



HappyOrNot® für Verwaltungsdienste

Systeme zur Messung und
Auswertung des Feedbacks



Übersicht zur Präsentation

1. Übersicht zu den Vorteilen von HappyOrNot
2. Wie funktioniert die Messung und Auswertung der Zufriedenheit von Bürgerinnen und Bürgern?
3. Welche Reports erhalten Sie?
4. Vorgangsweise für die Einführung einer permanenten Messung der Zufriedenheit

1. Übersicht zu den Vorteilen von HappyOrNot

Wo HappyOrNot die Zufriedenheit erhöht



300 österreichische, Schweizer und deutsche Organisationen sowie **weltweit 4000 Organisationen erheben** und **verbessern** mit unseren ansprechenden, anonym und einfach zu bedienenden vier Smileys **die Zufriedenheit**

Vor Ort: Smiley Terminals – eine unmittelbare und mühelose Art, permanent Feedback zu erhalten

Online: Smiley Digital – eine schnelle, einfache Art, um die Zufriedenheit über digitale Kanäle zu erfassen

Referenzen – Bürgerservice



Beim **Stadtservice Wien** geben die Teilnehmer der Rathausführungen Feedback zu diesem Service des Magistrats Wien.

Das Stadtservice erfasst die **Zufriedenheit mit den über E-Mail beantworteten Anliegen der Bürger:innen** über Smiley Digital™-Lösung.



Das **Migrations- und das Passamt des Kantons Schaffhausen** misst **Zufriedenheit der Gesuchstellenden** in deren Ämtern.



Seit **2016** monitoren die **16 Servicecenter** der **EVN AG** mit HappyOrNot die Zufriedenheit der Kunden mit den **Beratungsgesprächen**.

Vorteile von HappyOrNot

Für Ihre Gesuchstellenden

Bietet den Gesuchstellenden einen **niederschweligen Weg** der **sofortigen Rückmeldung** ihrer Zufriedenheit **mit** dem **Serviceerlebnis**

Für Ihre Mitarbeitenden

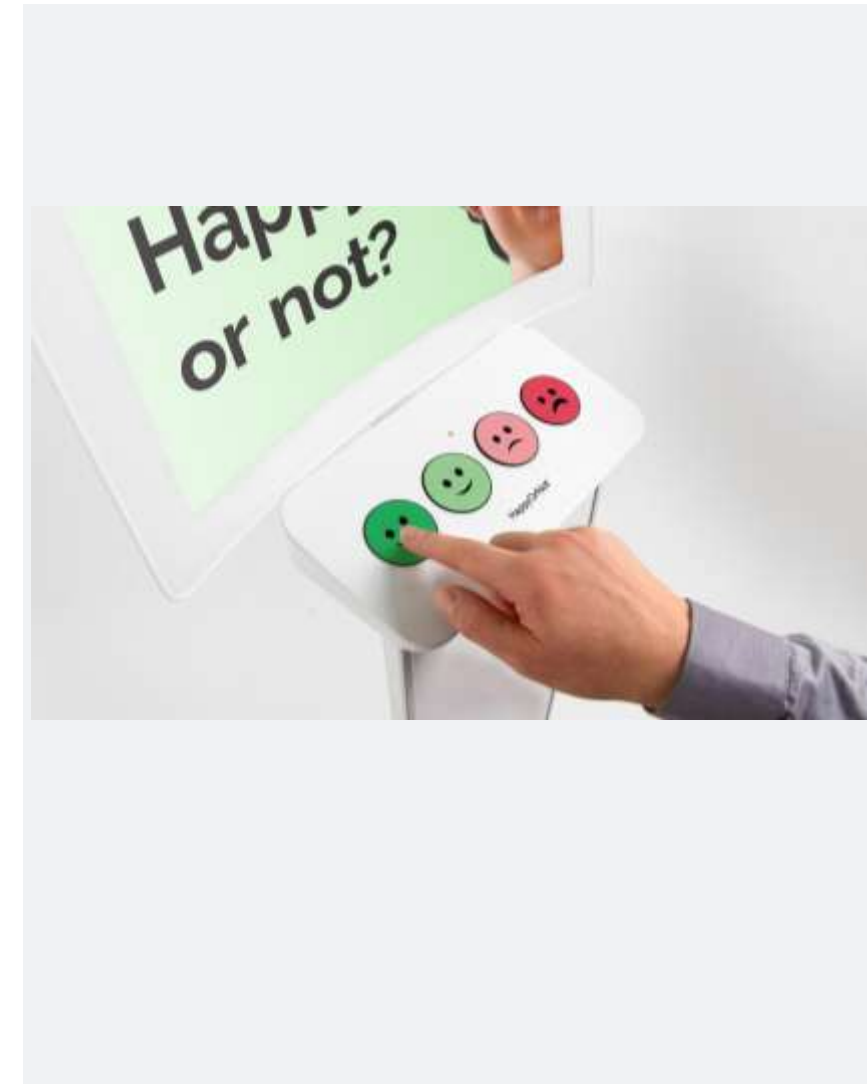
Macht hervorragende **Betreuung** bzw. **Beratung** sichtbar

Für Ihre Abteilungsleitung

Vergleiche zwischen **Tagen, Wochen und Monaten** ist durch die automatisch generierten Reports sehr **einfach** – **Kennzahlen**, keine anekdotische Evidenz mehr

PR

HappyOrNot – Geräte und Service signalisieren den Besuchern und der Öffentlichkeit: **Wir nehmen Ihre Meinung ernst.**



Warum die Zufriedenheit mit dem Service für Gebietskörperschaften relevant ist

- Die **Messung der Zufriedenheit von Bürgern** mit dem Service **liefert wichtige Hinweise auf die Qualität kommunaler oder kantonaler Dienstleistungen**.
- Ein **positives Besucherlebnis stärkt das Vertrauen in die Verwaltung**, fördert die Akzeptanz behördlicher Entscheidungen und trägt zu einer stärkeren Bindung an die Gebietskörperschaft bei.
- Gleichzeitig hilft ein kontinuierliches Feedback, Verbesserungspotenziale frühzeitig zu erkennen und gezielt Maßnahmen zur Optimierung einzuleiten.
- Für öffentliche Verwaltungen ist es daher entscheidend, die Erfahrungen der Gesuchstellenden ernst zu nehmen und aktiv in die Weiterentwicklung eines bürgernahen Serviceangebots einzubeziehen.

2. Wie funktioniert die Messung und Verbesserung der Zufriedenheit?

Zielvorgaben festlegen



Ziele setzen

Setzen Sie Ziele für Ihre gesamtes Amt, für bestimmte Bereiche und/oder spezifische Kontaktpunkte, allgemein oder für eine einzelne Umfrage.

