



KPI as a Service Bedienungsanleitung

axeba ag
Professional IT Consulting
Räffelstrasse 10
8045 Zürich

Version 1.0 vom 7.5.2019

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

Inhalt

Inhalt

1

Einleitung und Übersicht

2

Menus

3

Darstellen von KPI

4

Erstellung von PDF-Files und Drucken

5

Eingabe von KPI-Werten

6

Import von KPI-Werten

7

Erstellung und Anpassung von KaaS-Benutzern

8

Definition von KPI (Einfacher Modus)

9

Definition von KPI (Erweiterter Modus)

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), der wesentlich performanter ist.

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

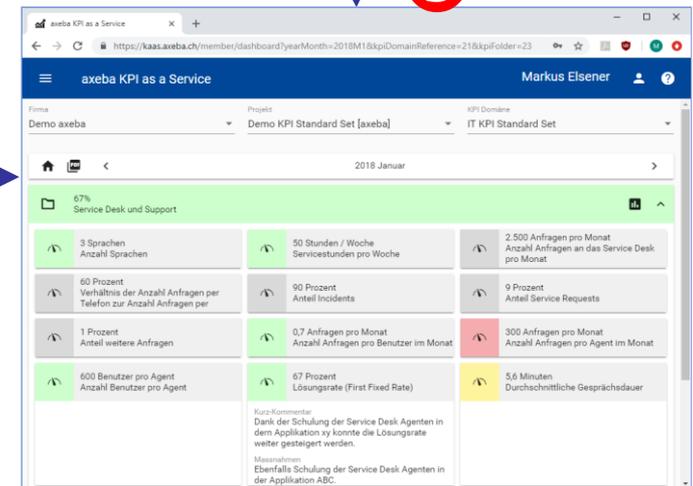
Sie haben Ihr Passwort von Ihrem Administrator erhalten. Ändern Sie es gleich nach dem ersten Einloggen in KaaS (klicken Sie oben rechts auf ).

Benutzertypen

Readonly User
Anzeigen der KPI
(Dashboard und Grafik)  **3**


Edit User
Eingabe der
KPI-Werte **2**

KPI Name	Einheit	Jan 1-5	Jan 6-10	Jan 11-15	Jan 16-20
Lösungsrate (First Fixed)	Prozent	67	69	65	70
Durchschnittliche Gesprächsdauer	Minuten	5.1	5.1	5.1	
Verlorene Calls (lost rate)	Prozent	6.4	7	5.1	
Wartezeit (pick up time) in	Sekunden	16	17	15	
Anteil Anrufe innerhalb 20	Prozent	89	87	91	
Durchschnittliche Incident	Tage	5.1	5.1	5.4	
Anzahl Onsite-Einsätze pro	Einsätze pro Monat	21	22	23	
Anzahl Onsite-Einsätze pro	Einsätze pro Monat	0.1	0.1	0.1	
Kundenzufriedenheit					




Admin User
Selektion und
Definition der KPI **1**

KPI Definition Details

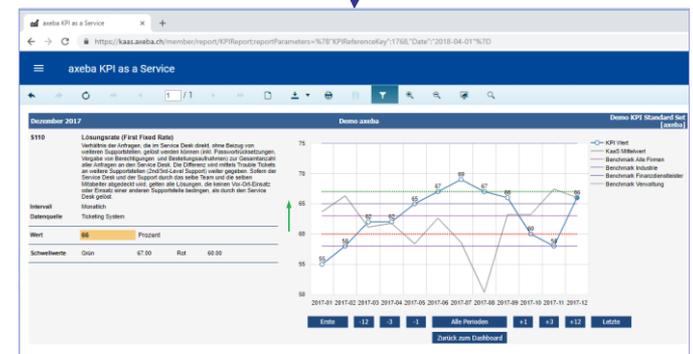
KPI Code: S110

KPI Definition Name DE: Lösungsrate (First Fixed Rate)

