

Kundenzufriedenheitsumfrage 2020 Resultate

Publikation AR Informatik AG

Herisau

Dezember 2020



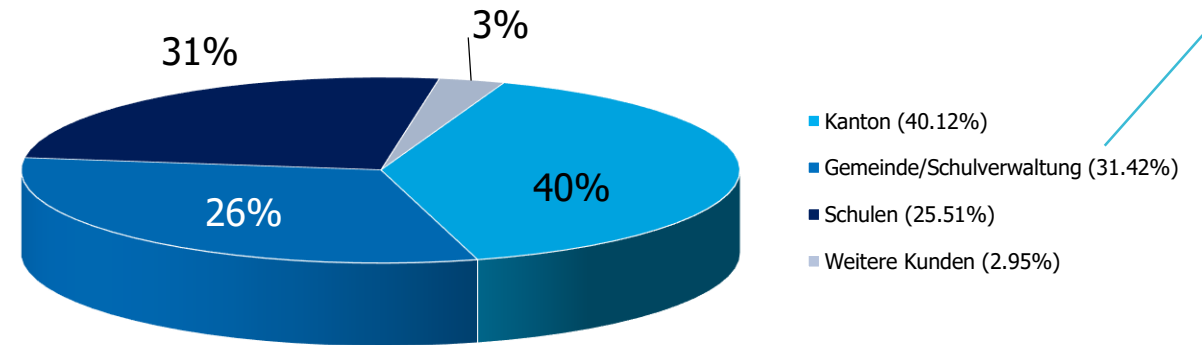
Appenzell Ausserrhoden
Informatik

Kundenrückmeldungen 2020

Versand: 2104 Kunden

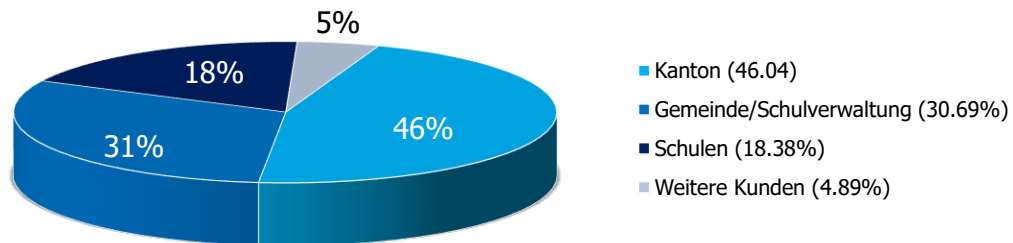
Rücklauf: 667 Antworten
(Es wurden nur die vollständig ausgefüllten Antworten berücksichtigt)

Rücklaufquote: 31.7%



Rückmeldungen 2019

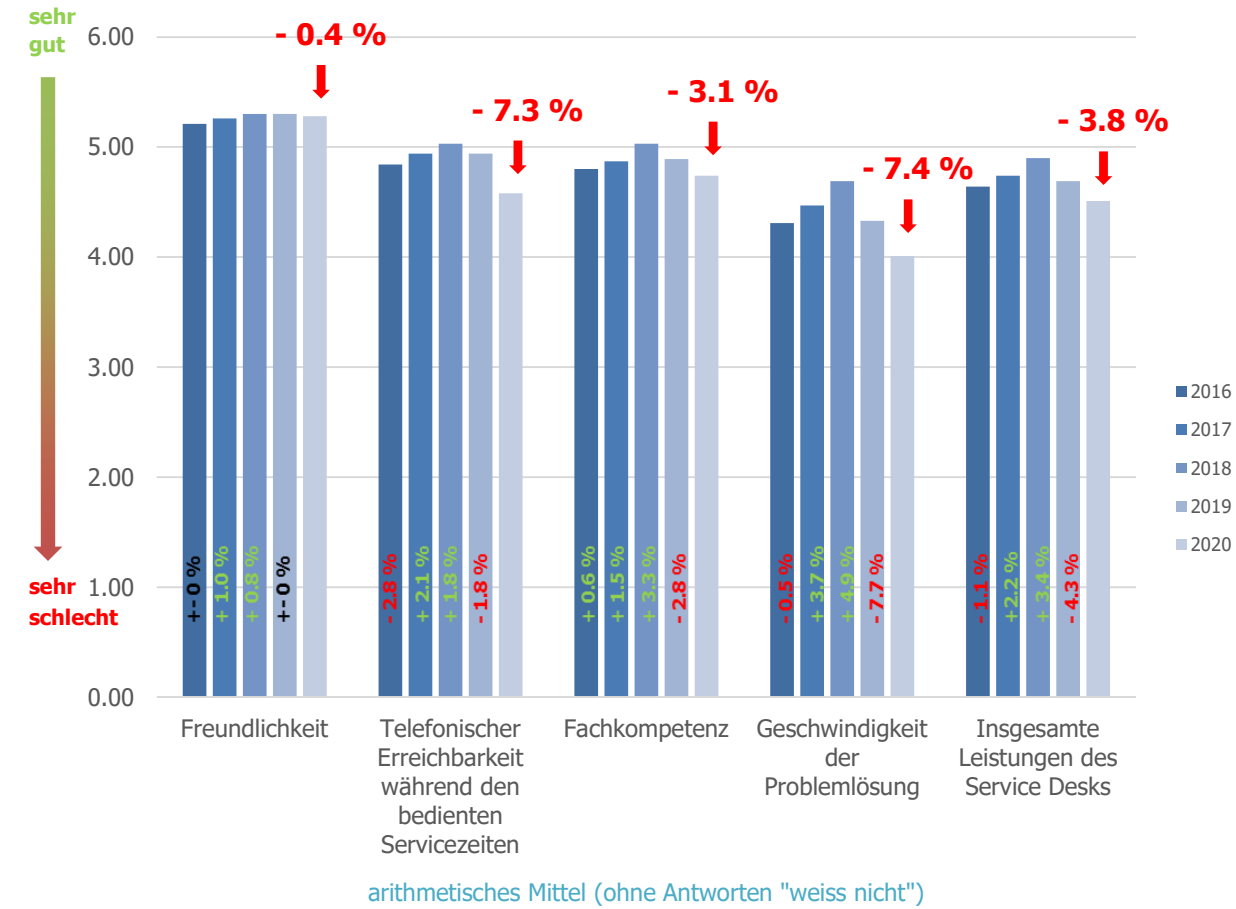
Versand: 1916 Kunden
Rücklauf: 623 Antworten
Rücklaufquote: 32.5%



