

Anhang 1 – Matrix der Prozessmessungen

Prozess/Eigentümer	Leistungskennzahl (Key Performance indicator, KPI)	Zielwert des Indikators	Messhäufigkeit	Aufzeichnung zur Überwachung des Prozessindikators
Servicekatalog Management/ Servicekatalog Manager	Prozentuale Reduzierung der Anzahl der Fehler, die während des Audits des Servicekatalogs festgestellt wurden.	Min. 95%	Vierteljährlich	Service Katalog
	Prozentuale Reduzierung der Anzahl der Fehler, die während des Audits des Servicekatalogs festgestellt wurden.	Max. 5% der Services mit Fehlern	Jährlich	Audit Berichte
	Bewusstsein der Geschäftsnutzer über zur Verfügung stehende Services.			
	Prozentualer Anstieg der Umfrageantworten von Geschäftsnutzern, die das Wissen			

Commented [20A1]: Dieses Dokument enthält einige Beispiele zu CSFs und KPI für jeden Prozess. Sie können einige davon entfernen oder neue für jeden Ihrer Prozesse hinzufügen, je nach Ihren Unternehmenspraktiken und aktuellen SMS-Zielen.

Commented [20A2]: Führen Sie den Namen des Prozesses und der für den Prozess verantwortlichen Person an.

Commented [20A4]:

Commented [20A3]:

[Name der Organisation]

		über die im Servicekatalog aufgeführten Services anzeigen.					
Der Asset Management-Prozess unterstützt die effiziente Bereitstellung von IT-Services.		Prozentsatz nicht genutzter IT-Assets					
		Prozentsatz der IT-Assets, die sich dem Ende der Nutzungszeit nähern					
		Anzahl der Probleme mit der Einhaltung von Softwarelizenzen					
		Prozentsatz der IT-Assets, die nicht im Asset-Verzeichnis erfasst sind					

[Name der Organisation]

Konfiguration Management / Konfiguration Manager	[Blurred text]	Prozentsatz der Vorfälle im Zusammenhang mit ungenauen Daten in der CMDB					
		[Blurred text]					
		Prozentsatz unvollständiger Aufzeichnungen in der CMDB					
	Eine genaue und vollständige CMDB wird eingerichtet.	[Blurred text]					
		Prozentsatz der verzögerten Änderungen aufgrund der Genauigkeit der CMDB-Daten					
[Blurred text]	[Blurred text]	Geschäftsergebnisse und Kundenanforderungen werden vom Kunden als Input für andere Service-Management-Prozesse dokumentiert und unterschrieben.					

	dokumentieren und zu verstehen.						
	Kompetenz, die Kundenzufriedenheit zu messen und zu wissen, welche Maßnahmen aufgrund der Ergebnisse zu ergreifen sind.	<p>Die Kundenzufriedenheit ist ein wichtiger Faktor für den Erfolg eines Unternehmens. Um die Kundenzufriedenheit zu messen, ist es notwendig, geeignete Indikatoren zu identifizieren und zu messen. Diese Indikatoren sollten die Kundenerfahrung, die Qualität der Serviceleistungen und die Reaktionszeit des Serviceerbringers umfassen. Die Ergebnisse dieser Messungen sollten regelmäßig analysiert werden, um Trends zu erkennen und Maßnahmen zu ergreifen, die die Kundenzufriedenheit verbessern können.</p>					
	Die Kundenzufriedenheit ist ein wichtiger Faktor für den Erfolg eines Unternehmens. Um die Kundenzufriedenheit zu messen, ist es notwendig, geeignete Indikatoren zu identifizieren und zu messen. Diese Indikatoren sollten die Kundenerfahrung, die Qualität der Serviceleistungen und die Reaktionszeit des Serviceerbringers umfassen. Die Ergebnisse dieser Messungen sollten regelmäßig analysiert werden, um Trends zu erkennen und Maßnahmen zu ergreifen, die die Kundenzufriedenheit verbessern können.	Die Ergebnisse der Umfrage zur Kundenzufriedenheit zeigen, dass der Serviceerbringer über dem festgelegten Mindestniveau liegt.					
Service Level Management /	Services werden wie vereinbart geliefert.	<p>Die Kundenzufriedenheit ist ein wichtiger Faktor für den Erfolg eines Unternehmens. Um die Kundenzufriedenheit zu messen, ist es notwendig, geeignete Indikatoren zu identifizieren und zu messen. Diese Indikatoren sollten die Kundenerfahrung, die Qualität der Serviceleistungen und die Reaktionszeit des Serviceerbringers umfassen. Die Ergebnisse dieser Messungen sollten regelmäßig analysiert werden, um Trends zu erkennen und Maßnahmen zu ergreifen, die die Kundenzufriedenheit verbessern können.</p>					

