

12.3 Kennzahlen, Berichte und Service Reviews

“ Kurz erklärt

Vereinbarte Serviceziele sind nur dann sinnvoll, wenn ihre Einhaltung regelmäßig gemessen und bewertet wird.

Service Level Management nutzt hierfür Kennzahlen (Metrics), Key Performance Indicators (KPIs), Berichte (Reports) und Service Reviews.

Ziel ist es, die tatsächliche Servicequalität objektiv zu bewerten, Verbesserungspotenziale zu erkennen und gemeinsam mit den Kunden geeignete Maßnahmen abzuleiten.

Warum Kennzahlen wichtig sind

Ein Service kann nur verbessert werden,

wenn seine Leistung messbar ist.

Ohne Kennzahlen bleiben viele Aussagen subjektiv.

Beispiele:

Nicht messbar:

“ Der Support arbeitet schnell.

Messbar:

“ 95 % aller Incidents wurden innerhalb von 30 Minuten angenommen.

Nur messbare Informationen ermöglichen objektive Bewertungen.

Was sind Kennzahlen (Metrics)?

Kennzahlen sind messbare Werte,

die Informationen über einen Service liefern.

Beispiele:

- Verfügbarkeit,
- Antwortzeit,
- Wiederherstellungszeit,
- Anzahl Incidents,
- Anzahl Service Requests,
- Bearbeitungsdauer,
- Fehlerrate,
- Kundenzufriedenheit.

Nicht jede Kennzahl eignet sich automatisch als KPI.

Key Performance Indicators (KPIs)

KPIs sind besonders wichtige Kennzahlen,
mit denen die Zielerreichung bewertet wird.

Beispiele:

- SLA-Erfüllung,
- Serviceverfügbarkeit,
- MTTR,
- MTTD,
- Erstlösungsquote,
- Kundenzufriedenheit,
- Anzahl Major Incidents.

KPIs konzentrieren sich auf die wichtigsten Erfolgsfaktoren.

Typische Service-Level-Kennzahlen

Kennzahl	Aussage
Verfügbarkeit	Wie lange war der Service nutzbar?
Reaktionszeit	Wann begann die Bearbeitung?
Wiederherstellungszeit	Wann war der Service wieder verfügbar?
SLA-Erfüllung	Wurden die vereinbarten Ziele erreicht?
Erstlösungsquote	Wie viele Anfragen wurden direkt gelöst?
Kundenzufriedenheit	Wie bewerten Benutzer den Service?

Verfügbarkeit messen

Die Verfügbarkeit wird häufig in Prozent angegeben.

Beispiele:

- 99 %
- 99,5 %
- 99,9 %
- 99,99 %

Je höher die gewünschte Verfügbarkeit,

desto größer werden meist Aufwand und Kosten.

Reaktionszeit und Wiederherstellungszeit

Diese beiden Begriffe werden häufig verwechselt.

Reaktionszeit

Zeit zwischen Eingang einer Meldung und Beginn der Bearbeitung.

Wiederherstellungszeit

Zeit bis der Service wieder ordnungsgemäß funktioniert.

Ein Incident kann sehr schnell angenommen,

aber erst deutlich später vollständig behoben werden.

Erstlösungsquote (First Contact Resolution)

Die Erstlösungsquote beschreibt,

wie viele Anfragen bereits beim ersten Kontakt vollständig gelöst werden.

Eine hohe Erstlösungsquote bedeutet häufig:

- geringere Bearbeitungszeiten,
- zufriedенere Benutzer,
- weniger Eskalationen.

Sie ist daher eine wichtige Kennzahl für Service Desks.

Kundenzufriedenheit

Technisch erfolgreiche Services führen nicht automatisch zu zufriedenen Benutzern.

Typische Bewertungsmöglichkeiten:

- Umfragen,
- Sternebewertungen,
- Feedbackformulare,
- Interviews,
- Net Promoter Score (NPS),
- Customer Satisfaction Score (CSAT).

Subjektive Bewertungen ergänzen technische Kennzahlen.

Berichte (Reports)

Kennzahlen werden regelmäßig in Berichten zusammengefasst.

Typische Inhalte:

- SLA-Erfüllung,
- Verfügbarkeiten,
- Major Incidents,
- Trends,
- Service Requests,
- Verbesserungen,
- Risiken,
- offene Maßnahmen.

Berichte richten sich an unterschiedliche Zielgruppen.

Zielgruppen für Berichte

Je nach Rolle unterscheiden sich die Inhalte.

Beispiele:

Zielgruppe	Typische Inhalte
Management	KPIs, Trends, Risiken
Service Owner	SLA-Erfüllung, Verbesserungen
Service Desk	Incidents, Service Requests
Kunden	Servicequalität, Verfügbarkeit

Zielgruppe	Typische Inhalte
Administratoren	technische Kennzahlen

Jede Zielgruppe benötigt andere Informationen.

