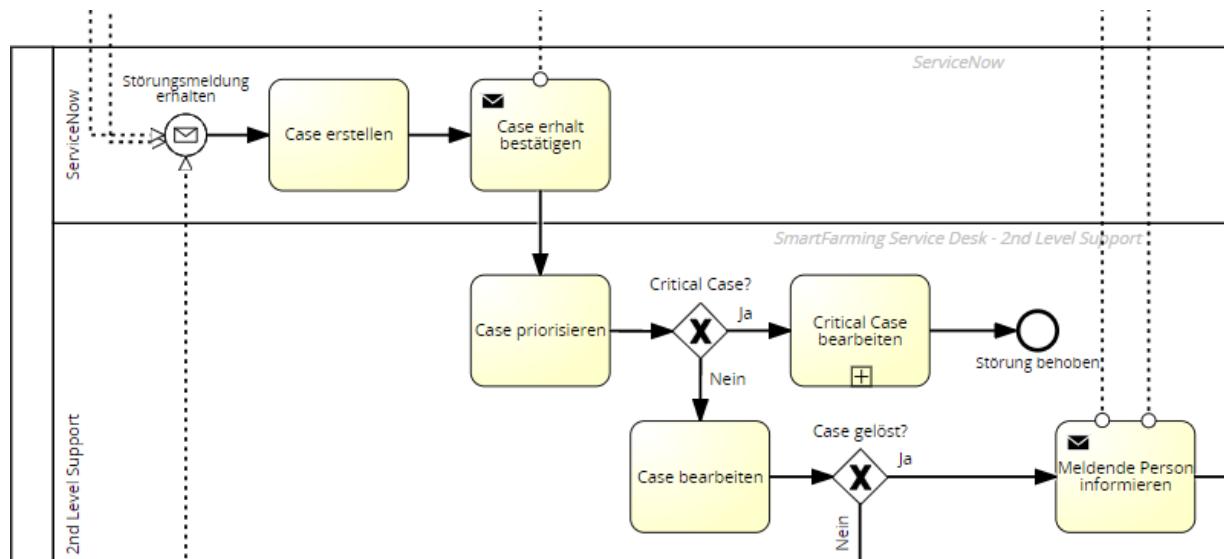


Incident-Prozess Bison Smart Farming



Studentin	Jara Boss
Fachrichtung	Wirtschaftsinformatik
Abschlussjahr	2023
Experte	Alexander Glisovic
Dozent	André Nyffeler
Auftraggeber	Andreas Tschopp, Bison Schweiz AG

Ausgangslage & Ziel Das Bison-Smart-Farming-Entwicklungsteam ist stark gewachsen. Es wurden pragmatische Prozesse für das Incident Management eingesetzt. Die Kundschaft beklagt bereits eine zu langsame Bearbeitung der Incidents und zu wenig Transparenz. Der Incident-Prozess muss analysiert und überarbeitet werden.

Ergebnis & Nutzen Der Incident-Prozess ist überarbeitet und kann zeitnah eingeführt werden. Der neue Prozess stellt die Zufriedenheit der Kundschaft sicher und unterstützt weiteres Wachstum im Bereich Smart Farming. Die Bearbeitungsdauer und die Liegezeit werden reduziert, was insgesamt zu einer Kostenreduktion führt.