[Name der Organisation]

Service Level Manager							
	SLM managt alle Schnittstellen.	Anzahl der SLA Bewertungen					
		Anzahl der Ereignisse in den Kategorien: Informationen, Warnung, Ausnahme					
Lieferantenmanagement / Lieferantenmanager		Erhöhung der Anzahl der Lieferanten mit ernannten Lieferantenmanagern					
		Erhöhung der Anzahl der Lieferanten, die die vertraglichen Ziele erreichen					
		Reduzierung der Anzahl von Verstößen gegen vertragliche Ziele					

<p>[Name der Organisation]</p>	<p>Es gibt ein unternehmensweites Rahmenwerk zum Identifizieren, Verwalten und Kommunizieren von Finanzinformationen, einschließlich der Kosten und der damit verbundenen Rendite.</p>	<p>Das Finanzmanagement von Unternehmen hat Standards, Richtlinien und Kontenpläne festgelegt, die von allen Geschäftsbereichen verwendet und eingehalten werden müssen. Audits zeigen, inwieweit diese eingehalten werden.</p>					
		<p>[Name der Organisation]</p>					
		<p>Rechtzeitige und genaue Übermittlung von Finanzberichten durch jede Organisationseinheit</p>					
	<p>[Name der Organisation]</p>	<p>Interne Serviceerbringer erhalten die für die Erbringung der vereinbarten Services erforderlichen Mittel und zeigen eine Kostendeckung am Ende des Finanzplanungszeitraums.</p>					

[Name der Organisation]

		Die Verrechnung für IT-Services wird wie mit den Kunden vereinbart (genau und pünktlich) durchgeführt.					
		Die Kosten werden so berechnet, dass der Serviceerbringer seine Wiederherstellungsziele (Kostendeckung oder Rentabilität) erreichen kann.					
Nachfragemanagement / Nachfragemanager	Angemessene Kapazitätsniveaus für die von der Organisation						

[Name der Organisation]

	bereitgestellten Services.						
		Verringerung der Anzahl der Abweichungen zwischen prognostizierter und tatsächlicher Nachfrage					
Kapazitätsmanagem ent / Kapazitätsmanager							
		Verbesserte Mess- und Überwachungsmöglichkeiten					
	Änderungen werden erfolgreich umgesetzt.	Anzahl der Änderungen, die das Back-Out-Verfahren beinhalteten					

[Name der Organisation]

		Anzahl der negativen Rückmeldungen durch den Änderungs-Initiator					
Service Design und Umstellung / Koordinationsmanager für Planung und Design		Anzahl der Vorfälle, die aufgrund einer schlecht getesteten Freigabe aufgetreten sind					
	SDP ist konsistent und entspricht den Anforderungen.						
		Ergebnisse von Umfragen zur Kundenzufriedenheit					
	Releases werden effizient erstellt, getestet und bereitgestellt.						
		Anzahl der Vorfälle, die nach der Bereitstellung aufgetreten sind					

[Name der Organisation]

Vorfallmanagement / Vorfallmanager		Mittlere verstrichene Zeit, um eine Lösung des Vorfalls zu erzielen					
		Prozentsatz der vom Service Desk gelösten Vorfälle ohne Bezugnahme auf andere Unterstützungsniveaus					
		Anzahl der Vorfälle, die ohne Auswirkungen auf das Unternehmen behoben wurden (Vorfälle, die im Event Management ausgelöst wurden)					
	Es werden nur autorisierte Serviceanfragen erfüllt.						
		Gesamtzahl der Serviceanfragen					

[Name der Organisation]

	Die negativen Auswirkungen von Vorfällen werden verringert, indem ihre Grundursache beseitigt wird.	Prozentsatz wiederkehrender Vorfälle					
		Gesamtausfallzeit aufgrund wiederkehrender Vorfälle					
Kontinuierliche Service Verbesserung / Kontinuierlicher Service Verbesserungsmanager		Reduzierung der Anzahl wiedereröffneter Vorfall-Tickets					
		Reduzierung der Anzahl wiedereröffneter Service Request-Tickets					

[Name der Organisation]

[Stellenbezeichnung]

[Name]

[Unterschrift]

Commented [20A5]: Nur erforderlich, wenn das Dokument in Papierform vorliegt.