

# Computerworld

ZUFRIEDENHEITSSTUDIE: **IT-DIENSTLEISTER**

## HIER SPRICHT DER KUNDE



**SONDERDRUCK AUS COMPUTERWORLD  
NR. 20 VOM 5. DEZEMBER 2014**  
AUSZUG AUS DER IT-ZUFRIEDENHEITSSTUDIE

**MTF**  
business-it

# MTF: DER KUNDE IM FOKUS

→ VON MICHAEL KURZIDIM, DANIEL BADER, FABIAN VOGT & SUSANN KLOSSEK

Die Unternehmen in der Schweiz sind abhängig von ihren IT-Dienstleistern – und das nützen diese offenbar aus. Wenn man sich umhört, gibt es kaum einen CIO, der wirklich zufrieden ist mit seinem Dienstleister. «Unsere Erfahrungen mit dem alten Anbieter sind negativ, jene mit dem neuen bisher durchgezogen», sagt ein anonym bleibender CIO. Bemängelt wird fast alles, was man sich vorstellen kann: lange Vor-, Durchlauf- und Wartezeiten, hoher Koordinations- und Kontrollaufwand, ungenügende Planung, Vermischung von Projekten, zu wenig Branchen-Know-how, schlechter Support nach Vertragsabschluss, mangelnde Kundenorientierung, hoher Verwaltungsaufwand, zu viele involvierte Personen, zum Teil auch schlechte Qualität bei den Endprodukten sowie der hohe Preis.

## ZWEI-KLASSEN-DIENSTLEISTUNG

Die Art der Mängelliste unterscheidet sich dabei je nach Grösse des Dienstleisters und auch jener des Kundenunternehmens. «Bei kleineren Dienstleistern sind die SLAs schwammig formuliert und werden gar nicht oder nach Best Effort erbracht», sagt Gianni Belotti, IT-Leiter beim Schiebetechnikspezialisten Hawa. Bei den grösseren Dienstleistern wiederum stellt Belotti fest, dass Hawa als KMU nur eine zweitrangige Rolle spielt. «Wir werden nicht direkt oder weniger professionell bedient», sagt er. Das bestätigt auch ein anderer, anonym bleibender IT-Leiter: «Als KMU werden wir manchmal gar nicht ernst genommen und von den Dienst-

leistern anscheinend so nebenbei betreut.» Auch Roland K. Weiss, CIO der Rohrer Group, fühlt sich teilweise von seinen Dienstleistern nicht gut betreut. Der Konzern für Spezialmaschinen- und Werkzeugbau arbeitet mit mehreren internationalen Dienstleistern zusammen. Mit den wenigsten ist Rohrer wirklich zufrieden. Er spricht von katastrophalen Erfahrungen, zwiespältigen Situationen und ergebnisloser Stunde-um-Stunde-Verrechnung, ohne konkrete Namen zu nennen. Keine wirklich guten Noten also für die helvetischen Dienstleister.

Diese Wahrnehmungen und Erfahrungen spiegeln sich zum Teil in den Ergebnissen unserer Zufriedenheitsstudie wider. Abgesehen vom Preis, der traditionell immer bemängelt wird, lassen auch die Kundenorientierung und das Branchen-Know-how zu wünschen übrig. Mit Werten von 61, 71 und 68 von 100 möglichen Punkten besteht in diesen Kategorien durchaus Luft nach oben. Trotzdem sind die Durchschnittsergebnisse in allen zu bewertenden Kategorien nicht so schlecht, wie man dies aufgrund der Aussagen einzelner CIOs erwarten könnte.

## MTF WIEDER AN DER SPITZE

MTF Schweiz konnte seinen Spitzenplatz vom letzten Jahr halten. Mit einem Totalwert von 74 Punkten haben die Oltener das beste Ergebnis von allen bewerteten Dienstleistern erzielt. Vor allem bei der Qualität hat MTF mit 77 Punkten (+ 5) noch einmal zugelegt. Auch beim Preis

konnte man sich um 4 Punkte steigern. Beim Support erreichte MTF mit 76 Punkten nach Bison IT-Services (80 Punkte) sowie UMB (77 Punkte) das drittbeste Ergebnis.

