



KPI as a Service Bedienungsanleitung

axeba ag
Professional IT Consulting
Räffelstrasse 10
8045 Zürich

Version 0.2 vom 28.3.2018

+41 44 455 63 63
info@axeba.ch
www.axeba.ch

Benutzung von KPI as a Service (KaaS)

Starten von KaaS

Geben Sie in Ihrem Browser die folgende Adresse (URL) ein: <https://kaas.axeba.ch>

Unterstützte Browser

KaaS unterstützt prinzipiell alle Browser. Da Internet Explorer (IE) schlecht geeignet ist für HTML 5 und KaaS teilweise langsam darin läuft, verwenden sie am besten einen modernen Browser (Edge, Chrome, Firefox), die wesentlich performanter sind.

Unterstützte Geräte

KaaS ist responsive und läuft nicht nur auf Windows-PC und Mac, sondern auch auf Tablets und sogar auf Smartphones. Die Darstellung der Grafiken ist auf Smartphones jedoch eingeschränkt, weshalb KaaS am besten auf PC (Windows oder Mac) oder auf Tablets (iPad oder Android-Tablets) verwendet wird.

Benutzername

Ihr Benutzername entspricht in der Regel Ihrer Mailadresse.

Passwort

Sie haben Ihr Passwort von Ihrem Administrator erhalten. Ändern Sie es gleich nach dem ersten Einloggen in KaaS (klicken Sie oben rechts auf ).

Benutzertypen

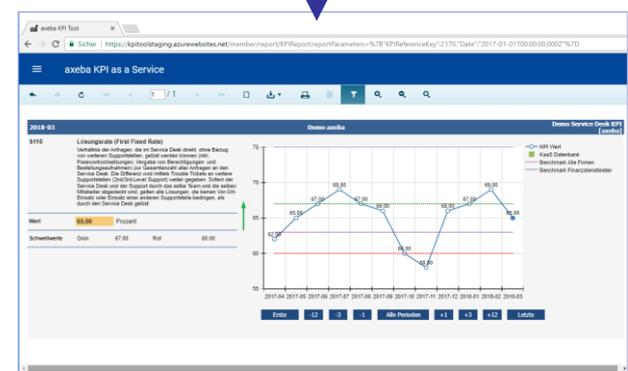
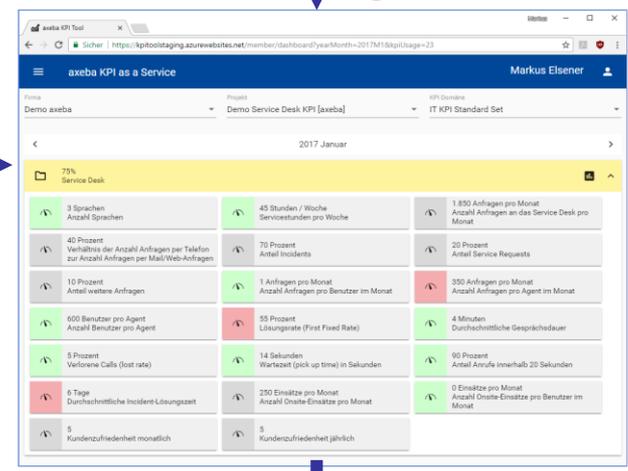
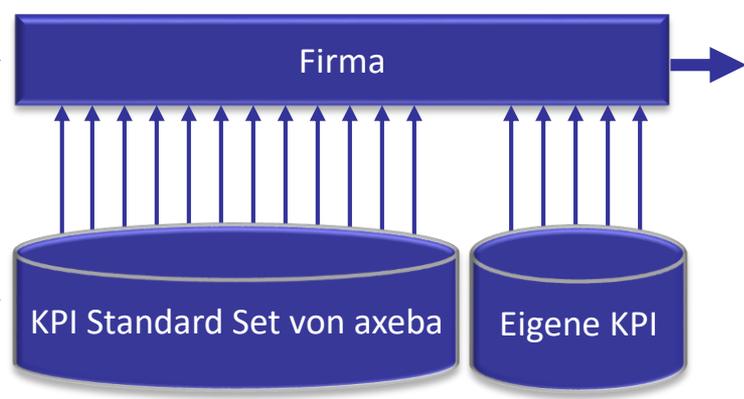
Readonly User
Anzeigen der KPI
(Dashboard und Grafik)



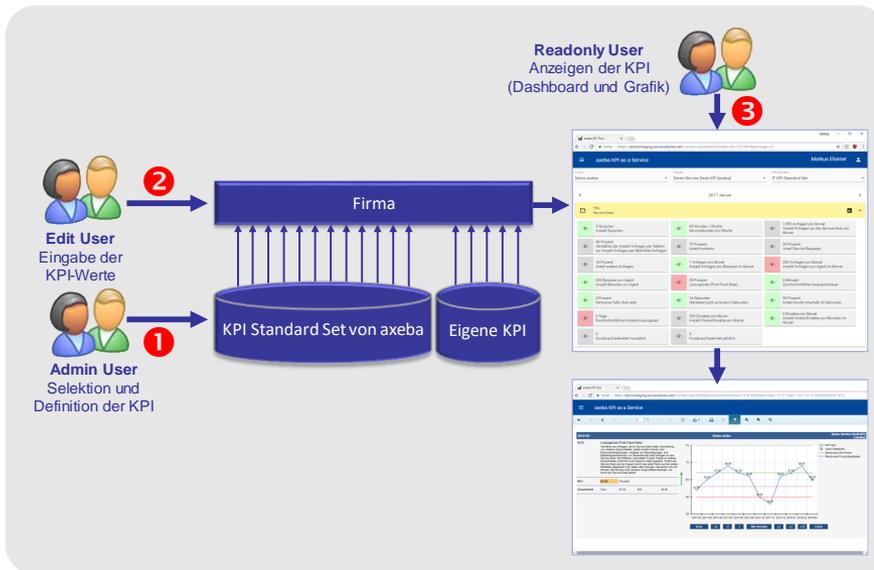
↓ **3**

Edit User
Eingabe der KPI-Werte

Admin User
Selektion und Definition der KPI



Benutzertypen



Tipp

Zu jeder Firma gehört automatisch immer ein Admin-User. Edit- und Readonly-User sowie weitere Admin-User können (kostenpflichtig) dazu bestellt werden, resp. von einem Admin-User eröffnet werden. Admin-User sind am teuersten und Readonly-User am günstigsten.

KaaS unterscheidet drei verschiedene Benutzertypen:

1 Admin-User

Admin-User können:

- Benutzer der eigenen Firma eröffnen und mutieren (Passwort zurück setzen, Berechtigungen erteilen usw.)
- Neue KPI definieren oder bestehende KPI anpassen oder löschen
- Für sämtliche KPI Werte eingeben
- Die Werte sämtlicher KPI lesen / anschauen

Jede Firma verfügt über einen Admin-User. Bei Bedarf können beliebig viele weitere Admin-User (kostenpflichtig) bestellt werden.

2 Edit-User

Edit-User können KPI-Werte eingeben und auch lesen / anschauen. Bei Bedarf kann eine Admin-User definieren, dass nur bestimmte KPI (des eigenen Verantwortungsbereiches) eingegeben werden können. Ebenfalls können die Leserechte (bei Bedarf) auf bestimmte KPI eingeschränkt werden).

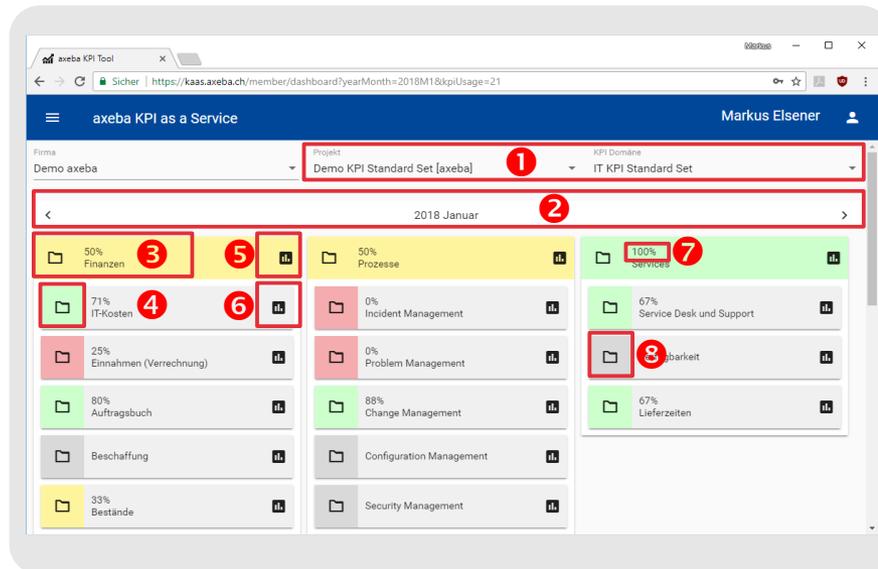
3 Readonly-User

Readonly-User können nur KPI-Werte lesen / anschauen. Bei Bedarf kann eine Admin-User definieren, dass nur bestimmte KPI (des eigenen Verantwortungsbereiches) angezeigt werden können.

Cockpit (Top-Level)

The screenshot displays the 'axeba KPI as a Service' dashboard. At the top, the browser address bar shows the URL: <https://kaas.axeba.ch/member/dashboard?yearMonth=2018M1&kpiUsage=21>. The dashboard header includes the company name 'axeba KPI as a Service' and the user 'Markus Elsener'. Below the header, there are three main filter sections: 'Firma' (Demo axeba), 'Projekt' (Demo KPI Standard Set [axeba]), and 'KPI Domäne' (IT KPI Standard Set). A date selector shows '2018 Januar'. The main content area is divided into three columns of KPI cards. The first column contains cards for 'Finanzen' (50%), 'IT-Kosten' (71%), 'Einnahmen (Verrechnung)' (25%), 'Auftragsbuch' (80%), 'Beschaffung', and 'Bestände' (33%). The second column contains cards for 'Prozesse' (50%), 'Incident Management' (0%), 'Problem Management' (0%), 'Change Management' (88%), 'Configuration Management', and 'Security Management'. The third column contains cards for 'Services' (100%), 'Service Desk und Support' (67%), 'Erreichbarkeit' (80%), and 'Lieferzeiten' (67%). Red boxes and numbers 1-8 highlight specific UI elements: 1. The 'Projekt' dropdown menu. 2. The date selector '2018 Januar'. 3. The 'Finanzen' KPI card. 4. The 'IT-Kosten' KPI card. 5. The 'Prozesse' KPI card. 6. The 'Incident Management' KPI card. 7. The 'Services' KPI card. 8. The 'Erreichbarkeit' KPI card.

Cockpit (Top-Level)



Nach dem Einloggen wird Ihnen standardmässig das Cockpit präsentiert:

❶ Falls Sie auf mehrere Projekte Zugriff haben, wählen Sie das entsprechende Projekt und die KPI-Domain. In vielen Fällen haben Sie nur ein Projekt und müssen hier nichts wählen.

❷ Wählen Sie den entsprechenden Monat durch klicken auf die Pfeile ganz links und ganz rechts. Nach dem Einloggen in KaaS wird standardmässig der Monat mit den aktuellsten Daten angezeigt.

❸ Navigieren Sie sich durch die KPI-Folder  zum darunter liegenden Folder resp. zum entsprechenden KPI.

❹ Anstatt sich durch die gesamte Struktur zu navigieren, kann auch direkt in einen der unterliegenden Sub-Folder oder KPI gesprungen werden.

❺ Mit einem Klick auf das Report-Symbol  wird ein Report mit sämtlichen in diesem Folder enthaltenen KPI angezeigt.

❻ Analog kann ein Report mit allen im darunter liegenden Folder enthaltenen KPI erstellt und angezeigt werden.

❼ Die Prozentzahl im Ordner gibt an, wie viele grüne Sub-Folder resp. KPI darin enthalten sind. Graue Sub-Folder resp. KPI zählen dabei nicht dazu (siehe nächster Punkt).

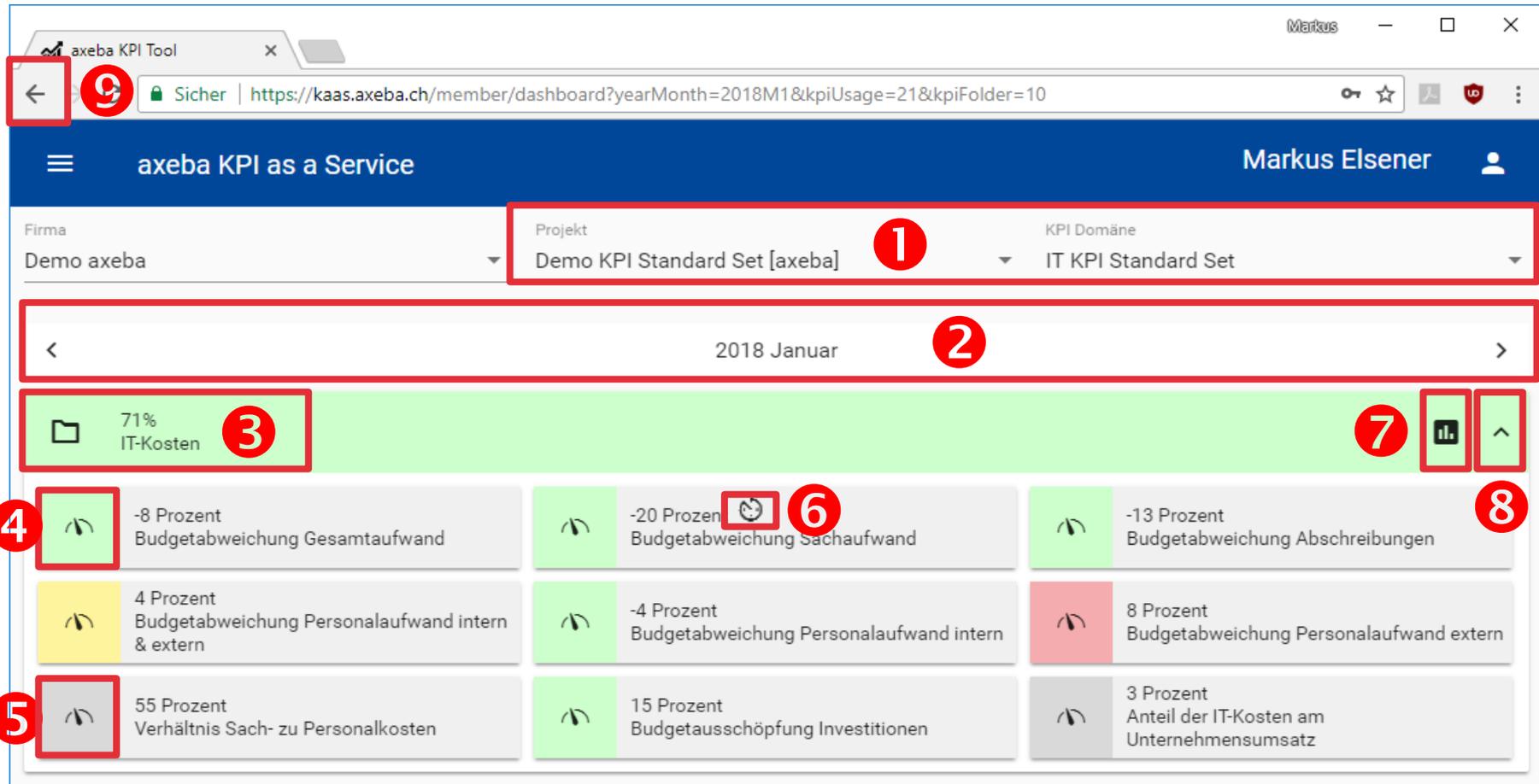
❽ Ein Folder resp. KPI wird grau dargestellt, wenn er entweder keine Werte enthält oder keine Schwellwerte gesetzt sind.

Tipp

Die Farbe der Folder ist abhängig von den darin enthaltenen Sub-Folder resp. KPI. Standardmässig gilt folgende Regel: Ein Folder ist grün, wenn mindestens 60% der darin enthaltenen Sub-Folder oder KPI ebenfalls grün sind. Gelb ist ein Ordner wenn mindestens 30% der darin enthaltenen Elemente grün sind. Ansonsten wird ein Folder rot dargestellt.

Sowohl die Prozentwerte als auch die Regel, wann ein Folder welche Farbe bekommt, sind konfigurierbar, so dass je nach Projekt andere Regeln und Werte für die Farbgebung gelten.

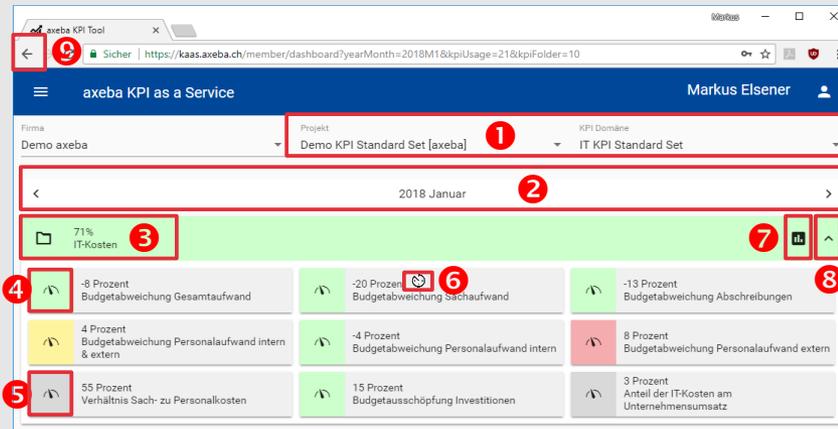
Cockpit (Zoom in IT-Kosten)



Cockpit (Zoom in IT-Kosten)

Zoom in den Folder «IT-Kosten»:

- 1 Das gewählte Projekt bleibt bei einem Zoom gleich.
- 2 Ebenfalls bleibt der gewählte Monat bei einem Zoom gleich, kann hier aber bei Bedarf noch geändert werden, womit bei einem Wechsel die Sub-Folder und KPI für den entsprechenden Monat angezeigt werden.
- 3 Auch hier gilt die gleiche Regel wie im Haupt-Cockpit: 71% ist der Anteil der grünen KPI (5 grüne KPI bei total 7 KPI, die grauen KPI haben keine Schwellwerte definiert und erhalten daher keine Farbe und werden auch nicht in die Berechnung der Farbe des darüber liegenden Folders einbezogen).
- 4 Dieses Symbol zeigt an, dass dies ein KPI (und kein Folder) ist. Mit einem Klick darauf wird der zeitliche Verlauf sowie die Definition des KPI angezeigt.
- 5 Dieser KPI enthält zwar Werte, aber keine Schwellwerte. Deshalb wird er grau dargestellt.
- 6 Das Uhrensymbol zeigt an, dass für die aktuelle Periode kein Wert für diesen KPI vorhanden ist und daher der letzte (aktuellste) Wert angezeigt wird.
- 7 Mit einem Klick auf das Report-Symbol  wird ein Report mit allen im Folder enthaltenen KPI angezeigt.
- 8 Mit einem Klick auf den Pfeil nach oben erfolgt der Rücksprung in die darüberliegende Folder-Ebene.
- 9 Dies kann natürlich auch mit dem Zurück-Button des Browsers erfolgen.



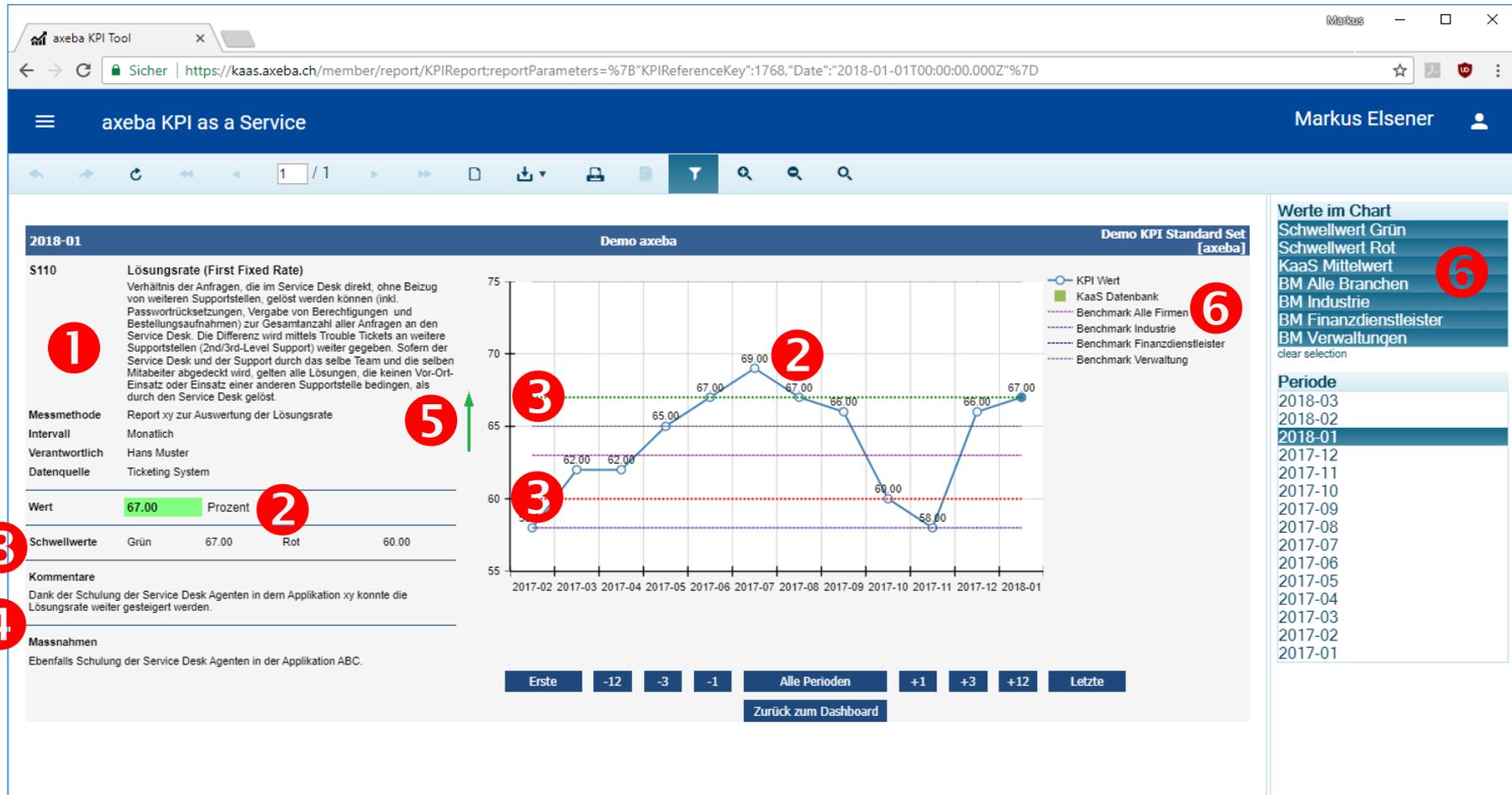
Tip

Die Farbe eines KPI ist abhängig von dessen Schwellwerten. Dabei kann je ein Schwellwert gesetzt werden, wann ein KPI grün und wann er rot dargestellt wird.

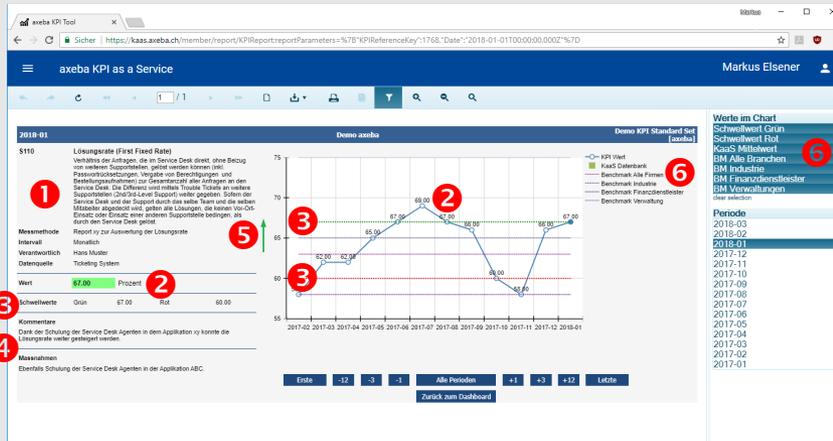
Sind keine Schwellwerte definiert. So wird der KPI immer grau dargestellt.

Zusätzlich kann zum KPI ebenfalls definiert werden, ob ein möglichst hoher (z.B. Zufriedenheit) oder möglichst tiefer (z.B. Kosten) Wert gut ist, so dass die Logik für die Farbgebung entsprechend darauf reagieren kann.

Darstellung der Werte (1/2)



Darstellung der Werte (1/2)



Die grafische Darstellung der KPI-Werte umfasst die folgenden Elemente:

① Name des KPI inkl. Definition / Beschreibung. Falls definiert, werden ebenfalls die Messmethode, das Messintervall, der Verantwortliche sowie die Datenquelle angezeigt.

② Der Wert des aktuellen Monats wird sowohl numerisch (inkl. der Farbe grün, gelb, rot) als auch grafisch für die letzten 12 Perioden dargestellt. In der Grafik kann die Maus über einem Punkt positioniert werden, um den genauen Wert sowie die Periode anzuzeigen. Dies ist vor allem dann hilfreich, wenn alle Perioden angezeigt werden und entsprechend viele Werte in der Grafik enthalten sind.

③ Die definierten Schwellwerte werden ebenfalls sowohl numerisch als auch als grüne und rote gestrichelte Linie in der Grafik angezeigt. Sollen die Schwellwerte nicht angezeigt werden, können diese mit ⑥ weggeklickt werden.

④ Falls für den KPI in der angezeigten Periode ein Kommentar und/oder Massnahmen eingegeben wurden, so werden diese hier angezeigt.

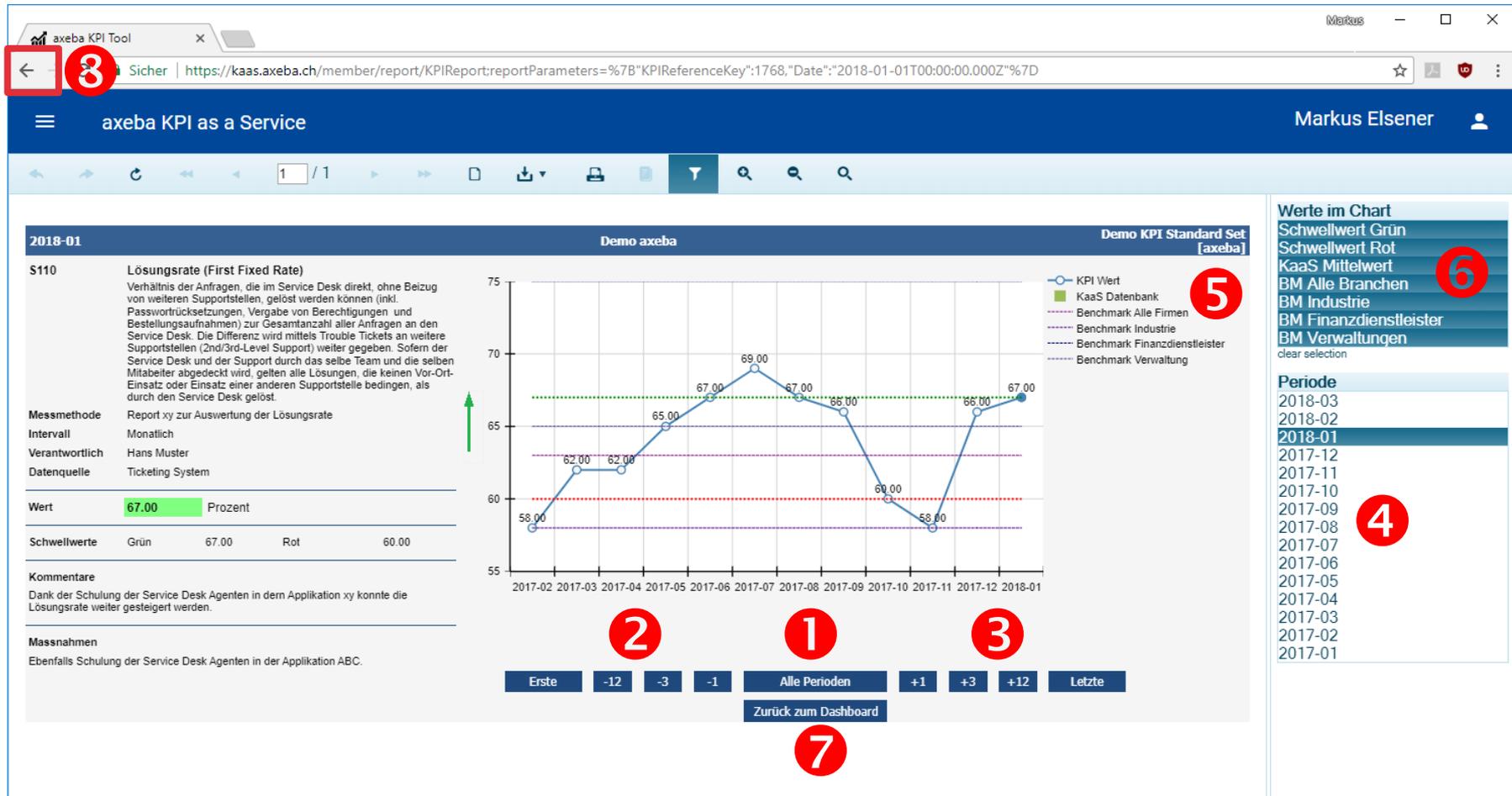
⑤ Der Pfeil zeigt an, ob hohe Werte positiv sind (wie hier die Lösungsrate) oder ob tiefe Werte positiv sind (wie z.B. Kosten).

⑥ Hier können die verschiedenen Schwell- und Vergleichswerte an- resp. abgewählt werden. Mehr dazu im nächsten Kapitel.

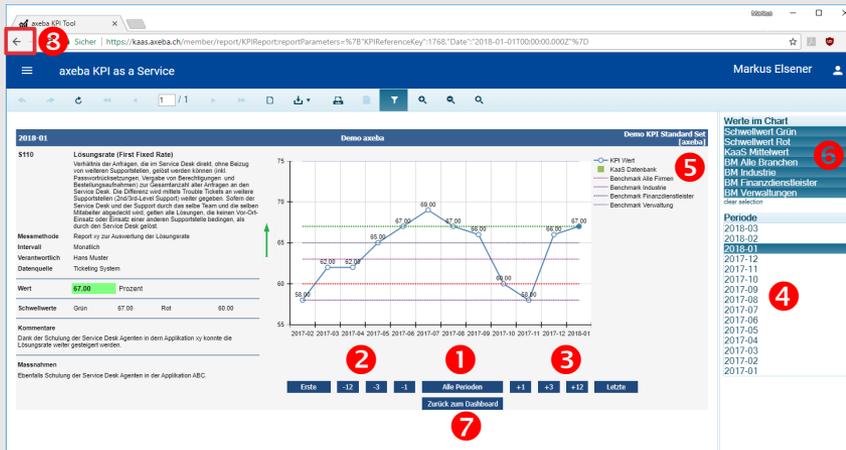
Typ

Üblicherweise werden die KPI monatlich erhoben und dargestellt. Es gibt jedoch auch Werte, die nur quartalsweise, halbjährlich, jährlich oder auch unregelmässig erhoben werden. In der Grafik werden daher jeweils die letzten 12 Perioden (Messwerte) dargestellt. Deshalb wird auch nie der Begriff «Monat», sondern immer «Periode» verwendet.

Darstellung der Werte (2/2)



Darstellung der Werte (2/2)



Es bestehen die folgenden Navigationsmöglichkeiten:

- 1 Zeigt nicht nur die letzten 12, sondern sämtliche Perioden an, für die Werte vorhanden sind.
- 2 Hier kann um 1, 3 oder 12 Perioden zurück gesprungen werden. «Erste» springt zum ersten vorhandenen Wert.
- 3 Hier springt man um 1, 3 oder 12 Perioden vorwärts. «Letzte» springt zum letzten vorhandenen Wert.
- 4 Alternativ kann auch direkt eine Periode gewählt werden. Die gewählte Periode wird immer ganz rechts in der Grafik angezeigt. Der aktuelle Werte in numerischer Form sowie Kommentar und Massnahmen beziehen sich immer auf den aktiven, ganz rechts dargestellten Wert.
- 5 Legende der in der Grafik dargestellten Werte.
- 6 Hier können die verschiedenen Schwell- und Vergleichswerte an- resp. abgewählt werden. Diese sind links auf dieser Seite unter «Tipps» näher beschrieben.
- 7 Mit «Zurück zum Dashboard» wird die Grafik verlassen und in den (Sub-) Folder zurück gekehrt, in dem der KPI enthalten ist.
- 8 Dies kann natürlich auch mit dem Zurück-Button des Browsers erfolgen. Dabei ist der folgende Unterschied zu beachten: «Zurück zum Dashboard» kehrt immer zum übergeordneten Folder zurück. Der Zurück-Button des Browsers kehrt dorthin zurück, woher man diese Seite aufgerufen hat. Je nach Folder-Hierarchie kann dies dabei von «Zurück zum Dashboard» abweichen.

Tipps

Es stehen die folgenden Schwell- resp. Vergleichswerte zur Verfügung (wo vorhanden):

- **KaaS Datenbank:** Dies ist der Durchschnitt der jeweiligen Periode sämtlicher Firmen, die diesen KPI ebenfalls verwenden und mit einem Wert abgefüllt haben.
- **Benchmark xy:** Diese Werte stammen aus der Benchmarking-Datenbank von axeba. Diese umfasst rund 40 aktive Firmen. Die Werte werden in der Regel jährlich aktualisiert.
- **Schwellwert grün:** Wird dieser Wert über- (resp. je nach KPI unter-) schritten, so wird der Wert grün dargestellt.
- **Schwellwert rot:** Wird dieser Wert unter- (resp. je nach KPI über-) schritten, so wird der Wert rot dargestellt.

Eingabe von Werten

The screenshot shows the 'axeba KPI as a Service' interface. The browser address bar displays 'https://kaas.axeba.ch/member/editValues?yearMonth=2018M1&kpiUsage=23'. The user 'Markus Elsener' is logged in. The interface includes a navigation menu, a search bar, and a main content area with a table of KPIs. The table has columns for 'Name', 'Code', 'Einheit', and months from 'Januar' to 'Juni'. The 'Service Desk' category is expanded, showing various KPIs. Annotations 1-8 highlight specific UI elements: 1. Filter bar (Projekt, KPI Domäne); 2. Date range selector (2018 Januar - Juni); 3. Category filter (Service Desk); 4. Information icon; 5. Value input field (March, value 2); 6. Edit icon; 7. Edit icon; 8. Lock icon.

Name	Code	Einheit	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni
Service Desk								
Anzahl Sprachen ⓘ	S100	Sprachen	3	2	2			
Servicestunden pro Woche ⓘ	S101	Stunden / Woche	50	50	50			
Anzahl Anfragen an das Service Desk pro Monat ⓘ	S102	Anfragen pro Monat	2500	2600	2531			
Verhältnis der Anzahl Anfragen per Telefon zur Anzahl Anfragen per Mail/Web-Anfragen ⓘ	S103	Prozent	60	65	68			
Anteil Incidents ⓘ	S104	Prozent	90	91	88			
Anteil Service Requests ⓘ	S105	Prozent	9	7	12			
Anteil weitere Anfragen ⓘ	S106	Prozent	1	2	0			
Anzahl Anfragen pro Benutzer im Monat ⓘ	S107	Anfragen pro Monat	0.7	0.8	0.72			
Anzahl Anfragen pro Agent im Monat ⓘ	S108	Anfragen pro Monat	300	350	440			

Eingabe von Werten

Name	Code	Einheit	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni
Service Desk								
↖ Anzahl Sprachen	S100	Sprachen	2	2	2			
↖ Servicestunden pro Woche	S101	Stunden / Woche	50	50	50			
↖ Anzahl Anfragen an das Service Desk pro Monat	S102	Anfragen pro Monat	2500	2600	2533			
↖ Verhältnis der Anzahl Anfragen per Telefon zur Anzahl Anfragen per Mail/Web-Anfragen	S103	Prozent	60	65	65			
↖ Anteil Incidents	S104	Prozent	90	91	88			
↖ Anteil Service Requests	S105	Prozent	9	7	12			
↖ Anteil weitere Anfragen	S106	Prozent	1	2	0			
↖ Anzahl Anfragen pro Benutzer im Monat	S107	Anfragen pro Monat	0.7	0.8	0.72			
↖ Anzahl Anfragen pro Agent im Monat	S108	Anfragen pro Monat	300	350	440			

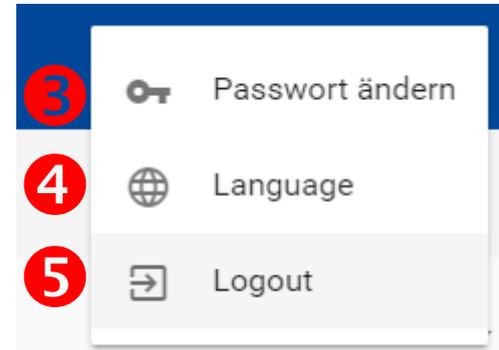
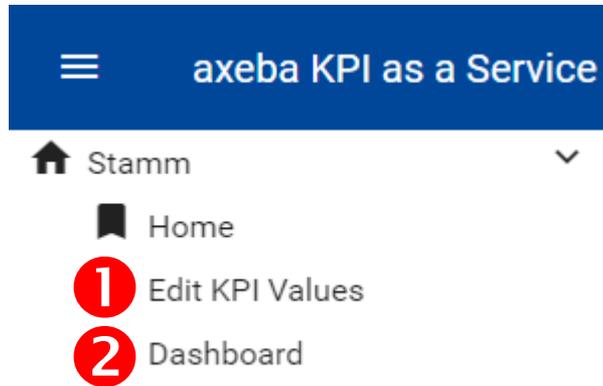
Tipp

Internet Explorer ist nur schlecht geeignet für HTML 5 und benötigt bei einer längeren Auflistung von KPI relativ lange zur Darstellung der KPI-Werte-Tabelle. Am besten verwenden sie einen der anderen Browser (Edge, Chrome, Firefox), die wesentlich performanter sind.

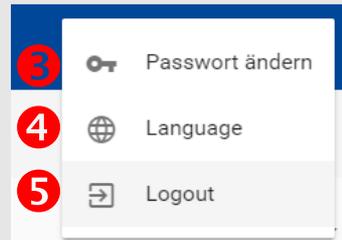
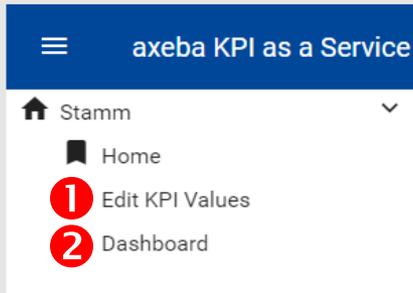
Gehen Sie zur Eingabe von KPI-Werten wie folgt vor:

- 1 Falls Sie auf mehrere Projekte Zugriff haben, wählen Sie das entsprechende Projekt und die KPI-Domäne. In vielen Fällen haben Sie nur ein Projekt und müssen hier nichts wählen.
- 2 Stellen Sie sicher, dass Sie die korrekte Periode angewählt haben. Es werden jeweils 6 Monate angezeigt.
- 3 Navigieren Sie sich durch die KPI-Folder zum entsprechenden KPI.
- 4 Falls Sie die Definition eines KPI nachschlagen wollen, können Sie einfach auf  klicken
- 5 Geben Sie den Wert für den entsprechenden KPI im entsprechenden Monat ein
- 6 Mit dem Symbol  können Sie den KPI-Wert kommentieren sowie allfällige Massnahmen definieren. Diese werden dann zusammen mit dem KPI-Wert im Cockpit und im grafischen Verlauf des KPI dargestellt.
- 7 Sie können auch Kommentare und Massnahmen für Folder verfassen, in dem Sie auf der Höhe des Folders auf das  Symbol klicken.
- 8 Vergessen Sie am Schluss nicht, Ihre Eingaben zu speichern.

Menus



Menus



Die Menus (links und rechts auf dem oberen blauen Balken) sind sehr einfach aufgebaut:

- 1 Edit KPI Values: Damit gelangt man in den KPI-Werte-Editor, um Werte einzugeben.
- 2 Dashboard: Zeigt das Dashboard mit der Übersicht aller KPI an.
- 3 Wechselt das Passwort. Wechseln Sie Ihr initial erhaltenes Passwort unbedingt.
- 4 KaaS unterstützt prinzipiell die Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Italienisch. Die KPI können in diesen vier Sprachen definiert werden. Aktuell stehen die Menus sowie die Standard-KPI jedoch erst in Deutsch zur Verfügung.
- 5 Logout, um KaaS zu verlassen.

Tipp

Je nach Berechtigung stehen weniger oder weitere Menüpunkte zur Verfügung. So verfügen Readonly-User z.B. nur über den Menüpunkt «Dashboard» und sehen «Edit KPI Values» nicht.

Admin-Benutzer haben zusätzliche Menus, um neue KPI zu definieren oder die Benutzer der eigenen Firma zu verwalten.

axe ba
Professional IT Consulting