[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

Comment [BV1]: Alle in diesem Dokument mit eckigen Klammern [] gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

INCIDENT MESSUNGEN UND METRIKEN

Code:	
Version:	
Datum der Version:	
Erstellt von:	
Genehmigt von:	
Vertraulichkeitsstufe:	

Comment [BV2]: Das Codierungssystem eines Dokuments sollte im Einklang mit dem bestehenden System zur Dokumenten-Codierung des Unternehmens sein. Im Falle, dass ein solches System nicht vorhanden ist, kann diese Zeile gelöscht werden.

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden

Change-Historie

Datum	Version	Erstellt von	Beschreibung des Change
xx/xx/2013	0.1	Branimir Valentic	Grundlegende Dokumentenvorlage

Inhaltsverzeichnis

1. ZWECK, UMFANG UND ANWENDER 3

2. REFERENZDOKUMENTE 3

3. MESSUNGEN UND METRIKEN 3

3.1. MESSUNGEN 3

3.2. METRIKEN 3

4. KRITISCHE ERFOLGSFAKTOREN (CSF) UND KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI) 4

5. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT 5

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

1. Zweck, Umfang und Anwender

Der Zweck dieses Dokuments ist sicherzustellen, dass der Incident Management-Prozess gemessen wird und kritische Erfolgsfaktoren (CSF) und Key Performance Indicators (KPI) identifiziert werden.

Dieses Dokument wird auf die gesamte IT-Organisation angewandt.

Anwender dieses Dokuments sind alle Mitarbeiter von [Name der Organisation], sowie alle externen Parteien, die eine Rolle im IT Service Management (ITSM) einnehmen.

Comment [BV3]: ***OPTION***
Ersetzen Sie dies mit "SMS", wenn Sie ISO 20000 implementieren.

Comment [BV4]: ***OPTION***
Ersetzen Sie dies mit "SMS", wenn Sie ISO 20000 implementieren.

2. Referenzdokumente

- Incident Management-Prozess
- Incident Management-Richtlinien
- ISO/IEC 20000-1:2011, Klausel 4.5.2.l)

3. Messungen und Metriken

3.1. Messungen

[illegible], sollten entsprechende Korrekturmaßnahmen von [Rollenbeschreibung] definiert werden. Die Evaluierung wird auf wöchentlicher Basis vorgenommen.

Comment [BV5]: Ändern bei Bedarf.

[Rollenbeschreibung] ist für die [illegible].

Berichte werden an den Service Level-Manager auf monatlicher Basis übermittelt.

Comment [BV6]: Oder ähnliche Rolle. Ändern bei Bedarf.

[Rollenbeschreibung] ist verantwortlich dafür, dass:

Comment [BV7]: [illegible]

- Berichte monatlich erstellt werden, mit vierteljährlichen und jährlichen Zusammenfassungen
- [illegible]
- [illegible]

Comment [BV8]: Beispiel: Incident- Manager, Continual Service Improvement- Manager.

3.2. Metriken

Zu berichtende Metriken:

Comment [BV9]: Die endgültige Liste ist abhängig von den Möglichkeiten des Tools, d.h. Anforderungen.

- [illegible]
- Anzahl gelöster Incidents mit/ohne SLA-Verstoß
- Aufschlüsselung von Incidents nach Kategorie und Status (Logged, in Arbeit, geschlossen, etc.)
- [illegible]
- [illegible]
- Mittlere Ausführungszeit, um eine Incident-Lösung oder Umgehung zu erreichen, heruntergebrochen nach Auswirkungskategorie

Comment [BV10]: [illegible].

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

- [illegible]
- Anzahl wiedereröffneter Incidents und als Prozentsatz der Gesamtzahl
- Anzahl und Prozentsatz inkorrekt zugewiesener Incidents
- Anzahl und Prozentsatz inkorrekt kategorisierter Incidents
- [illegible]
- [illegible]
- Anzahl und Prozentsatz von über Remote-Verbindung gelösten Incidents, ohne dass ein Besuch erforderlich war
- [illegible]

Berichte werden nach folgenden Kategorien gruppiert:

- [illegible]
- Zeitrahmen
- Service
- [illegible]

4. Kritische Erfolgsfaktoren (CSF) und Key Performance Indicators (KPI)

[Rollenbeschreibung] ist verantwortlich für die Definition der CSFs und jeweiligen KPIs. Ergebnisse gegenüber den KPIs werden durch [Rollenbeschreibung] überwacht und evaluiert.

Kritische Erfolgsfaktoren	**Key Performance Indicator**
Incidents werden so rasch als möglich gelöst und minimieren die Auswirkungen auf das Geschäft.	Mittlere Ausführungszeit, um eine Incident-Lösung zu erzielen
	Aufschlüsselung von Incidents in jedem Stadium
	[illegible]
	Anzahl und Prozentsatz von über Remote-Verbindung gelösten Incidents
	Anzahl von Incidents ohne Auswirkungen auf das Geschäft [illegible]
Aufrechterhaltung der Qualität der IT-Services.	Gesamtzahl an Incidents
	[illegible]
	Anzahl und Prozentsatz an Major Incidents für jedes IT-Service
Aufrechterhaltung der Anwenderzufriedenheit mit den gebotenen IT-Services.	Durchschnittliche Bewertung in der Anwenderzufriedenheitsumfrage
	Prozentsatz der beantworteten Zufriedenheitsumfragen im Vergleich zu ausgesendeten Umfragen

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.

	Vergleich mit früheren Zufriedenheitsumfragen

Comment [BV11]: Dies sind Beispiele möglicher CSFs und jeweiliger KPIs. [illegible].

5. Gültigkeit und Dokumenten-Management

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

[illegible], der das Dokument zumindest ein Mal pro Jahr prüfen und, wenn nötig, aktualisieren muss.

Comment [BV12]: Dies ist nur eine Empfehlung; passen Sie die Frequenz entsprechend an.

[Job-Titel]

[Name]

_____

[Unterschrift]

Comment [BV13]: Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen.

©2013 Diese Vorlage kann von Kunden von EPPS Services Ltd. www.20000academy.com gemäß der Lizenzvereinbarung verwendet werden.