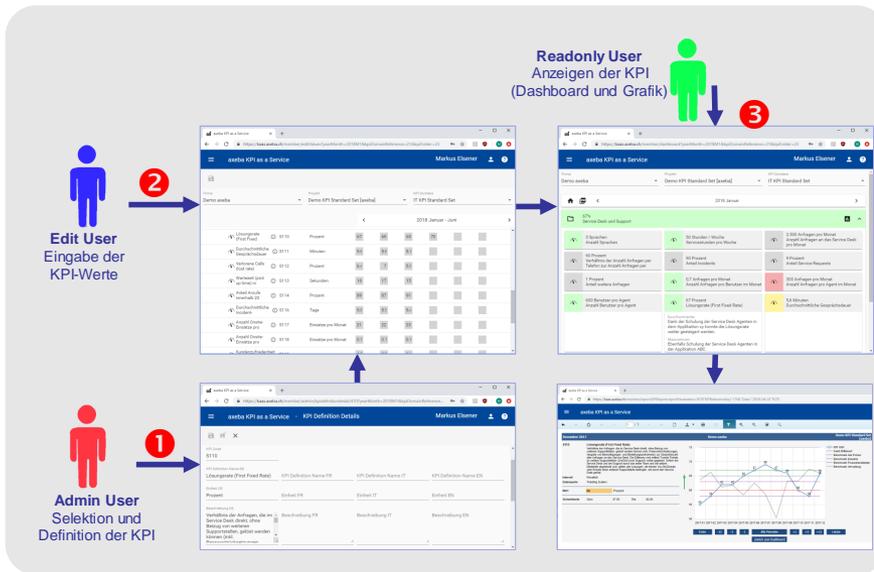
Einheit DE: Prozent

Beschreibung DE: Verhältnis der Anfragen, die im Service Desk direkt, ohne Bezug von weiteren Supportstellen, gelöst werden können (inkl. Dienstleistungen)

KPI Definition Name FR	KPI Definition Name IT	KPI Definition Name EN



Benutzertypen



KaaS unterscheidet drei verschiedene Benutzertypen:

1 Admin User

Admin User können:

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

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 ein Admin User definieren, dass nur bestimmte KPI eingegeben werden können. Ebenfalls können die Leserechte (bei Bedarf) auf bestimmte KPI-Folder (Ordner) eingeschränkt werden.

3 Readonly User

Readonly User können nur KPI-Werte lesen / anschauen. Bei Bedarf kann ein Admin User definieren, dass nur bestimmte KPI angezeigt werden können.

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.

Inhalt

Inhalt

1

Einleitung und Übersicht

2

Menus

3

Darstellen von KPI

4

Erstellung von PDF-Files und Drucken

5

Eingabe von KPI-Werten

6

Import von KPI-Werten

7

Erstellung und Anpassung von KaaS-Benutzern

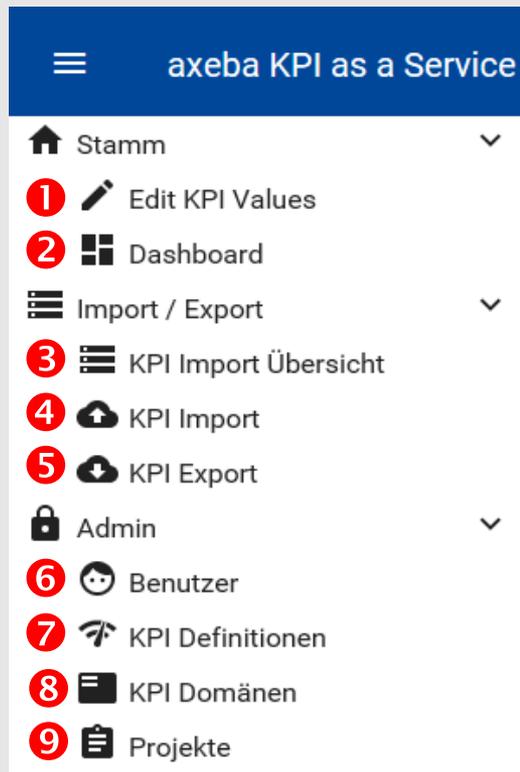
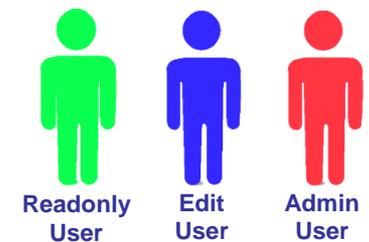
8

Definition von KPI (Einfacher Modus)

9

Definition von KPI (Erweiterter Modus)

Menus links im Balken



Nach dem Einloggen in KaaS befindet man sich automatisch im Dashboard (Cockpit).

