

Daily Business (SDM, Support Coordinators)

1. Service Desk

Fokus: *Gesamtüberblick über die aktuelle Ticketlage und deren Bearbeitungsstand, insbesondere zur Einhaltung von Reaktionszeiten und Service Levels.*

Dashboard-relevante Themen:

- **Monitoring offener Tickets nach:**
 - Typ (Incident vs. Service Request)
 - Status (Neu, in Bearbeitung, Gelöst etc.)
 - Wiedervorlagen (z. B. Userrückmeldungen, erneut zu prüfen)
- **KPI-Tracking:**
 - Gesamtanzahl offener Tickets
 - Verhältnis SR vs. INC
 - Reaktionszeit / Lösungszeit im Abgleich mit Zielwerten
 - < X: im Soll
 - > X: verspätet → Eskalation

Dashboard-Fokus:

Frühwarnsystem für SLA-Risiken und Servicequalität im Erstkontakt, Visualisierung aktueller Belastungslage.

2. Service Teams

Fokus: *Transparenz über die Ticketverteilung und Performance einzelner Service Teams zur Optimierung von Ressourcen und Teamsteuerung.*

Dashboard-relevante Themen:

- **Ticketübersicht je Team:**
 - Typ (SR, INC)
 - Status (offen, in Arbeit, erledigt)
- **KPI-Tracking:**
 - Anzahl offener Tickets pro Typ & Team
 - Einhaltung von Reaktions- und Lösungszeiten
 - < X: im Soll
 - > X: verspätet → Eskalation

Dashboard-Fokus:

Vergleichbarkeit der Teamleistung, Identifikation von Überlastung oder Unterstützungsbedarf einzelner Teams.

3. Mitarbeiter

Fokus: *Detaillierte Sicht auf individuelle Auslastung und Bearbeitungsperformance zur Unterstützung durch Support Coordinators.*

Dashboard-relevante Themen:

- **Tickets je Mitarbeiter:**
 - **Nach Typ & Status**
 - **In individuellen Übersichten (z. B. personalisierte Boards je Coordinator) [Wunsch]**
- **KPI-Tracking:**
 - **Offene Tickets**
 - **Pausierte Tickets**
 - **Reaktions- und Lösungszeit je Mitarbeiter**
 - **< X: im Soll**
 - **> X: verspätet → Eskalation**

Dashboard-Fokus:

Einzelfallsteuerung bei SLA-Verstößen, gezielte Entlastung oder Eskalationsmanagement, gerechte Aufgabenverteilung.