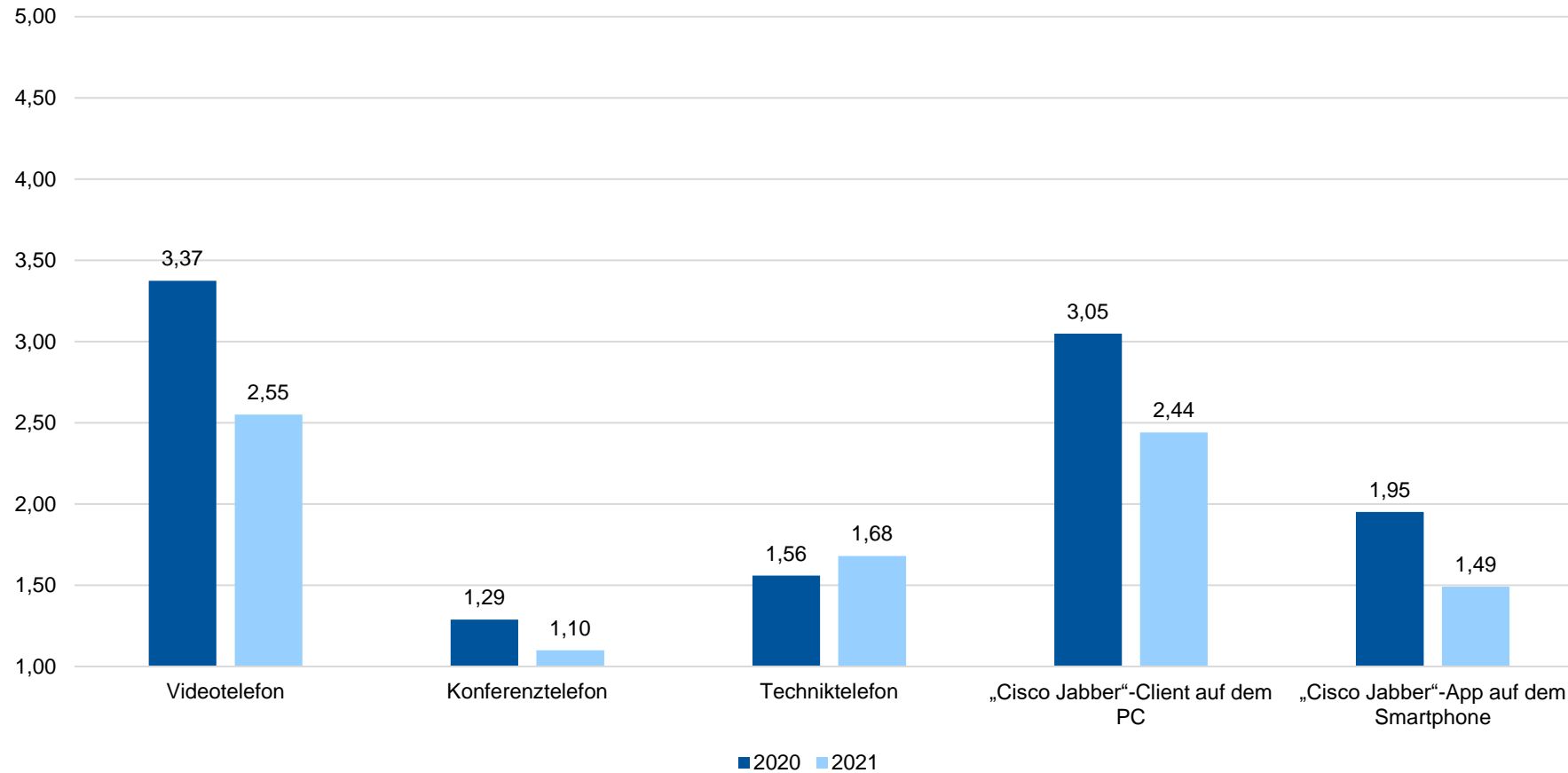


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie häufig telefonieren Sie über die folgenden Möglichkeiten?

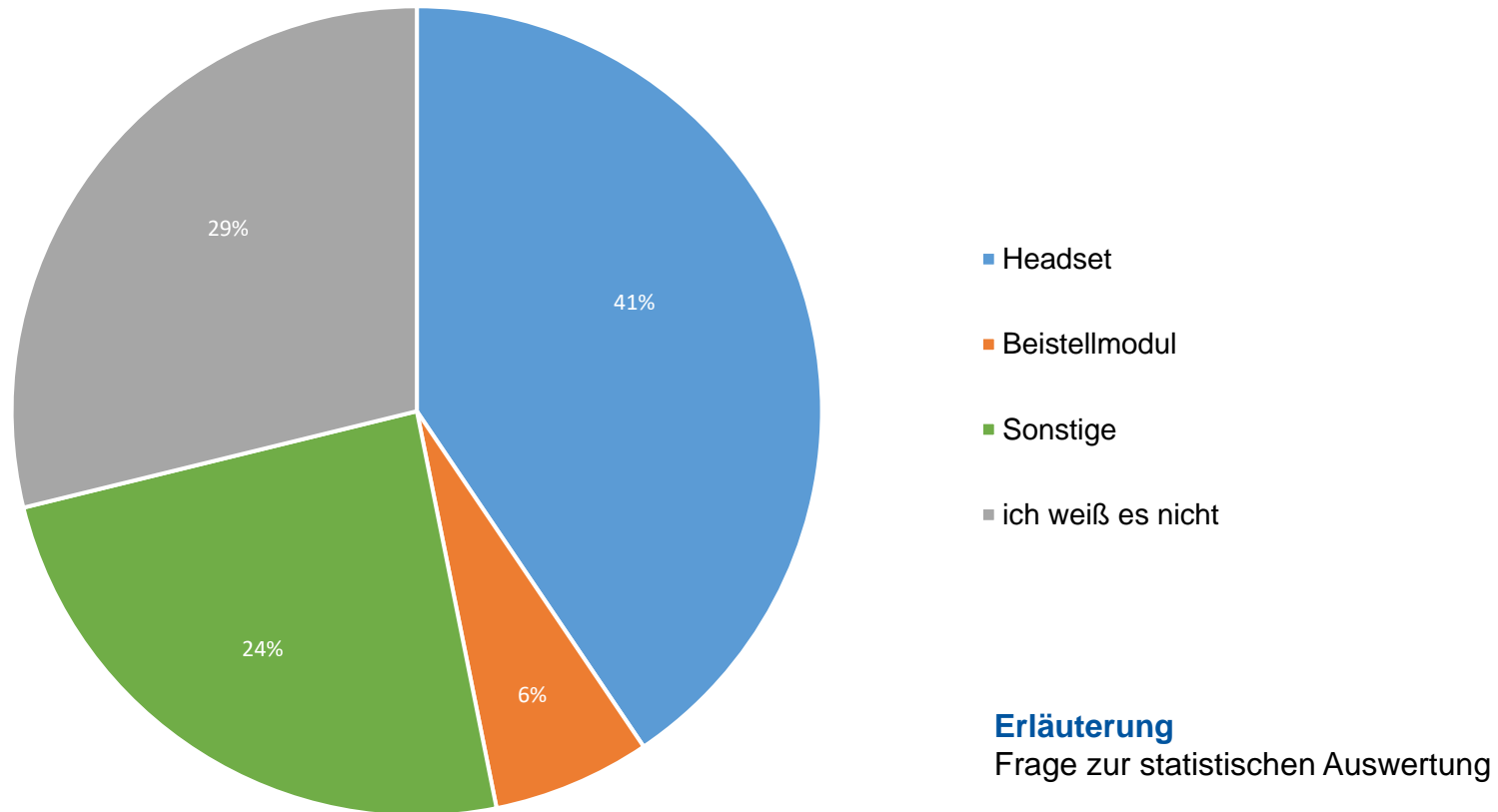
Erläuterung Die Befragten nutzen am häufigsten das Videotelefon oder den Cisco Jabber Client.

1 = seltener
2 = mehrmals im Monat
3 = mehrmals in der Woche
4 = täglich
5 = mehrmals täglich



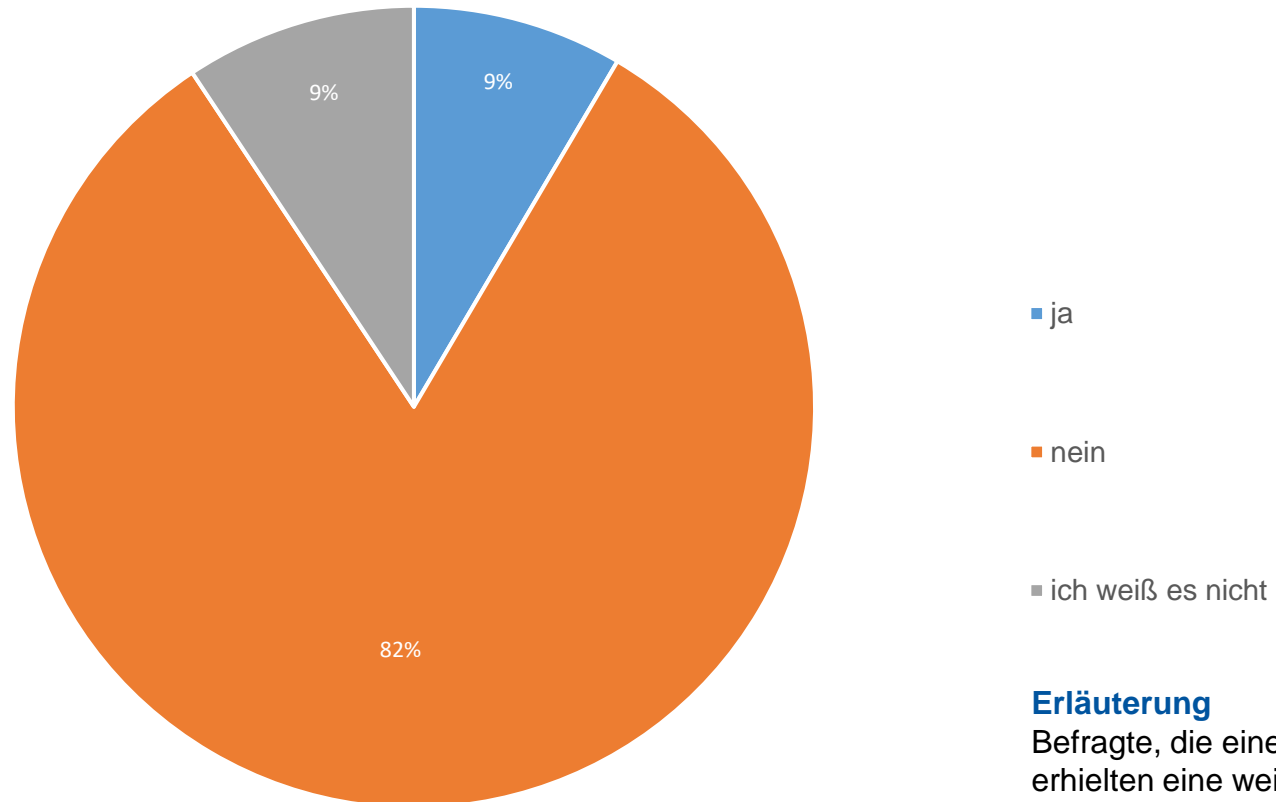
Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Welches Zubehör nutzen Sie?



Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Nutzen Sie eine Chef-Sekretariatsschaltung?

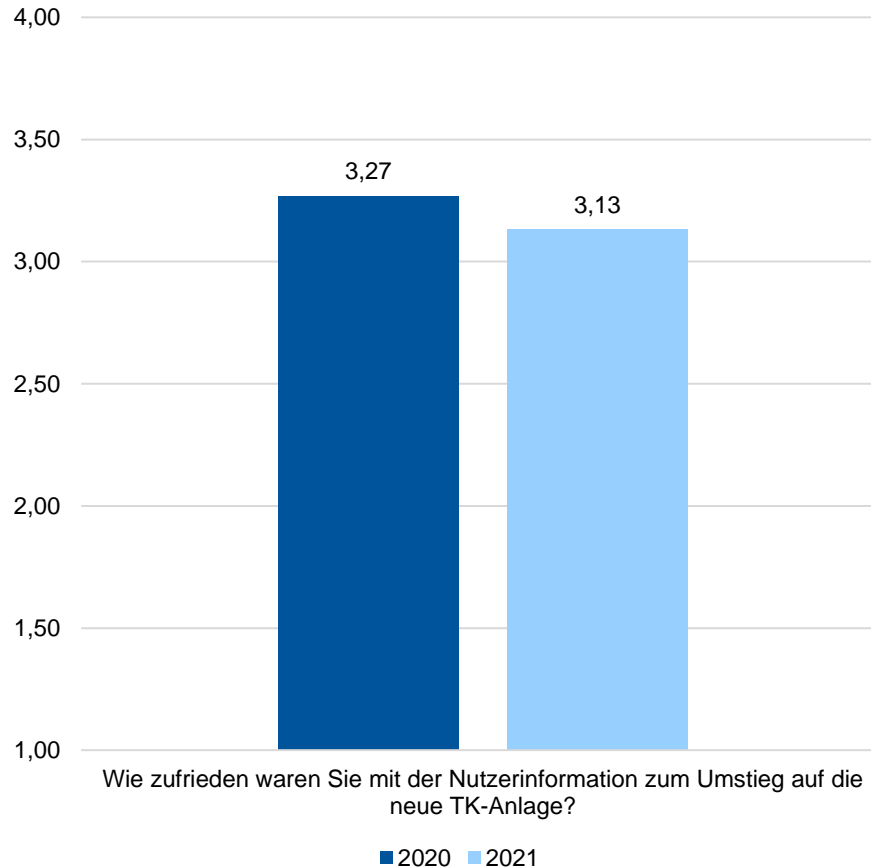


Erläuterung

Befragte, die eine Chef-Sekretariatsschaltung nutzen, erhielten eine weitere Frage zu diesem Thema (Folie 30).