Monitoring

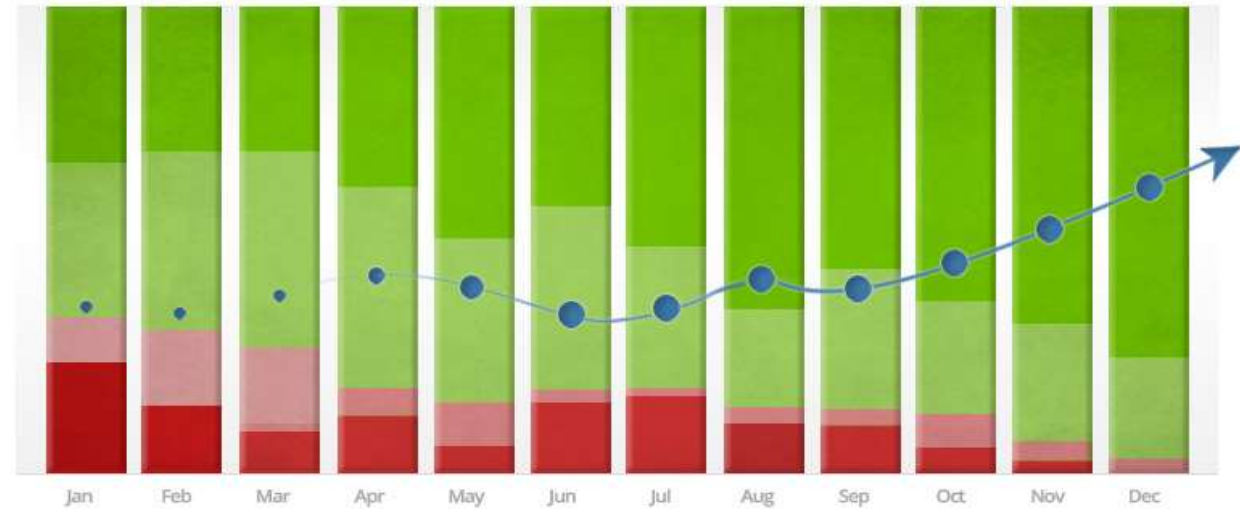
Sie erkennen sofort, wo Sie gute Fortschritte machen und wo es noch Verbesserungspotenzial gibt.

Handeln

Die erreichten Ziele sind sichtbar und Sie leiten sofort Korrekturmaßnahmen ein, wo dies erforderlich ist.

Happy-Index als Kennzahl der Zufriedenheit

**Nachhaltige Verbesserung
der Zufriedenheit**



Zufriedenheit mit dem Service als
täglich messbarer Index
KPI = Key Performance Indikator

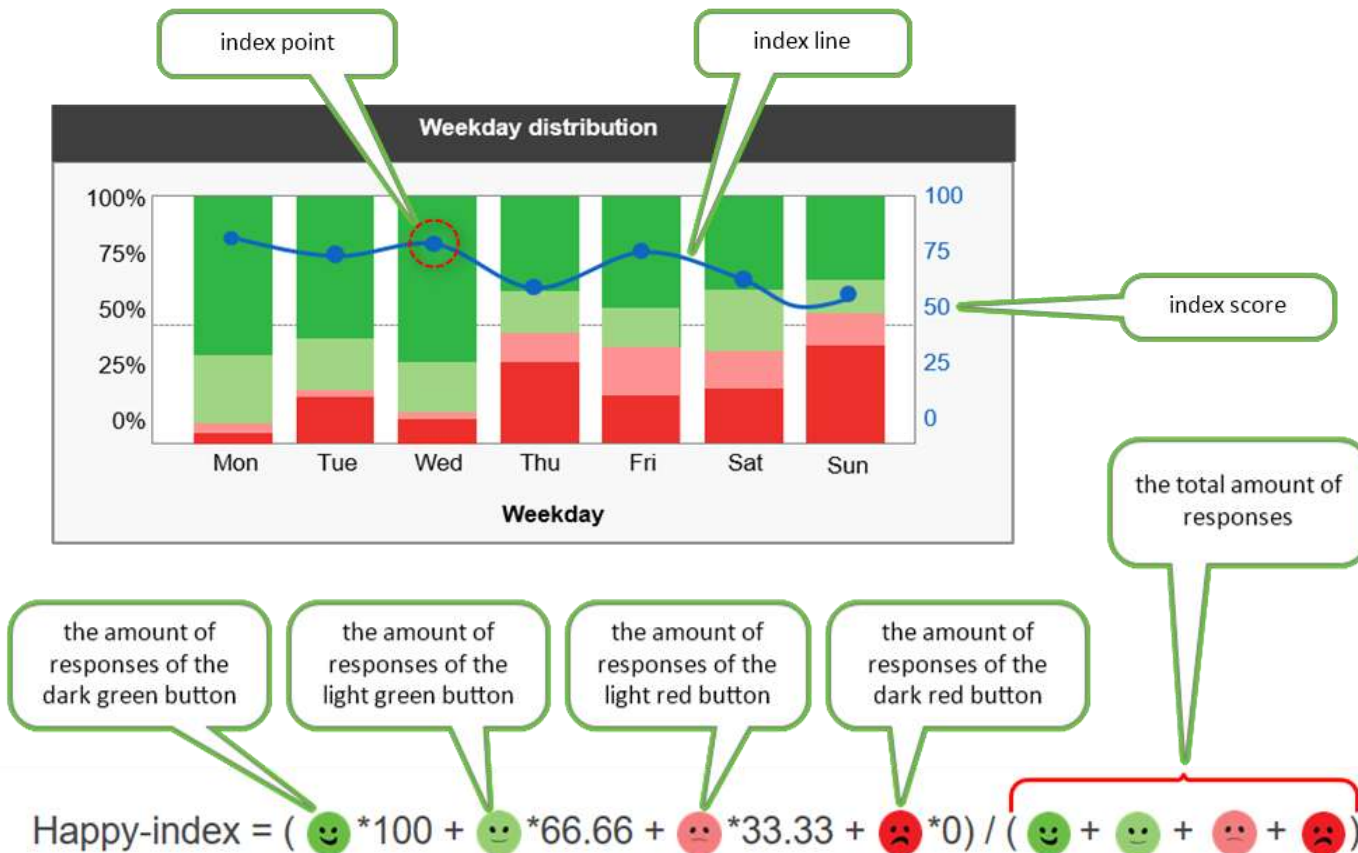


Ihre Mitarbeitenden an der
Servicefront erkennen selbst die
Teamentleistung und reagieren
unmittelbar und selbstständig



Qualitätsvoller Service stärkt das
Vertrauen der Bürgerinnen und
Bürger und macht die
hervorragende Leistung der
Mitarbeitenden sichtbar

Kennzahl der Zufriedenheit



Wenn Sie 100 Antworten erhalten:

