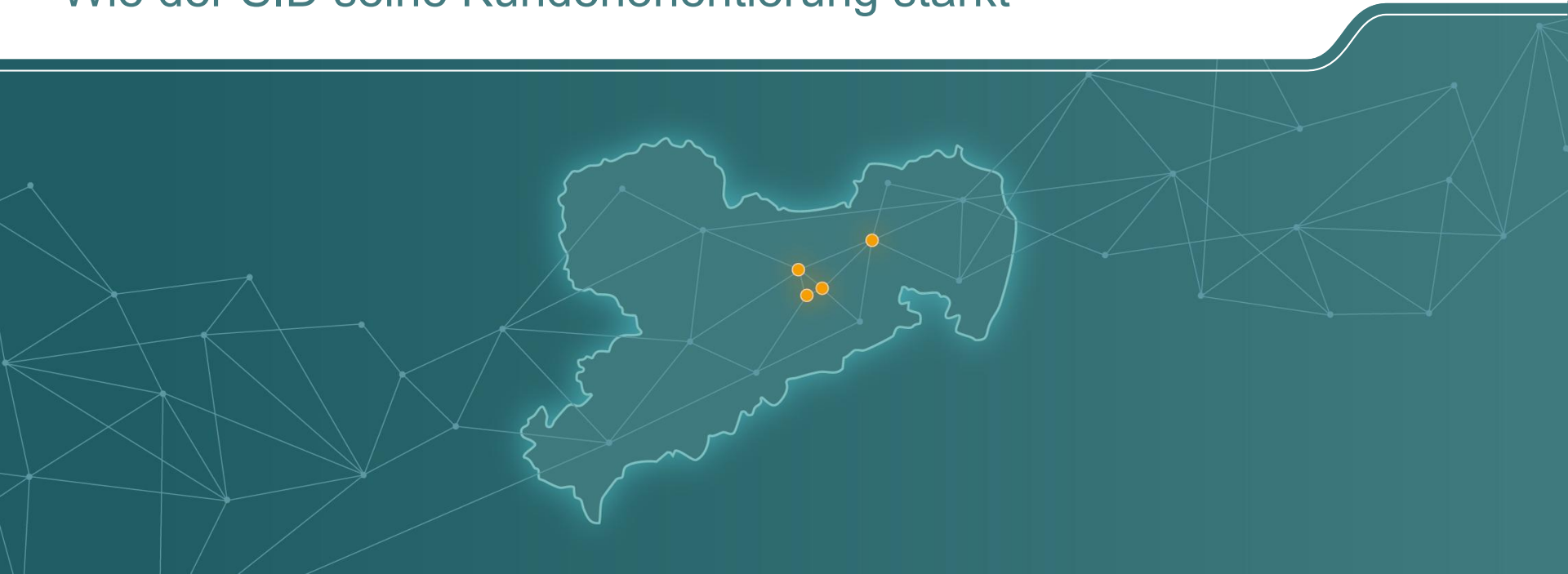


Nachgefragt:

Wie der SID seine Kundenorientierung stärkt





Vorstellung

Jens Mai

Projektsachbearbeiter LEV

| Jens.mai@sid.sachsen.de

| 0351 3264-5213

Agenda

1

Wie wurde befragt?

2

Wie wurde ausgewertet?

