****

**SIX SIGMA-PROJEKTCHARTA FÜR DIE IT-BRANCHE BEISPIELVORLAGE**

WICHTIGE ERINNERUNG

Ein narrativer schriftlicher Auftrag muss von den Projektsponsoren in Umlauf gebracht und unterzeichnet werden. Sie können eine ausgefüllte Version dieser Vorlage an Ihren schriftlichen Auftrag anhängen, um ihn kurz und prägnant zu halten.

Stellen Sie sicher, dass Sie sich mit dem Projektteam und den Sponsoren treffen, bevor Sie diese Vorlage ausfüllen. Ein Großteil der erforderlichen Informationen ergibt sich aus einem Gespräch mit diesen Parteien.

ALLGEMEINE PROJEKTINFORMATIONEN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROJEKTNAME | PROJEKTMANAGER | PROJEKTSPONSOR |
|  IT-Ticketing-Prozess |   |   |
| E-MAIL-ADRESSE | TELEFON | ORGANISATIONSEINHEIT |
|   | 000-000-0000 |   |
| ZUGEWIESENE GREEN BELTS |   |   | VORAUSSICHTLICHES STARTDATUM | VORAUSSICHTLICHES ABSCHLUSSDATUM |
|   | 00/00/0000 | 00/00/0000 |
| ZUGEWIESENE BLACK BELTS |   |   | ERWARTETE EINSPARUNGEN | GESCHÄTZTE KOSTEN |
|   | $ 237.750 | $ 184.900 |

PROJEKTÜBERSICHT

|  |  |
| --- | --- |
| PROBLEM ODER SCHWIERIGKEIT  | Den IT-Ticketing-Prozess und Burnout bei Mitarbeitern |
| ZWECK DES PROJEKTS | Von den 2.182 Tickets, die in den letzten beiden Jahren eingereicht wurden, betrafen 48 Prozent Softwareprobleme. Der Anstieg der offenen Tickets hat sich negativ auf die Instandhaltung der Infrastruktur der Abteilung ausgewirkt und das Team weit über das regelmäßige Arbeitspensum hinaus gebracht. Darüber ist der Abteilung eine zunehmende Anzahl von Tickets entgangen, eine Situation, die sich negativ auf die Wahrnehmung der IT im Unternehmen auswirkt. Mit einer überdurchschnittlichen jährlichen Einführung von Software haben IT-Mitarbeiter einen rasanten Anstieg bei der Arbeitsbelastung erlebt, der aus einem erhöhten Aufkommen von Verantwortlichkeiten in den Bereichen präventive Wartung und Fehlerbehebung resultierte. (Mitarbeiter, die mit der neuen Software nicht vertraut sind, haben mehr Fehler gemacht.) Jeder Mitarbeiter in der Abteilung hat durchschnittlich acht bis 10 Wochenstunden Überstunden geleistet. |
| GESCHÄFTS- SZENARIO | Unsere interne IT-Abteilung, die für die Verwaltung der Infrastruktur verantwortlich ist, die IT-bezogene Mitarbeitervorfälle und die Problemlösung nachverfolgt, hat einen Anstieg von verpassten Tickets und Nacharbeiten, einen Produktivitätsverlust und einen höheren Abteilungsstress gemeldet. |
| ZIELE / MESSZAHLEN | Unser Erfolgskriterium lautet wie folgt: Innerhalb von drei Monaten reduzieren wir softwarebezogene Tickets aus externen Abteilungen um 40 Prozent. |
| ERWARTETE LEISTUNGEN |  |

PROJEKTUMFANG

|  |  |
| --- | --- |
| INNERHALB DES UMFANGS | Umfang: Tickets konzentrieren sich auf softwarebezogene Probleme außerhalb der IT-Abteilung; Prozesse zur Schulung von Mitarbeitern in neue Software und Ticketing-Verfahren |
| AUßERHALB DES UMFANGS | Außerhalb des Umfangs: Softwareprobleme außerhalb des Ticketing-Prozesses, einschließlich Installation und Lizenzierung, und Tickets, die nicht mit Software zusammenhängen |