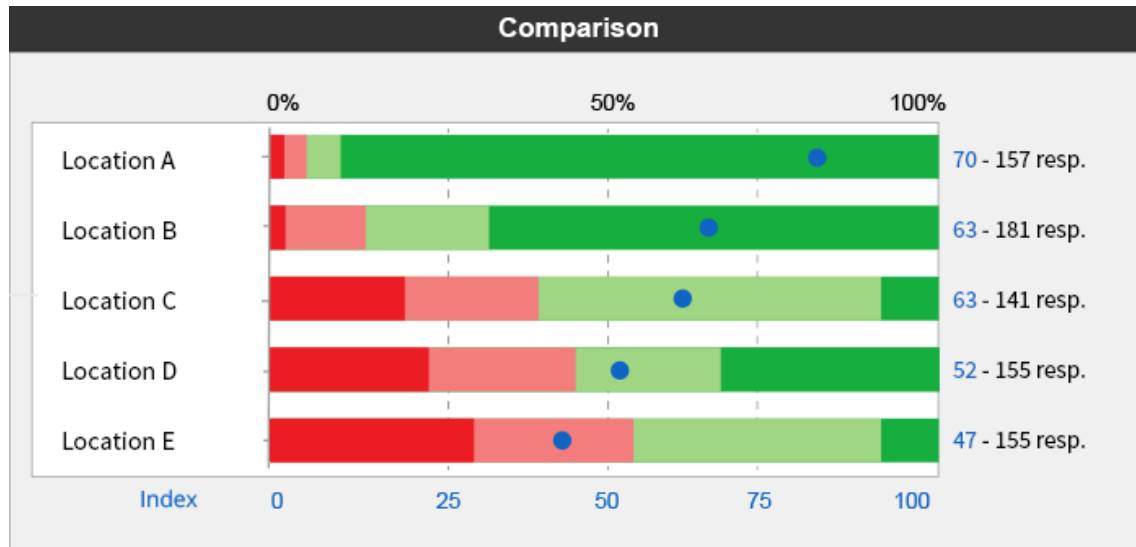
- 40 **Dunkelgrün**
- 20 **Hellgrün**
- 30 **Hellrot**
- 10 **Dunkelrot**

Wird der Index so berechnet:

$$(40 \times 100 + 20 \times 66.66 + 30 \times 33.33 + 10 \times 0) / (40 + 20 + 30 + 10) = 63$$

Reihung der Standorte nach der Kennzahl

Eine Kennzahl, die stündlich, täglich, wöchentlich und monatlich für die jeweilige Servicestelle ausgewertet wird



Grafik oben: Die Reihung der Standorte erfolgt automatisch nach Höhe der Zufriedenheit. Blau ist der Happy-Index, die zentrale Kennzahl für Zufriedenheit.

- Ihre Bereichsleitung erhält per E-Mail **täglich** eine eindeutige **Visualisierung der Performance**
- **Täglicher Vergleich** der **Leistung mit Ihren anderen Standorten** und Branchenwert
- Selbsterkenntnis und **Selbststeuerung** durch Standort-Verantwortliche

Der HappyOrNot Service



**Feedback
erfassen**

Vor Ort und Online

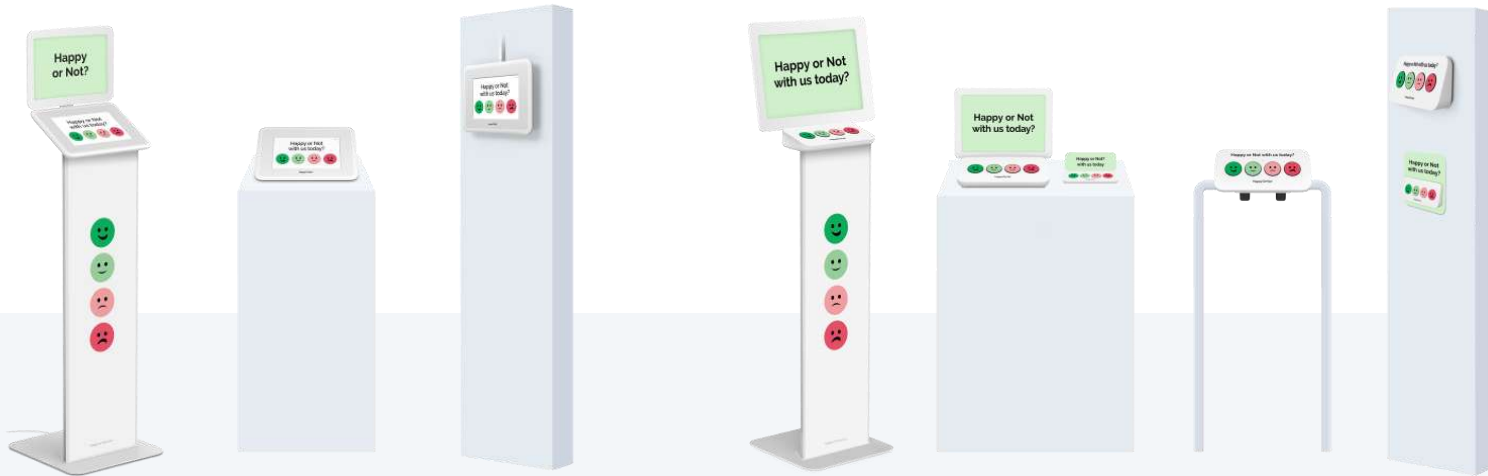


**Cloud-basierter
Berichtsservice**

zur Auswertung und
Analyse der Ergebnisse

Unsere Lösung beinhaltet automatische E-Mail-Berichte, Interaktionsberichte, Intervallschutz und vieles mehr.

Die Smiley-Produktfamilie



Smiley Touch™

Smiley Terminal™



Smiley Digital™

Prognosen und Ziele

Gründe für Unzufriedenheit

Echtzeit-Alarmierung

Leistungsberichte

Details

API

Schnellansicht

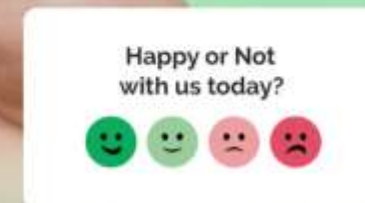
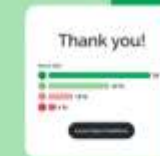
HappyOrNot-App

Bekanntgabe der Ergebnisse

Datenexport

Kundendienst

Smiley-Produkte



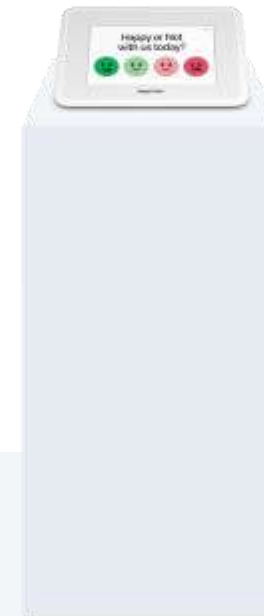
Smiley Touch™

Optionen für Ihre individuellen Anforderungen



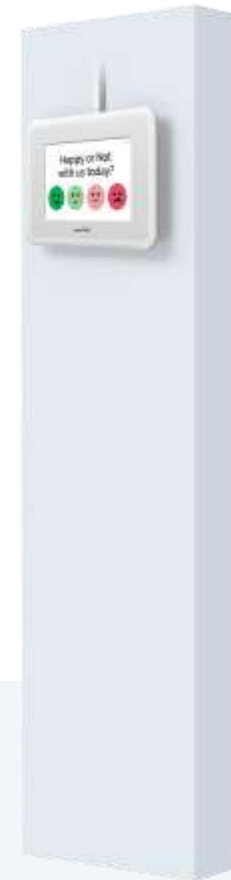
Standversion

Aufstellung am Ausgang Ihres Amtes.



Tischversion

Perfekt für Schalter in Ämtern.



Wandversion

Platzieren Sie es an der Wand mit der Wandhalterung.



06:00–10:00 Uhr
Bitte bewerten Sie die
Beratung.