Bison IT-Services tauchte im vergangenen Jahr wegen zu weniger Bewertungen nicht in der Statistik auf. Dieses Jahr holt sich das Unternehmen den zweiten Platz in der Gesamtwertung. Wie erwähnt, glänzt es mit 80 Punkten bei Support nach Vertragsabschluss. Auch die Beratung vor Vertrag sowie die Qualität werden mit 77 respektive 79 Punkten gut bewertet. Punktgleich auf Rang 2 zu finden und ebenfalls neu in der Auswertung ist Itris. Besonders die Beratung vor Vertragsabschluss wurde hier mit 79 Punkten positiv bewertet. Das drittbeste Gesamtergebnis erzielt UMB mit 72 Punkten. Im vergangenen Jahr belegte die Bechtle Gruppe noch Rang 2, heuer ist sie auf Platz 5 abgerutscht, und die Bronzemedaille ging 2013 an Swisscom, jetzt ebenfalls auf Platz 5. Swisscom hat allerdings mit 69 Punkten dasselbe Ergebnis wie im letzten Jahr erzielt, wurde aber einfach von besser bewerteten Kandidaten überholt. Auf den Rängen 4 und 6 sind Steffen Informatik mit guten 71 Punkten sowie leicht abgeschlagen HP mit 60 Punkten zu finden. Alle anderen erhielten nicht genügend Stimmen, um in die Statistik aufgenommen werden zu können.

## BAUSTELLE BUSINESS-SOFTWARE

Die meisten Projekte mit externen Dienstleistern betreffen Business-Software (ERP, BI, CRM etc.). Hier scheint es auch die grössten Heraus-

## IT-Dienstleister

Mit allen Dienstleistern sind die Kunden mehr oder weniger zufrieden; HP fällt jedoch etwas ab. Quelle: Computerworld-Zufriedenheitsstudie 2014

	Total	Qualität des Produkts/ der Leistung	Preis	Kunden- orientierung	Branchen- Know-how	Beratung vor Vertrags- abschluss	Support nach Vertrags- abschluss
Bechtle Group	69	75	62	71	65	73	70
Bison IT-Services	73	79	58	76	70	77	80
HP	60	62	57	60	60	63	58
Itris	73	74	68	71	72	79	72
MTF Schweiz	74	77	69	76	68	77	76
Steffen Informatik	71	79	62	72	66	74	74
Swisscom	69	75	55	70	72	72	71
UMB	72	76	56	76	72	78	77

■ höchster Wert ■ tiefster Wert ▲ Mittelwert



## «Alles, was mit Swisscom zu tun hat, ist für uns unerfreulich»

Roland K. Weiss, CIO, Rohrer AG

forderungen zu geben. Der Leidensdruck ist hier am stärksten, da die User direkt betroffen und bei ihrer Arbeit nicht optimal unterstützt sind. Bemängelt werden langwierige Prozesse im Change Management, selbst bei einfachen Veränderungen, im Bereich ERP zudem oft schlechte Qualität der Lieferergebnisse – zum Beispiel nicht oder kaum getestete Programme und Programmweiterungen. Auch bedingt durch unterschiedliche Kulturen und unterschiedliches Verständnis bezüglich Qualität, Testing und Kundenzufriedenheit, heisst es. Hier entsteht dem Kunden oft riesiger Mehraufwand für Tests und Qualitätskontrolle. «Generell stellen wir bei diesen Dienstleistern fest, dass offenbar eine Überbelastung der hochspezialisierten Fachpersonen besteht», sagt Belotti von Hawa. Die Gründe dafür mögen unterschiedlich sein: Bei kleineren Dienstleistern steht wahrscheinlich das Kostenrisiko an erster Stelle, was sie daran hindert, mehr Personal einzustellen, grösseren macht wohl eher der Fachkräftemangel zu schaffen. «Beim Hauptdienstleister

im Bereich 1st-/2nd-Levelsupport für IT-Infrastruktur kämpfen wir auch mit grossen Qualitätsschwankungen und enorm hohem Koordinations- und Kontrollaufwand, unter anderem wegen Fluktuationen beim Dienstleister und zu hohem Rotationswechsel zwischen den zuständigen Personen», fügt Belotti an.

### SWISSCOM ANGEZÄHLT

Auch auf die Swisscom, im Telco-Segment auf Platz 1 in der Kundenzufriedenheit (und seit Jahren Spitzenreiter unserer Top-500 der besten ICT-Unternehmen der Schweiz), fallen für einmal Schatten: «Was für uns wirklich unerfreulich ist, ist alles, was mit Swisscom zu tun hat», erklärt Roland K. Weiss. Alles werde möglichst ineffizient und teuer abgehandelt. «Grundsätzlich weiss man es bei Swisscom besser und scheut auch vor der Kündigung von Verträgen zwischen uns und Drittfirmen, ohne unsere Zustimmung, nicht zurück», beklagt sich der IT-Chef. Swisscom habe immer recht, mit dem, was sie tue, und niemand wolle sich

um Einwände kümmern. In der Konsequenz ist Rohrer zur Konkurrenz gewechselt. «Die Investitionen werden innert 12 Monaten amortisiert», ist Weiss sicher. In unserer Studie wird die Kategorie Kundenorientierung bei der Swisscom nach dem Preis übrigens am zweit-schlechtesten bewertet. Auch hier besteht Bedarf zur Verbesserung.

