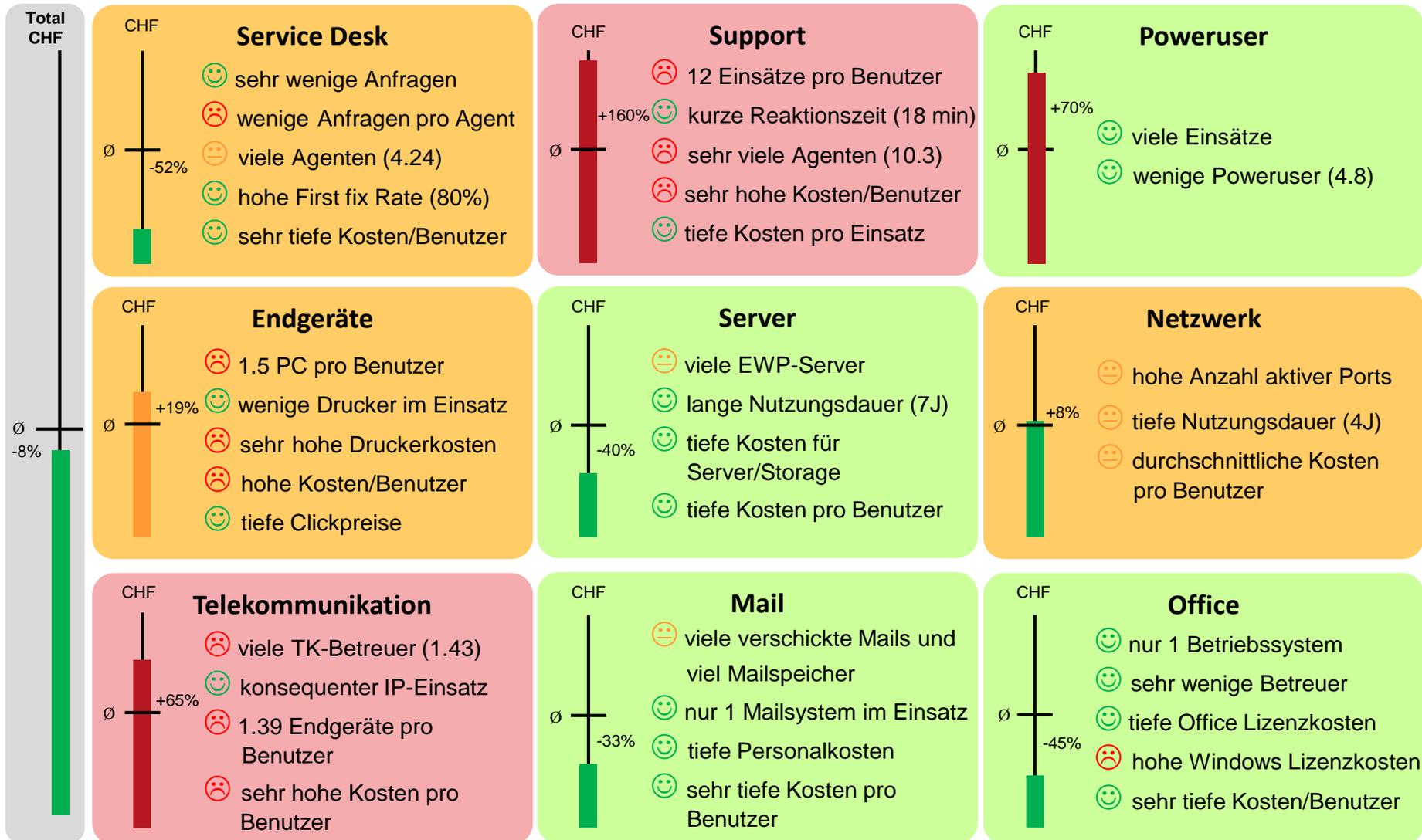
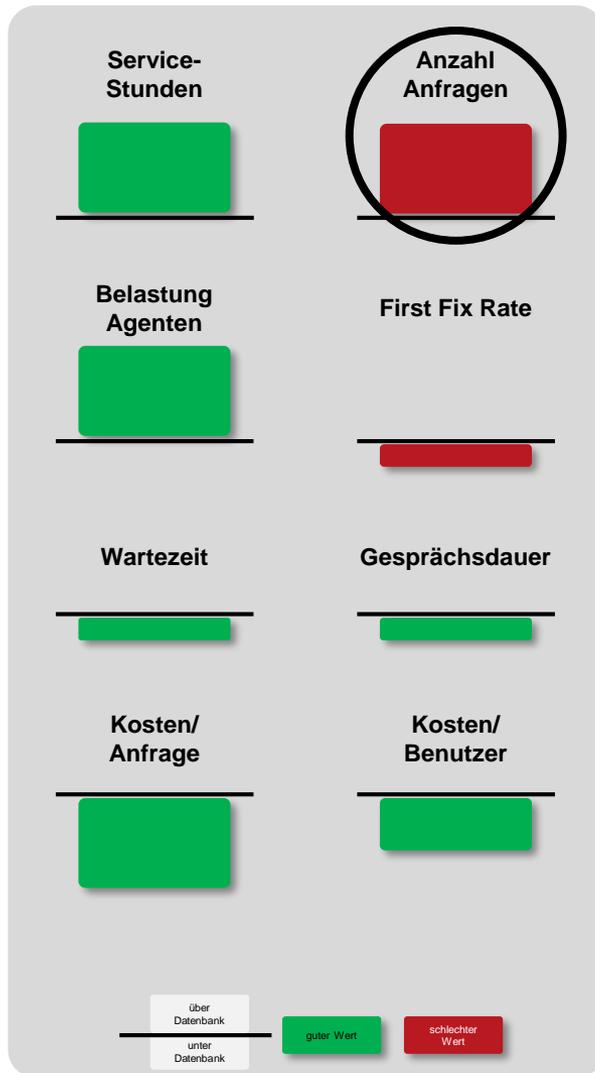