11:00– 15:00 Uhr
Bitte bewerten Sie die
Wartezeit!



17:00–23:00 Uhr
Bitte bewerten Sie die
heutige Veranstaltung!

Mehrfachumfragen

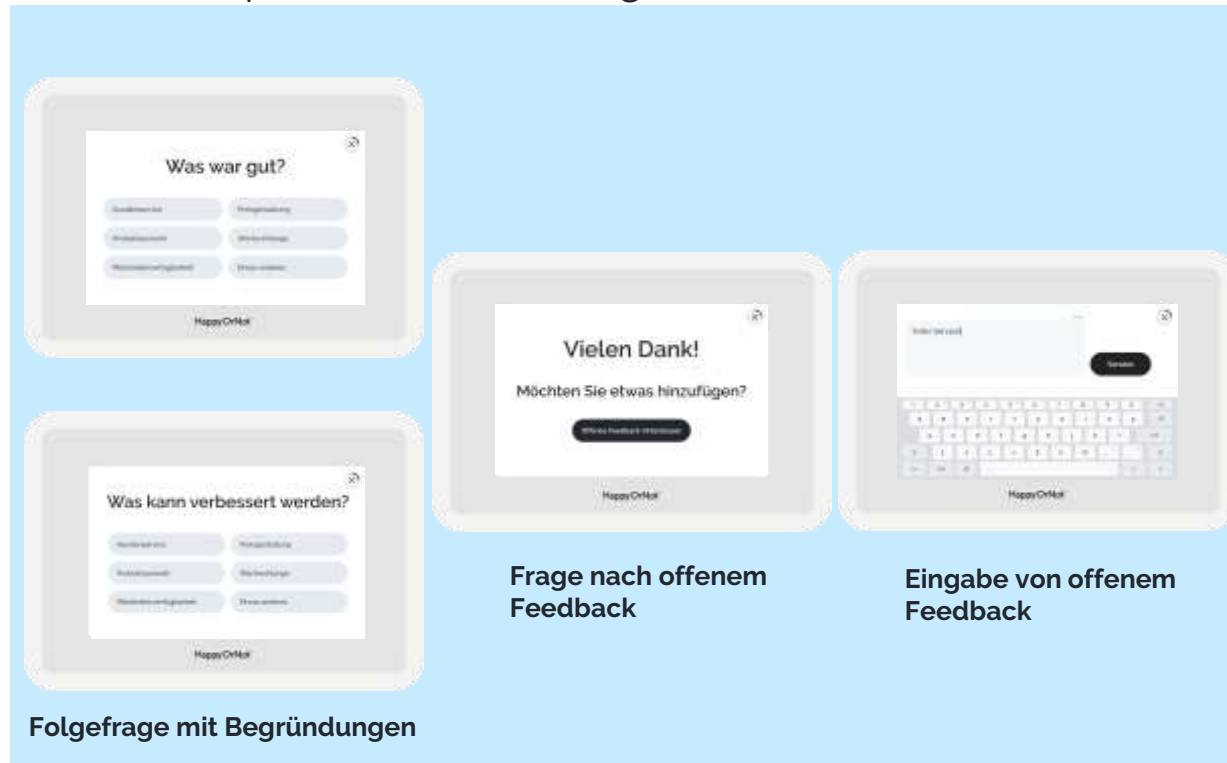
Ihre Umfragen blenden sich automatisch zu vorgegebenen Uhrzeiten am Tag oder zu vorgegebenen Wochentagen am Touch-Bildschirm ein.

Smiley Touch Umfrage-Ablauf

Optionale Darstellung auf dem Bildschirm



Startbildschirm mit der Hauptfrage



Folgefrage mit Begründungen

Frage nach offenem Feedback

Eingabe von offenem Feedback

Smiley Touch™

- Die schnellste Lösung für sofortiges Feedback mit Ursachensuche
- Die HappyOrNot-KI macht eine Zusammenfassung des offenen Feedbacks
- Übertragung der Echtzeitdaten über das Mobilfunknetz, WLAN-Übertragung auch möglich
- Sofort einsatzbereit, automatische Updates über die Cloud
- Branding und individuelle Gestaltungsoptionen verfügbar
- Erhältlich als Stand- oder Tischversion sowie zur Wandmontage

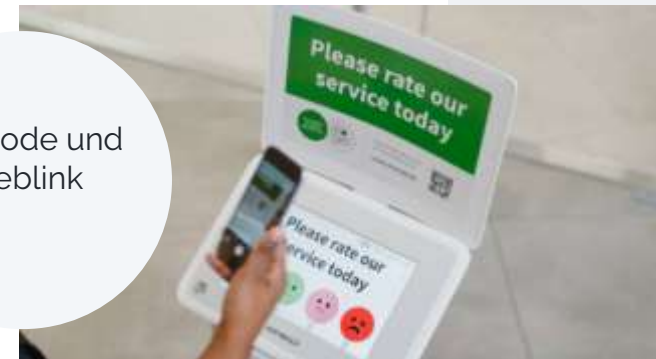


Entdecken Sie das WARUM

Antibakterieller
Touchscreen



QR-Code und
Weblink



Personalisierung von Smiley Touch

Wählen Sie den gewünschten Ablauf

- Hauptfrage (vier Smileys) – Immer aktiv
- 2 Anschlussfragen (Highlights oder Schwachpunkte) – Optional
- Offene Kommentare – Optional
- Ergebnisse – Optional



Umfrage

Hauptfrage personalisierbar



Frage

Hauptfrage personalisierbar



Offenes Feedback

kann von Admins aktiviert/deaktiviert werden



3 Geschwindigkeiten

für das Wechseln der Ansicht



12 Anschlussoptionen

2–6 für positive und 2–6 für negative Feedbacks

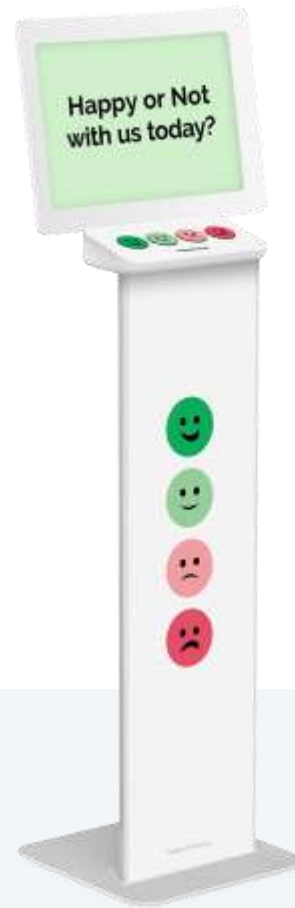


36 Sprachen

bis zu 9 pro Umfrage

Smiley Terminal™

Optionen für Ihre
individuellen
Anforderungen



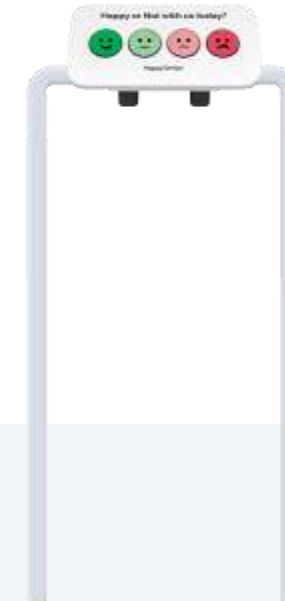
Standversion

Branding und individuelle Gestaltungsoptionen verfügbar, sofort einsatzbereit, 100 % drahtlos.