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zufrieden waren Sie mit der Nutzerinformation zum Umstieg auf die neue TK-Anlage?



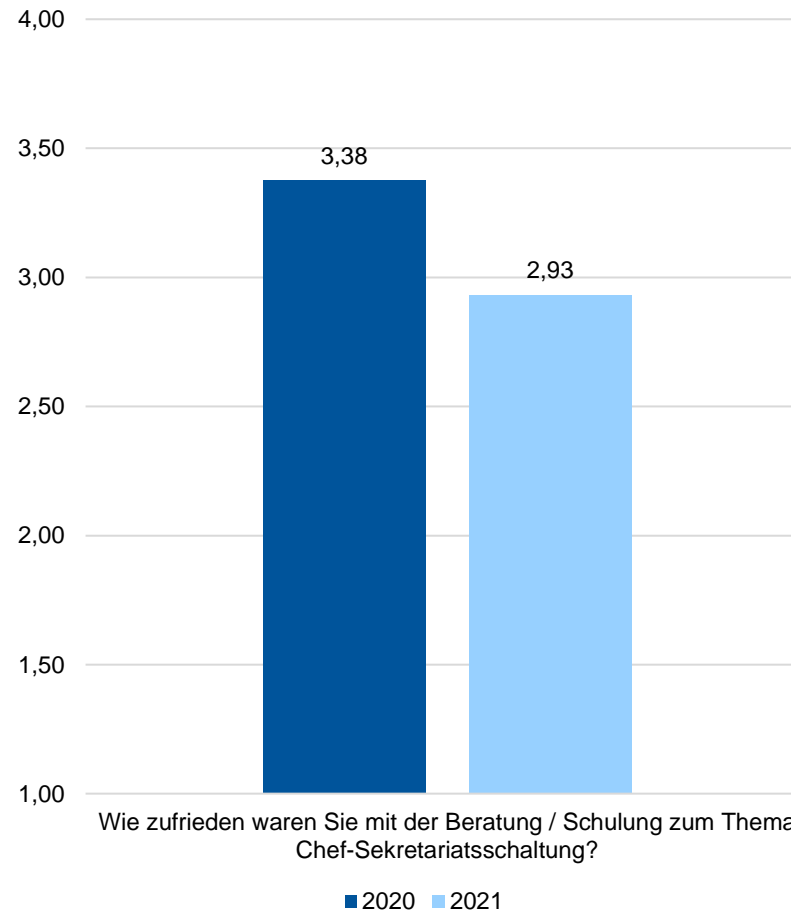
1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden
3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden

Erläuterung

Die Befragten sind mit der bereitgestellten Nutzerinformation zufrieden (Qualitätsziel).

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung / Schulung zum Thema Chef-Sekretariatschaltung?



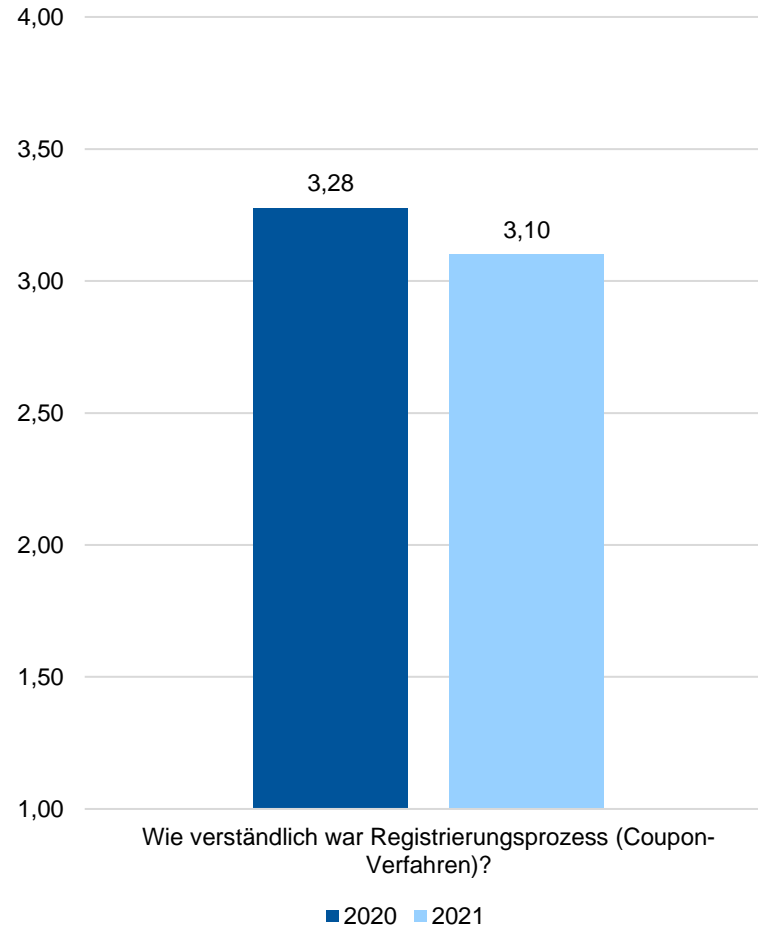
1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden
3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden

Erläuterung

Die Befragten sind mit der Beratung und Schulung zur Chef-Sekretariatsfunktion zufrieden (Qualitätsziel).

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie verständlich war der Registrierungsprozess (Coupon-Verfahren)?



1 = sehr unverständlich 2 = eher unverständlich
3 = eher verständlich 4 = sehr verständlich

Erläuterung

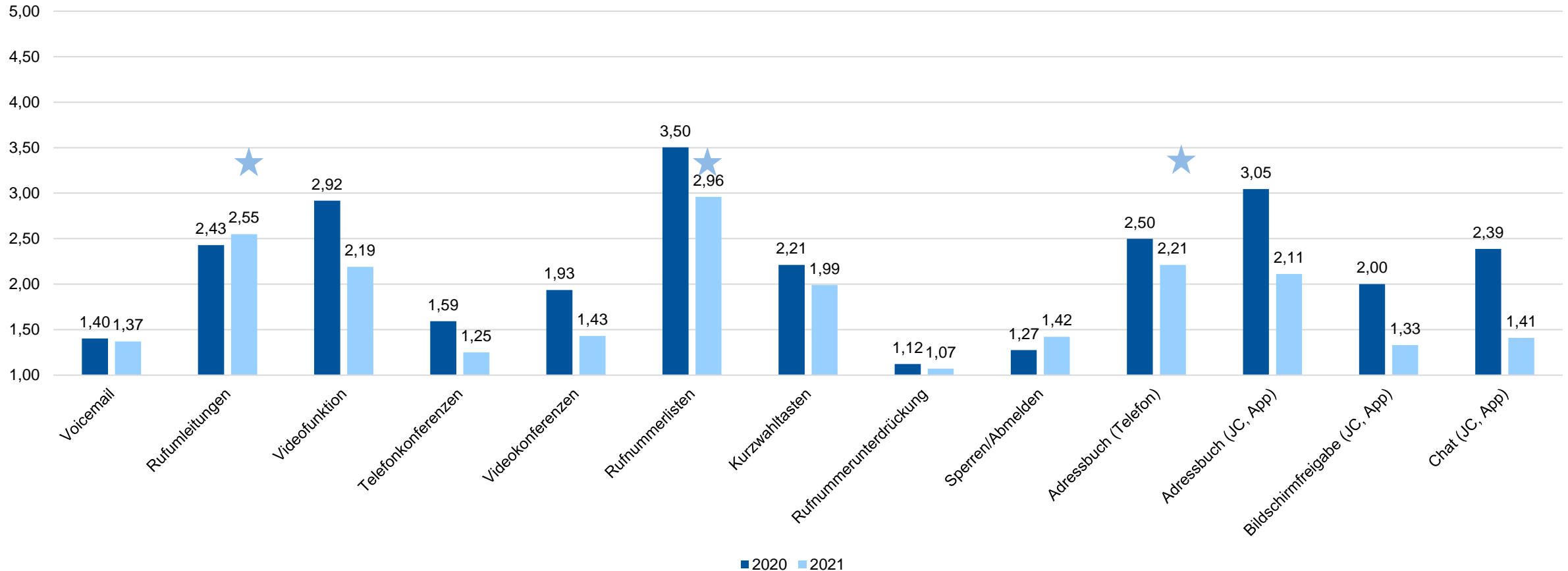
Der Registrierungsprozess war verständlich.

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Funktionen?

Erläuterung Die Befragten nutzen besonders häufig Rufumleitungen, Rufnummernlisten Adressbücher der neuen TK-Anlage.

1 = seltener 2 = mehrmals im Monat
3 = mehrmals in der Woche 4 = täglich
5 = mehrmals täglich

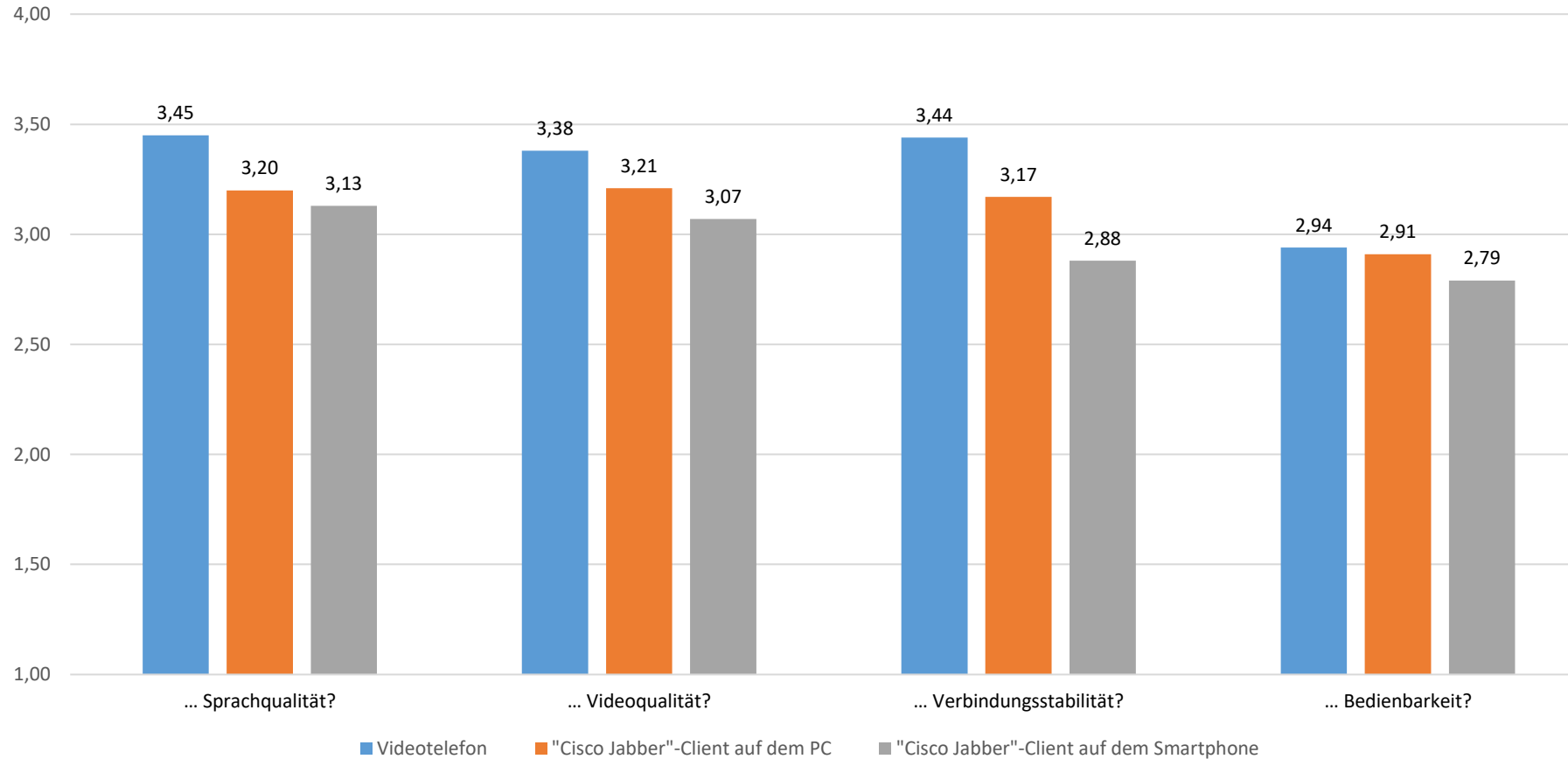


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zufrieden waren Sie mit der ...

