

## IT-Service mit Kennzahlen messbar machen

09.09.2020, 10:19 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *RÖWAPLAN AG*

Presseagentur: *RÖWAPLAN AG*

---

Betriebswirtschaftliche Kennzahlen sind gängige Größen zur Beurteilung der Wirtschaftskraft von Unternehmen. Sie ermöglichen die Vergleichbarkeit von Betrieben mit Mitbewerbern und hängen in vielen Fällen von Regulierungsvorschriften ab. Sie haben aber auch interne unternehmerische Bedeutung zur Problemerkennung, Ermittlung von Stärken und Schwachstellen, Informationsgewinnung, zur Kontrolle (SOLL-/IST-Vergleich), zur Dokumentation oder Koordination wichtiger Sachverhalte. Liegen keine aussagekräftigen Kennzahlen vor, ist die zielgerichtete Steuerung eines Unternehmens nicht möglich.

Diese Aspekte und Beweggründe können auch auf IT-Services übertragen werden. Geeignete Kennzahlen ermöglichen die Beurteilung und Ermittlung von Stärken und Schwächen und die Kontrolle und Steuerung eines IT-Service. Sie sollten daher in keiner IT-Serviceausschreibung fehlen.

### Aufgaben von Kennzahlen/KPIs

Im Zusammenhang von IT-Services wird der Begriff des Key Performance Indicators (KPIs) bzw. der Leistungskennzahl verwendet, um den Fortschritt oder den Erfüllungsgrad hinsichtlich wichtiger Ziele oder bestimmter Erfolgsfaktoren zu messen oder zu ermitteln.

Kennzahlen haben die Aufgabe, aus einer Flut von Informationen das Wesentliche herauszufiltern und den Entscheidungsträgern aussagekräftige Informationen für wichtige Sachverhalte an die Hand zu geben. Daher sollten die folgenden Aspekte abgedeckt werden:

**Repräsentativität:** Die Kennzahl muss einen bestimmten, servicetypischen Teilaspekt wiedergeben und damit die Aussage über den Gesamtservice zulassen.

**Aussagekraft:** Die Kennzahl muss eine sinnvolle Aussage über Tatbestände des Service treffen.

**Zielorientierung:** Die Kennzahl muss einem konkreten Entscheidungsziel dienen.

**Verhältnismäßigkeit:** Der Aufwand der Kennzahlgewinnung muss im Verhältnis zum gewonnenen Ergebnis und dessen Nutzen stehen.

**Reversibilität:** Kennzahlen sollten reversibel sein, also auch umgekehrte Verhältnisse wiedergeben können.

**Zweckeignung:** Kennzahlen müssen zur Lösung einer gestellten Aufgabe beitragen.

**Reproduzierbarkeit:** Die Ermittlung einer Kennzahl muss unter gleichen Bedingungen wiederholt werden können.

**Eindeutigkeit:** Die Basiskennzahl muss ein „ja“ oder „nein“ liefern können und das Ergebnis darf keinen Interpretationsspielraum lassen.

Natürlich müssen Kennzahlen genau definiert und z. B. Zielwerte, Zeiträume und Messwerkzeuge festgelegt werden. Informationen hierzu werden im Abschnitt „Kennzahlensteckbrief“ erläutert.

### Der Kennzahlenbaum

Nicht jede Kennzahl ist für jeden Entscheidungsträger oder Steuerungsinstanz interessant. Gerade der Anspruch der Zielorientierung und Zweckeignung an eine Kennzahl fordert gründliche Überlegungen, wer der Adressat dieser Information ist. Für die betroffene Fachabteilung ist die Anzahl der Störungen eines Service sicherlich maßgeblich. Ist diese Zahl jedoch ebenfalls relevant für die nächsthöhere Entscheidungsinstanz oder liegt hier der Fokus vielmehr darauf, ob der Service läuft oder nicht? Für die Beantwortung dieser Frage müssen mehrere Kennzahlen in Abhängigkeit zueinander betrachtet und zusammengefasst werden.

Unsere Empfehlung ist hierfür, die Erstellung eines Kennzahlenbaums, der die ermittelten Größen in operative, taktische und strategische Kennzahlen gliedert. Diese drei Ebenen bauen aufeinander auf und müssen stufenweise erstellt werden.

Operative Kennzahlen sind an die operative Ebene gerichtet. Sie sollten die Leistungsfähigkeit des IT-Service im täglichen Betrieb darstellen. Typische Kennzahlen sind z. B. die Anzahl von Störungen (Incidents) oder die Ausfalldauer eines Systems. Hier kann es zu Einzelbetrachtungen kommen und situationsabhängige Gegenmaßnahmen ergriffen werden. Operative Kennzahlen werden meist in Absolutzahlen gemessen. Werden sie aggregiert, gehen sie in die taktische Ebene über. Bei operativen Kennzahlen ist es wichtig, die Betrachtungsobjekte respektive die technischen Bestandteile des IT-Service differenziert zu betrachten. So kann der Ausfall einer einzelnen Komponente (z. B. Server) als Einzelkennzahl definiert werden und später mit anderen Kennzahlen „horizontal“ (für alle Server) oder „vertikal“ (für alle Nutzer dieses einen Servers) zusammengefasst werden (siehe taktische Ebene).

Die Adressaten der taktischen Kennzahlen sind eine Eskalationsstufe höher angesiedelt, z. B. Process Owner oder Abteilungsleiter. Hier interessiert nicht die Absolutzahl der Störungen, sondern der prozentuale Anteil der Störungen, die nicht rechtzeitig beseitigt wurden, gemessen an der Gesamtheit aller gelösten Störfälle. Auch ist nicht die Ausfalldauer eines Systems relevant, sondern die durchschnittliche Verfügbarkeit des Systems. Auf dieser Ebene werden steuernde Maßnahmen beschlossen, um den Service zu verbessern, z. B. Optimierung von Abläufen oder Aufbau eines redundanten Systems. Es wird über die Ausrichtung und Steuerung des IT-Service entschieden. Meist kann in dieser Ebene schon ein Ampelsystem für die Gesamtbewertung des IT-Service genutzt werden.

Strategische Kennzahlen sind für die Geschäftsleitung oder den CIO interessant. Sie geben ein zusammengefasstes Bild der darunterliegenden Kennzahlen wieder. Hier liegt der Fokus darauf, ob der Service läuft oder nicht. Entsprechend ist auf ein Ampelsystem zurückzugreifen. Auf dieser Ebene wird über den Service selbst entschieden. Strategische Kennzahlen werden über längere Zeiträume ermittelt und meist, mit einer Historie versehen, genutzt, um Tendenzen aufzuzeigen und somit langfristige Entscheidungen zu treffen.

#### Kennzahlensteckbrief

Neben der Zuordnung von Kennzahlen an die jeweiligen Adressaten ist eine weitere Herausforderung, die eindeutige und verständliche Beschreibung von Kennzahlen. Je exakter ein KPI beschrieben ist, desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit von Fehlinterpretationen.

Unsere Empfehlung ist die Entwicklung eines Kennzahlensteckbriefs. Durch die Struktur des Kennzahlensteckbriefs wird sichergestellt, dass alle Kriterien, welche zur vollständigen Definition und Messung eines KPIs erforderlich sind, verständlich beschrieben und parametrisiert sind.

Im Steckbrief sollten sich Vorgaben zur Kennzahl selbst aber auch zur Messung und zum Reporting der Kennzahl wiederfinden:

Nr.: ID der Kennzahl

Bezeichnung\*: Aussagekräftiger Name der Kennzahl, z. B. Umsetzungszeit Change

Prozesszuordnung: Definition, zu welchem Prozess/Tätigkeit innerhalb des Service die Kennzahl gehört, z. B. Change Management

Themenzuordnung: Definition, zu welchem Thema/Technik innerhalb des Service die Kennzahl gehört, z. B. alle Themen

Zeitbezug\*: Zeitraum in welchem die Kennzahl gemessen wird/Gültigkeit besitzt, z. B. Systemzeit, Servicezeit, Bereitschaftszeit, Wartungszeitraum

Definition\*: Aussagekräftige Beschreibung/Definition der Kennzahl, z. B. was ist die Umsetzungszeit, wann beginnt und endet sie, was ist zu beachten

Messobjekt: Leistungsobjekt (aus Prozess oder Thema), das bei der Messung betrachtet werden soll, z. B. RfC-Ticket mit Umsetzungszeit

Service Level-Vorgaben\*: Werte, die eingehalten werden müssen und ein „ja“ oder „nein“ als Ergebnis liefern, z. B. Umsetzungszeit Change <= 2 Std. Darauf basierend können weitere Kennzahlen als Quoten [%] oder Ampeln ermittelt werden, z. B. Erfolgsquote Changes [%] = alle Changes mit „ja“ im Verhältnis zu allen Changes für den Auswertungszeitraum