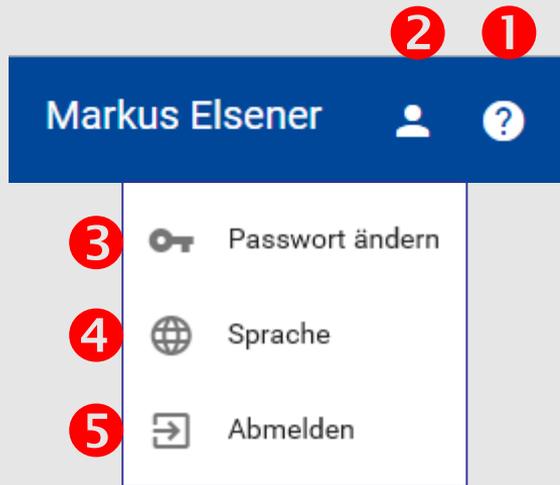
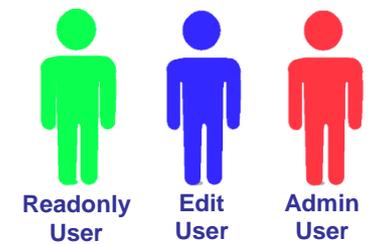
Je nach Benutzertyp stehen auf der linken Seite des Balkens die folgenden Menus zur Verfügung:

- 1 Edit KPI Values:** Damit gelangt man in den KPI-Werte-Editor, um Werte, Kommentare und Massnahmen einzugeben [Edit User, Admin User].
- 2 Dashboard:** Zeigt das Dashboard (Cockpit) mit der Übersicht aller KPI an [alle User].
- 3 KPI Import Übersicht:** Übersicht aller KPI Importe mit der Möglichkeit, Importe rückgängig zu machen, neue Importe durchzuführen oder das Import-Template-File herunter zu laden [Admin User].
- 4 KPI Import:** Ruft den Assistent auf, um KPI aus CSV-Files zu importieren [Admin User].
- 5 KPI Export:** Ruft den Assistent auf, um KPI in CSV-Files zu exportieren [Admin User].
- 6 Benutzer:** Hier können neue Benutzer erstellt oder das Passwort zurück gesetzt werden [Admin User].
- 7 KPI Definitionen:** Definition oder Anpassung von KPI [Admin User].
- 8 KPI Domänen:** Hier werden die verschiedenen KPI zu Domänen zugeordnet und die Ordner-Struktur definiert [Admin User].
- 9 Projekte:** Berechtigung der Benutzer auf das Projekt (können KPI nur gelesen oder auch geschrieben werden) oder auf einzelne KPI resp. Ordner. Anpassen von KPI und Bestimmung der Sichtbarkeit der KPI [Admin User].

Tipp

Je nach Berechtigung stehen weniger oder weitere Menüpunkte zur Verfügung. So kann z.B. zusätzlich ein Menü mit verschiedenen Reports freigeschaltet werden.

Menus rechts im Balken



Auf der rechten Seite des Balkens stehen die folgenden Menus zur Verfügung:

- 1 Mit einem Klick auf das Fragezeichen wird die vorliegende Bedienungsanleitung als PDF-File dargestellt resp. heruntergeladen.
- 2 Durch das Anwählen des Benutzer-Symbols werden die nachfolgenden Menüpunkte aufgelistet:
- 3 Ändert das Passwort. Ändern Sie Ihr initial erhaltenes Passwort unbedingt gleich nach dem ersten einloggen
- 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 Abmelden, um KaaS zu verlassen.

Tipp

Sie müssen sich nicht abmelden nachdem Sie mit KaaS gearbeitet haben. Falls Sie jedoch über einen zweiten KaaS-Benutzer verfügen, können Sie sich abmelden und anschliessend mit Ihrem zweiten Benutzernamen wieder anmelden.