Tischversion

Perfekt für Service-Desks,



Schienenversion

Einfache Installation und anpassbar an verschiedene Schienen. Geeignet für hochfrequentierte Orte oder bei Platzmangel.



Wandversion

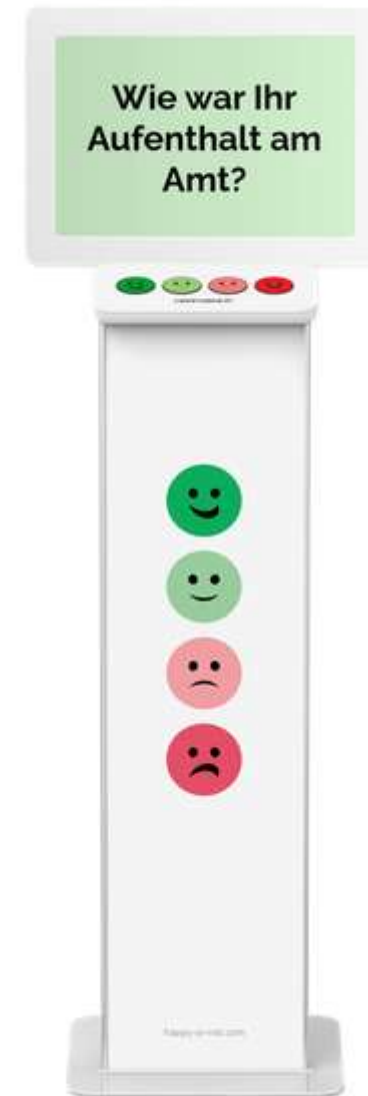
Eine Klebefolie ist bei dieser Lösung inkludiert.

Smiley Terminal™

- Einfache und einladende Möglichkeit, schnell mit statistisch relevanten Beteiligungsquoten Antworten auf eine einzelne Frage zu erhalten
- Echtzeitdaten und bis zu 3 Jahren Batterieautonomie
- Sofort einsatzbereit
- Branding und individuelle Gestaltungsoptionen verfügbar
- Erhältlich als Stand-, Tisch-, Schienen- und Mini-Version sowie zur Wand- und Schienenmontage



Erfassen Sie umfangreiches Feedback an
vielfrequenzierten Orten



Antibakterielle
Touch-Buttons
(optional)

Smiley Digital™

Hohe Antwortraten und praxisnahe Erkenntnisse an allen Touchpoints

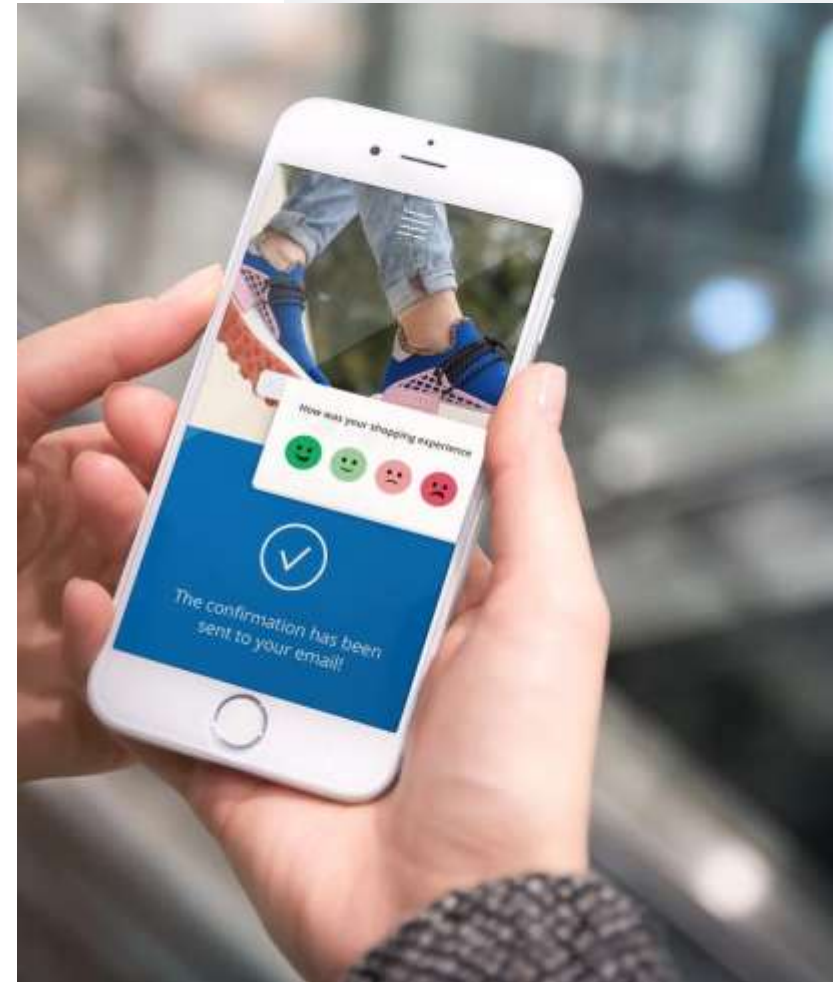
Sofort einsatzbereit für praktisch alle physischen und digitalen Touchpoints mit demselben Funktionsumfang wie die physischen Geräte