Vergleich 2016 - 2020



Beurteilung Service Desk



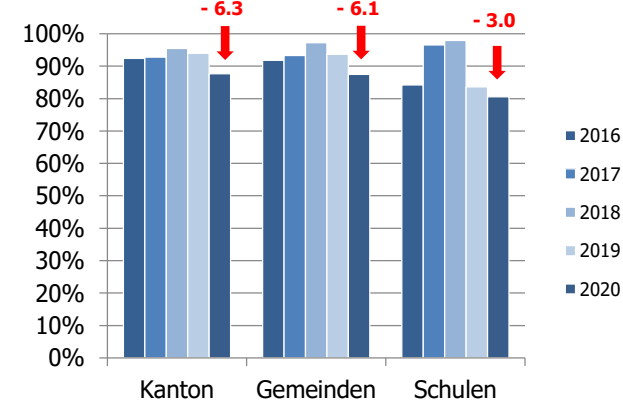
Positive Nennungen

Bewertungen "sehr gut" bis "eher gut" (ohne Antworten «weiss nicht»)

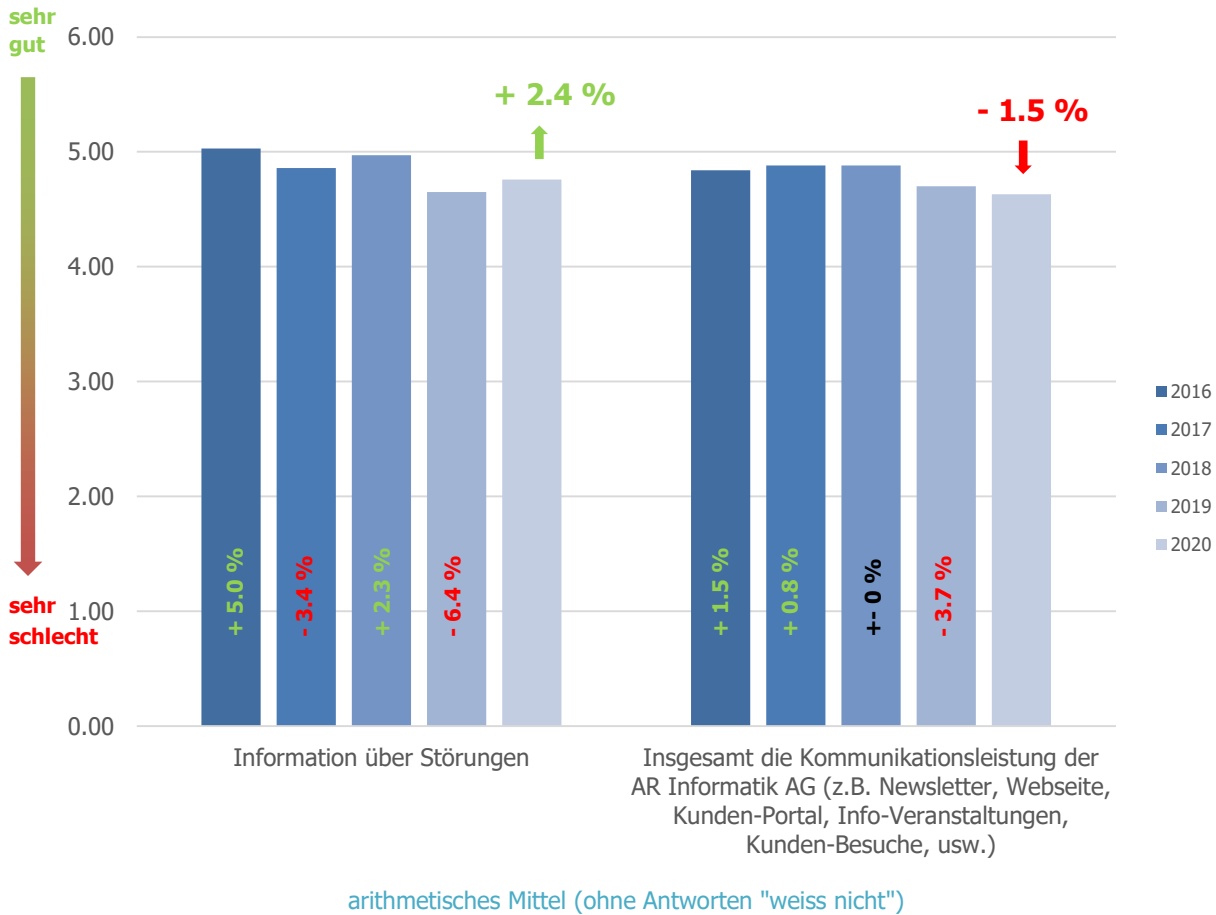
	2016	2017	2018	2019	2020	Delta %-Punkte
Freundlichkeit:	99.3%	99.6%	99.1%	99.5%	98.1%	-1.4
Erreichbarkeit:	93.4%	94.3%	96.6%	95.1%	87.8%	-7.3
Fachkompetenz:	93.9%	94.7%	98.5%	94.9%	91.5%	-3.4
Geschwindigkeit:	79.6%	85.1%	91.1%	78.0%	67.0%	-11.0
Gesamtleistung:	78.9%	92.3%	96.8%	91.8%	84.7%	-7.1
Durchschnitt	89.0%	93.2%	96.4	91.9%	85.8%	-5.1

Kundenverteilung positiver Bewertungen

Delta in %-Punkten



Beurteilung Kommunikation



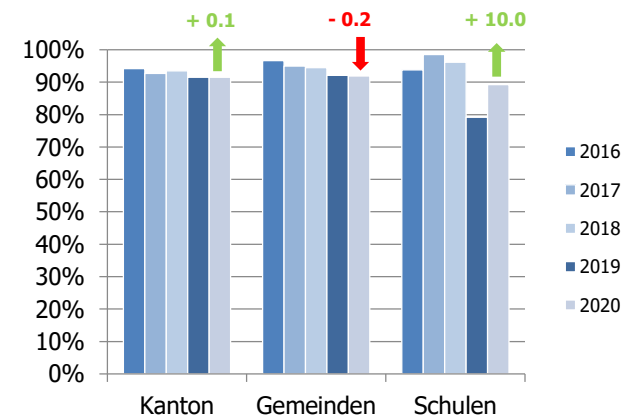
Positive Nennungen

Bewertungen "sehr gut" bis "eher gut" (ohne Antworten «weiss nicht»)