Inhalt

Inhalt

1

Einleitung und Übersicht

2

Menus

3

Darstellen von KPI

4

Erstellung von PDF-Files und Drucken

5

Eingabe von KPI-Werten

6

Import von KPI-Werten

7

Erstellung und Anpassung von KaaS-Benutzern

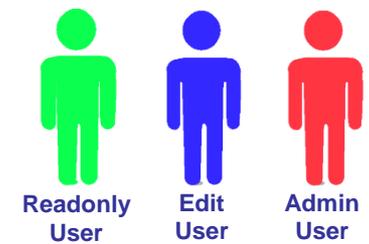
8

Definition von KPI (Einfacher Modus)

9

Definition von KPI (Erweiterter Modus)

Cockpit (Top-Level)



Dashboard

https://kaas.axeba.ch/member/dashboard?kpiDomainReference=21&yearMonth=2018M6

axeba KPI as a Service - Dashboard

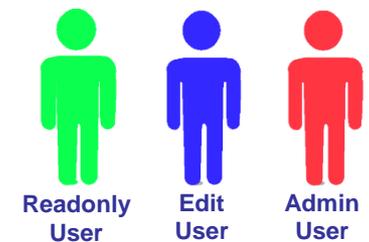
Markus Elsener

Projekt: Demo KPI Standard Set [axeba] **1** Ansicht: IT KPI Standard Set

2018 Juni **2**

50% Finanzen 3 5	50% Prozesse	50% Services 7
71% IT-Kosten 4 6	0% Incident Management	70% Service Desk und Support
50% Einnahmen (Verrechnung)	0% Problem Management	8 Verfügbarkeit
Auftragsbuch	63% Change Management	33% Lieferzeiten
Beschaffung	Configuration Management	

Cockpit (Top-Level)



Tipp

Die Farbe der Folder ist abhängig von den darin enthaltenen Sub-Folder resp. KPI. Ein Folder ist grün, wenn mindestens x% der darin enthaltenen Sub-Folder oder KPI ebenfalls grün sind. Gelb ist ein Ordner wenn mindestens y% 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.

Nach dem Einloggen wird Ihnen standardmässig das Cockpit präsentiert:

① Falls Sie auf mehrere Projekte Zugriff haben, wählen Sie das entsprechende Projekt und die entsprechende Ansicht. In vielen Fällen haben Sie nur ein Projekt und müssen hier nichts wählen. Ein Projekt kann mehrere Ansichten haben: Z.B. eine konsolidierte Ansicht für das Management, eine detaillierte Ansicht für die entsprechenden Spezialisten und eine weitere Ansicht mit relevanten KPI für die Kunden der IT. In diesem Fall können Sie die entsprechende Ansicht wählen falls sie darauf berechtigt sind.

② Wählen Sie den entsprechenden Monat durch Klicken auf die Pfeile ganz links und ganz rechts. Mit «Home»  gelangen Sie wieder auf die oberste Ebene und es wird der Monat mit den aktuellsten Daten angezeigt.

③ Navigieren Sie sich durch die KPI-Folder  zum darunter liegenden Folder resp. zum entsprechenden KPI.

④ Anstatt sich durch die gesamte Struktur zu navigieren, kann auch direkt in einen der unterliegenden Sub-Folder oder KPI gesprungen werden.

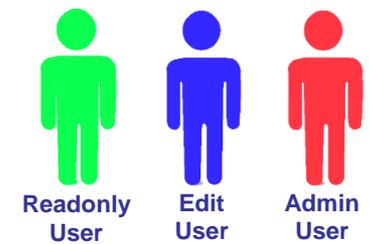
⑤ Mit einem Klick auf das Report-Symbol  wird ein Report mit sämtlichen in diesem Folder enthaltenen KPI angezeigt.

⑥ Analog kann ein Report mit allen im darunter liegenden Folder enthaltenen KPI erstellt und angezeigt werden.

⑦ 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).

⑧ Ein Folder resp. KPI wird grau dargestellt, wenn er entweder keine Werte enthält oder keine Schwellwerte gesetzt sind.