Ergänzt die physischen Smileys mit einem Rundum-Überblick

In den Versionen Pop-up, Embed Web & E-Mail und Solo

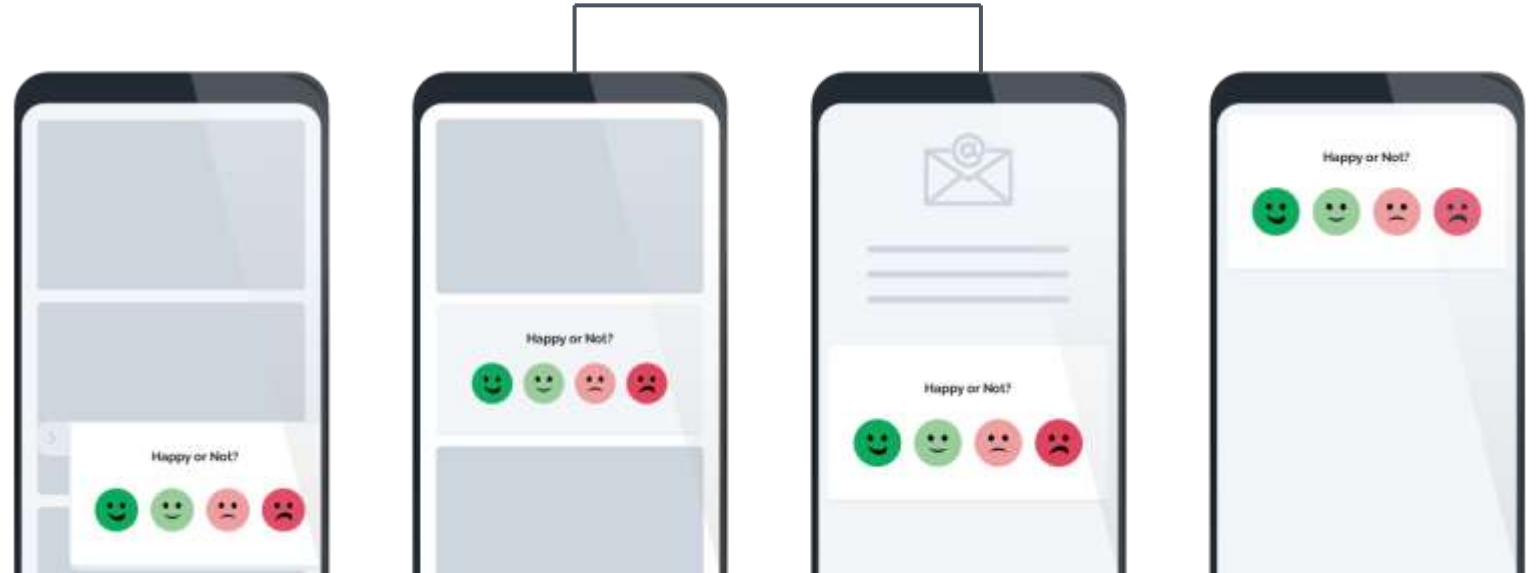


Starten Sie durch, mit der nahtlosen Customer Experience über alle Kanäle



Smiley Digital™

Optionen für Ihre individuellen Anforderungen



Pop-up

Für die einmalige Anzeige, zum Beispiel in Bürgerportalen oder auf einer „Danke“-Seite. Antwortraten von bis zu 80 %.

Embed Web & Embed E-Mail

Für personalisierte Umfragen auf beliebigen Websites oder in E-Mails

Solo

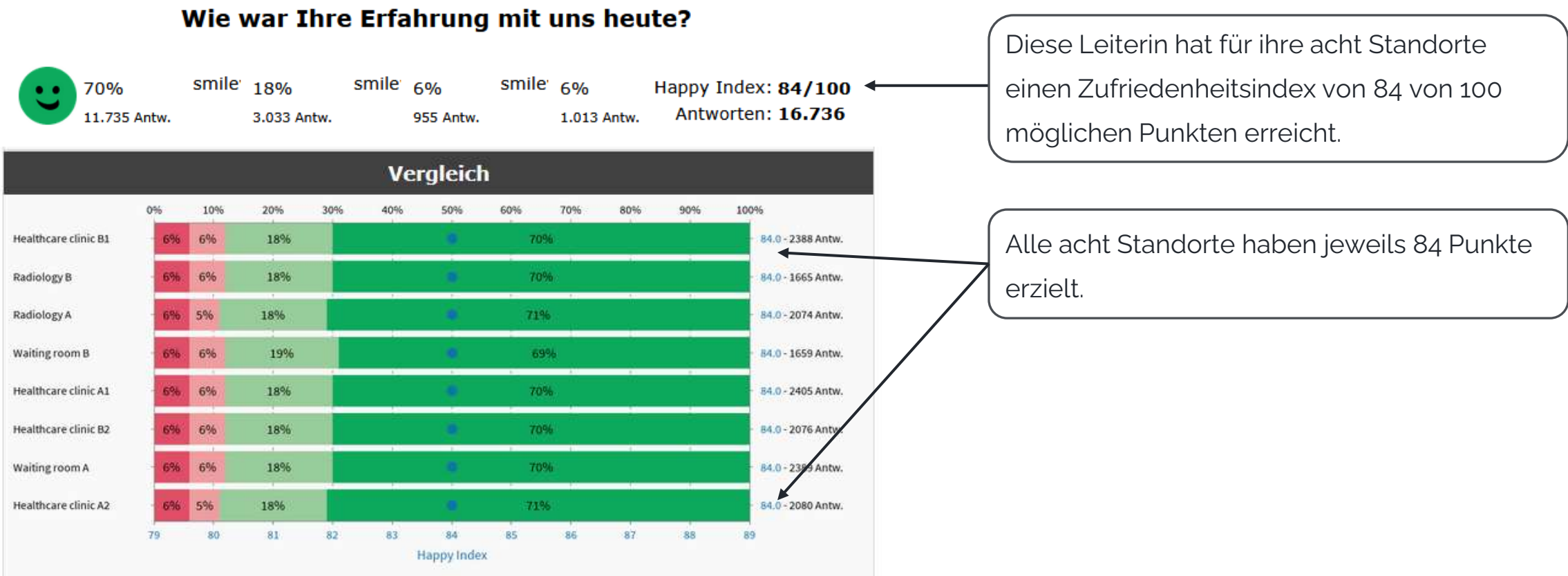
Für einfaches Mikro-Feedback an lokalen oder digitalen Touchpoints

