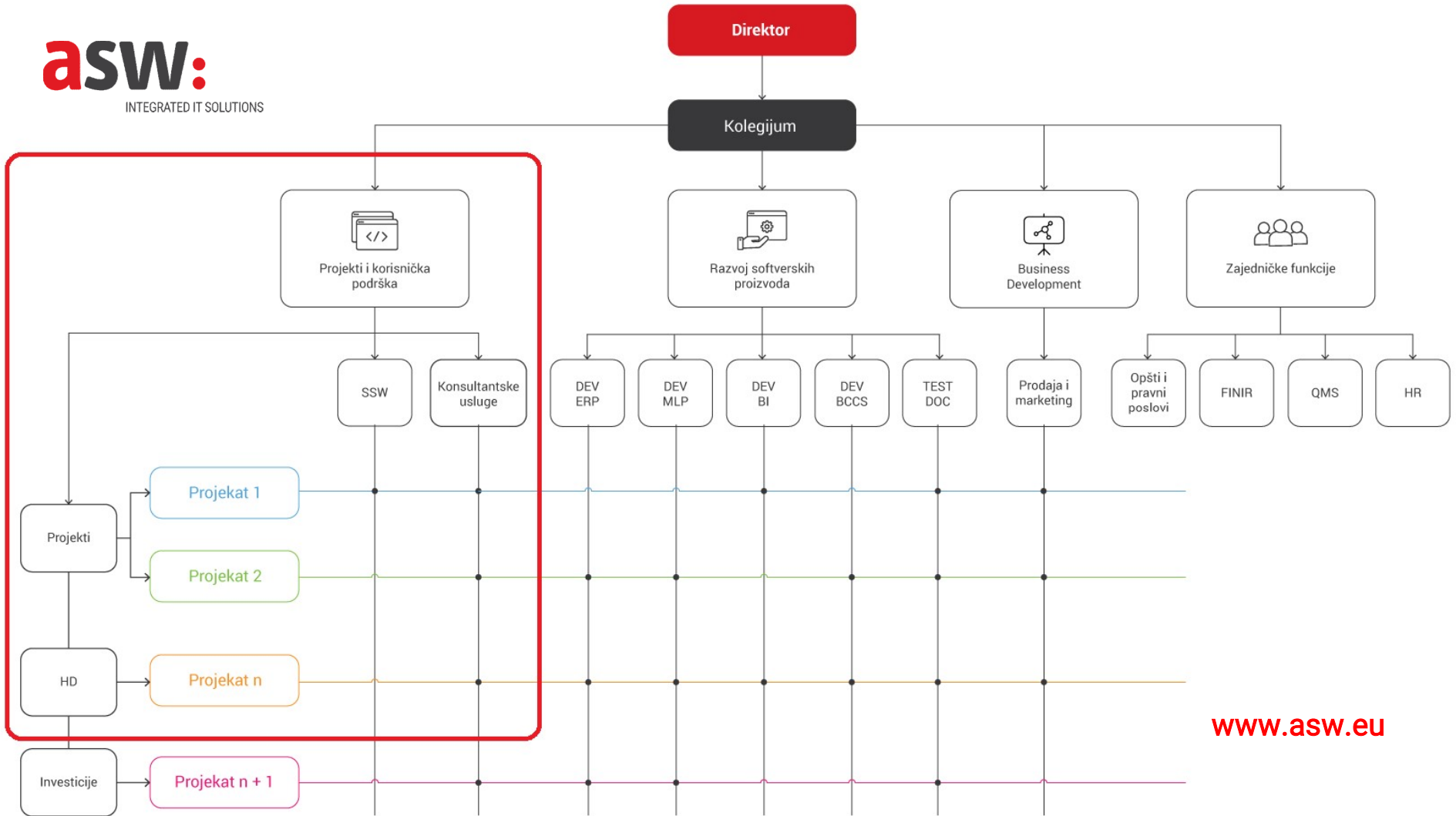


Projekti i usluge - unapređenje procesa



Marija Marić

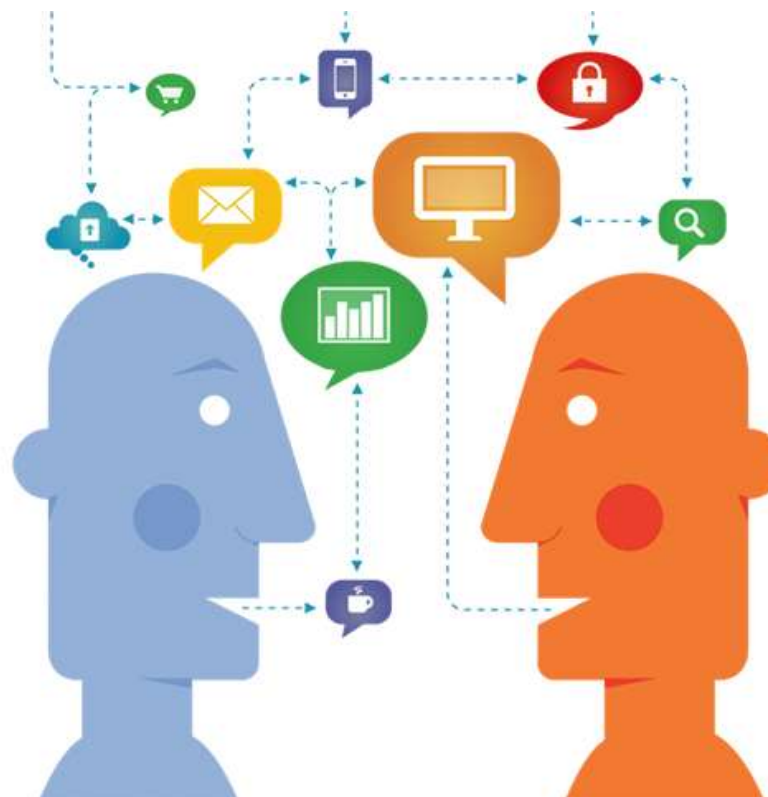


Korisnička podrška

Šta je cilj:

Podizanje kvaliteta usluga

- Veća efikasnost u radu
- Brži odziv
- **Machine Learning** nad zahtevima klijenata - **asw:officius**
 - 320 projekata
 - 200 000 zahteva
 - 250 000 utrošenih sati
- **Statistika, algoritmi** – anomalije, alarmi i predikcije
- **Baza znanja** – strukturirani zahtevi i zapisi
- **Transparentnost**



Projekti i konsultantske usluge

Šta je cilj:

Povećanje učešća konsultantskih usluga

.Unapredjenje projekata kroz dodelu uloga

- Biznis analitičari
- Sistem arhitekta
- Specijalisti po poslovnim oblastima

.Standardizacija procesa i konsultacija

- Standardizacija projektne dokumentacije
- Formiranje baze znanja projekata
- Proaktivni rad
- Primena iskustva





Akademija znanja

- Redovni ciklusi na 6 meseci po pet novih polaznika
- Sticanje primenljivih i praktičnih znanja o proizvodima i procesima ASW-a
- Koncept stvaranja kompetentnih sertifikovanih resursa
- Izvor kadrova za naše klijente i nas

Šta je cilj: brže osposobljavanje, veća otpornost na odlazak resursa i manja zavisnost od pojedinca