Letztlich haben aber auch menschliche Aspekte einen grossen Einfluss auf die Zusammenarbeit zwischen Dienstleistungserbringer und -empfänger. Hier sei es auch mit der internen Betriebs-IT nicht immer leicht, die mitunter ein hoheitliches Auftreten an den Tag lege und weniger kundenorientiert arbeite als externe Dienstleister, so ein anonym bleiben wollender IT-Chef. Ein externer Anbieter wolle zumindest nicht seine Kunden verlieren. Unter diesem Gesichtspunkt betrachtet besteht also Hoffnung, dass sich die Schweizer IT-Dienstleister künftig darum bemühen werden, die Bedürfnisse ihrer Kunden noch besser zu befriedigen. ←

## ZUR STUDIE

Ganze 652 IT-Verantwortliche von Schweizer Unternehmen nahmen an unserer Zufriedenheitsstudie teil. Davon haben 447 den Onlinefragebogen bis zum Ende ausgefüllt. Die Studie fokussiert auf fünf Branchen: Software- und Hardware-Anbieter, Telekom-/Internet-/Netzwerk-Provider, IT-Dienstleister sowie Consultants. Alle Teilnehmer sollten die Unternehmen bewerten, mit denen sie bereits zusammengearbeitet haben. Dabei konnten in sechs

Kategorien Bewertungen abgegeben werden, wobei jeweils eine siebenstufige Likert-Skala von «sehr schlecht» bis «sehr gut» zum Einsatz kam. Nach einer Datensäuberung wurden Mittelwerte berechnet und linear in eine Skala von 0 bis 100 konvertiert, um eine bessere Verständlichkeit und Vergleichbarkeit mit anderen Studien zu erreichen. Die Gesamtwertung ergibt sich aus dem Durchschnitt der sechs Kategorien. Alle Unternehmen mit

weniger als 20 Bewertungen wurden nicht ausgewertet. Ebenfalls nicht berücksichtigt wurden Bewertungen von Teilnehmern ohne leitende Funktion in der IT. Ausserdem haben wir noch nach den Kriterien bei der Auswahl von Anbietern gefragt (vgl. Grafik rechts). Dabei standen dieselben Kategorien zur Verfügung wie bei den Bewertungen, ebenfalls in sieben Abstufungen. Die Ergebnisse wurden wiederum in eine Skala von 0 bis 100 konvertiert.

## Computerworld auf dem Tablet

### Im Abopreis inbegriffen:

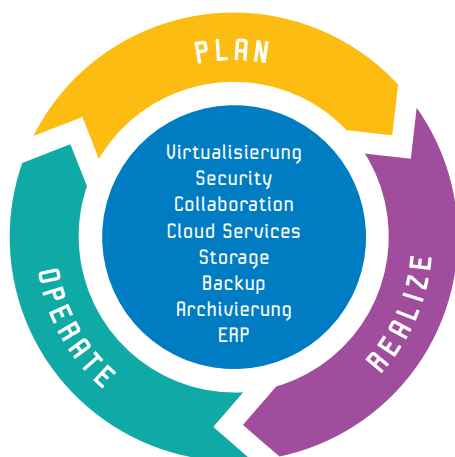
- Computerworld-E-Paper-App für iPad/iPhone, Smartphones und Tablets (iOS und Android)
- Zugang zum Premium-Service (Heftarchiv) auf [www.computerworld.ch](http://www.computerworld.ch)



# ALL AROUND BUSINESS-IT

Mit erfahrenen und verlässlichen Partnern  
drehen auch komplexe Systeme jederzeit rund.

- Komplettes IT-Angebot aus einer Hand
- Stärke durch nationale Grösse
- Nähe durch regionale Präsenz
- Vertrauen durch Persönlichkeit
- Innovation durch Erfahrung und Know-how
- Wirtschaftlichkeit durch attraktives Pricing
- Fokus auf KMU, Grossunternehmen und öffentlichen Institutionen



## Umfassende Business-IT-Lösungen und Services

MTF bietet umfassende IT-Dienstleistungen und fortschrittliche Lösungen, die speziell auf die Anforderungen von Firmenkunden zugeschnitten sind. Wir planen, realisieren und betreiben innovative, zuverlässige IT-Lösungen, die Ihre Geschäftsprozesse optimal unterstützen und dabei möglichst flexibel und kostensparend sind. Auf die Business-IT der MTF können Sie sich jederzeit verlassen.