



WTT
YOUNG
LEADER
AWARD

Praxisprojekt Marktforschung
für die Abraxas Informatik AG Zürich

v.l.n.r.: Deniz Sahan, St.Gallen; Ashley Dell, Rorschacherberg; Projektleiterin; Claudio Toldo, Sevelen; Schiyar Habash, Konstanz, Deutschland; Linus Schubiger, Ebnet-Kappel; Alina Ley, Bottighofen; Severin Schmidheiny, Romanshorn

Die bevorzugte IT-Dienstleisterin der öffentlichen Hand

Mit dem Ziel, effiziente Zusammenarbeit innerhalb von Organisationen zu ermöglichen und die Verbindung zwischen Behörden und den Einwohnenden zu verbessern, hat die Abraxas ein umfangreiches Praxisprojekt eingeleitet, um das IT-Serviceportfolio für die nächsten drei bis fünf Jahre auszurichten.

Methodik

Das Projektteam hat mithilfe einer Sekundärmarktforschung den aktuellen Schweizer Markt für IT-Services und deren Anforderungen analysiert. Dies diente als Grundlage für die Erstellung und Durchführung einer quantitativen Befragung. Dabei wurden 8528 Kundinnen und Kunden der Abraxas mittels einem anonymisierten Online-Fragebogen zu ihren Bedürfnissen und Anforderungen an IT-Services als auch an einen IT-Servicedienstleister befragt. Da sich die Kundschaft aus verschiedenen Rollen zusammensetzt, wurden die Teilnehmenden zu Beginn nach Funktion und Wissenstand eingeteilt. Basierend auf der Funktion, wurden ihnen andere Fragen und Antwortmöglichkeiten angezeigt.

Ergebnisse

Im Praxisprojekt wurde unter anderem das IT-Serviceportfolio der Abraxas Informatik AG untersucht. Dabei wurde deutlich, dass die Kundschaft die Chancen einzelner moderner Technologien noch nicht abschätzen kann. Aus diesem Grund wird eine Aufklärungskampagne und das Aufzeigen von konkreten Anwendungsszenarien empfohlen, um den Nutzen der Technologien der Kundschaft bewusst zu machen. Zudem wurde herausgefunden, dass in zwei IT-Service-Kompetenzen grosses Marktpotenzial besteht. Aus diesem Grund wird empfohlen, dass der Markt in diesen Bereichen besser erschlossen werden sollte.

Schliesslich wurde festgestellt, dass der Fokus bei der Auswahl eines IT-Servicedienstleisters auf qualitativen Merkmalen wie Support, Sicherheit & Compliance und Erfahrungen & Fachkenntnisse liegt. Diese sollten weiterhin durch gezielte Marketing- und Kommunikationsmassnahmen betont werden, um das Vertrauen der Kundschaft weiter zu stärken und die Position als kompetente IT-Service-Anbieterin zu halten.

ost.ch/praxisprojekte-wi

Abraxas Informatik AG, Zürich

Die Abraxas Informatik AG ist die grösste Anbieterin durchgängiger IT-Lösungen für die öffentliche Hand in der Schweiz. Das Unternehmen mit Hauptsitz in St. Gallen beschäftigt rund 970 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in allen Sprachregionen. Abraxas vernetzt Schweizer Verwaltungen, Behörden, Unternehmen und die Bevölkerung mit effizienten, sicheren und durchgängigen IT-Lösungen und Dienstleistungen.



Kundschaft

Abraxas Informatik AG, Zürich
Urs Schlatter,
IT-Service Portfoliomanager
www.abraxas.ch

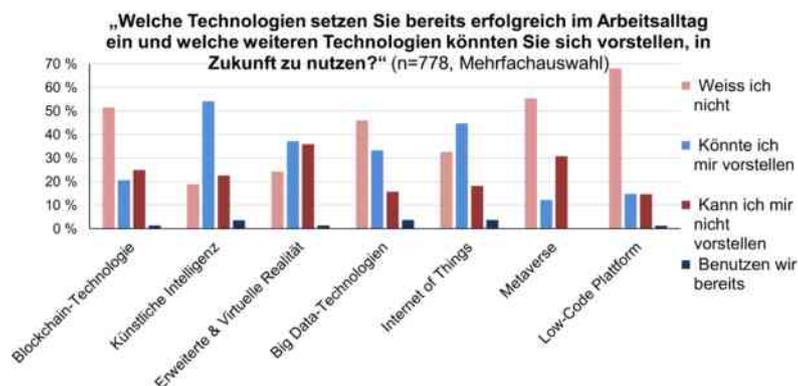
Wir haben die Zusammenarbeit mit der Studierendengruppe sehr geschätzt. Insbesondere profitierten wir beidseitig vom gemeinsamen Lernen im Forschungsfeld. Die Outside-In-Perspektive der Studierenden hat unserer Meinung nach zum Erfolg des Praxisprojektes beigetragen. Wir haben wertvolle neue Erkenntnisse gewonnen und ebenso wertvoll ist die Bestätigung von Annahmen und Erfahrungen.



Coach

OST – Ostschweizer
Fachhochschule
Ing. Valmir Bekiri, BSc MSc

Die Studierenden überzeugten durch Ihre Professionalität und konnten, trotz Hindernissen, wertvolle Ergebnisse erzielen. Anhand dieser neuen Erkenntnisse kann die Abraxas Informatik AG gezielt Massnahmen einleiten und dadurch das IT-Serviceportfolio für die kommenden Jahre entsprechend ausrichten und erweitern.



Zukünftiger Technologieeinsatz aller Teilnehmenden
Quelle: eigene Darstellung