Erläuterung Die Befragten sind mit der Sprach-, Video- und Verbindungsqualität (Qualitätsziele) und der Bedienbarkeit zufrieden.

1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden
3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden

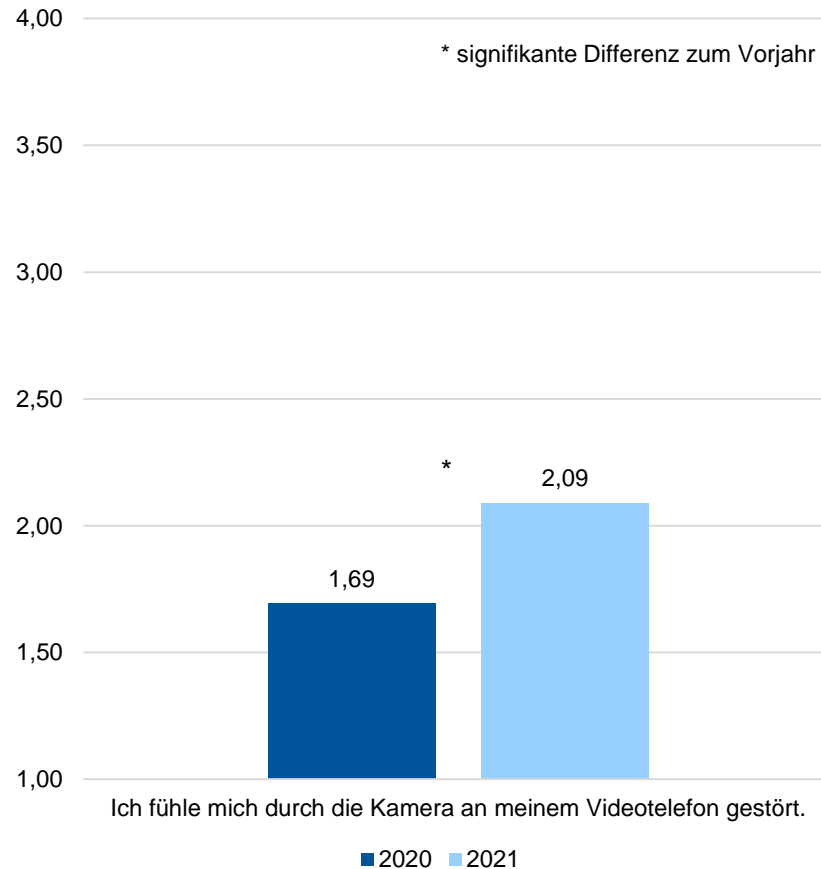


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Inwiefern stimmen Sie der folgenden Aussage zu?

Ich fühle mich durch die Kamera an meinem Videotelefon gestört

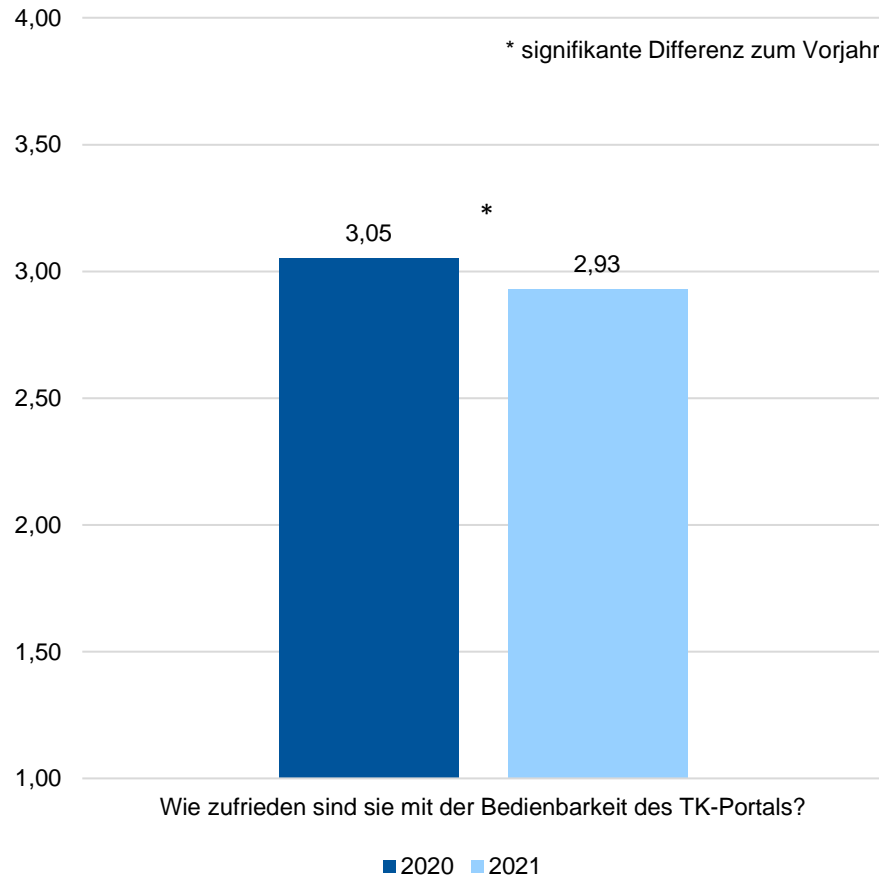
1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu



Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Inwiefern stimmen Sie der folgenden Aussage zu?

Wie zufrieden sind Sie mit der Bedienbarkeit des TK-Portals?



1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden
3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden

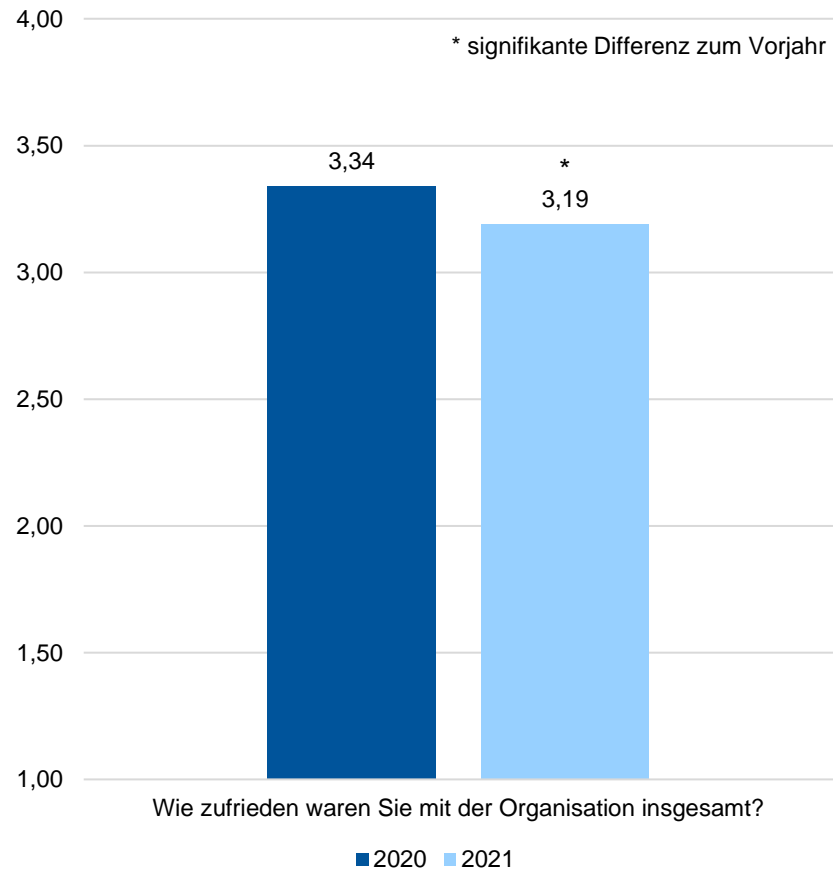
Erläuterung

Die Befragten sind mit der Bedienbarkeit des TK-Portals **zufrieden** (Qualitätsziel).

Modul Organisation

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation insgesamt?



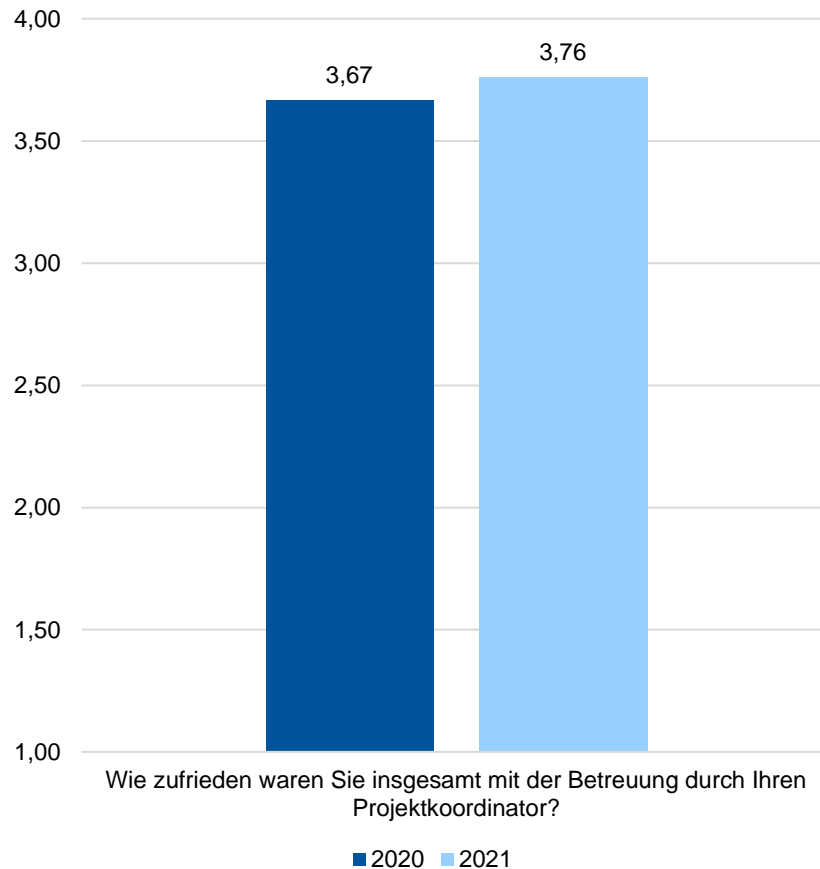
1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden
3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden

Erläuterung

Die Befragten sind mit der Organisation der Netzerneuerung zufrieden (Qualitätsziel).

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Betreuung durch Ihren Projektkoordinator?