Cockpit (Zoom in Service Desk und Support)



10

Dashboard

axeba KPI as a Service - Dashboard

Markus Elsener

Projekt: Demo KPI Standard Set [axeba] Ansicht: IT KPI Standard Set

2018 April

70% Service Desk und Support

2 Sprachen Anzahl Sprachen	50 Stunden / Woche Servicestunden pro Woche	2.463 Anfragen pro Monat Anzahl Anfragen an das Service Desk pro Monat	68 Prozent Verhältnis der Anzahl Anfragen per Telefon zur Anzahl Anfragen per
88 Prozent Anteil Incidents	12 Prozent Anteil Service Requests	0 Prozent Anteil weitere Anfragen	0,72 Anfragen pro Monat Anzahl Anfragen pro Benutzer im Monat
440 Anfragen pro Monat Anzahl Anfragen pro Agent im Monat	610 Benutzer pro Agent Anzahl Benutzer pro Agent	70 Prozent Lösungsrate (First Fixed Rate) <small>Kurz-Kommentar Dank der Schulung der Service Desk Agenten in der Applikation xy konnte die Lösungsrate weiter gesteigert werden. Massnahmen Ebenfalls Schulung der Service Desk Agenten in der Applikation ABC.</small>	5,1 Minuten Durchschnittliche Gesprächsdauer
5,9 Prozent Verlorene Calls (lost rate)	15 Sekunden Wartezeit (pick up time) in Sekunden	91 Prozent Anteil Anrufe innerhalb 20 Sekunden	5,4 Tage Durchschnittliche Incident-Lösungszeit
230 Einsätze pro Monat Anzahl Onsite-Einsätze pro Monat	0,19 Einsätze pro Monat Anzahl Onsite-Einsätze pro Benutzer im Monat	4,49 Kundenzufriedenheit monatlich	4,8 Kundenzufriedenheit jährlich

1

2

3

8

9

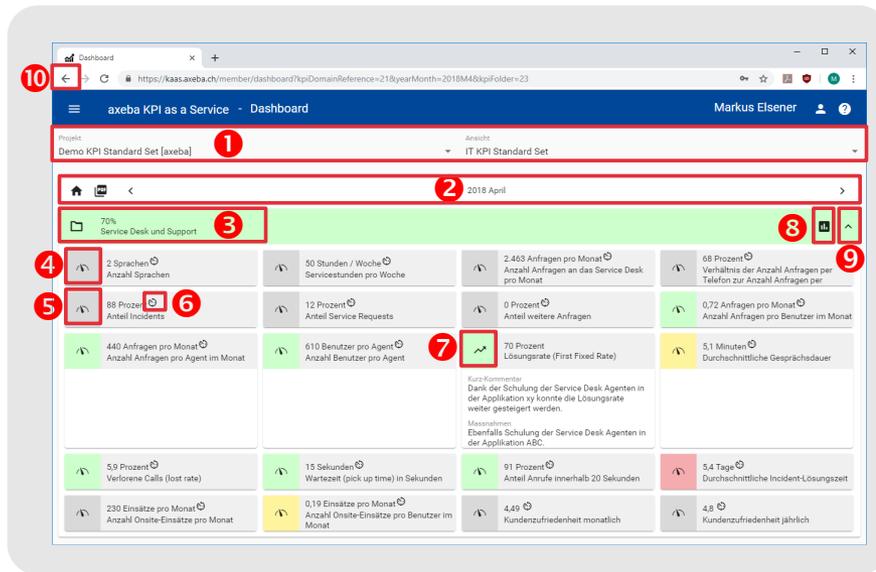
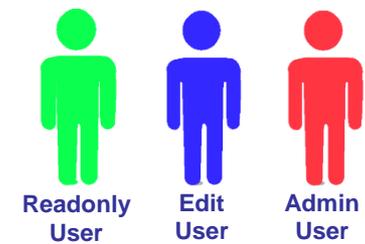
4

6

5

7

Cockpit (Zoom in Service Desk und Support)



