



MeJuvante

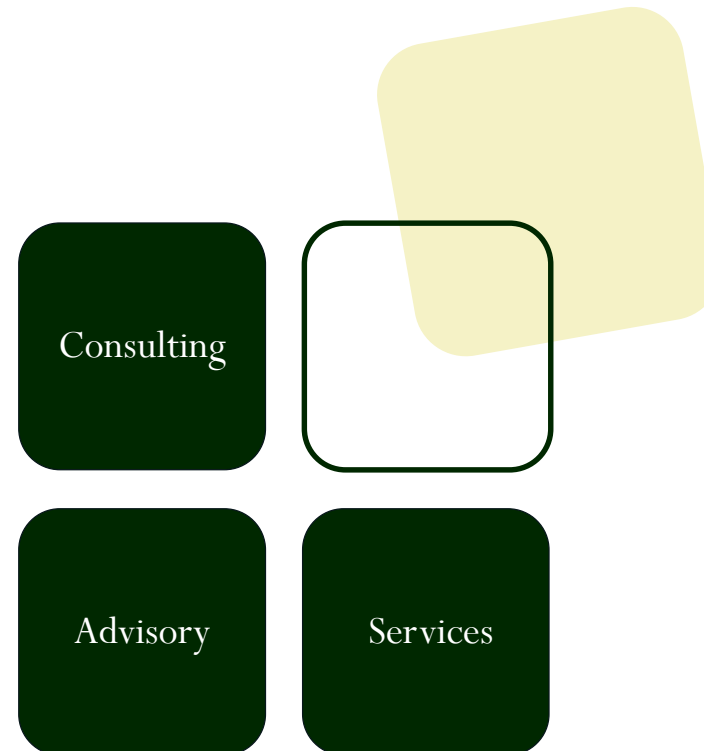
The sourcing management company

Ziel des Kunden

- Analyse der technischen und fachlichen Strukturen der Supportlandschaft
- Ableitung eines Migrationsplanes für die Pilotierung, Optimierung und den operativen Regelbetrieb

Projektergebnisse

- Realisierung des Vorhabens nach Abschluss der Angebotsphase
- Umsetzung eines einheitlichen DMS (und Aspekte einer UC) im Rahmen der Integration zwischen auslagernden und integrierenden Unternehmen



Ausgangssituation

- Supportcenter sind aktuell in einem ineffizienten Status
- Keine vorhandene Bestandsaufnahme der technischen und fachlichen Gesamtsituation
- Kundenanforderungen sind aufgrund strategischer Entscheidungen an einen Provider auszulagern

Mehrwert für den Kunden

- Definition von KPIs zum effizienten Reporting
- Einführung des Pilotmonitorings zur Überwachung und Abschluss des Piloten
- Definiertes Vorgehen zur Überwachung der fachlichen und technischen Tests