3. Welche Berichte erhalten Sie?

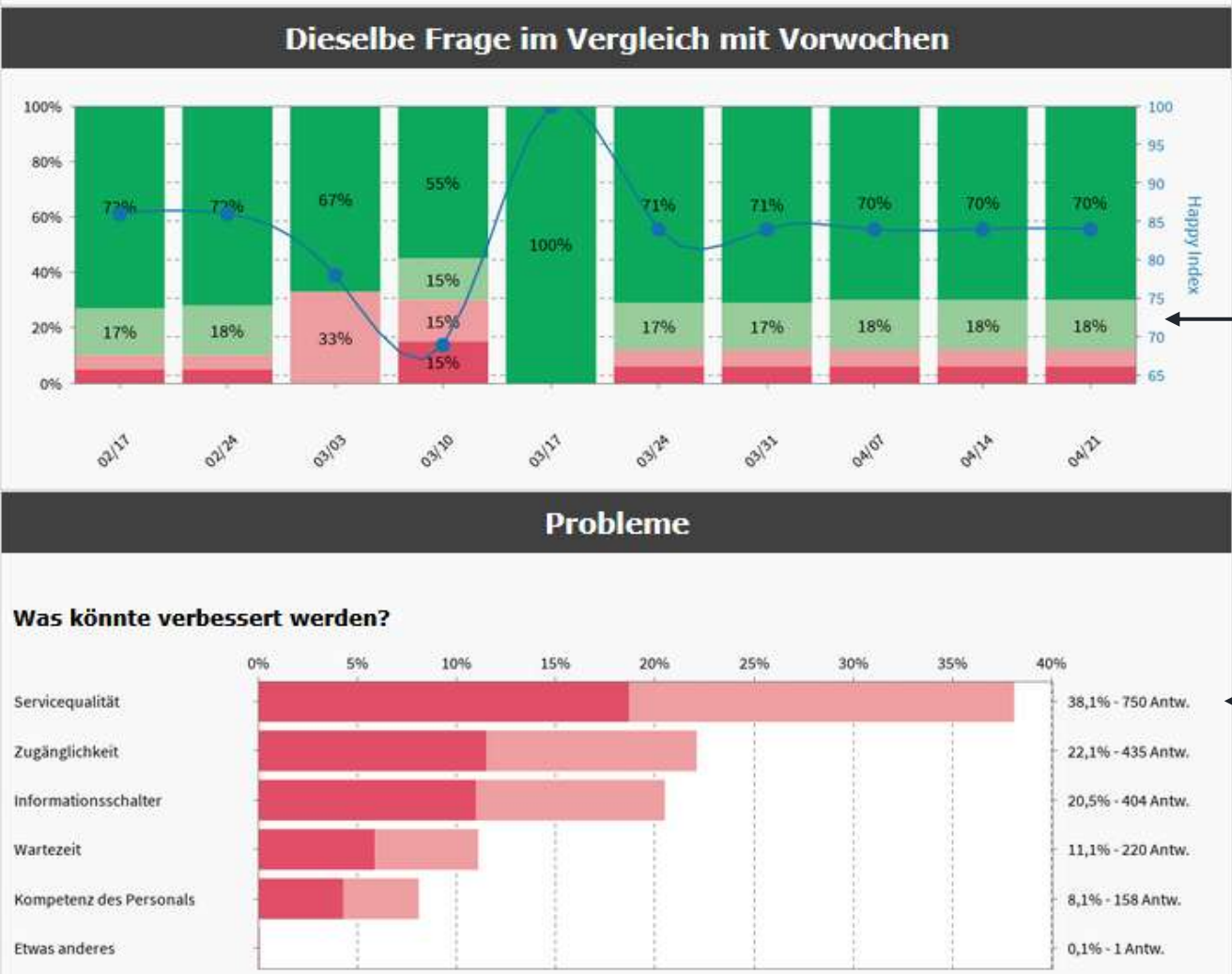
Wochenberichte für Bereichsleiter

Wochenbericht
21.04.25 – 27.04.25

Management-Bericht
Healthcare (8 Einheiten)

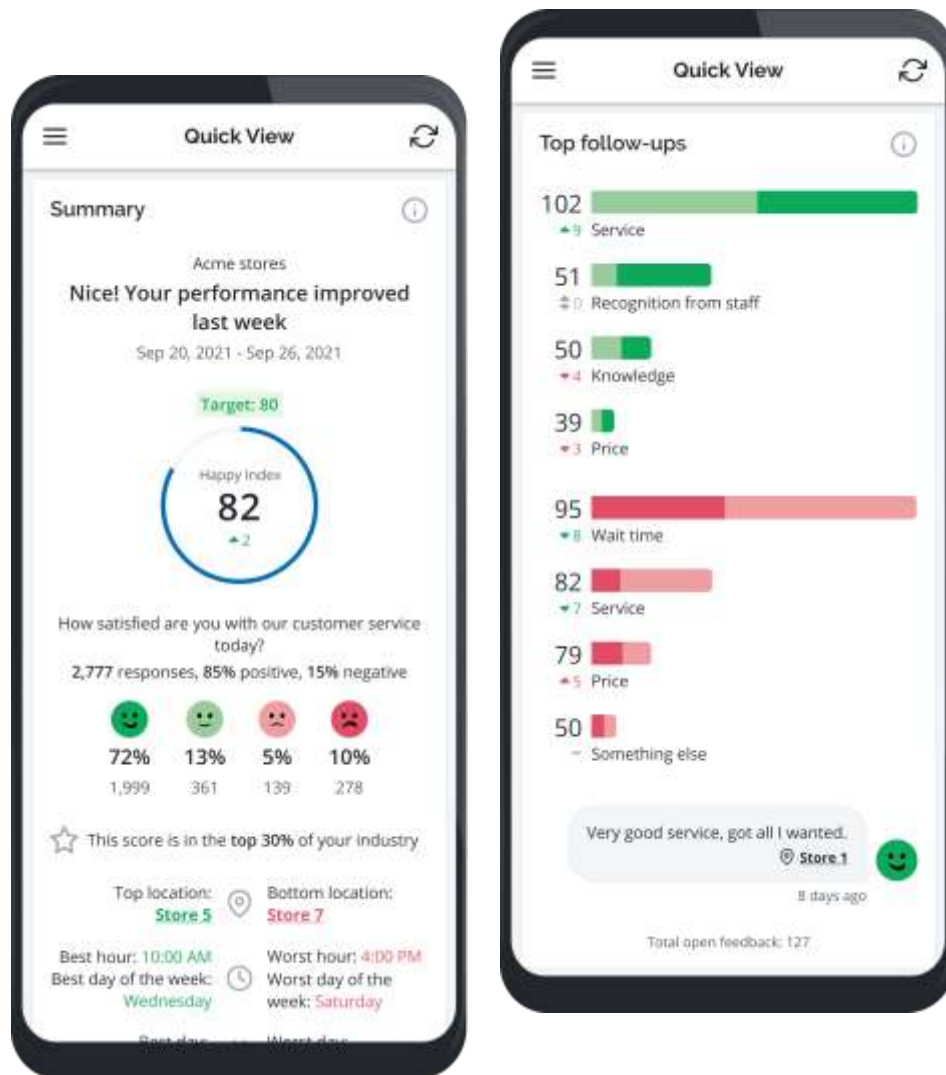


Wochenberichte für Bereichsleiter



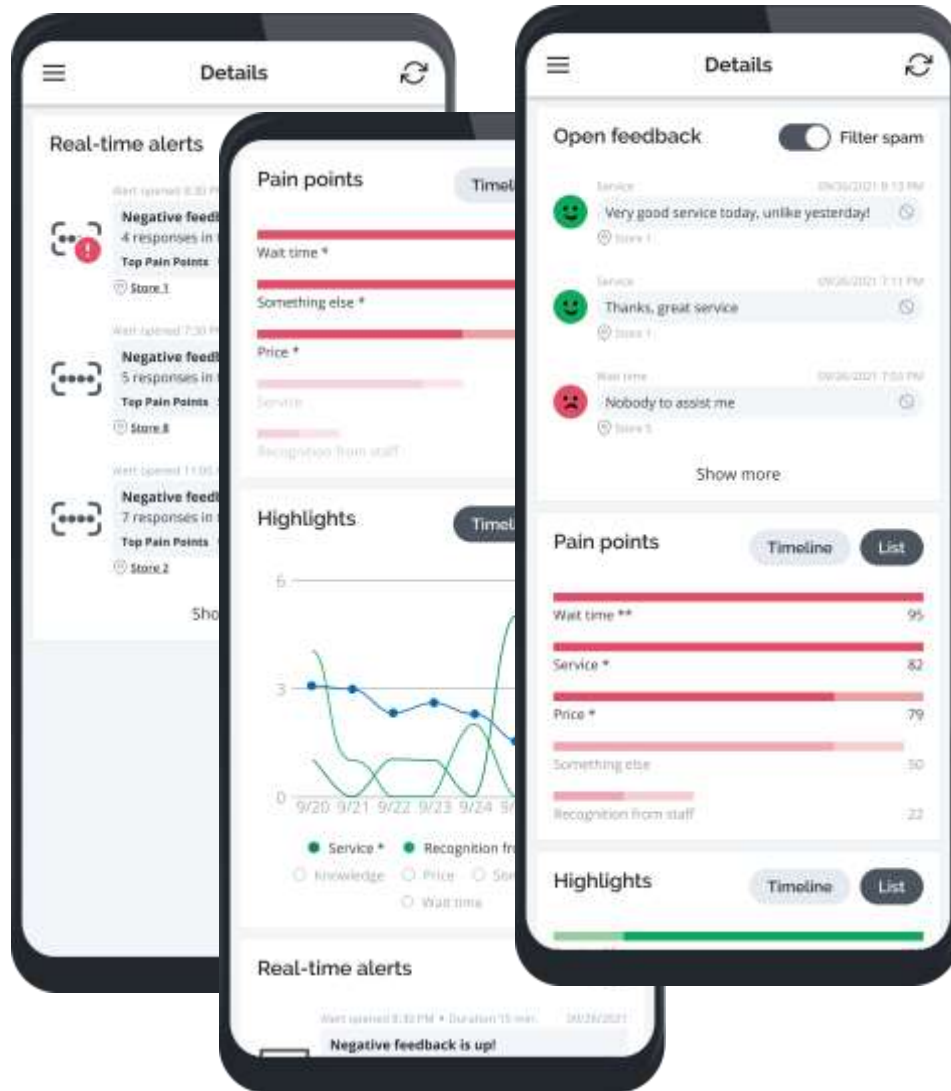
Sie sehen im E-Mail, wie sich die Zufriedenheit von Woche zu Woche entwickelt hat.