Service Reviews

Ein Service Review ist ein regelmäßiges Treffen,

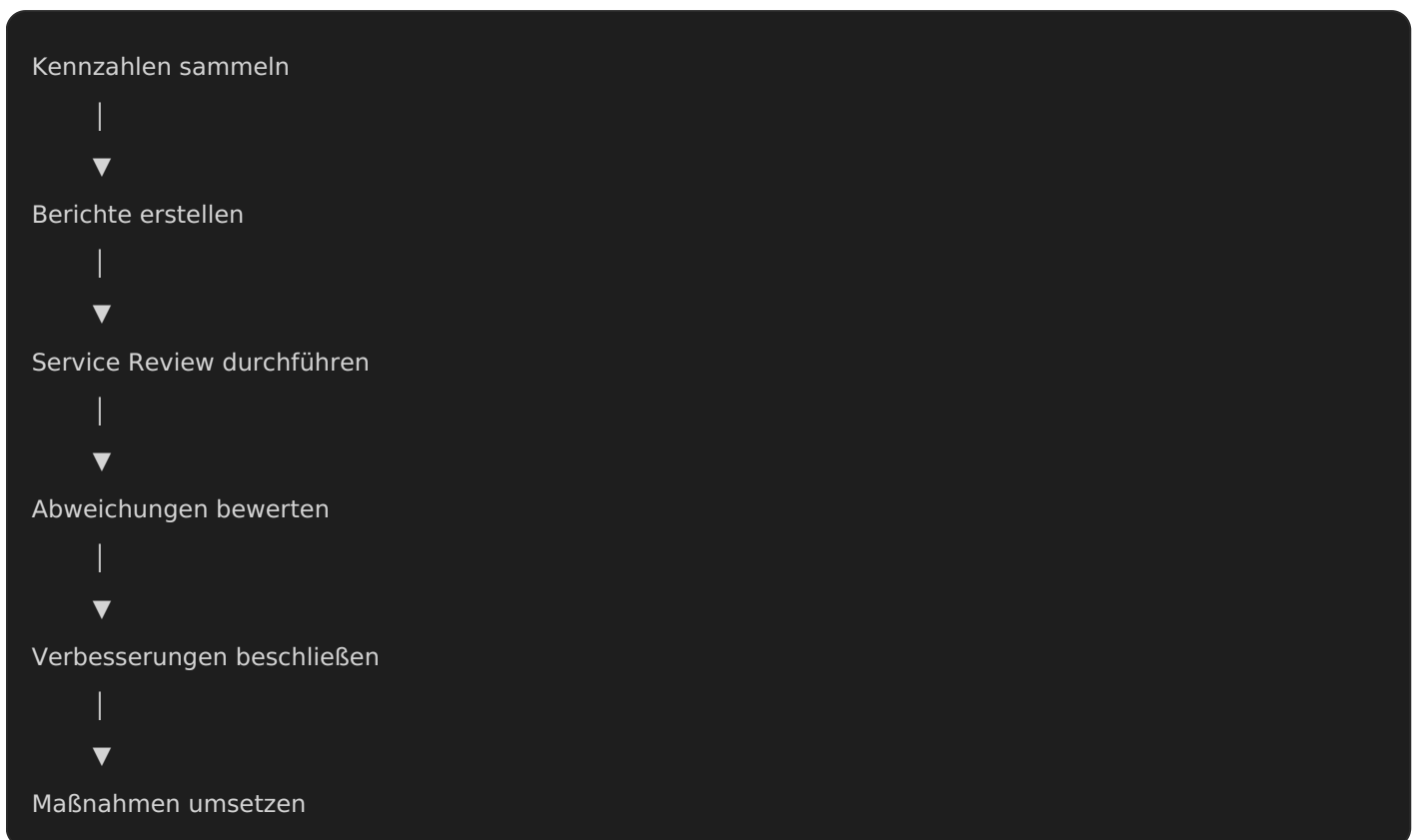
bei dem die Servicequalität bewertet wird.

Typische Fragen:

- Wurden SLA-Ziele erreicht?
- Gab es häufige Störungen?
- Welche Trends sind erkennbar?
- Welche Maßnahmen wurden umgesetzt?
- Welche Verbesserungen sind geplant?

Service Reviews fördern die Zusammenarbeit zwischen IT und Kunden.

Typischer Ablauf eines Service Reviews



Service Reviews finden häufig monatlich oder quartalsweise statt.

Abweichungen analysieren

Nicht jede Zielabweichung bedeutet automatisch schlechte Servicequalität.

Beispiele:

- außergewöhnliche Störung,
- größere Migration,
- Sicherheitsvorfall,
- Naturereignis.

Wichtig ist,

die Ursachen zu verstehen,

statt ausschließlich Kennzahlen zu betrachten.

Trends erkennen

Einzelne Messwerte liefern oft nur eine Momentaufnahme.

Trendanalysen zeigen Entwicklungen.

Beispiele:

- steigende Verfügbarkeit,
- sinkende Incident-Anzahl,
- kürzere Wiederherstellungszeiten,
- höhere Kundenzufriedenheit.