1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden
3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden

Erläuterung

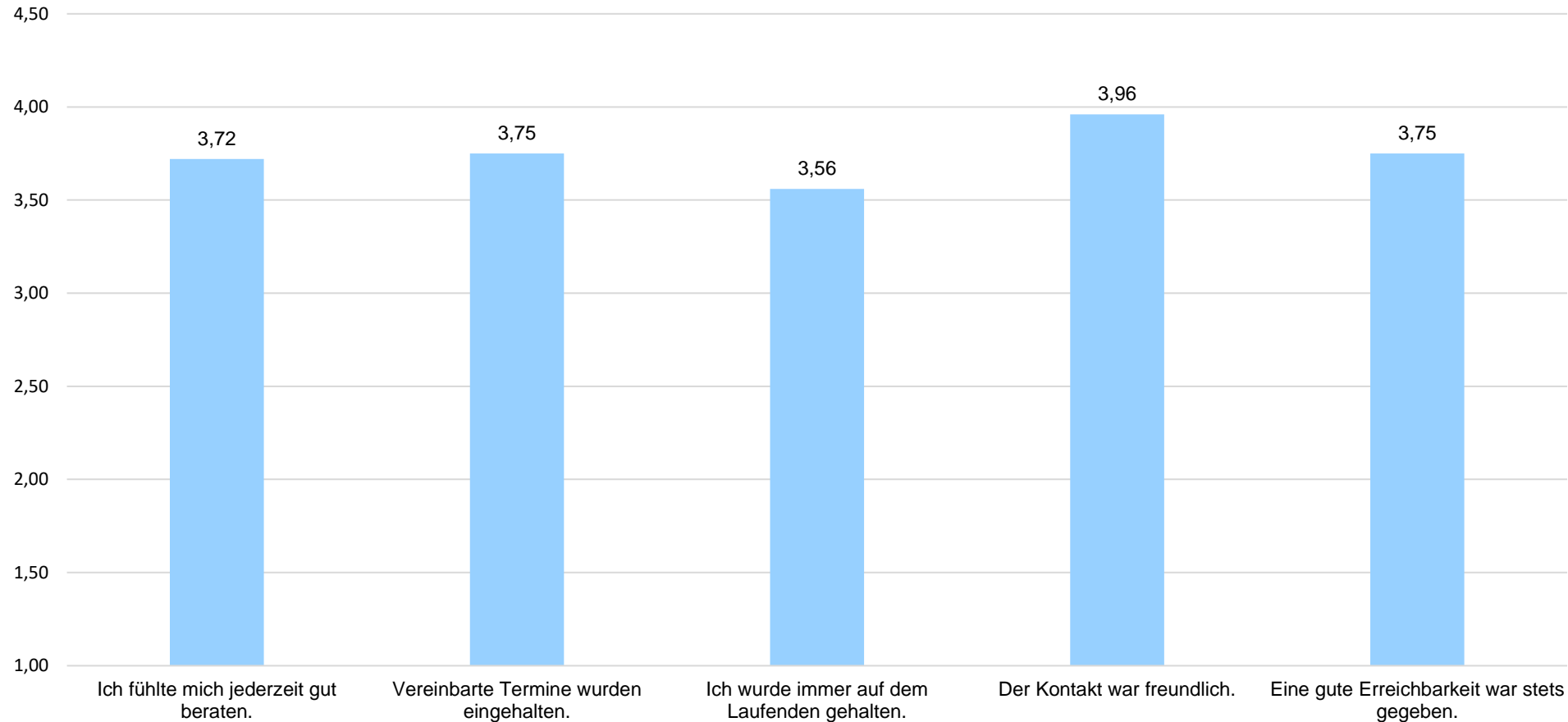
Die befragten Netzansprechpartner sind mit der Betreuung durch Ihren Projektkoordinator sehr zufrieden (Qualitätsziel).

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen hinsichtlich Ihres Projektkoordinators?

Erläuterung Die Befragten sind mit der Projektkoordination insgesamt sehr zufrieden (Qualitätsziel).

1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu

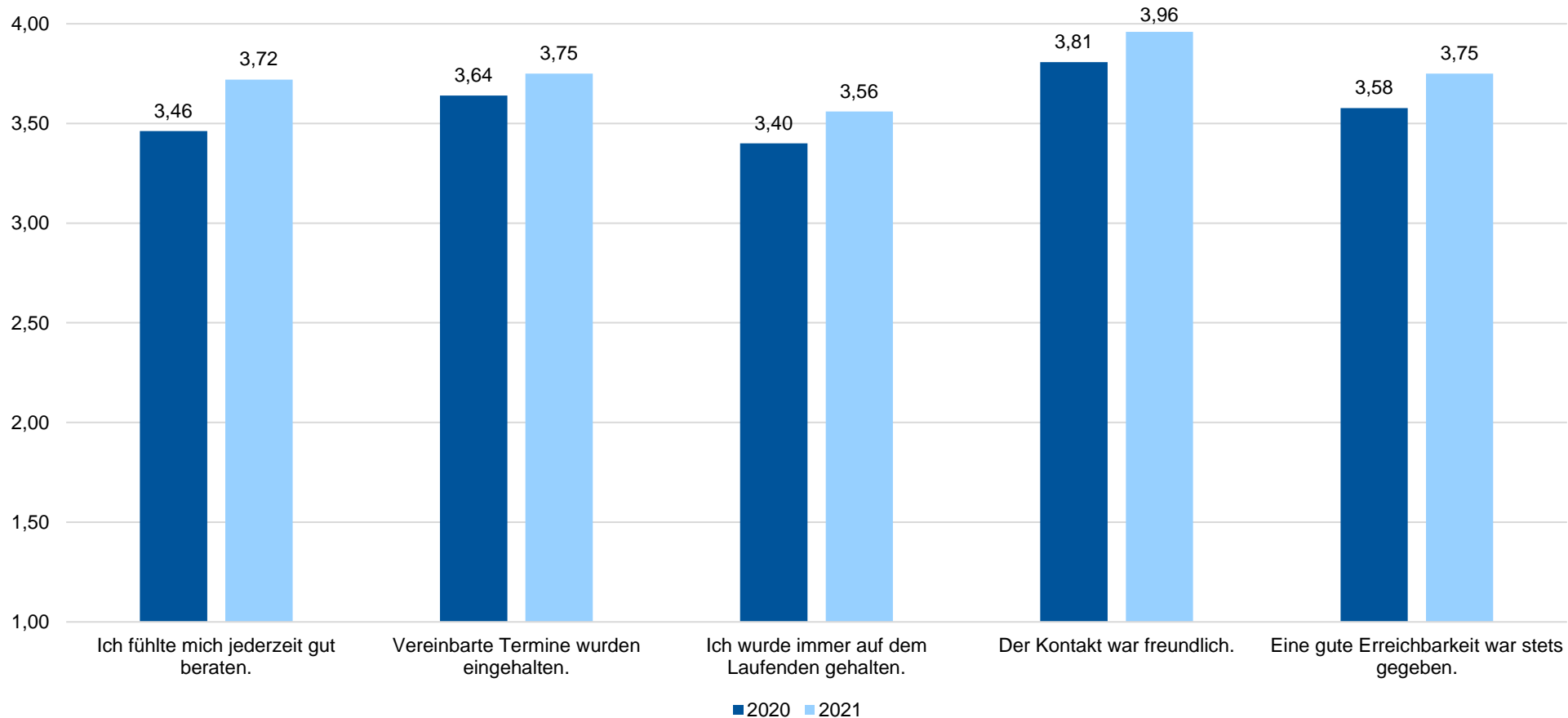


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen hinsichtlich Ihres Projektkoordinators?

Erläuterung Die Befragten sind mit der Projektkoordination insgesamt sehr zufrieden (Qualitätsziel).

1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu 3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu



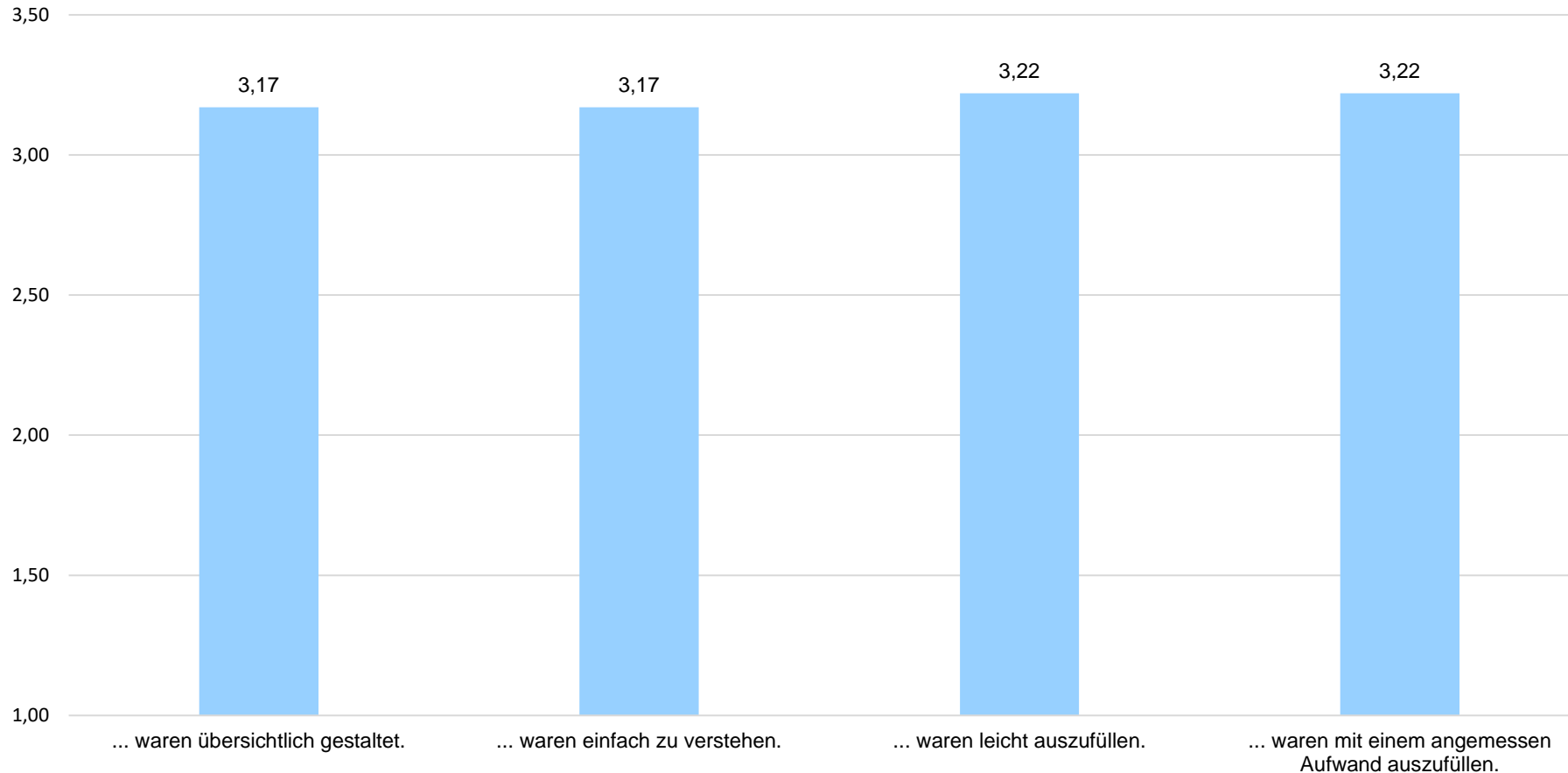
Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen hinsichtlich der Bestandsaufnahme, die durch Sie erfolgte?

Die Unterlagen ...

Erläuterung Die Befragten sind mit der Bestandsaufnahme zufrieden (Qualitätsziel).

1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu
3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu



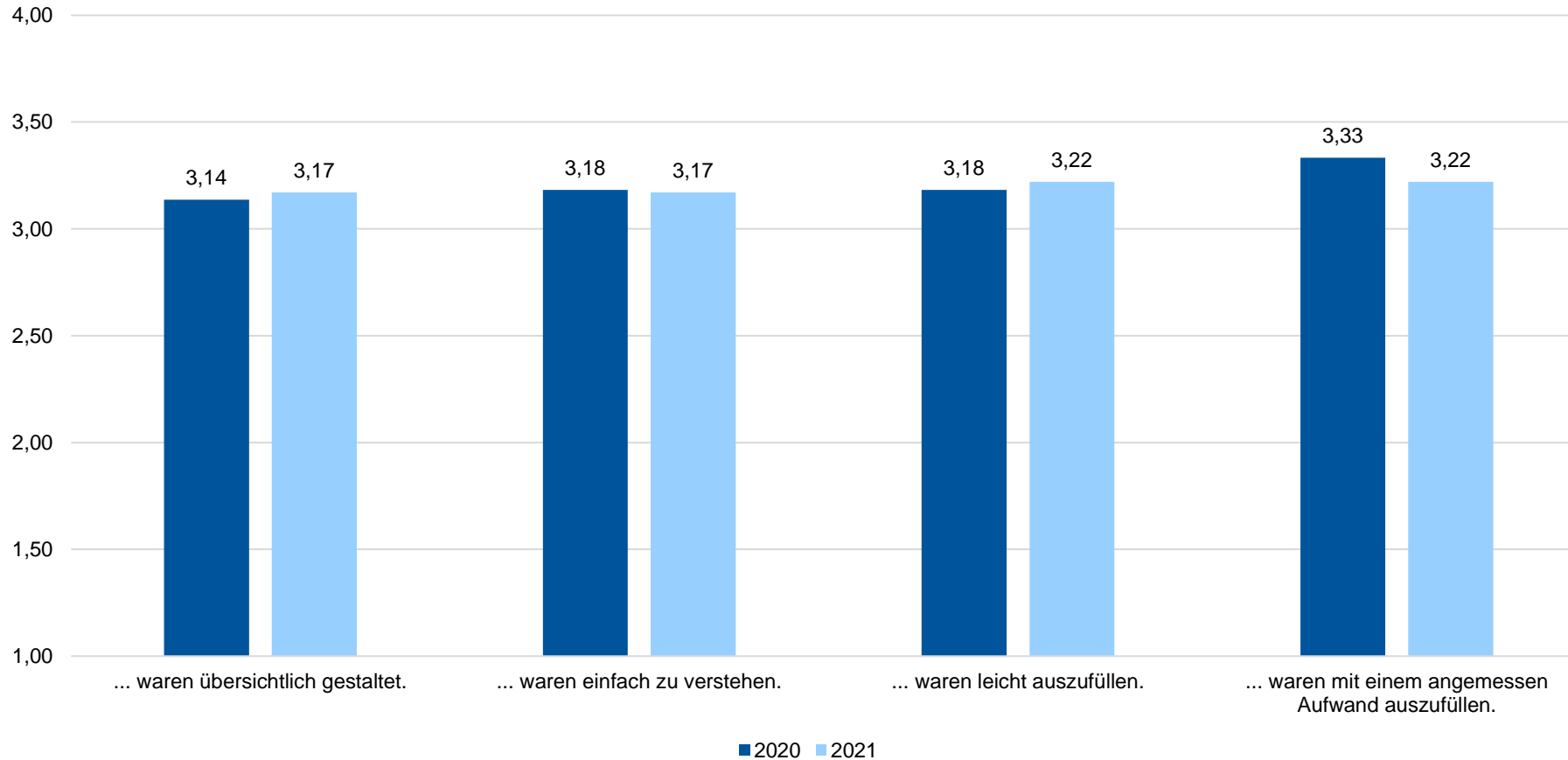
Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen hinsichtlich der Bestandsaufnahme, die durch Sie erfolgte?