Beim Smiley Touch erhalten Sie auch die Begründungen für Unzufriedenheit ausgewertet. 38,1 % der unzufriedenen Befragten waren mit der Servicequalität unzufrieden.



Schnellansicht

- Überblick über die Kennzahlen der Antragstellenden
- Benchmarking-Vergleiche auf Bereichs- und Regionalebene
- Leistungs-Benchmarking in Echtzeit für den Vergleich mit früheren Zeiträumen



Details

- Analysieren Sie Ihre Leistung mit dem benutzerfreundlichen Toolset
- Benchmarking-Vergleiche auf Bereichs- und Regionalebene
- Filtern der Ergebnisse nach Standort, Datum und Uhrzeit

Leistungsberichte

Periodenberichte werden automatisch an Sie und Ihre Teams gesendet

- Einfache Freigabe der HappyOrNot-Ergebnisse im Amt
- Die Tages- und Wochenberichte eignen sich hervorragend als Grundlage für bereichsübergreifende Verbesserungen.



HappyOrNot-App

Sofortiger Zugriff auf HappyOrNot Analytics von iOS- und Android-Geräten

Behalten Sie alles mühelos im Blick:
Schnellansicht, Details, Alarme, Admin-Bereich,
Profilansicht, Hilfe und mehr.



Hinweis! Sie benötigen die HappyOrNot-App für
Echtzeit-Kooperation



Gründe für Zufriedenheit

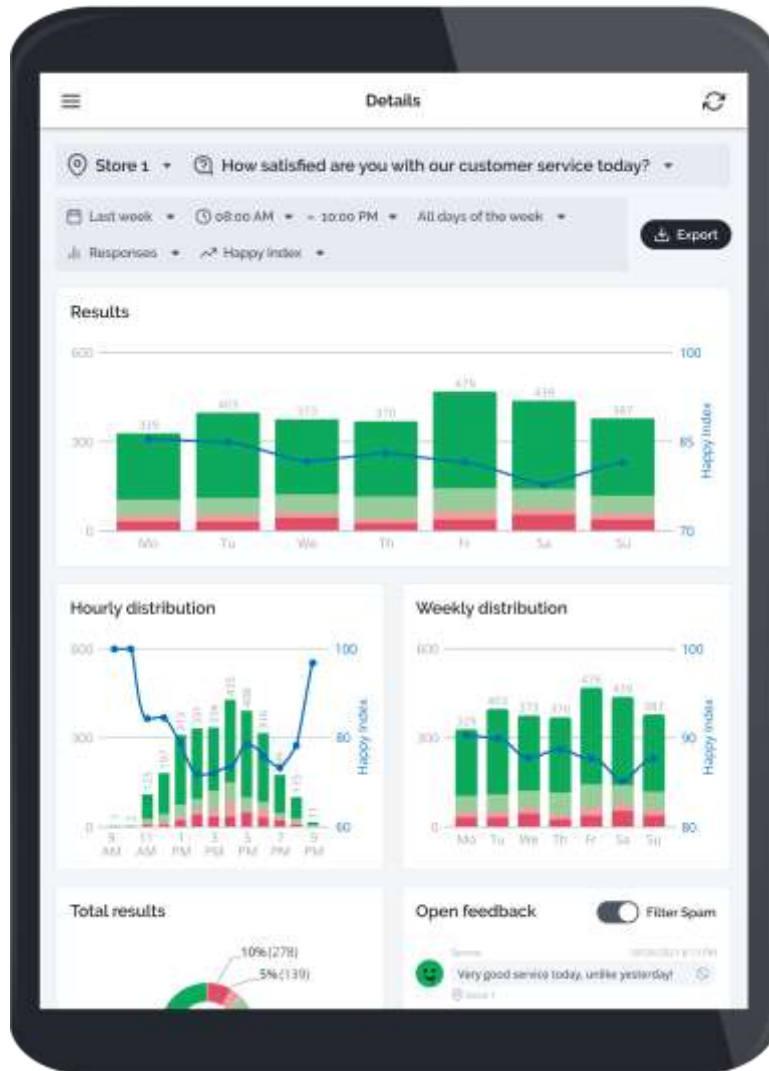
Konzentrieren Sie sich auf das Wichtige

- Wir zeigen Ihnen, welche Ursachen statistisch relevant sind
 - Zwei Sterne: hohe Signifikanz. Konzentrieren Sie sich zuerst auf diese Aspekte
 - Ein Stern: Diese Aspekte sind von geringerer Signifikanz, es lohnt sich aber trotzdem, sie im Auge zu behalten



Bestandteil der Professional-Option.





Datenexport

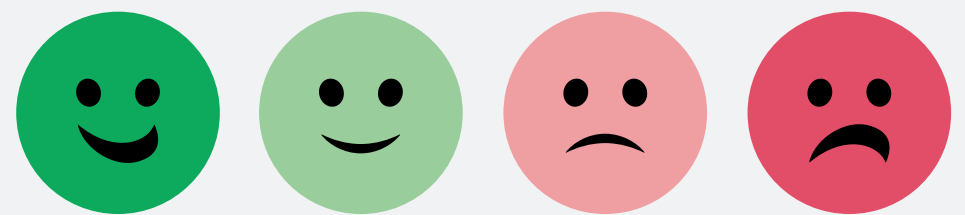
Einfache Datenausgabe mit vielen Optionen

- Stimmen Sie den Detaillierungsgrad und die Formate auf Ihre Bedürfnisse ab
- Exportieren Sie standortspezifische oder alle Daten in PDF, Excel oder Power Point
- Erstellen Sie Diagramme im Bildformat

4. Empfohlene Vorgangsweise für Einführung des Analysesystems

Die HappyOrNot-Einführung

- **Auswahl von Standorten** und **Nominierung des Projektteams**
- Definition der **Ziele der Messung** und Messbereiche
- **Projektleitfaden** und **Information an Stakeholder** zwei Wochen vor Start
- **Start** des Projektes
- **Schulung** zur Anwendung etwa vier Wochen nach Start **mit Ihren Echtdaten**



HappyOrNot[®]

Vielen Dank!