Betriebsmodell nach Einführung eines digitalen Tools

Folgende Themen und Fragestellungen sollten für einen erfolgreichen und stabilen Betrieb definiert werden:

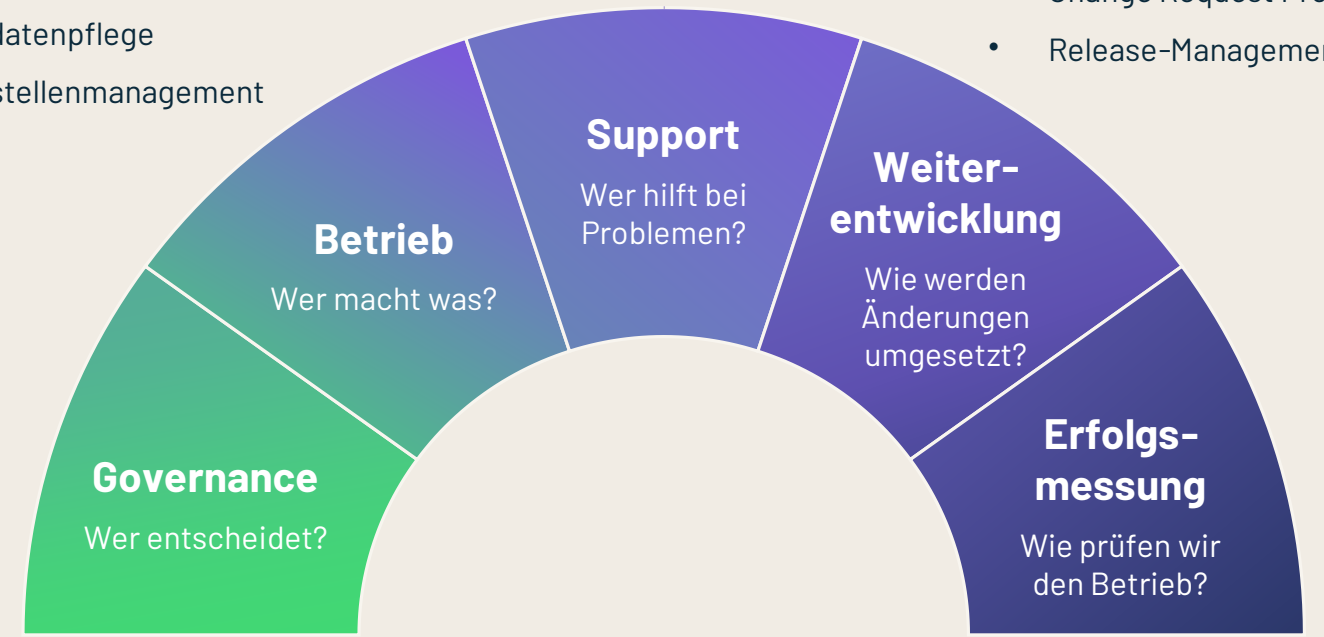
- Product Owner: Maximierung Business Value
- Process Owner: Sicherstellung effizienter, stabiler und regelkonformer Prozesse
- Steuerungskreis und Abstimmungsstruktur

- Rollen- und Berechtigungs-management
- Stammdatenpflege
- Schnittstellenmanagement

- 1st, 2nd und 3rd Level Support
- Eskalationswege

- Kontinuierliche Optimierung
- Change Request Prozess
- Release-Management

- KPIs, bspw. Nutzungsquote, Ticketvolumen, Bearbeitungsdauer
- Nutzerfeedback



© THE MAK'ED TEAM GmbH & Co. KG