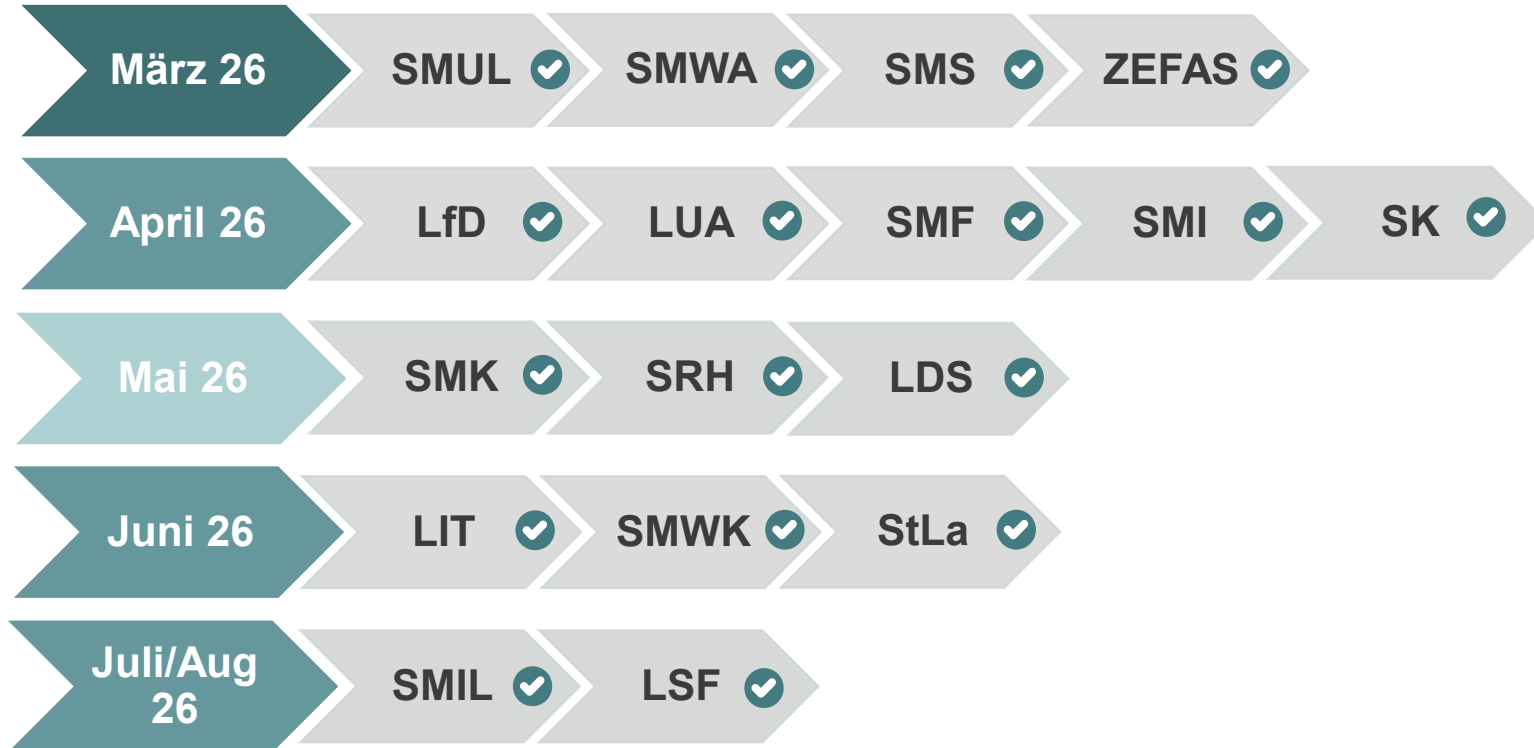
3

Was kam heraus?

4

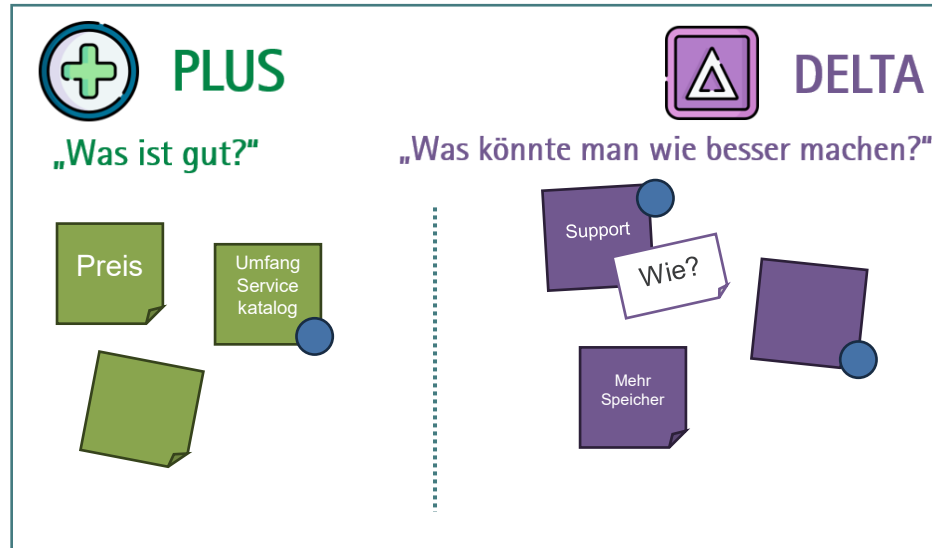
Was müssen wir tun?

Durchgeführte Befragungen



Plus-Delta

Feedbacksammlung auf Whiteboards



Der Ablauf:

- Brainstorming jeweils zu PLUS und DELTA
- Clustern, Gespräch und Folgefragen über die Themen
- Priorisierung der Themen mit 3 Punkten: „Was muss als erstes angepackt werden“ – „Was läuft besonders gut“

Wie wurde ausgewertet?

Vom Whiteboard zum Ergebnis



Qualitative Inhaltsanalyse

Ein Beispiel

- | originale Aussage: „Ich finde die Bearbeitungszeit von Anliegen zu lang und intransparent“
- | Eintrag 1: „Die Bearbeitungszeit von Anliegen ist zu lang“
 - | ► Oberkategorie ► Unterkategorie ► Themenindex
- | Eintrag 2: „Die Bearbeitung von Anliegen ist intransparent“
 - | ► Oberkategorie ► Unterkategorie ► Themenindex

Wie werden Kategorien zugeordnet?

Definitionen der obersten Kategorienebene

Kategorie	Definition
Kommunikation und Kundenorientierung	betrifft die Form, sowie Art und Weise des Kontakts mit den Kundinnen und Kunden im Rahmen der Leistungserbringung
Service und Support	betrifft die wahrgenommene Qualität der Leistungserbringung im Betriebsleistungsfall
Prozesse und Abläufe	betrifft die Einbindung und Teilnahme des Kunden in Abläufen des SID einschließlich deren Wahrgenommene Transparenz und Effizienz - End to End
Governance und Steuerung	betrifft die Steuerung oder strategische Entscheidungen, sowie die äußere Wahrnehmung und Präsentation des SID nach außen
Servicequalität und Tools	betrifft die wahrgenommene Qualität der angebotenen oder gelieferten Leistungen, sowie deren Nutzbarkeit aus Sicht der Kundinnen und Kunden

Qualitative Inhaltsanalyse

Ein Beispiel

> 700 Aussagen !

Anzahl von Kategorie Zeilenbeschriftungen	Spaltenbeschriftungen	2	1	Gesamtergebnis
☒ positiv	☒	14	109	123
☒ Governance und Steuerung		3	21	24
☒ Außenwirkung			3	3
☒ Leitbild		1	2	3
☒ Zentralisierungsvorteil		1	11	12
☒ SID-Veranstaltungen		1	5	6
☒ Kommunikation und Kundenorientierung		3	27	30
☒ Ansprechpartner			4	4
☒ Erreichbarkeit			7	7
☒ Freundlichkeit			4	4
☒ Kundenorientierung		3	12	15
Das Engagement des Fachbereiches wird positiv wahrgenommen		1	1	2
Der Kunde empfindet das Kundenmanagement als Lösungsorientiert			1	1
Der Kunde empfindet die Lösungsorientierung der Fachbereiche positiv			1	1
Der ServiceDesk wird als hilfsbereit wahrgenommen			1	1