Dadurch werden Verbesserungen sichtbar.

Visualisierung

Kennzahlen lassen sich unterschiedlich darstellen.

Beispiele:

- Tabellen,
- Balkendiagramme,
- Liniendiagramme,
- Ampelsysteme,
- Dashboards,
- Heatmaps.

Die Darstellung sollte übersichtlich und leicht verständlich sein.

Benchmarking

Organisationen vergleichen ihre Kennzahlen häufig:

- mit früheren Zeiträumen,
- zwischen Standorten,
- zwischen Services,
- mit Branchenwerten.

Benchmarking hilft,

Verbesserungspotenziale zu erkennen.

Serviceverbesserungen ableiten

Service Reviews sollen konkrete Maßnahmen hervorbringen.

Beispiele:

- Monitoring erweitern,
- Prozesse vereinfachen,
- Self-Service verbessern,
- Knowledge Base ergänzen,
- Automatisierungen einführen,
- Schulungen durchführen.

Kennzahlen dienen also nicht nur der Kontrolle,

sondern vor allem der Verbesserung.

Praxisbeispiel

Ein Unternehmen bewertet seinen VPN-Service.

Ergebnisse:

- Verfügbarkeit: 99,95 %
- SLA erfüllt
- Kundenzufriedenheit gestiegen
- Wiederherstellungszeit verbessert
- Incident-Anzahl gesunken

Im Service Review wird beschlossen,

den Self-Service weiter auszubauen,
um die Anzahl einfacher Supportanfragen zusätzlich zu reduzieren.

Typische Fehler

Fehler 1

Zu viele Kennzahlen.

Fehler 2

KPIs sind nicht eindeutig definiert.

Fehler 3

Kennzahlen werden gemessen,
aber nicht ausgewertet.

Fehler 4

Berichte sind zu technisch.

Fehler 5

Service Reviews finden nicht regelmäßig statt.

Fehler 6

Nur negative Ergebnisse werden betrachtet.

Fehler 7

Kundenzufriedenheit wird nicht gemessen.

Fehler 8

Verbesserungsmaßnahmen werden nicht nachverfolgt.

Checkliste Kennzahlen

- ☐ eindeutig definiert
 - ☐ messbar
 - ☐ aktuell
 - ☐ nachvollziehbar
 - ☐ relevante KPIs ausgewählt
 - ☐ Trends ausgewertet
 - ☐ Zielwerte bekannt
 - ☐ regelmäßig überprüft
-

Checkliste Service Reviews

- ☐ Berichte vorbereitet
 - ☐ SLA bewertet
 - ☐ Trends analysiert
 - ☐ Kundenzufriedenheit betrachtet
 - ☐ Risiken besprochen
 - ☐ Maßnahmen beschlossen
 - ☐ Verantwortlichkeiten festgelegt
 - ☐ Nachverfolgung geplant
-

Bedeutung für Fachinformatiker für Systemintegration

Fachinformatiker liefern viele der technischen Informationen,
auf denen Service Reviews basieren.

Typische Aufgaben:

- Monitoring auswerten,
- Kennzahlen bereitstellen,
- Ursachen analysieren,
- Reports unterstützen,
- Verbesserungen umsetzen,
- Servicequalität erhöhen.

Damit tragen sie direkt zur kontinuierlichen Verbesserung der IT-Services bei.

Zusammenfassung



Serviceleistung messen



Kennzahlen berechnen



Berichte erstellen



Service Review durchführen



Verbesserungen beschließen



Maßnahmen umsetzen

Merksätze

“ Kennzahlen machen Servicequalität messbar.

“ KPIs konzentrieren sich auf die wichtigsten Ziele.

“ Service Reviews dienen der Verbesserung – nicht der Schuldzuweisung.

“ Trends sind aussagekräftiger als einzelne Messwerte.

“ Gute Berichte unterstützen fundierte Entscheidungen.

Verwandte Seiten

- 12.1 Ziele und Grundlagen des Service Level Management
 - 12.2 Service Level Agreements (SLA), Operational Level Agreements (OLA) und Underpinning Agreements (UC)
 - 12.4 Kundenzufriedenheit und Continual Improvement
 - 12.5 Zusammenspiel mit Incident, Problem, Change und Monitoring
 - Monitoring and Event Management
 - Continual Improvement
-

Quellen und Versionsstand

Offizielle Grundlagen

- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Service Level Management
- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Measurement and Reporting
- ITIL Foundation – Version 5

Einordnung

Die dargestellten Kennzahlen, KPIs, Berichte und Service Reviews orientieren sich an den Empfehlungen der ITIL Practice „Service Level Management“. Welche Kennzahlen tatsächlich erhoben werden, richtet sich nach den vereinbarten Servicezielen und den Anforderungen der jeweiligen Organisation.

Behandelter Framework-Stand: ITIL Version 5

Zusätzlich berücksichtigt: aktuelle ITIL-4-Practice-Guidance

Fachlicher Stand: August 2026