Die Unterlagen ...

Erläuterung Die Befragten sind mit der Bestandsaufnahme zufrieden (Qualitätsziel).

1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu
3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu



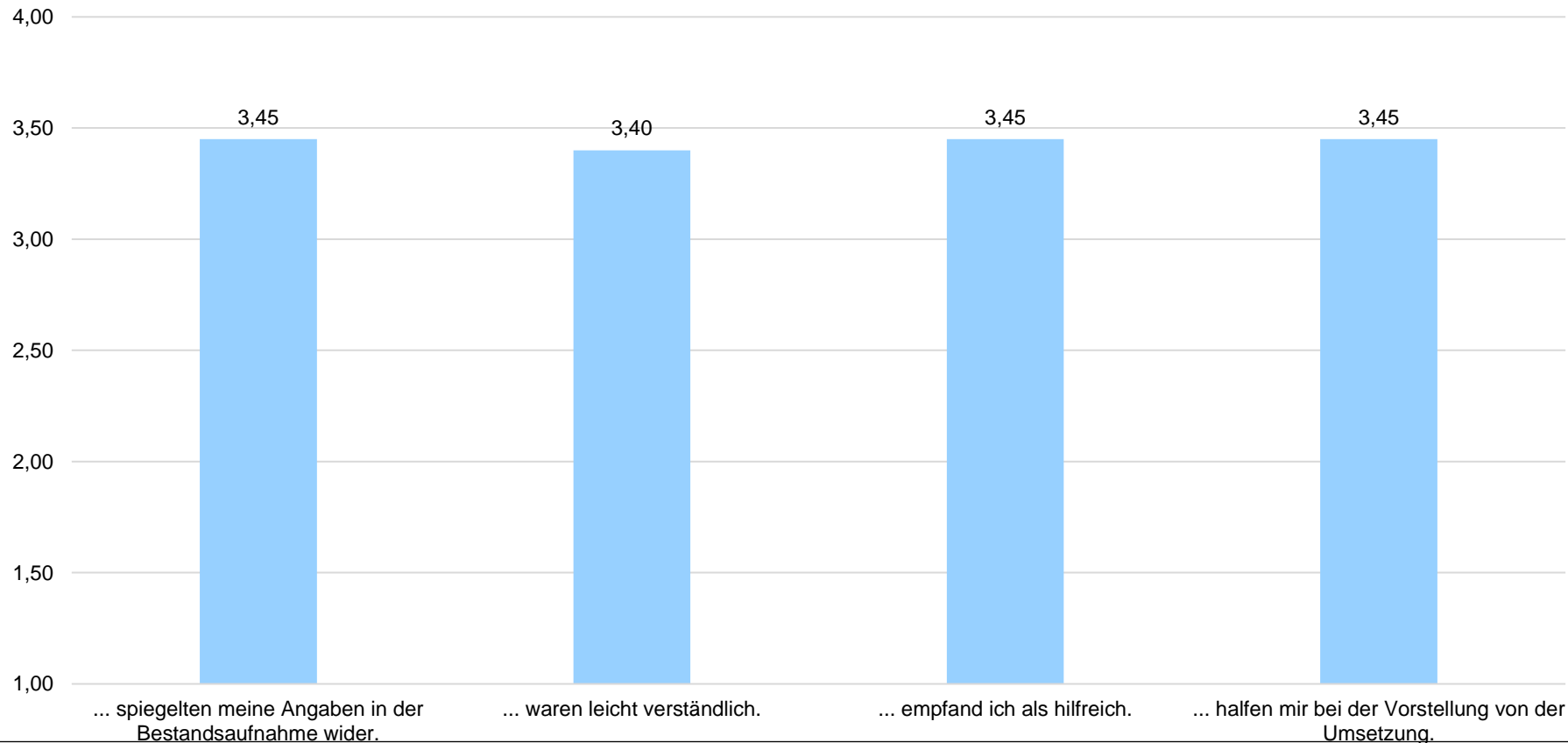
Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen hinsichtlich der Dokumentation (Gebäudepläne, Skizzen, Tabellen), die Sie von uns nach der Bestandsaufnahme erhielten?

Die Dokumente ...

Erläuterung Die Befragten sind mit der Dokumentation zufrieden (Qualitätsziel).

1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu
3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu



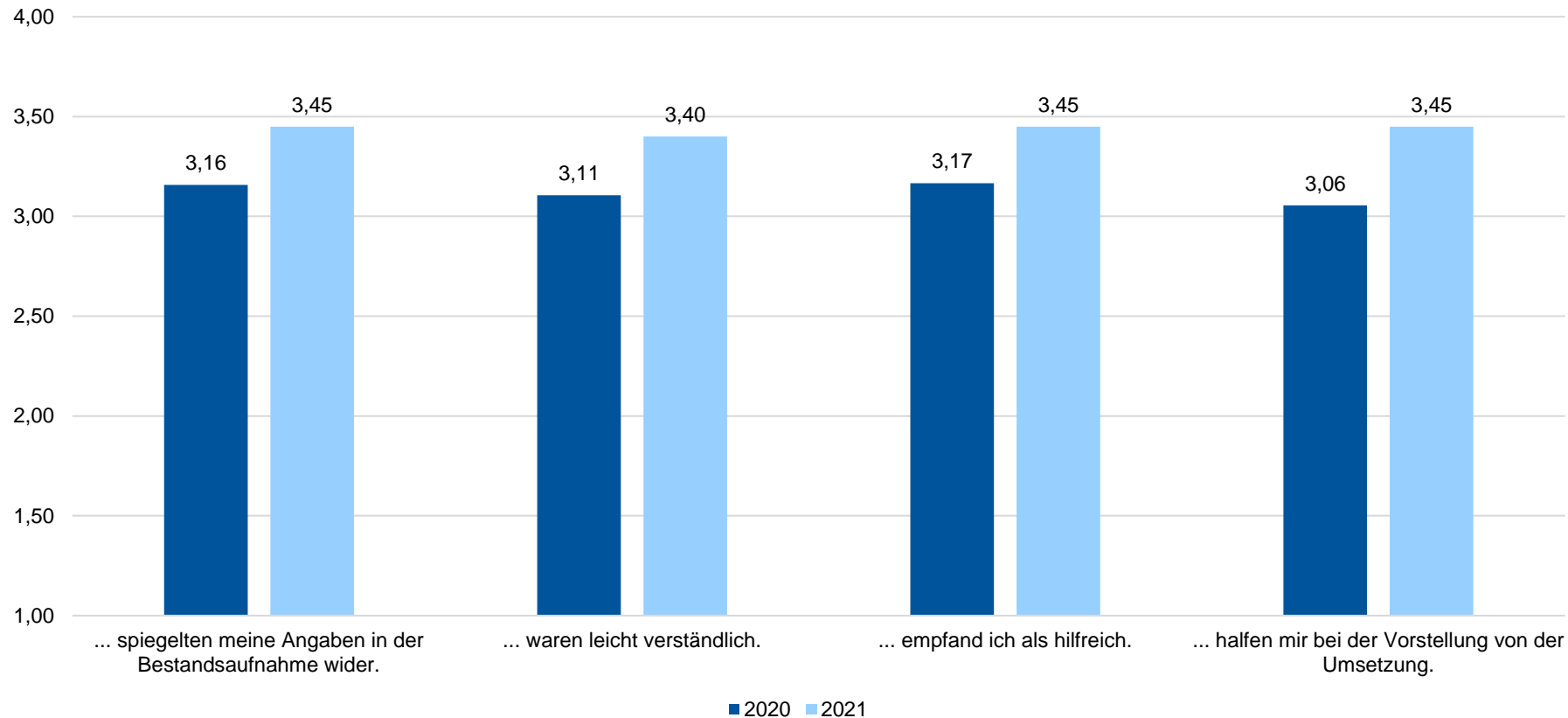
Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen hinsichtlich der Dokumentation (Gebäudepläne, Skizzen, Tabellen), die Sie von uns nach der Bestandsaufnahme erhielten?

Die Dokumente ...

Erläuterung Die Befragten sind mit der Dokumentation zufrieden (Qualitätsziel).

1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu
3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu

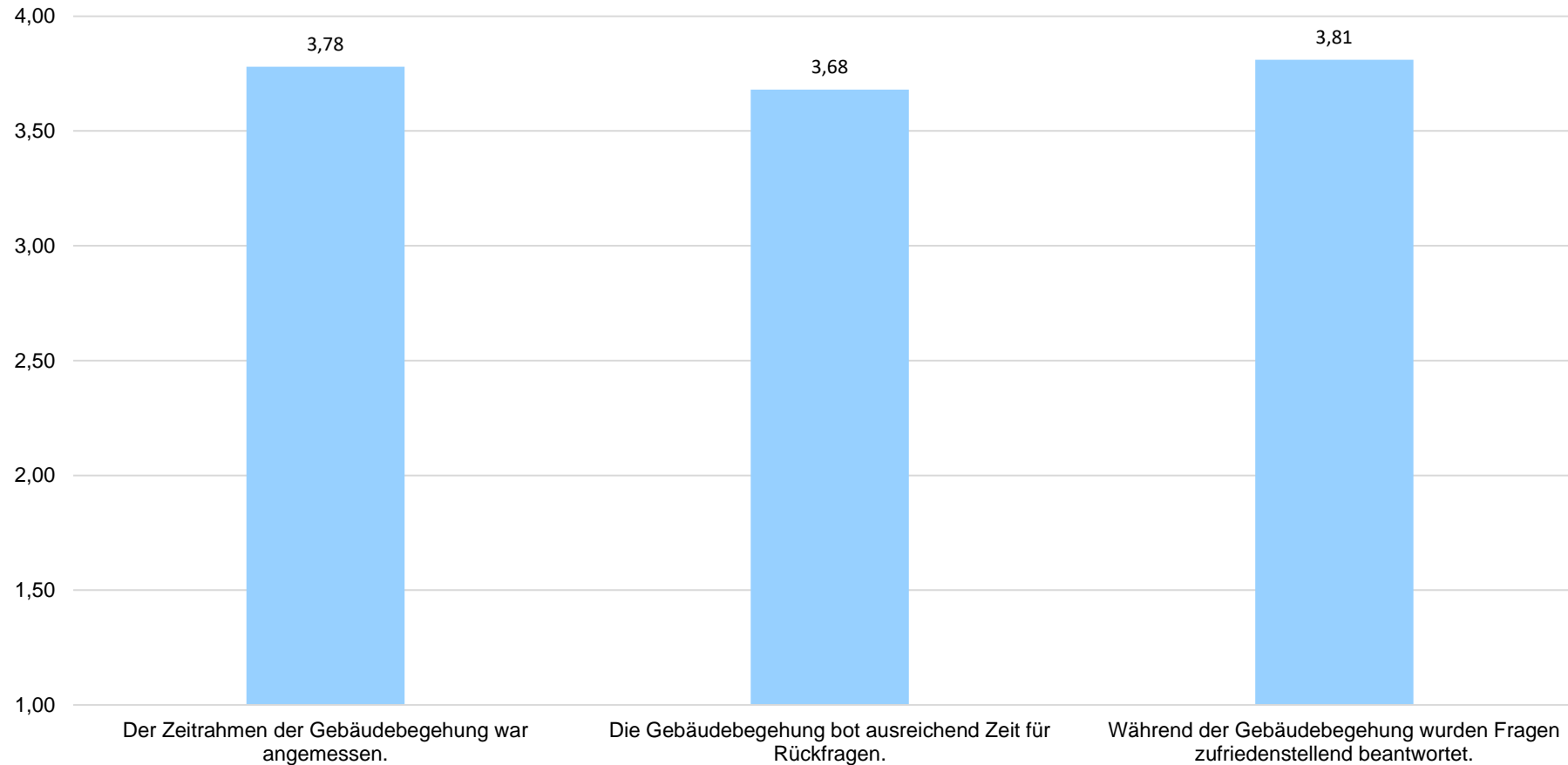


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen hinsichtlich der Gebäudebegehung?