EWP-Benchmarking Cockpit



Fazit Service Desk



Zusammenfassung

- Der Service Desk verursacht Kosten von CHF xx pro Benutzer im Monat. Dieser Wert ist sehr tief und liegt rund auf der Hälfte der Durchschnittswerte der axeba Datenbank.
- Demgegenüber stehen eine sehr hohe «First Fix Rate» von 80% und eine kurze «Wartezeit am Telefon» von 16 Sekunden. Diese guten Werte führen tendenziell zu einer hohen Benutzerzufriedenheit mit dem Service Desk Service.
- Der Grund für die tiefen Kosten ist die geringe Anzahl Anfragen pro Benutzer. Der tiefe Wert wird durch das Poweruser-Konzept ermöglicht. Die Benutzer rufen nicht direkt den Service Desk an sondern müssen sich bei Fragen, Störungen und Bestellungen an die Poweruser ihrer Organisation wenden.
- Bei der geringen Anzahl Anfragen pro Benutzer – ein Drittel der Durchschnittswerte – sollten sich auch die Kosten pro Benutzer auf einem Drittel der Durchschnittswerte bewegen. Die Kosten liegen aber lediglich 50% unter den Durchschnittswerten. Dies deutet auf eine hohe Ressourcierung des Service Desk hin.

Optimierungspotential und Empfehlungen

- ☞ *Ressourcierung des Service Desks prüfen und eine Reduktion von 1 FTE ins Auge fassen*
Diese Massnahme führt zu Einsparungen von rund CHF xx pro Benutzer im Monat
- ☞ *Analysieren, weshalb sich die «First Fix Rate» seit 2012 verschlechtert hat*
- ☞ *Erhebung der Benutzerzufriedenheit um sicher zu sein, ob der Service durch die Anrufer als gut beurteilt wird*
- ☞ *Reduktion der Nutzungsdauer der Notebooks von 5 auf 4 Jahre ins Auge fassen (siehe auch Kapitel «Endgeräte»)*