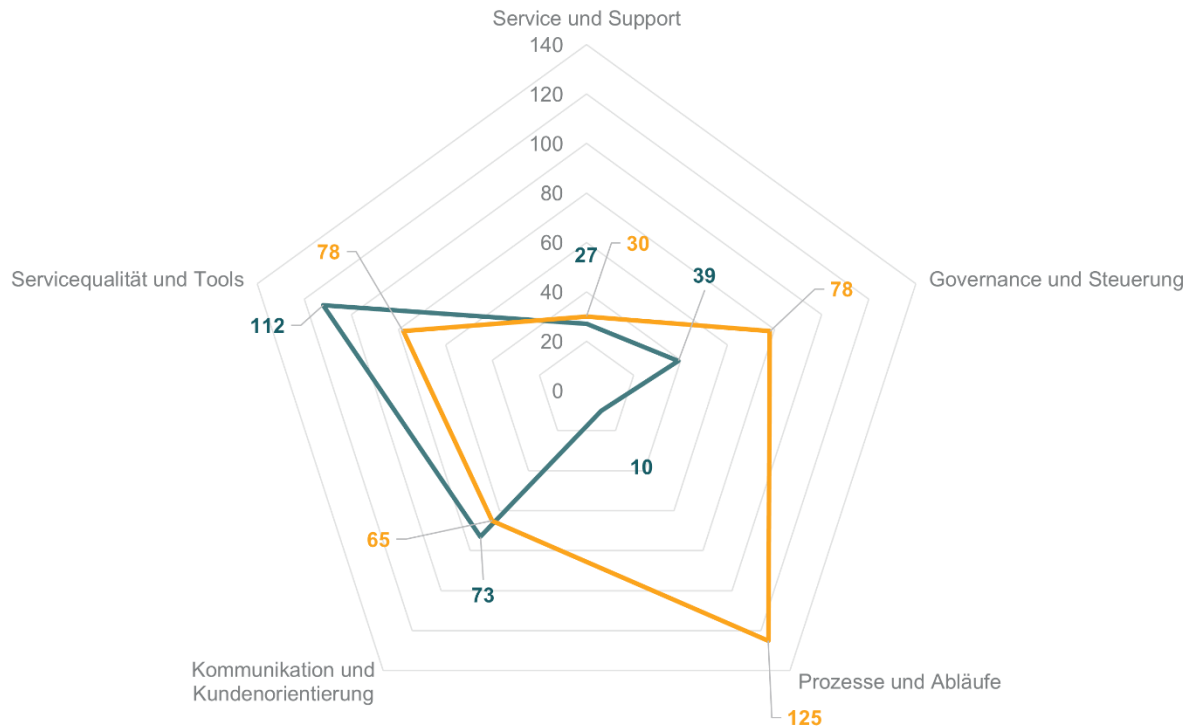
Ergebnisse Und Annahmen



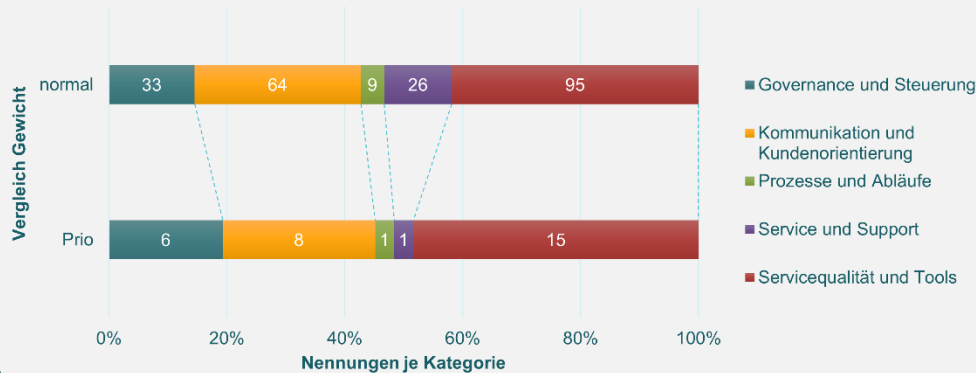
Kategorienverteilung nach Wirkung

— positiv — negativ

STAATSBETRIEB
SÄCHSISCHE
INFORMATIK DIENSTE



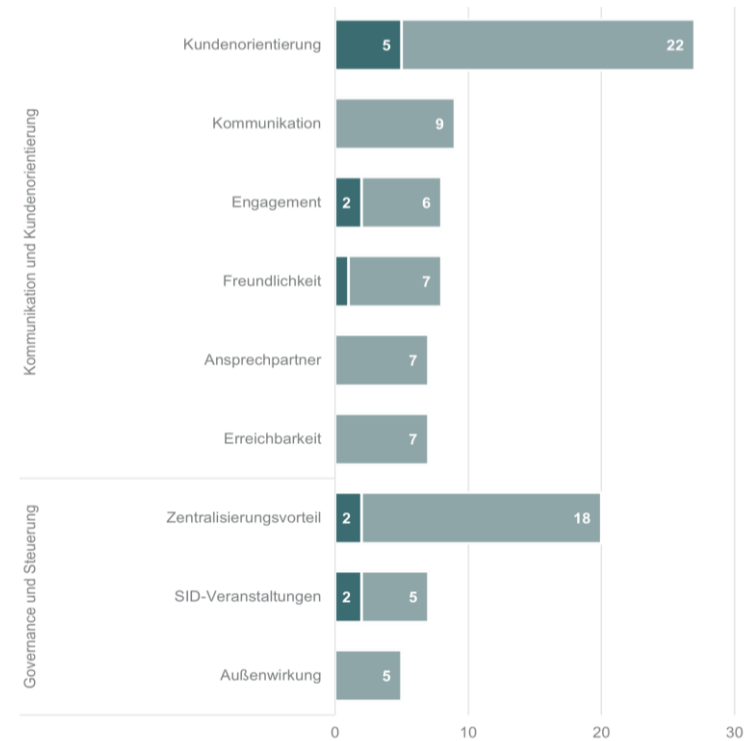
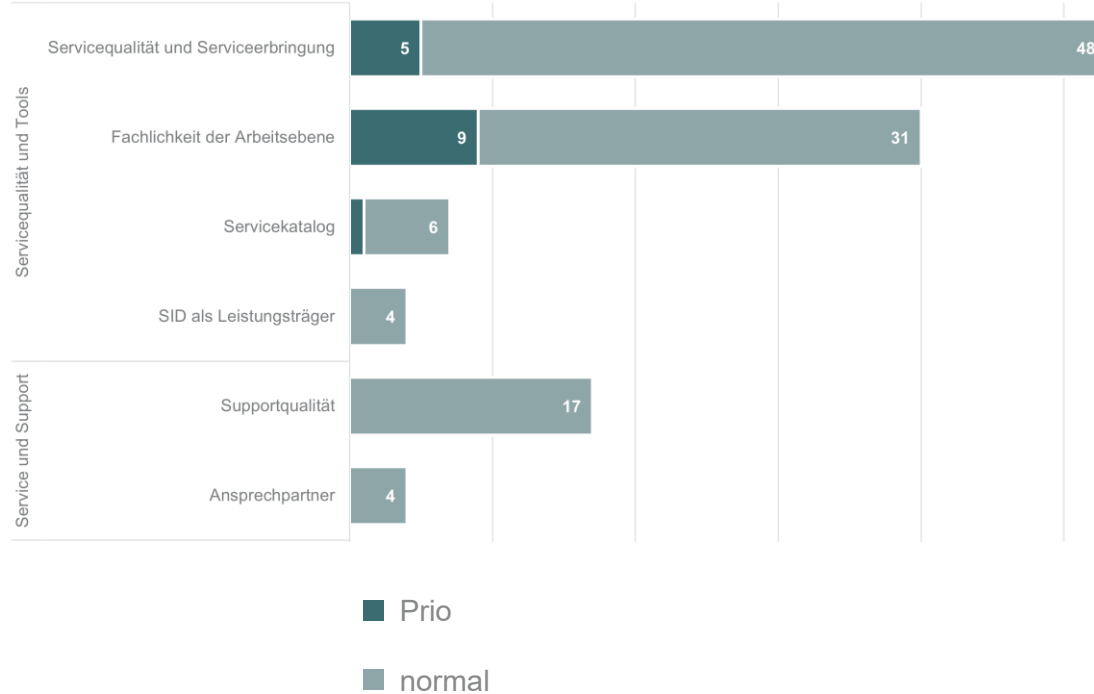
positive Nennungen



Was läuft gut? Also so wirklich?

- Auffällig häufige Nennung von Themen rundum Servicequalität
- Kundenorientierung der Arbeitsebene
- Prozesse und Abläufe hingegen kaum positiv benannt

Positive Nennungen nach Subkategorien > 3



Was läuft gut?

Ein paar Worte zu den Zahlen