Tipp

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

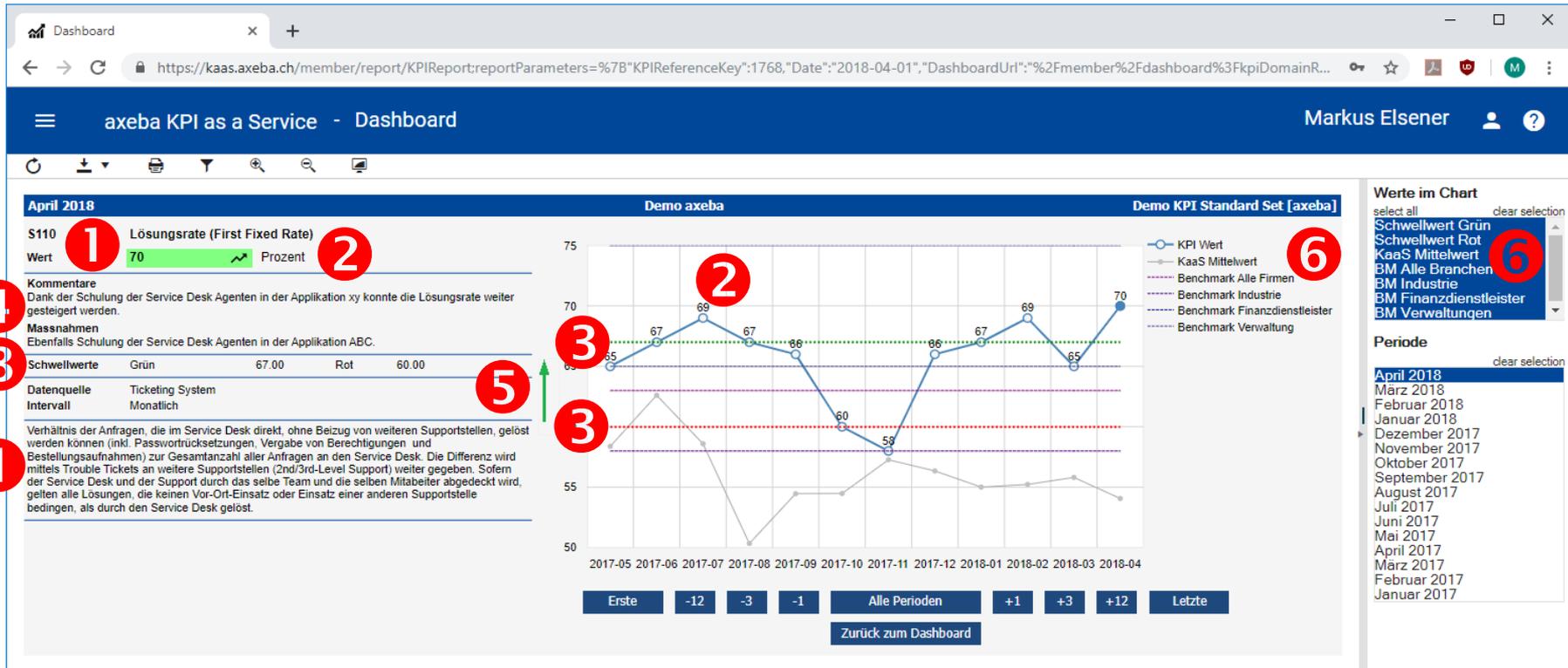
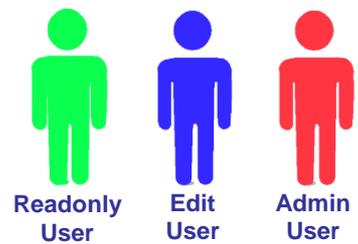
Sind keine Schwellwerte definiert, so wird der KPI immer grau dargestellt.

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.