VORLÄUFIGER ZEITPLAN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **WICHTIGER MEILENSTEIN** | **ANFANG** | **ENDE** |
| Projektteam / Vorläufige Prüfung / Umfang bestimmen |  |  |
| Projektplan / -auftrag / -Kickoff abschließen |  |  |
| Definitionsphase umsetzen |  |  |
| Messphase umsetzen |  |  |
| Analysephase umsetzen |  |  |
| Verbesserungsphase umsetzen |  |  |
| Kontrollphase umsetzen |  |  |
| Projektzusammenfassungsbericht liefern und Projekt abschließen |  |  |

RESSOURCEN

|  |  |
| --- | --- |
| PROJEKTTEAM |   |
| SUPPORT-RESSOURCEN |   |
| BESONDERE BEDÜRFNISSE |   |

KOSTEN

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **KOSTENTYP** | **LIEFERANTEN-/ARBEITSNAMEN** | **TARIF** | **MENGE** | **BETRAG** |
| **Arbeitskraft** |   | $ 150,00 | 200 |  $ 30.000,00  |
| **Arbeitskraft** |   | $ 200,00 | 100 | $ 20.000,00 |
| **Arbeitskraft** |   | $ 350,00 | 50 |  $ 17.500,00  |
| **Arbeitskraft** |   | $ 85.000,00 | 1 | $ 85.000,00  |
| **Arbeitskraft** |   | $ 4.850,00 | 3 |  $ 14.550,00  |
| **Betriebsmittel** |   | $ 17.850,00 | 1 |  $ 17.850,00  |
|   |   |   | GESAMTKOSTEN |  $ 184.900,00  |

VORTEILE UND KUNDEN

|  |  |
| --- | --- |
| PROZESSINHABER |   |
| WICHTIGE STAKEHOLDER |   |
| ENDKUNDE |   |
| ERWARTETE VORTEILE |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ART DES VORTEILS** | **SCHÄTZUNGSGRUNDLAGE** | **GESCHÄTZTER VORTEIL** |
| **Spezifische Kosteneinsparungen** |   |  $ 25.000,00  |
| **Gesteigerter Umsatz** |   |  $ 92.500,00  |
| **Höhere Produktivität (Soft)** |   |  $ 17.500,00  |
| **Verbesserte Compliance** |   |  $ 12.000,00  |
| **Verbesserte Entscheidungsfindung** |   |  $ 18.500,00  |
| **Geringerer Wartungsaufwand** |   |  $ 26.000,00  |
| **Sonstige vermiedene Kosten** |   |  $ 46.250,00  |
|   |   |   | GESAMTVORTEIL |  $ 237.750,00  |

RISIKEN, EINSCHRÄNKUNGEN UND ANNAHMEN

|  |  |
| --- | --- |
| RISIKEN |   |
| EINSCHRÄNKUNGEN |   |
| ANNAHMEN |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| VORBEREITET VON | TITEL | DATUM |
|   |   |   |

|  |
| --- |
| **HAFTUNGSAUSSCHLUSS**Alle von Smartsheet auf der Website aufgeführten Artikel, Vorlagen oder Informationen dienen lediglich als Referenz. Wir versuchen, die Informationen stets zu aktualisieren und zu korrigieren. Wir geben jedoch, weder ausdrücklich noch stillschweigend, keine Zusicherungen oder Garantien jeglicher Art über die Vollständigkeit, Genauigkeit, Zuverlässigkeit, Eignung oder Verfügbarkeit in Bezug auf die Website oder die auf der Website enthaltenen Informationen, Artikel, Vorlagen oder zugehörigen Grafiken. Jegliches Vertrauen, das Sie in solche Informationen setzen, ist aus eigener Verantwortung. |