- Die **Kompetenz** und **Fachlichkeit** der Mitarbeiter im SID wird positiv hervorgehoben.
- Wenn die Services einmal abschließend eingerichtet wurden, funktionieren diese überwiegend.
- Der Weg dorthin ist häufig das Problem.



Was läuft gut?

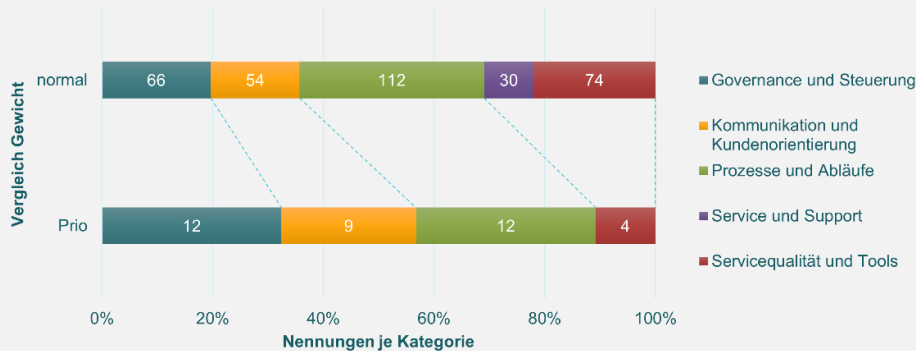
Ein paar Worte zu den Zahlen

- Die Zentralisierung spezifischer Services findet der Kunde grundsätzlich gut.
- Viele zentrale Services entlasten den Kunden besonders, wenn diese durch ein engagiertes Team unterstützt werden.
- Bei Problemen kann der Kunde auf feste Ansprechpartner, wie das Kundenmanagement oder einzelne Fachbereiche zurückgreifen.