Erläuterung Die Befragten sind mit der Gebäudebegehung zufrieden (Qualitätsziel).

1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu
3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu

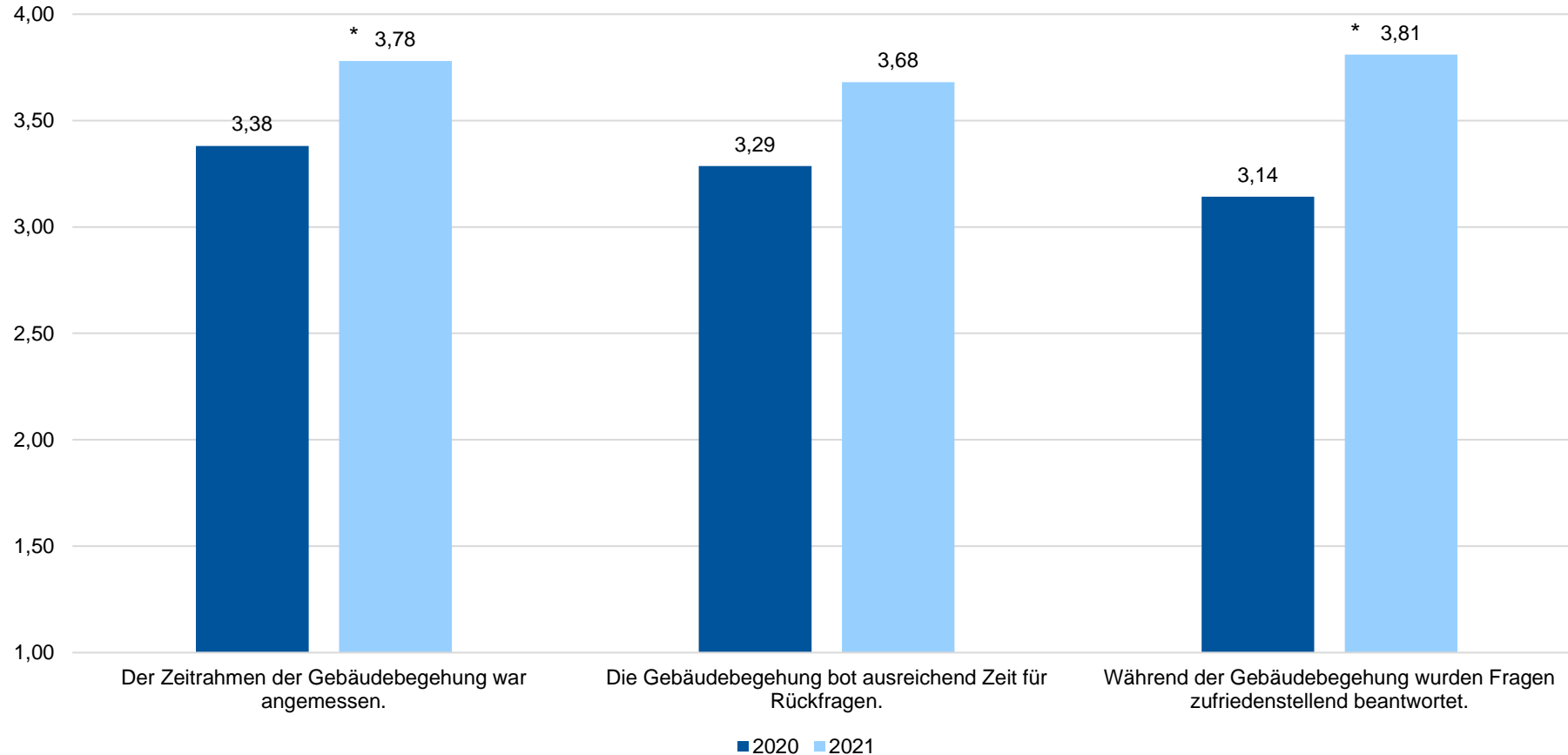


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen hinsichtlich der Gebäudebegehung?

Erläuterung Die Befragten sind mit der Gebäudebegehung zufrieden (Qualitätsziel).

1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu
3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu



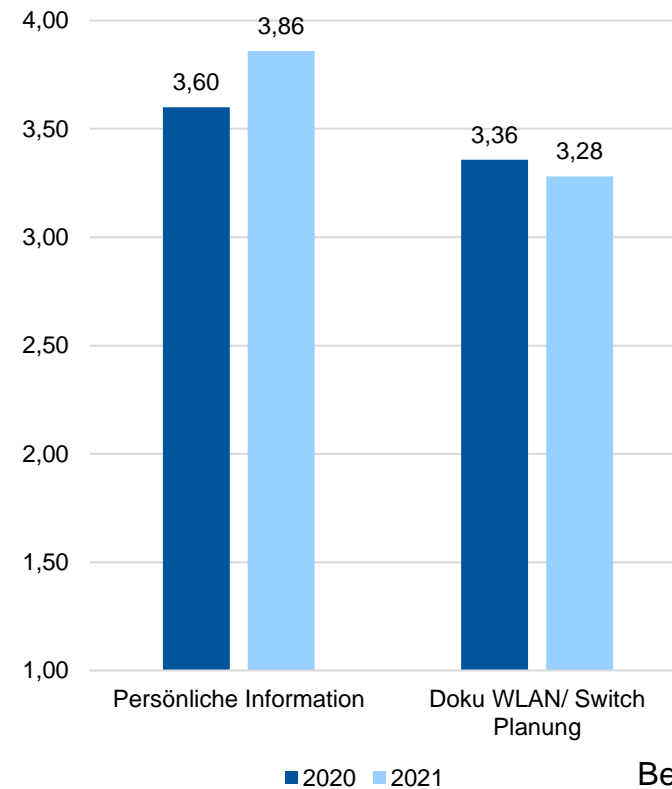
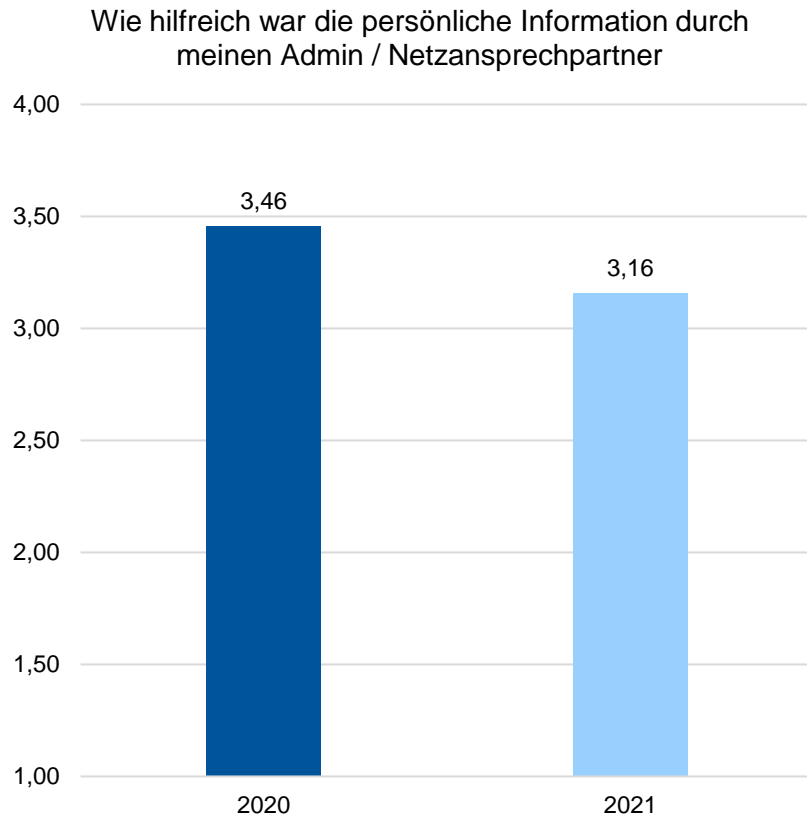
* signifikante Differenz zum Vorjahr

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Als wie hilfreich empfanden Sie die folgenden Informationsquellen? 1/2

Erläuterung Die Befragten fanden die persönliche Kommunikation durch den Netzansprechpartner und den Projektkoordinator des IT Centers (Qualitätsziel) sehr hilfreich.

1 = nicht hilfreich 2 = wenig hilfreich
3 = ziemlich hilfreich 4 = sehr hilfreich



Befragte: Nutzer

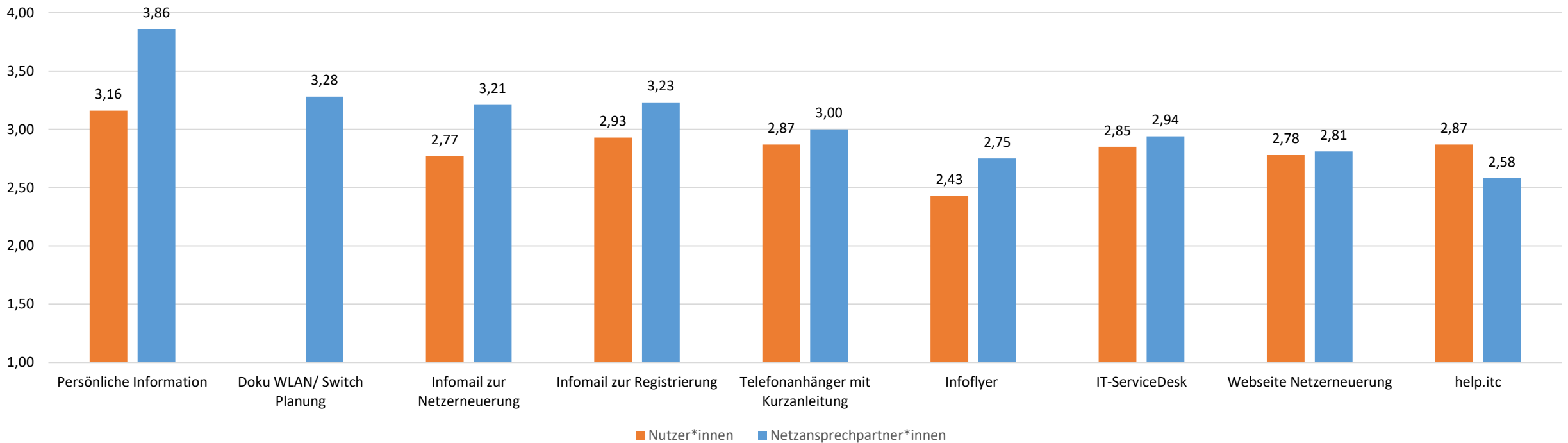
Befragte: Netzansprechpartner

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Als wie hilfreich empfanden Sie die folgenden Informationsquellen? 2/2

Erläuterung Die Befragten fanden die bereitgestellten Informationen hilfreich.

1 = nicht hilfreich 2 = wenig hilfreich
3 = ziemlich hilfreich 4 = sehr hilfreich

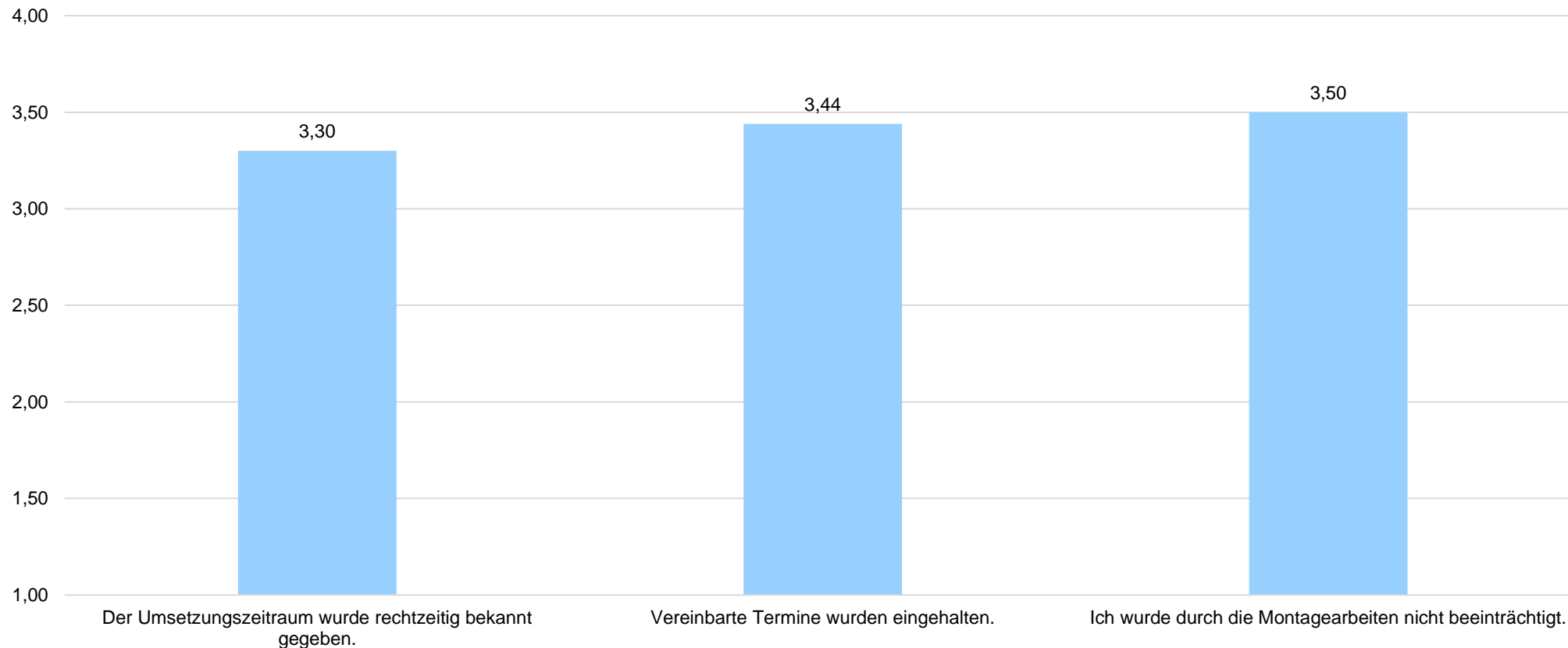


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen hinsichtlich der Projektdurchführung?