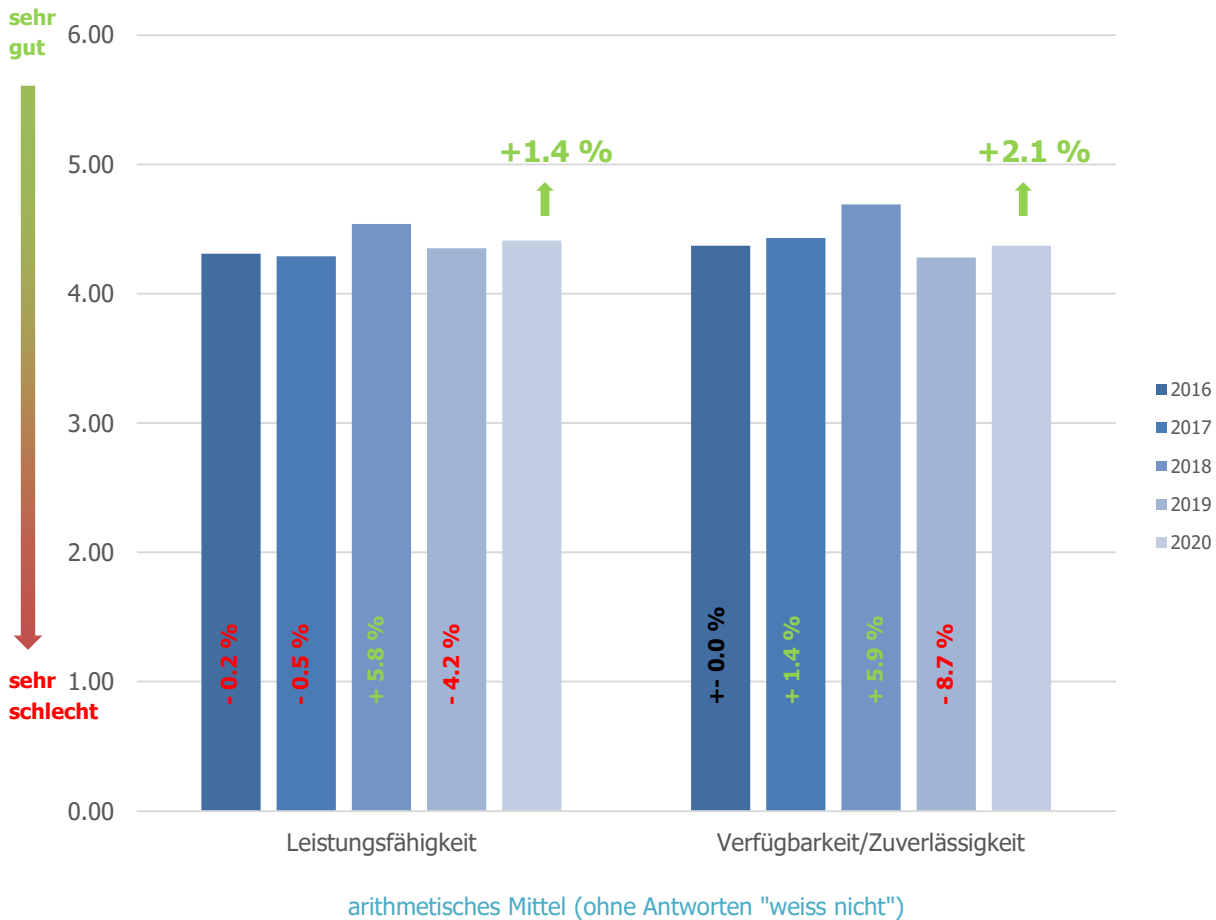
	2016	2017	2018	2019	2020	Delta %-Punkte
Störungsinfo:	95.5%	91.4%	93.0%	87.1%	90.0%	-2.9
Gesamtleistung:	94.5%	96.6%	95.2%	92.3%	92.1%	-0.2
Durchschnitt	95.0%	94.0%	94.1%	89.7%	91.0%	-1.3

Kundenverteilung positiver Bewertungen

Delta in %-Punkten



Beurteilung Informatikmittel



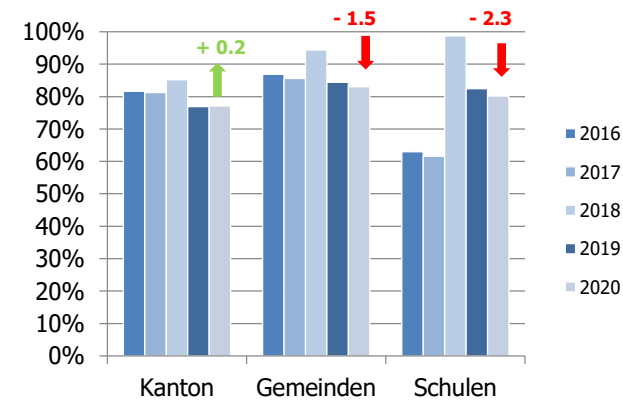
Positive Nennungen

Bewertungen "sehr gut" bis "eher gut" (ohne Antworten «weiss nicht»)

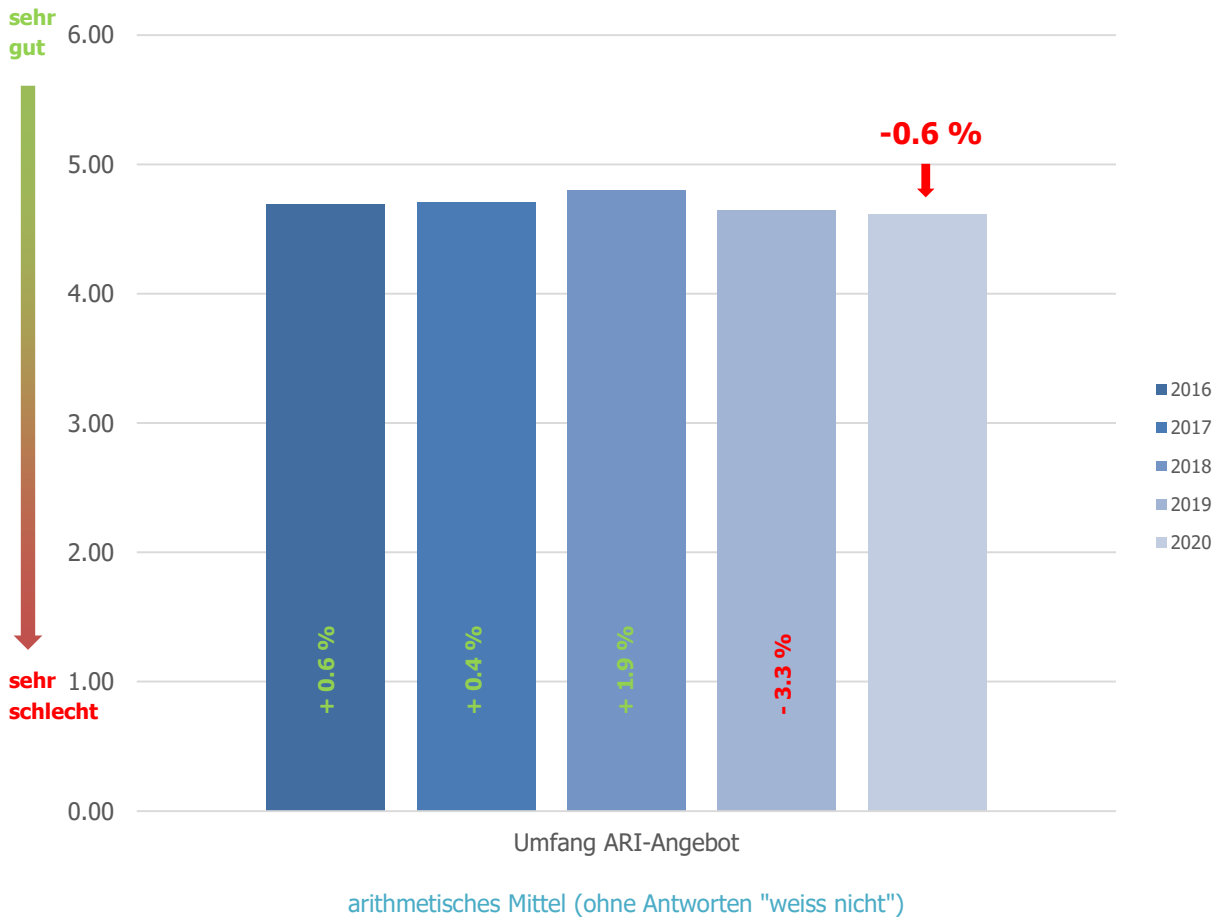
	2016	2017	2018	2019	2020	Delta %-Punkte
Leistungsfähig.:	79.4%	78.4%	88.6%	82.4%	80.0%	-2.4
Verfügb./Zuverl.:	84.2%	84.3%	90.8%	79.4%	80.1%	-0.7
Durchschnitt	81.8%	81.3%	89.7%	80.9%	80.0%	-0.9

Kundenverteilung positiver Bewertungen

Delta in %-Punkten



Beurteilung ARI-Angebot



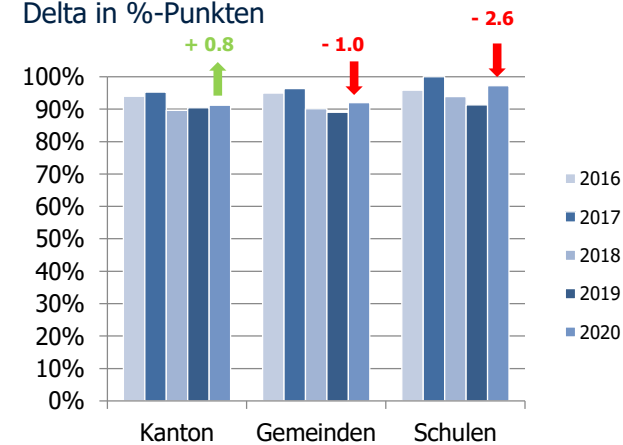
> Positive Nennungen

Bewertungen "sehr gut" bis "eher gut" (ohne Antworten «weiss nicht»)

	2016	2017	2018	2019	2020	Delta %-Punkte
Umfang Angebot:	93.0%	94.3%	96.0%	90.7%	90.1%	-0.6

> Kundenverteilung positiver Bewertungen

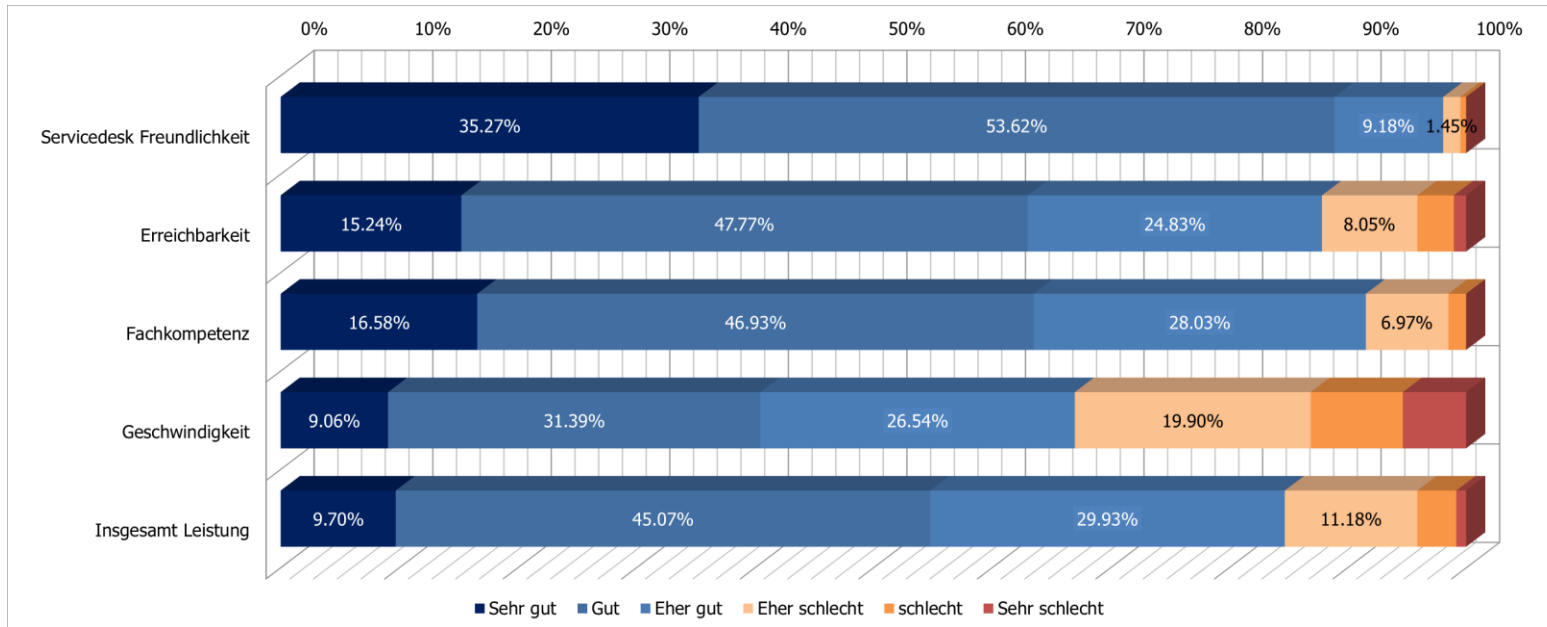
Delta in %-Punkten



Detaildaten 2020



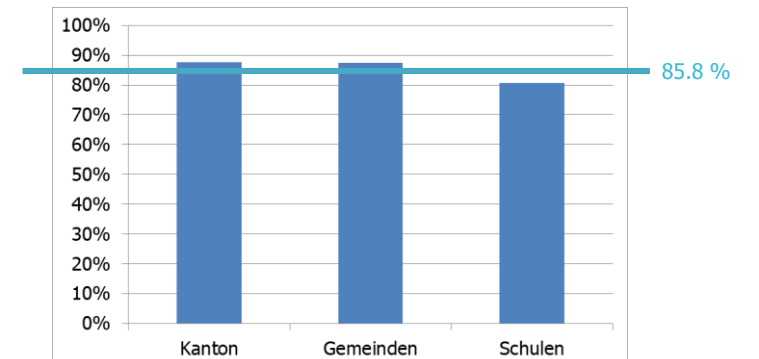
Beurteilung Service Desk



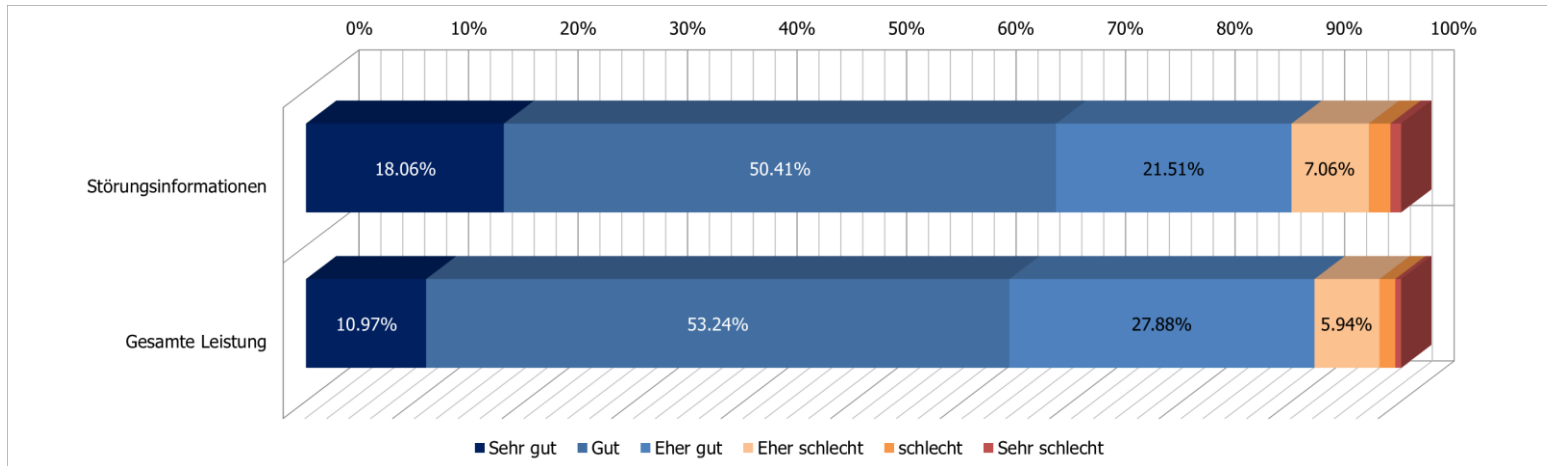
Im Durchschnitt bewerten **85.8%** den ARI Service Desk positiv.
Bewertung ohne Antworten «weiss nicht»

Freundlichkeit: 98,1%
Erreichbarkeit: 87.8%
Fachkompetenz: 91.5%
Geschwindigkeit: 67.0%
Gesamtleistung: 84.7 %

> Kundenverteilung der positiven Bewertungen



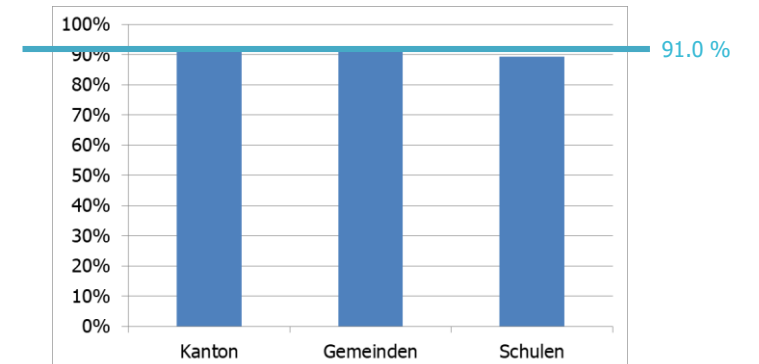
Beurteilung Kommunikation



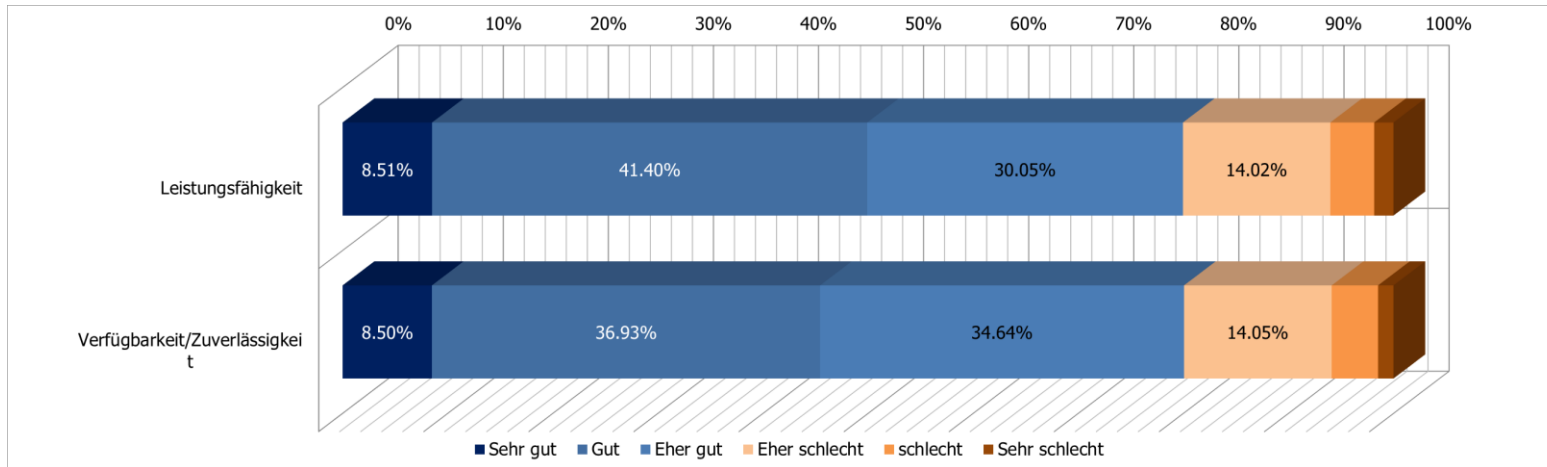
Im Durchschnitt bewerten **91.0%** die ARI-Kommunikation positiv.
Bewertung ohne Antworten «weiss nicht»

Störungsinformation: 90.0%
Gesamte Leistung: 92,1%

> Kundenverteilung der positiven Bewertungen



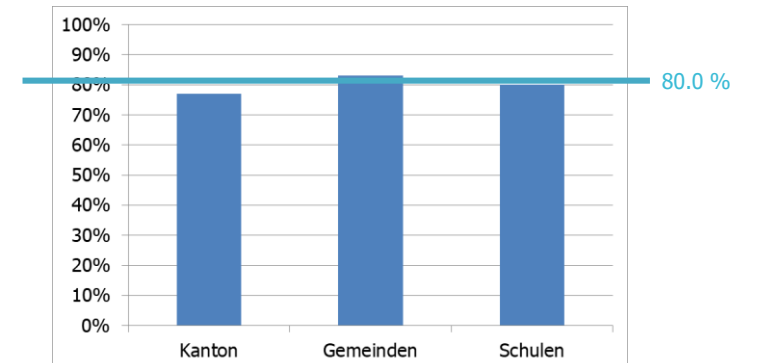
Beurteilung Informatik-Mittel



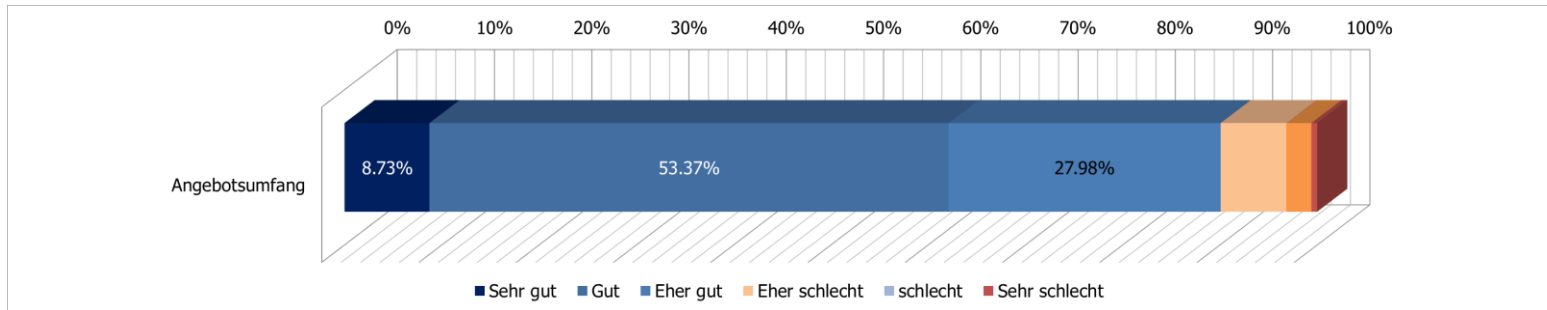
Im Durchschnitt bewerten **80.0%** die Informatik-Mittel positiv.
Bewertung ohne Antworten «weiss nicht»

Leistungsfähigkeit: 80.0%
Verfügbarkeit/Zuverlässigkeit: 80.1%

> Kundenverteilung der positiven Bewertungen



Beurteilung ARI-Angebot



Das ARI-Angebot wird mit **90,1%** positiv bewertet.

Bewertung ohne Antworten «weiss nicht»

Bei **21,6%** wurde «weiss nicht» ausgewählt.

In der Grafik nicht enthalten

> Kundenverteilung der positiven Bewertungen