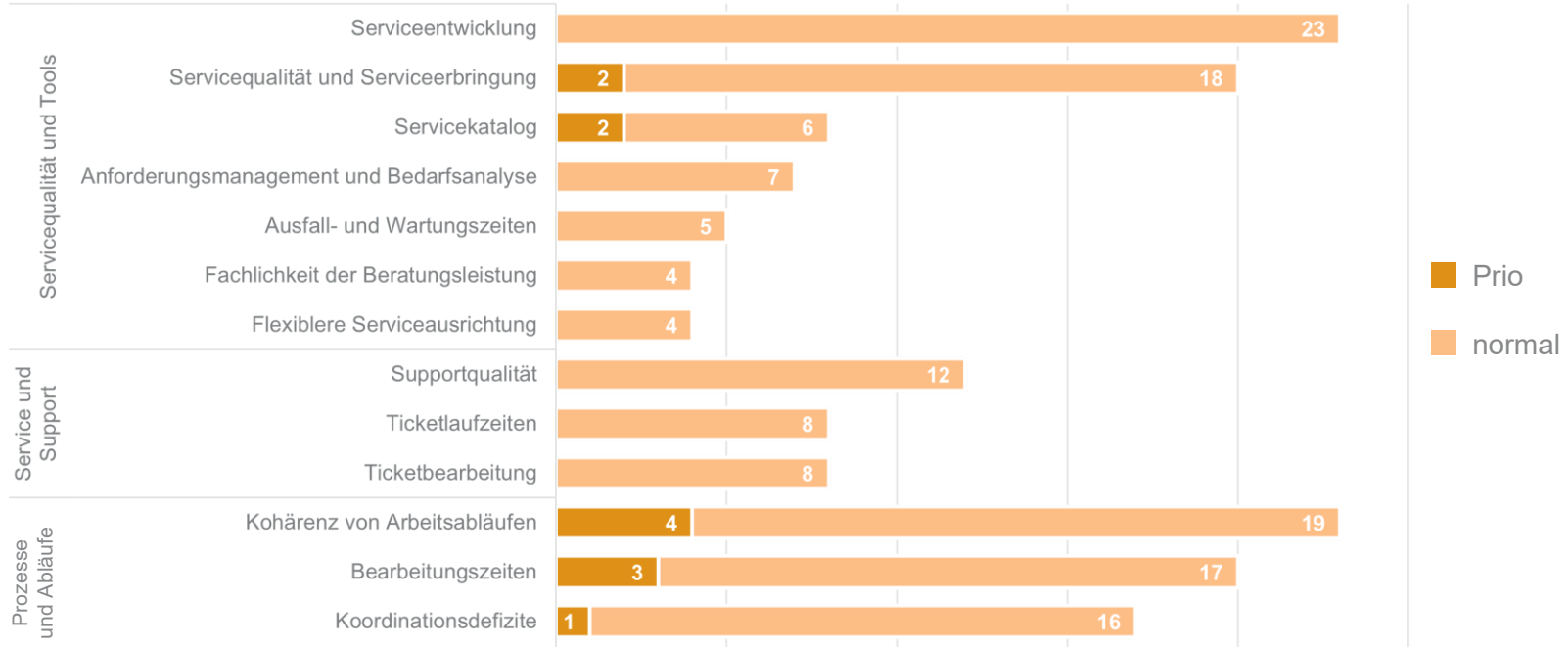
Was müssen wir besser machen?

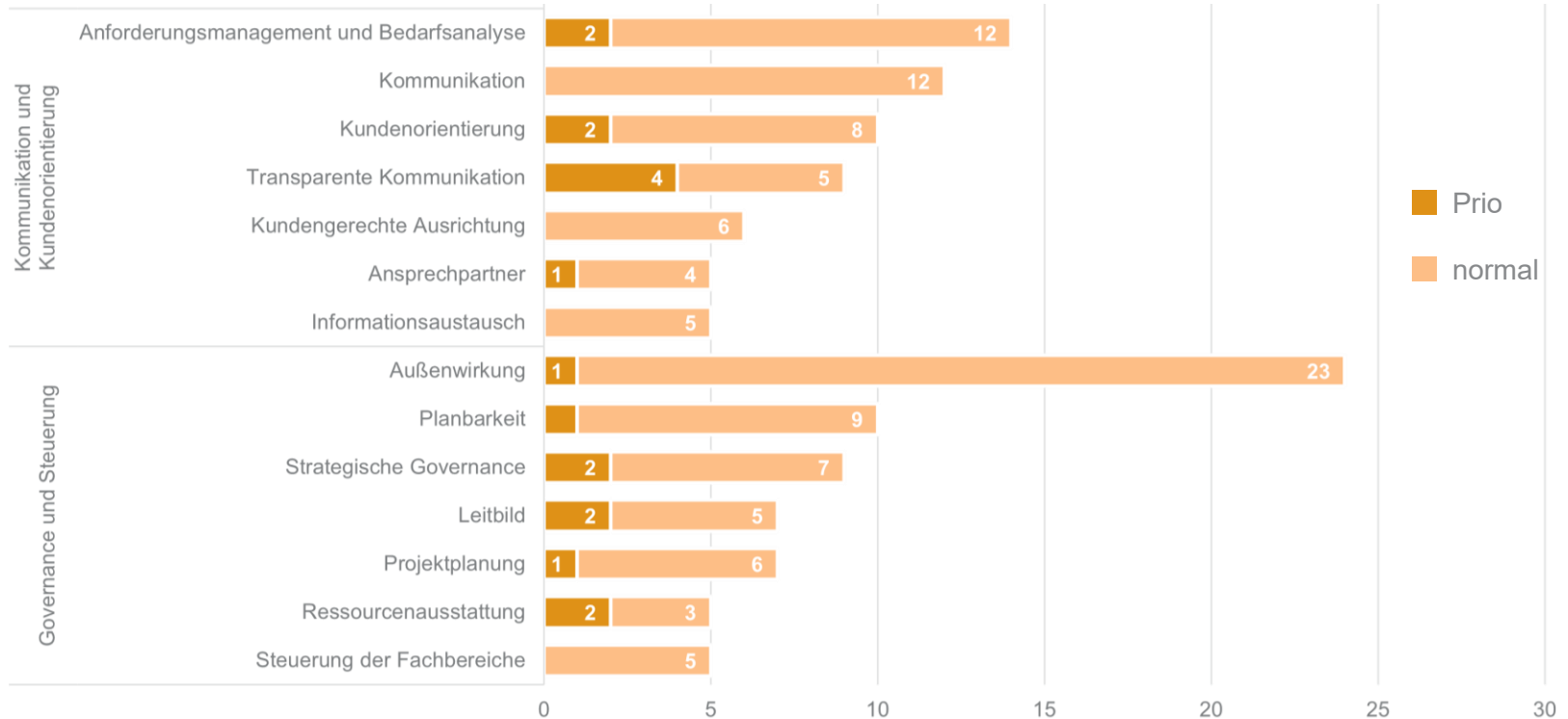
negative Nennungen



- Häufigste Nennung im Bereich Prozesse und Abläufe
- Handlungsbedarf sahen Kunden primär im Bereich Governance und Steuerung
- Übergeordnete und organisatorische Themen überwiegen

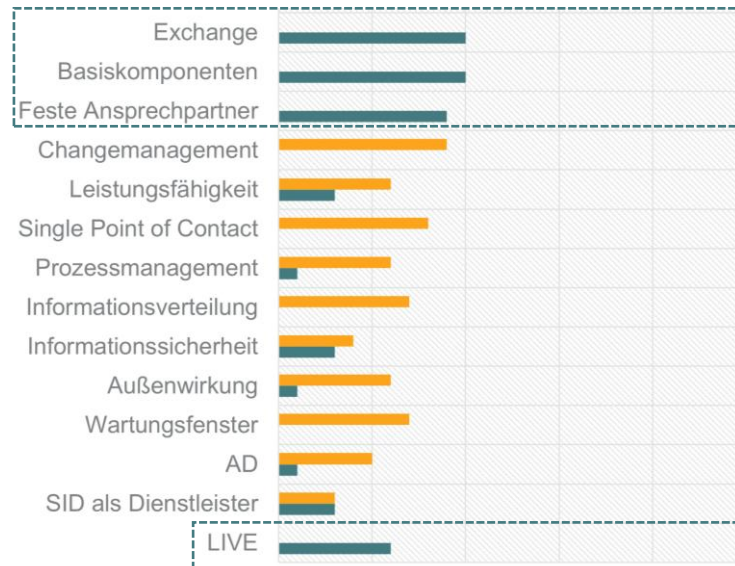
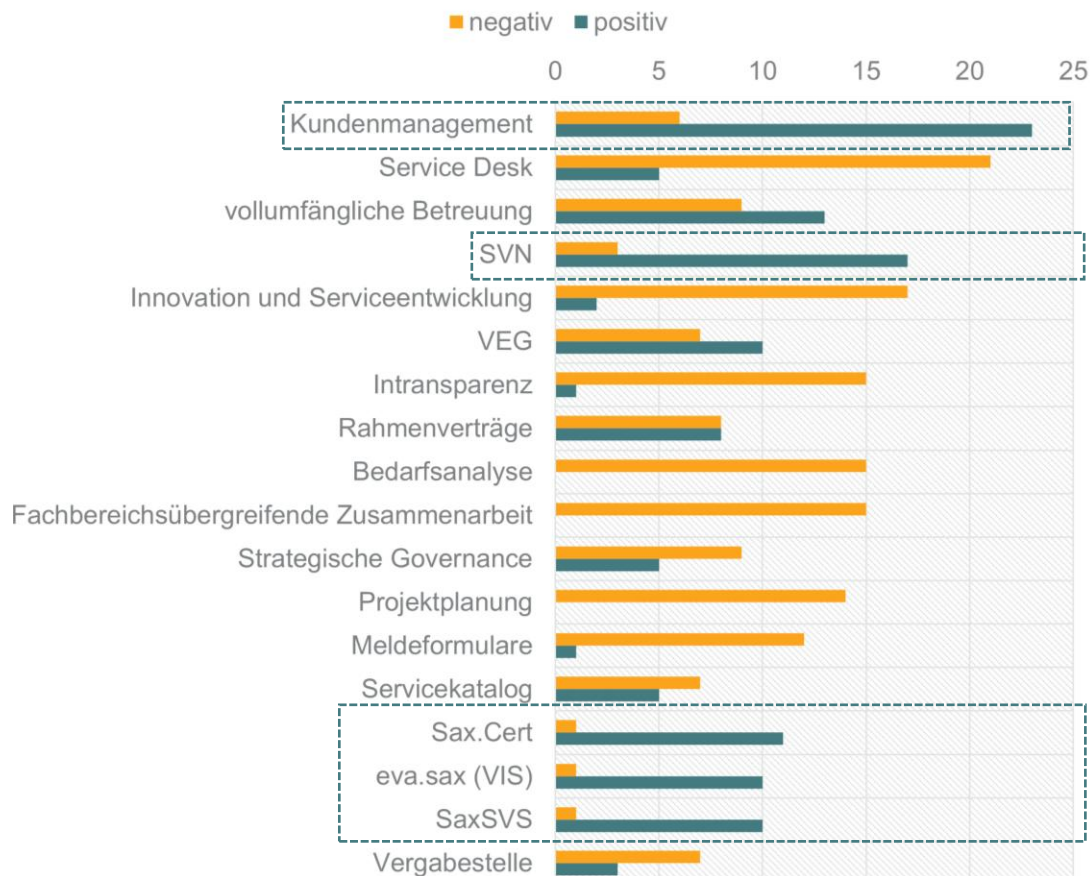
negative Nennungen nach Subkategorien > 3





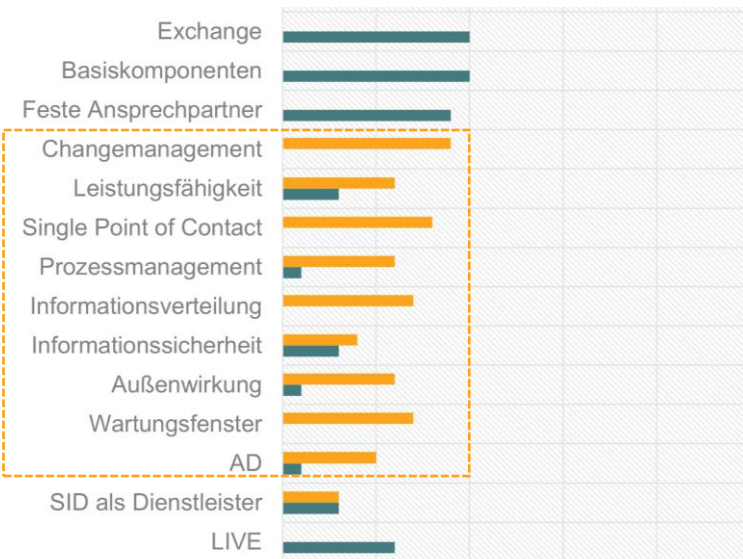
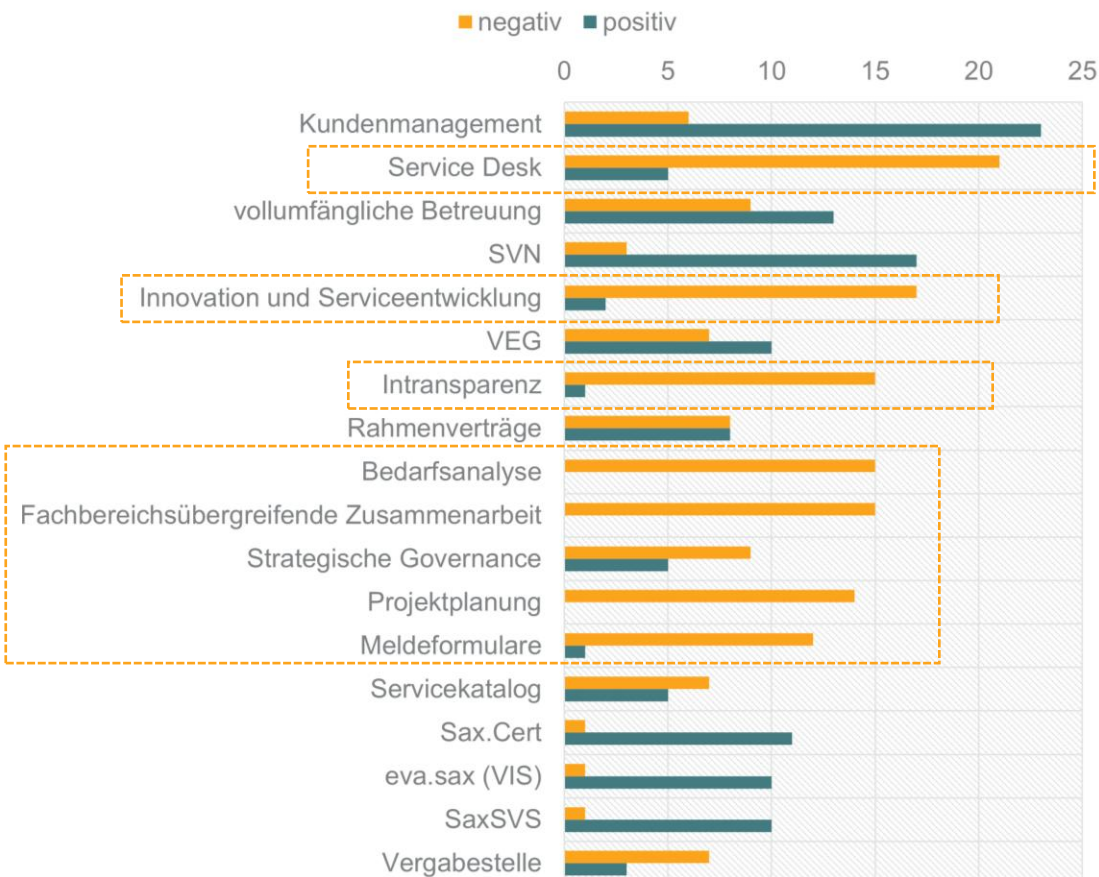
Nennungen nach Themenindex n>5

STAATSBETRIEB
SÄCHSISCHE
INFORMATIK DIENSTE



Nennungen nach Themenindex n>5

STAATSBETRIEB
SÄCHSISCHE
INFORMATIK DIENSTE



Was gab der Kunde für Lösungsvorschläge?



Während des Gespräches wurde auch die Frage nach dem „**Wie?**“ gestellt

- | quantitativ geringe Ausprägung im Ergebnis
- | Immens hoher Aussagegehalt, da Kunden möchten, dass der SID sich weiterentwickelt

Was gab der Kunde für Lösungsvorschläge?

Für Problem: Governance

- Viele Kunden haben das Gefühl, dass der SID sich selbst im Weg steht und überlastet ist.
 - Zu viele Projekte gleichzeitig, was zulasten des Servicebetriebs fällt.
 - SID sollte ein klareres Bild von sich selber haben „Was kann ich?“
 - Wie positioniert sich der SID in Zukunft?
- Kunden erwarten Klarheit, was der SID leisten kann, auch um selbst planen zu können
 - Verlässlichere Kommunikation
 - Klare Abgrenzung von Leistungen
 - Selbst Ablehnungen sind wenigstens eine klare Antwort

Wie sind die Ergebnisse zu verstehen?

Und wie wurde der Workshop aufgenommen?

- | Der Workshop wurde universell **positiv** wahrgenommen, besonders über die methodische und **offene** Gestaltung.
- | Der Kunde hatte häufig Sorge, dass geäußertes Feedback **nicht** oder falsch **berücksichtigt wird**.
- | Die Ergebnisse beschreiben das **Gefühl** und die **Wahrnehmung** der Kunden.
- | Jede Aussage, sollte berücksichtigt und ernstgenommen werden.

Es ist vielleicht nicht unsere Schuld, aber es ist unser Problem!

Wie geht's weiter?

Und was wird jetzt aus den Ergebnissen?



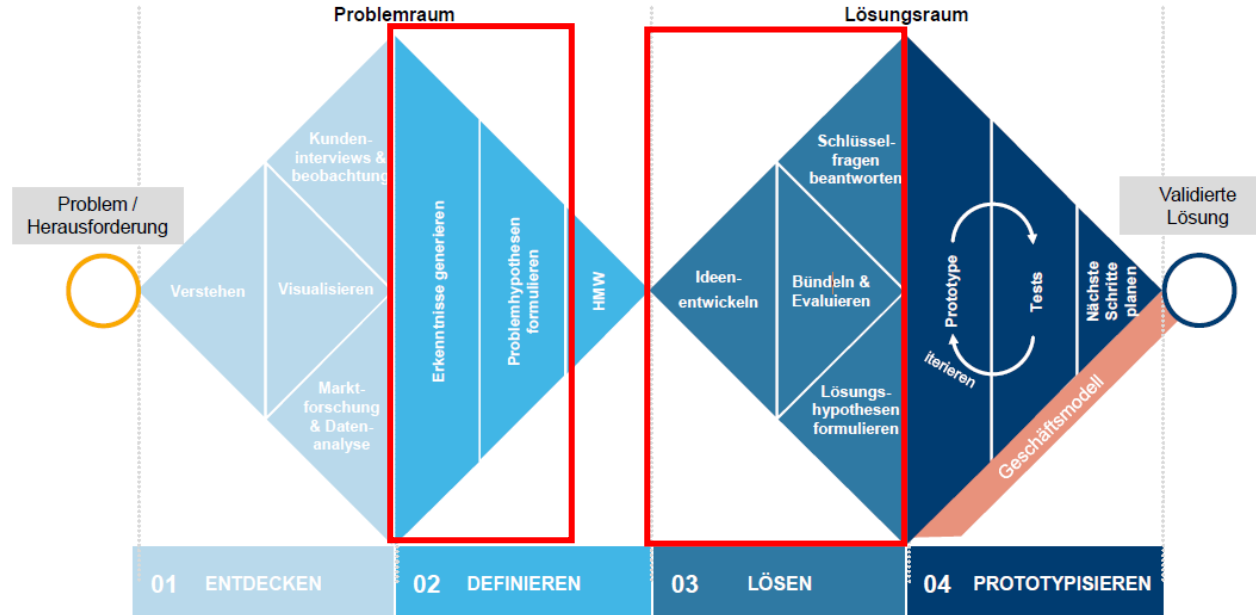
So wollen wir's machen!

Im 3. und 4. Quartal 2026

- | Abschluss der Befragung ✓
- | Auswertung Ergebnisse ✓
- | Zwischeninformation an unsere Kunden
- | Workshop mit Führungskräften der Unternehmensbereiche zur Bewertung und Ableitung von Maßnahmen
- | Vorstellung Geschäftsleitung > Fachaufsicht > Kunden

Grundsatz: Design Thinking

Der Double Diamond: 2005 von British Council entwickelt

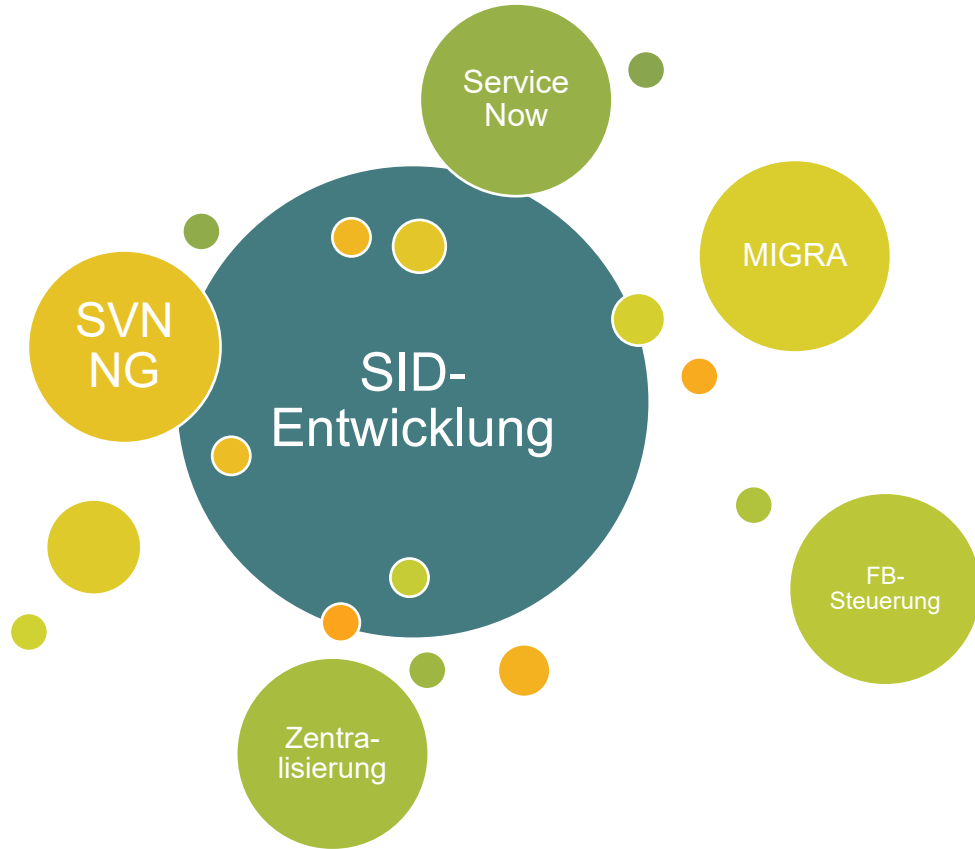


Umsetzung: Tagesworkshop vor Ort

Schritte:

1. Sichtung der Kunden-Feedbacks pro Kategorie
2. Formulierung der wesentlichen Problemstellungen und positiven Rückmeldungen
3. Erarbeitung von Lösungsansätzen
4. Abgleich mit formulierten Problemstellungen
5. Markierung von Quick Wins und Prio-Lösungsansätzen





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Thomas Haase

**Fachbereichsleiter
Kundenmanagement**

| thomas.haase@sid.sachsen.de

| 0351 3264-5210

Jens Mai

Projektsachbearbeiter LEV

| jens.mai@sid.sachsen.de

| 0351 3264-5213