Erläuterung Die Befragten wurden durch die Montagearbeiten i.d.R. nicht beeinträchtigt (Qualitätsziel).
Der Umsetzungszeitraum wurde rechtzeitig bekanntgegeben und vereinbarte Termine wurden eingehalten (Qualitätsziele).

1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu
3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu

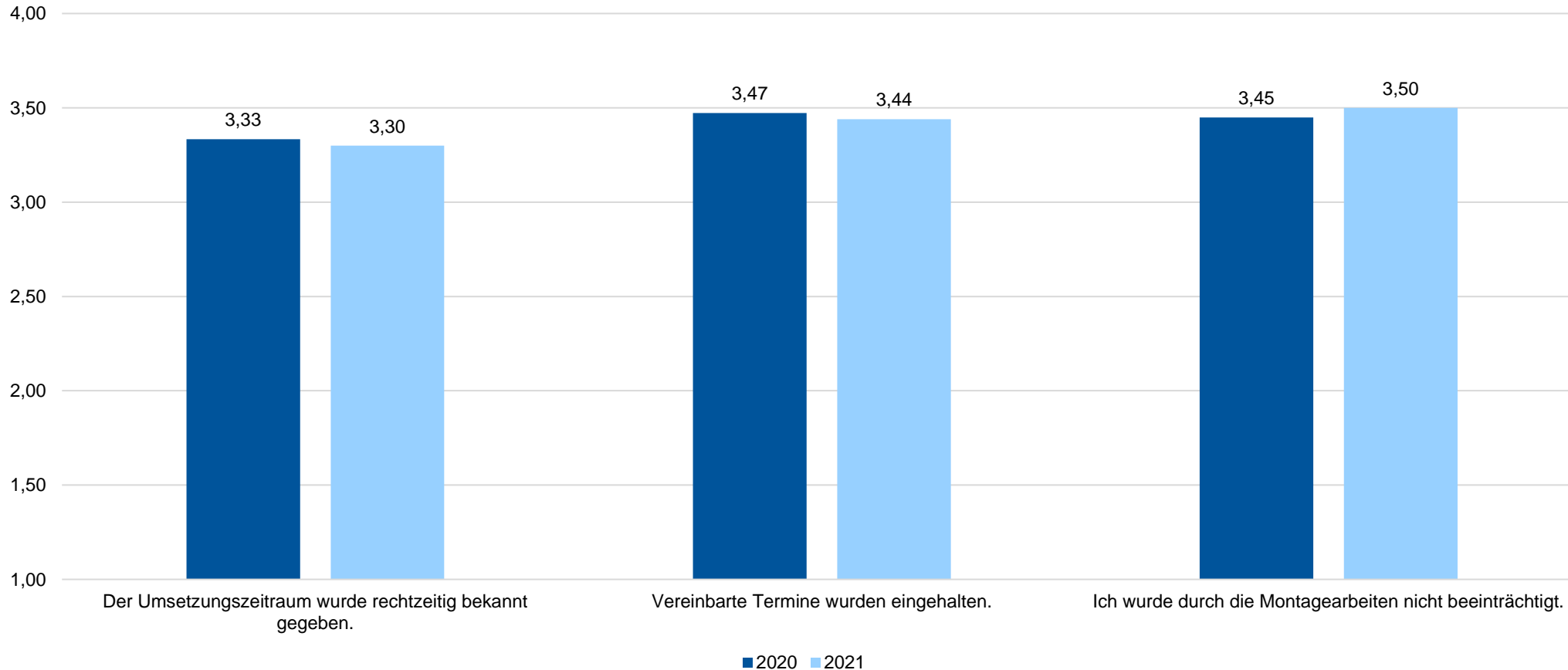


Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zutreffend finden Sie die folgenden Aussagen hinsichtlich der Projektdurchführung?

Erläuterung Die Befragten wurden durch die Montagearbeiten i.d.R. nicht beeinträchtigt (Qualitätsziel). Der Umsetzungszeitraum wurde rechtzeitig bekanntgegeben und vereinbarte Termine wurden eingehalten (Qualitätsziele).

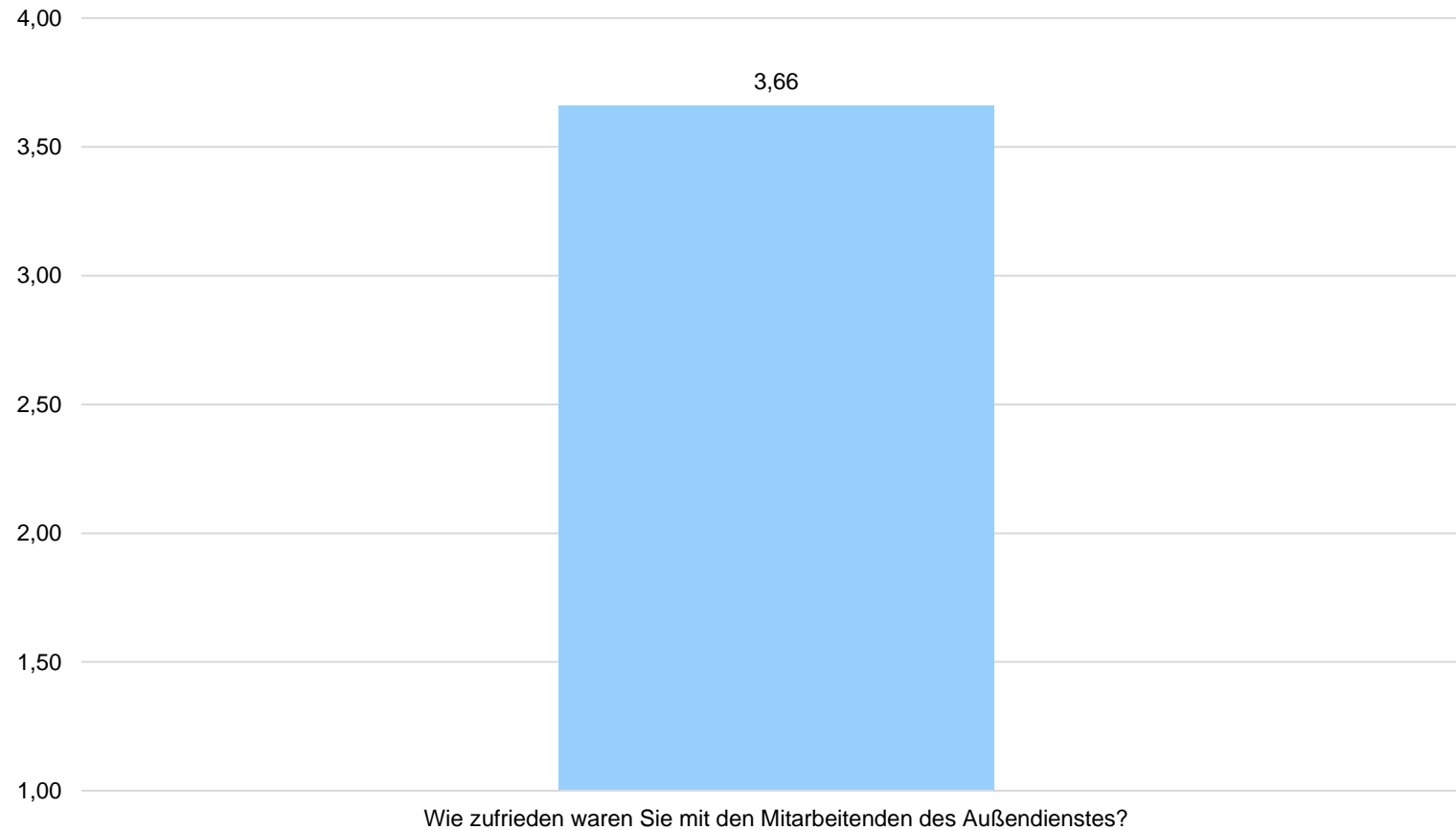
1 = trifft gar nicht zu 2 = trifft eher nicht zu
3 = trifft eher zu 4 = trifft voll & ganz zu



Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zufrieden waren Sie mit den Mitarbeitenden des Außendienstes?

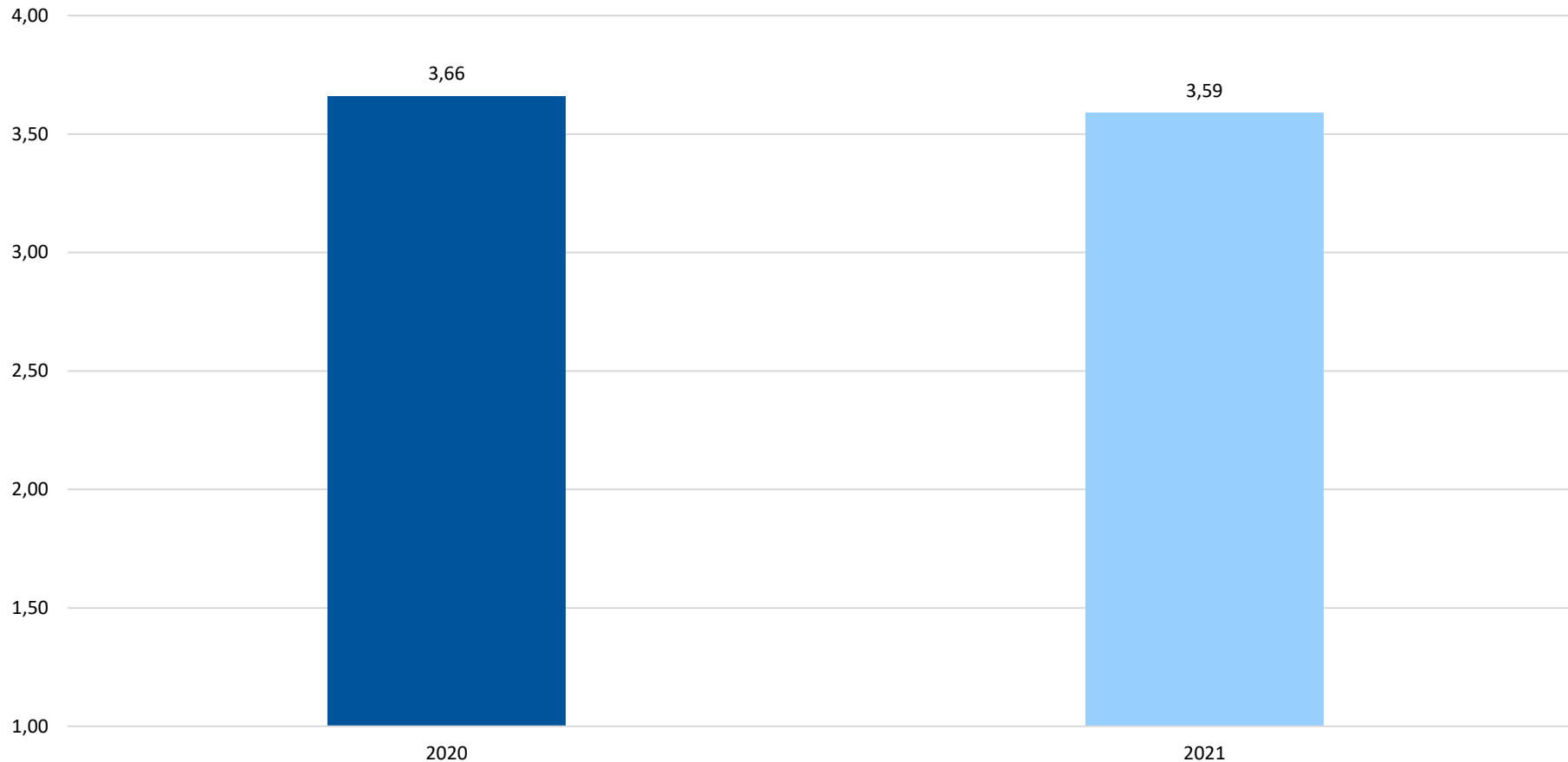
1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden
3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden



Erläuterung Die Befragten sind mit den Mitarbeiter*innen des Außendienstes sehr zufrieden (Qualitätsziel).

