

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.