

Aktuell

Steigende Zufriedenheit mit den Leistungen des BIT

Die Resultate der aktuellen Kundenzufriedenheitsumfrage (KUZU) sind erfreulich: Die Kundinnen und Kunden des BIT bewerten die Leistungen besser als im Vorjahr. Der KUZU-Index BIT beträgt 4.61 – 2015 lag der Referenzwert bei 4.48. Die Verbesserung ist vor allem dem Anstieg der Zufriedenheit der Fachleute zu verdanken. Die Benutzer bewerten die Leistungen des BIT ebenfalls leicht höher.

BIT-Kontakt:**Nora Kelemen**

Leiterin Kommunikation
058 463 38 47

Text: Daniel Wunderli

Die Zufriedenheit der BIT-Kundinnen und -Kunden ist zum zweiten Mal in Folge gestiegen. Sie benoten die IKT-Leistungen des BIT in der aktuellen Kundenzufriedenheitsumfrage (KUZU) mit einem Wert von 4.61. Das entspricht einer Verbesserung um 0.13 Indexpunkte im Vergleich zum Vorjahr (2015: 4.48).

Mehr als 3200 Kunden hat das BIT im August angeschrieben, knapp die Hälfte hat an der Umfrage teilgenommen. Viele der befragten Benutzer und Fachleute* haben zudem die Kommentarfunktion genutzt, um ihre Bewertung genauer zu begründen. Diese Kommentare sind für das BIT äusserst wertvoll: Sie erlauben es, die Ergebnisse der KUZU einzuordnen und Verbesserungsmassnahmen gezielt zu planen.

Deutlich zufriedener Fachleute

Der Anstieg der Zufriedenheit bei den Fachleuten ist deutlich. Sie bewerteten die Leistungen des BIT dieses Jahr mit der Note 4.34. Das entspricht einem Anstieg um 0.33 Indexpunkte gegenüber 2015 (4.01).

Die Integrationsmanager stehen bei ihrer täglichen Arbeit am häufigsten mit dem BIT in Kontakt. Die Notwendigkeit, als Kunde BIT-Bereiche koordinieren zu müssen, ist auch in der aktuellen KUZU noch ein Hauptkritikpunkt. Ein Blick in die Kommentare zeigt aber, dass Verbesserungsmassnahmen seitens des BIT bei den Fachleuten bereits spürbar sind. «Wir stellen positive

Entwicklungen fest», so eine Rückmeldung. «Optimierungen werden BIT-intern angegangen und wir schätzen die Unterstützung seitens des Accountmanagers sehr.»

Auch die Beratungsdienstleistungen erhalten bessere Noten. Ein Integrationsmanager schreibt, dass sein Amt gute Erfahrungen mit den Business-Analysten macht. Das erleichtere den Start neuer Vorhaben. Trotzdem gibt es auch kritische Voten zur Beratungsqualität: Diese hänge immer noch zu stark vom Engagement einzelner Mitarbeiter und Organisationseinheiten ab. Ein weiterer Kritikpunkt in den vergangenen Jahren betraf den Offertprozess und die Verrechnung. «Die Offerten sind qualitativ besser, aber bezüglich Einhaltung von Terminen noch nicht da, wo sie sein sollten», so eine Rückmeldung. Ähnlich lautet das Fazit des folgenden Kommentars: «Offerten dauern noch zu lange.»

Auch bei der Rechnungsstellung geht es vorwärts: der Prozess laufe immer besser, lautet eine Rückmeldung.

Weiterhin gut beurteilen die Fachleute den Betrieb ihrer Fachanwendungen. «Der Betrieb läuft stabil und das ist wichtig», so ein Integrationsmanager. Diese Meinung teilt auch ein

* Benutzerinnen und Benutzer hat das BIT als Personen definiert, die IT des BIT für ihre berufliche Tätigkeit nutzen. Als Fachleute bezeichnet das BIT neben den Integrationsmanagern/innen in den Kundenämtern auch die Projektauftraggeber/innen sowie die Leiter der IKT-Leistungserbringer in der Bundesverwaltung.



KUZU-Index
4.61 (2015: 4.48)



Zufriedenheit Fachleute
4.34 (2015: 4.01)



Zufriedenheit Benutzer
4.75 (2015: 4.72)

Aktuell

weiterer Kunde und findet, dass bei Störungen seitens des BIT gut informiert werde.

Die differenzierten Kommentare der Fachleute machen deutlich, dass sich die Zusammenarbeit verbessert – auch wenn die Geschäftsbeziehungen noch nicht dort sind, wo sie sich die Kunden wünschen. Ein Integrationsmanager fasst es folgendermassen zusammen: «Ich bin überzeugt, dass das BIT auf dem richtigen Weg ist, auch wenn es ab und an holpert. Wichtig ist, dass man einander zuhört und zusammenspannt, damit die Zusammenarbeit auch ein Erfolg bleibt.»

Benutzer: Leichte Verbesserung zum Vorjahr

Bereits 2015 haben die Benutzer die Leistungen des BIT mit dem Wert 4.72 gut bewertet. Daran hat sich auch dieses Jahr nichts geändert. Mit der Note 4.75 hat die Zufriedenheit sogar leicht zugenommen. Mehrheitlich zufrieden sind die Benutzer mit den Supportleistungen des BIT: «Gibt es ein Problem, ist die Unterstützung rasch und kompetent», lautet eine Rückmeldung. Trotz guter Noten für den Support gibt es auch kritische Stimmen, etwa betreffend zu langer Wartezeiten am Telefon. Ebenfalls zufrieden sind die Benutzer mit ihren neuen Notebooks. «Im Vergleich

zu den vergangenen Jahren haben wir aktuell das beste Arbeitsplatzsystem», so eine Rückmeldung. Ein anderer Benutzer findet, dass die Arbeit von unterwegs oder im Home Office sehr gut funktioniert. Teilweise beklagen die Benutzer zu häufig auftretende Performanceprobleme: «Das Arbeitsplatzgerät selbst ist okay, aber das Netzwerk ist zeitweise zu langsam», so ein Votum.

Eine Einordnung der KUZU-Resultate 2016 durch BIT-Direktor Giovanni Conti lesen Sie auf der folgenden Seite.

Berechnung: KUZU-Index BIT

Die Kundenzufriedenheitsumfrage (KUZU) findet jährlich zwischen August und September statt. Das BIT schreibt über 3000 Benutzerinnen und Benutzer aus den Kundenämtern an, die ihre Büroautomation beim BIT beziehen. Die Teilnehmer werden durch eine repräsentative Zufallsstichprobe ermittelt. Bei den Fachleuten findet eine Vollerhebung statt. Das BIT schreibt alle Integrationsmanager, Projektauftraggeber und Leiter der bundesinternen IKT-Leistungserbringer an. Bei der Berechnung des KUZU-Index gewichtet das BIT die Bewertungen der Benutzer und Fachleute 2:1.

«Wir stellen positive Entwicklungen fest. Optimierungen werden BIT-intern angegangen und wir schätzen die Unterstützung seitens des Accountmanagers sehr.»

«Im Vergleich zu den vergangenen Jahren haben wir aktuell das beste Arbeitsplatzsystem.»