



 WTT  
YOUNG  
LEADER  
AWARD

Praxisprojekt Managementkonzeption  
für die Abraxas Informatik AG, St.Gallen

v.l.n.r.: **Nathalie Kern**, Rorschacherberg; Projektleiterin; **Lukas Graf**, Tübach; **Sophie Maier**, St.Gallen; **Maria Näf**, Weinfelden;  
**Branko Simic**, St. Gallen; **Simon Wild**, Wil

# Steigerung der Benutzerzufriedenheit durch Analyse und Optimierung von SLAs

Nach einer Kundenzufriedenheitsanalyse Ende des Jahres 2021 hat die Abraxas Informatik AG drei zentrale Handlungsfelder identifiziert. Mehr Transparenz in Service und Support, kürzere Reaktions- und Bearbeitungszeiten sowie der bessere Zugang zu Fachkompetenzen. Eine Massnahme dieser Handlungsfelder ist die Schärfung der Leistungsdefinitionen mittels SLAs.

## Methodik

Das Projektteam adaptierte eine eigene Version der vier Dimensionen des Service Managements nach ITIL. Dazu zählen Produkte und Services, Organisation, Prozesse, Information und Technologie, Service Level Agreement sowie Kundschaft. Durch Dokumentenanalysen und qualitative Befragungen wurde der Ist-Zustand erfasst sowie Schwachstellen identifiziert. Mithilfe des etablierten Best-Practice Rahmenwerks ITIL wurde ein optimaler Soll-Zustand dargestellt. Eine Gegenüberstellung zeigte Abweichungen auf, wodurch Handlungsempfehlungen abgeleitet und ein Muster-SLA entwickelt wurde. Aufgrund Workshops mit der Kundschaft konnten die Inhalte verifiziert und auf die Praxis abgestimmt werden.

## Ergebnisse

Das Projektteam empfiehlt zur Steigerung der Kundenzufriedenheit verschiedene Handlungsempfehlungen in den abgeleiteten Dimensionen. In Bezug auf die Dimension Kundschaft wird vorgeschlagen, die Kommunikation durch eine Chatfunktion zu verbessern und Engpässe zu identifizieren, um die Lösungsgeschwindigkeit zu erhöhen. In der Dimension Produkte und Services wird empfohlen, einen Servicekatalog zu erstellen und Verantwortlichkeiten festzulegen. Im Bereich Prozesse sollte das Wissensmanagement ausgebaut und das Prozesscontrolling implementiert werden. In der Dimension Information und Technologie wird der Fokus auf den Ausbau von Know-how-Gemeinschaften und die Stärkung der Mitwirkung der Kundschaft gelegt. Zur Umsetzung dieser Empfehlungen wurde das detaillierte Vorgehen mithilfe der Projektmanagementmethode HERMES festgelegt. Die Dimension SLA umfasst den Ausbau des Vertragsmanagements und die Erstellung einer Vertragsvorlage für sämtliche Service Level Agreements. Ein standardisiertes Muster-SLA wurde vom Projektteam erstellt, um ein klares und transparentes Leistungsverständnis der Abraxas aufzuzeigen.

[ost.ch/praxisprojekte-wi](http://ost.ch/praxisprojekte-wi)

## Abraxas Informatik AG, St.Gallen

Die Abraxas Informatik AG, mit Hauptsitz in St. Gallen, ist die führende Anbieterin von durchgängigen Informatik-Lösungen für die öffentliche Hand in der Schweiz. Das breite Spektrum an Fachapplikationen und innovativen Lösungen wie Enterprise Mobility Management und Digital Workplace unterstreicht ihre Vision, Verwaltungen, Unternehmen sowie die Bevölkerung effizient und sicher miteinander zu vernetzen.



## Kundschaft

Abraxas Informatik AG, St.Gallen  
**Pascal Rechsteiner, Leiter Support DGF Fachlösungen**  
[www.abraxas.ch](http://www.abraxas.ch)

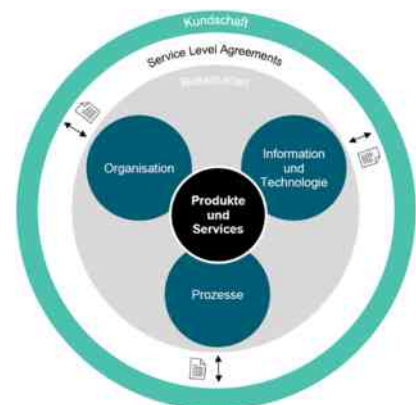
Zuerst möchten wir uns bei der ganzen Projektgruppe für den Einsatz und die tolle Zusammenarbeit in den letzten Monaten recht herzlich bedanken. Das gelieferte Ergebnis zeigt klar auf in welchen Bereichen Optimierungen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit angegangen werden müssen. Ebenfalls bildet das erstellte Muster SLA auf Basis der ITIL-Struktur eine gute Ausgangslage, um darauf aufzubauen.



## Coach

OST – Ostschweizer  
Fachhochschule  
**Michael Ziegler, MA in Business Process Management**

Die Projektgruppe war äusserst selbstständig und motiviert über die gesamte Projektlaufzeit, führte umfassende Analysen durch und identifizierte zahlreiche Optimierungspotenziale hinsichtlich der SLAs. So konnten die Studierenden wertvolle Handlungsempfehlungen ableiten, die der Abraxas Informatik AG in Zukunft bei der Steigerung der Kundenzufriedenheit helfen können.



**Bildlegende**  
Quelle: eigene Darstellung