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zufrieden waren Sie mit den Mitarbeitenden des Außendienstes?

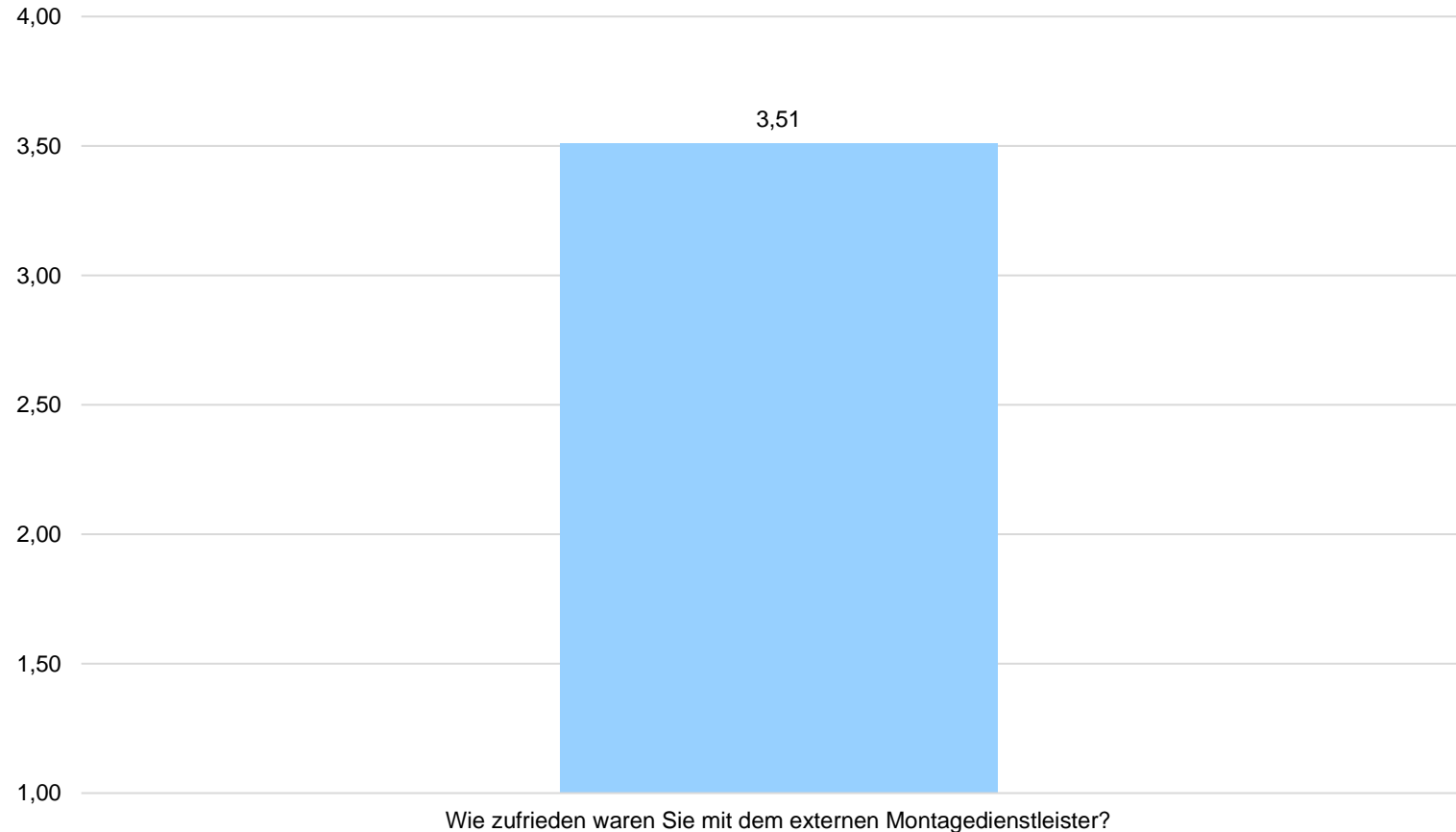


1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden
3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden

Erläuterung Die Befragten sind mit den Mitarbeiter*innen des Außendienstes sehr zufrieden (Qualitätsziel).

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zufrieden waren Sie mit dem externen Montagendienstleister?

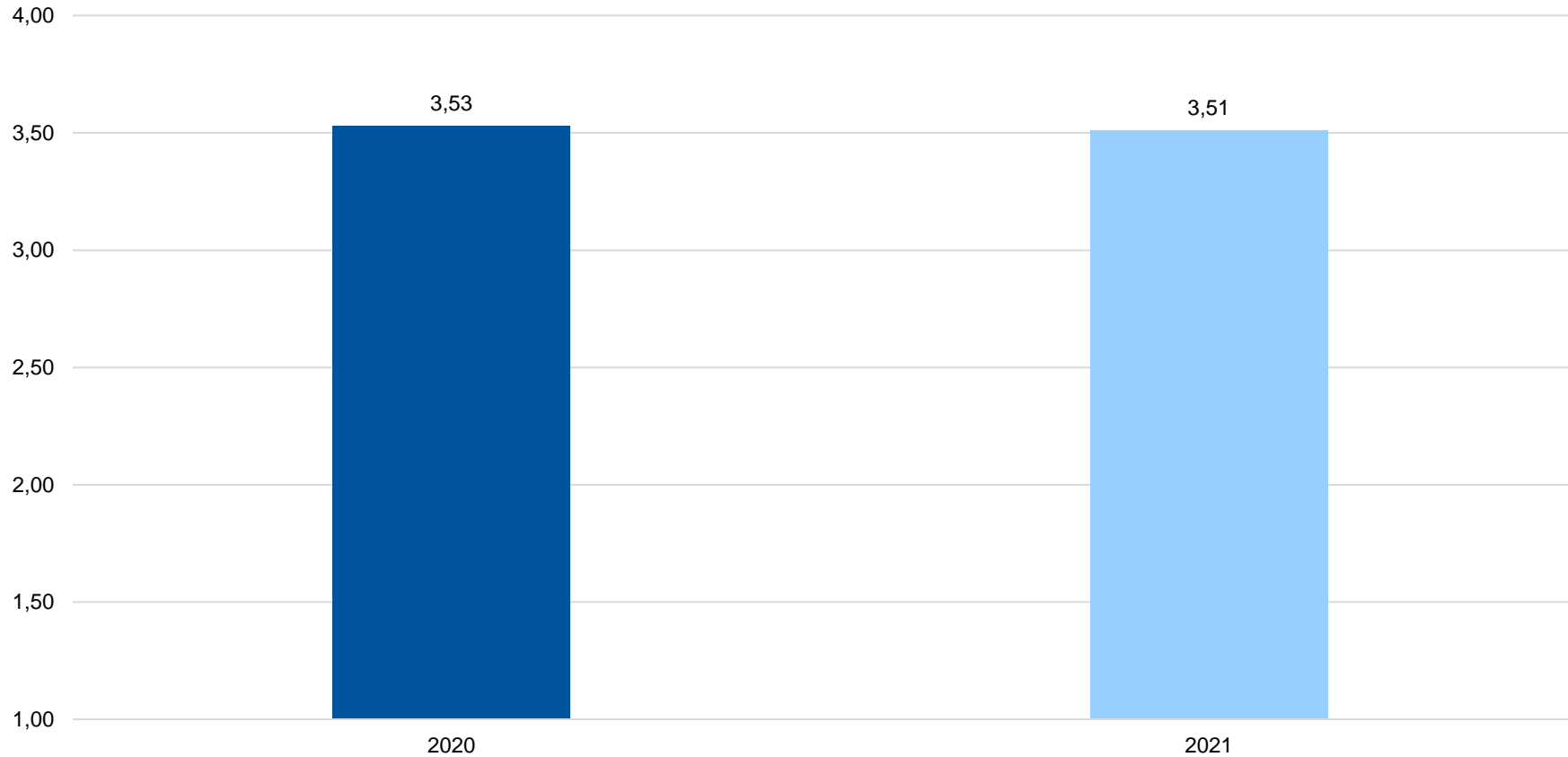


1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden
3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden

Erläuterung Die Befragten sind mit dem externen Montagendienstleister sehr zufrieden (Qualitätsziel).

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Wie zufrieden waren Sie mit dem externen Montagedienstleister?



1 = sehr unzufrieden 2 = eher unzufrieden
3 = eher zufrieden 4 = sehr zufrieden

Erläuterung Die Befragten sind mit dem externen Montagedienstleister sehr zufrieden (Qualitätsziel).

Offene Kommentare

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Beispiele typischer positiver Rückmeldungen

- „Der Rollout hat sehr gut funktioniert. Es gab eine tolle Betreuung und Unterstützung des ITC. Kleinere Probleme , oder Missverständnisse wurden schnell gelöst! Vielen Dank.“
- „Hat alles super geklappt, Information war ausreichend, alle Mitarbeiter sehr freundlich und kompetent (sowohl die Projektverantwortlichen wie auch die Kollegen vor Ort) “
- „Ich gehöre zur älteren Generation und nutze die neuen Angebote und Neuerungen, da sie zeitgemäß und geboten sind. “
- „Liebe Kollegen, ich finde die Netzwerkkumstellung haben Sie sehr gut gemeistert. Das ITC hat sich unglaublich in seiner gesamten Serviceleistung gebessert. Ich finde alle Anleitungen sehr klar und hilfreich. Vielen Dank an Sie alle und ... weiter so. “
- „Die Möglichkeit, Telefonate am PC / Mobiltelefon mit dem Client (also ohne Weiterleitung auf z.B. eine private Nummer) anzunehmen, ist eine sehr gute Neuerung. “
- „Grundsätzlich finde ich es super gut, nun auch im Homeoffice gut erreichbar zu sein, ohne das das Telefon umgestellt werden muss.“

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Beispiele typischer negativer Rückmeldungen

- „Bessere Bedienbarkeit der Kurzwahlliste.“
- „Bessere Dokumentation der Funktionen im TK-Portal selbst (separate Doku irgendwo in der IT Center Help reicht nicht) Auch Randfälle erklären, was bedeutet z.B. bei Weiterleitungen "kein Telefon angemeldet" wenn physische und Softphones im Einsatz sind, insb. wenn das Softphone am Mobiltelefon über keine WLAN Verbindung verfügt? “
- „Keine wirkliche Einführung. Online-Anleitung nur als FAQ, kein "Handbuch" oder praktikables Nachschlagewerk“
- „Während eine Updates (Freitag nachmittags) wurden die Geräte (CISCO) abgemeldet. Die Information hierüber war zu kurzfristig. “
- „Signal für Anrufe im Werkstattbereichen, wurden nicht berücksichtigt und bis heute nicht nachgebessert.“
- „Was ist Jabber-Client? bisher wurde mir diese Funktion nicht erklärt, wenn ich beim IT-Center nachfrage erhalte ich wenig hilfreiche Antworten.“

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage zur Netzerneuerung (2021/2022)

Beispiele konstruktiver Änderungswünsche und Vorschläge



- „Einfacheres finden der erweiterten Optionen-Ansicht.“
- „Ich wünsche mir eine leichtere Bedienbarkeit der Telefonliste“
- „Wenn die Chef-Sekr.-Schaltung aktiv ist, wäre es gut zu sehen, ob ein Anrufer die Nummer des Chefs gewählt hat oder die eigene. Bei der alten Telefonanlage war dies der Fall.“
- „Auf der it Startseite einen Link " Telefon Probleme". Die ganze Struktur sollte meiner Meinung nach überarbeitet werden. Deutsch ist eine schöne Sprache, wenn man sie benutzt. Man sollte aufhören Wörter und Kürzel zu erfinden und dann der Meinung sein, alle wissen was diese bedeuten. “
- „Die Anleitung zur Telefonumstellung sollte verbessert werden. Der ganze Anmeldeprozess/Ummeldeprozess sollte über einen vor Ort anzutreffenden Admin erfolgen. “
- „Schritt für Schritt-anleitungen und Erklärungen zu Fachausdrücken unbedingt wünschenswert. z.B Ich nutze mein Cisco-Jabber sehr gerne, weiß aber heute noch nicht was Jabber bedeutet..... “

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit**