

Projektantrag		Projekt-Nr.: Bi21a Datum: 06.12.2022
Bezeichnung des Projektes/Phase “Reorganisation der Support-Abteilung“		
Projekt -Organisation		
Entscheider Armin Dörzbach (CEO)	Projektleiter Noah Gertsch (CIO)	Projekt-Mitarbeiter Til Bäckman (CIO Stv.)
Betroffene Organisationseinheiten (Gestaltungsbereich)		
Hauptbetroffene Einheit Support		Weitere betroffene Einheiten GL
Termine		
Start-Termin 06.12.2022	Endtermin Vorstudie 27.12.2022	Spätester Einführungstermin 29.01.2023
Budget		
Phase : 1 Stunde		Gesamtbudget: +/- 25 Stunden pro Person
Information		
Empfänger Armin Dörzbach (CEO) Noah Gertsch (CIO) Til Bäckman (CIO Stv.)	Termin/Ereignis 06.12.2022	Form PDF in <u>Abgabeordner</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. 1. Grundlage des Auftrags 2. 2. Ziele / Anforderungen 3. 3. Aufgaben 		

Grundlagen des Auftrags:

Momentan ist unsere Firma mit rund 30 Kunden gut ausgelastet. Unsere 12 Mitarbeiter arbeiten nach 2 verschiedenen Angebotes Modellen einerseits im support von Mo-FR 08:00-17:00, und andererseits Verrechnung nach aufwand. Da in den nächsten Jahren eine starke Zunahme an zu betreuende Kunden zu erwarten ist, müssen wir etwas an unserer jetzigen Struktur verändern.

Ausserdem beklagte sich der Fachgruppenleiter, schon darüber, dass die support Mitarbeiter zu stark ausgelastet seien. Dies weil um die 70% der Anfragen an den Support gehen. Die anderen 3 Teams haben dadurch nur 30% der anfragen.

Ziel:

Wir wollen einen komfortablen Ablauf, für ein möglichst gutes Kundenerlebnis. Dazu brauchen wir einen systematisch gut geregelten Ablauf. Unsere Prozesse müssen auch transparent und nachvollziehbar sein. Die Auslastung des Supports soll gleichmäßig und fair aufgeteilt sein, der die durchgehende Erreichbarkeit ermöglicht. Auch wollen wir mehr Optionen für die Kunden, was den Support betrifft. Auch wollen wir für die nächsten Jahre gerüstet sein, was die Auslastung angeht. Damit wir uns stetig verbessern können wollen wir auf das Feedback von unseren Kunden genau eingehen.

Aufgaben:

Damit wir auch in Zukunft den optimalen support für unsere Kunden gewährleisten können, müssen wir die oben genannten Ziele anstreben. Die Reorganisation erfordert die Umsetzung unten genannter Schritte. Um diese Ziele zu erfüllen, sollen wir in unserer Support Abteilung ein Helpdesk und ein Effizient funktionierendes Ticketsystem evaluieren und implementieren. Mit einem Ticketsystem lassen sich Problem die auftreten katalogisieren und archivieren, damit man später von dem Wissen profitieren kann. Auch machen wir verschiedene SLA damit wir eine Massgeschneiderte Lösung für die Kunden anbieten können. Damit unsere Mitarbeiter die obigen Ziele auch erreichen könne werden diese geschult und neue eingestellt.

Auftraggeber		Erledigt	
_____		✓	
Datum	Unterschrift	Datum	Unterschrift
		06.12.22	