Messkriterium\*: Attribut des Messobjektes, für das die Vorgaben gelten sollen, z. B. Messung der Zeit von Genehmigung des Changes bis zur Schließung des Vorgangs

Messtool: Tool zur Datenerhebung/Tool zur Messdokumentation, z. B. ITSM-Tool

Messmethode: Vorgehensweise zur Datenerhebung, z. B. Auswertung des umgesetzten Changes im Auswertungszeitraum

Messzyklus: Intervall oder Zeitpunkt der Datenerhebung innerhalb der vorgegebenen Zeit im Auswertungszeitraum, z. B. kontinuierlich bei jedem Change-Ticket

Ziel: Idealzustand, der angestrebt werden soll, z. B. kurzmöglichste Unterbrechung des Service vor Kunde, bei einer korrekten Umsetzung von Changes

Strafzahlungen: Festlegung der Relevanz von Strafzahlungen bei Überschreitung der Service Level-Vorgaben

Messumfang: Festlegung, ob nur ein Messobjekt oder mehrere Messobjekte betrachtet werden, z. B. alle RfC-Tickets im Auswertungszeitraum

Auswertungszeitraum: Intervalle, in denen berichtet werden muss, z. B. Tag, Monat, Quartal, Halbjahr, Jahr

KPI-Bestimmung\*: Formeln und Festlegungen, wie für den ausgewählten Auswertungszeitraum die Ergebnisse auf Basis der Datenerhebung ermittelt werden

Ampelsystem Grün, Gelb, Rot: Ampelschaltung zur Erhebung der Ergebnisse und zur Ermittlung einer vereinbarten Strafzahlung

Die Pflichtattribute, die für jede Kennzahl mindestens enthalten sein sollten, sind mit einem \* gekennzeichnet.

#### Fazit

Kennzahlen/KPIs liefern entscheidende Informationen zur Beurteilung und Steuerung eines IT-Service. Die Definition der Kennzahlen sollte immer zielgruppenorientiert sein und entsprechend aufbereitet werden. Dabei ist zwischen operativen, taktischen und strategischen Kennzahlen zu unterscheiden. Bei der Klärung der Einordnung hilft ein Kennzahlenbaum.

Ein Kennzahlensteckbrief empfiehlt sich, zur strukturierten und verständlichen Beschreibung der jeweiligen Kennzahl. Transparenz bei der Ermittlung der Kennzahl schafft Vertrauen in die anschließende Verwendung, z. B. bei der Festlegung von SLAs oder Vereinbarung von Vertragsstrafen (siehe Fachtipps „Pönalen, Strafzahlungen & Co“).

Damit sollte die Definition von Kennzahlen ein unerlässlicher Bestandteil jeder IT-Serviceausschreibung sein (siehe Fachtipps „Ausschreibungsdokumente – an alle Bestandteile einer Ausschreibung denken“). Auch die eigene Leistung zum Kunden hin (SLA) oder mit internen Lieferanten (OLA) lassen sich mit Kennzahlen bewertbar machen und schaffen so eine ganzheitliche Sicht auf den IT-Service.

## Portrait

Die RÖWAPLAN AG wurde 1995 als Ingenieurbüro gegründet. Durch innovative Köpfe wuchs das Unternehmen und damit auch die Geschäftsbereiche. Mittlerweile bestehen wir aus den drei Geschäftsbereichen Ingenieurbüro, Beratung und Software. Im Ingenieurbüro unterstützen wir unsere Kunden bei Projekten in der technischen Gebäudeausrüstung (TGA). Hierbei führen wir Planungen, Ausschreibungen, Projektierungen und Beratungen für diverse Arten von Objekten und Maßnahmen durch.

Im Geschäftsbereich Beratung werden unsere Kunden bei der Entwicklung, dem Aufbau und der Bewertung optimaler Betriebsstrukturen sowie im ganzen Outsourcing Prozess unterstützt.

Unsere Software Mein Team wurde von uns entwickelt um Arbeitsabläufe schnell, pragmatisch, kostengünstig und standardkonform (BMPN und DIN) zu digitalisieren. Sie ist eine Softwareplattform und die Basis unserer Anwendungsfamilie und bildet unseren Geschäftsbereich Software

News-ID: 1099910 • Views: 489 (Stand: 21.04.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1099910/IT-Service-mit-Kennzahlen-messbar-machen.html>