

PROJEKTREFERENZ
ENTLASTUNG DES SERVICE MANAGEMENT
TEAMS DURCH BI-REPORTINGS

ERGEBNISSE & VORTEILE

Entlastung des Teams durch die Übernahme diverser Tasks. Einführung von BI-Reports für relevante Stakeholder mit dem Ziel, ITSM-Tools zu tracken und einen Überblick aktuellen Auslastung zu erhalten. Durch historische Analysen und die Berechnungen der KPIs lassen sich Probleme zudem besser identifizieren.



KUNDE

Öffentliche Verwaltung



HERAUSFORDERUNGEN

Durch die neuen Herausforderungen des digitalen Wandels benötigt das Team Unterstützung in der Verwaltung und Verbesserung von kantonalen Services.



VORGEHEN

Unterstützung des Service & Account Management in Bezug auf Service Design, Service Beschreibung, Service Katalog, Aufbau einer Betriebsorganisation und Dokumentation Betrieb im Betriebshandbuch. Projektmanagement-Office-Aktivitäten wie das Erstellen von Status Reports, Stakeholder-Kommunikationen und die Konzeptionierung sowie Erstellung von datengetriebenen BI-Reports.



ZAHLEN & FAKTEN

18 Monate



QUDITS ROLLE

Service Manager ad interim