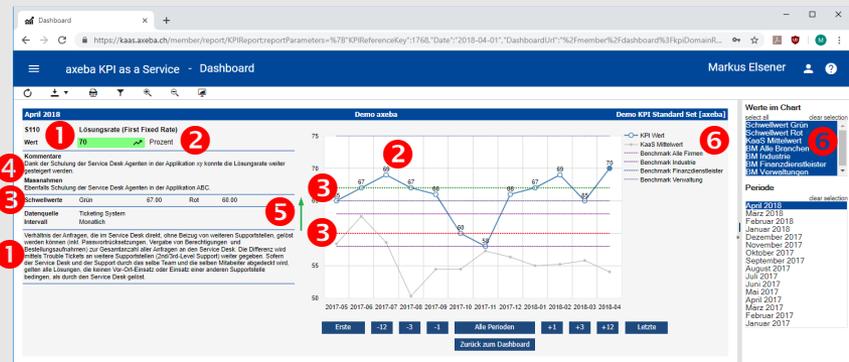
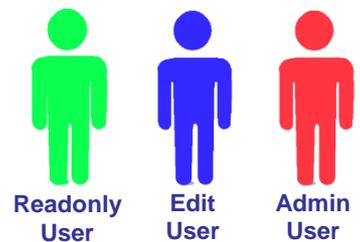
Zoom in den Folder «Service Desk und Support»:

- 1 Das Projekt und die Ansicht bleiben 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: 70% ist der Anteil der grünen KPI (7 grüne KPI bei total 10 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 Der Trendpfeil zeigt an, ob erwartet wird, dass der KPI zukünftig steigen oder sinken wird. Die Eingabe erfolgt manuell bei der Erfassung des KPI-Wertes. Ebenfalls können Kommentare und Massnahmen eingegeben und angezeigt werden.
- 8 Mit einem Klick auf das Report-Symbol  wird ein Report mit allen im Folder enthaltenen KPI angezeigt.
- 9 Mit einem Klick auf den Pfeil nach oben erfolgt der Rücksprung in die darüberliegende Folder-Ebene.
- 10 Dies kann natürlich auch mit dem Zurück-Button des Browsers erfolgen.

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 sowie dem Trend) 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.

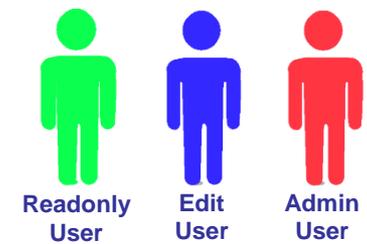
5 Der Pfeil zeigt an, ob hohe Werte positiv sind (wie hier die Lösungsrate) oder ob tiefe Werte positiv sind (wie z.B. Kosten).

6 Hier können die verschiedenen Schwell- und Vergleichswerte an- resp. abgewählt werden. Mehr dazu auf den nächsten Seiten.

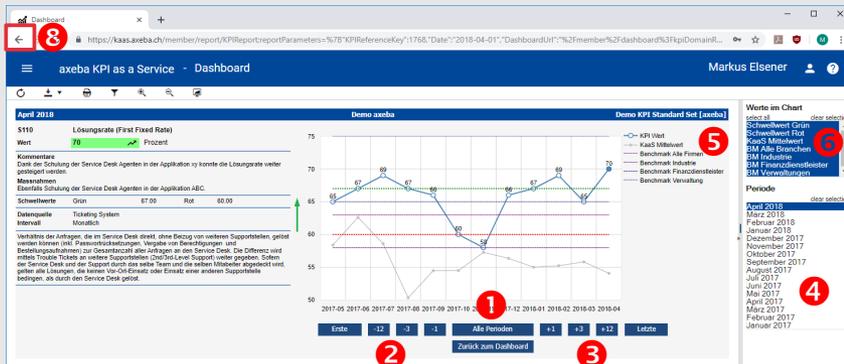
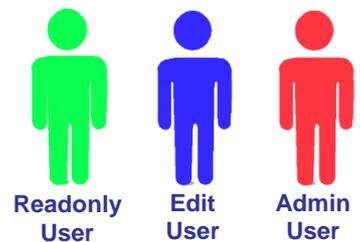
Tipp

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 Mittelwert:** Dies ist der Durchschnitt sämtlicher Firmen, die diesen KPI ebenfalls verwenden und mit einem Wert abgefüllt haben. Wird mit der Maus auf einen Wert gefahren, so wird der exakte Wert sowie die Anzahl der darin enthaltenen Firmen angezeigt.
- **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.

Inhalt

Inhalt

1

Einleitung und Übersicht

2

Menus

3

Darstellen von KPI

4

Erstellung von PDF-Files und Drucken

5

Eingabe von KPI-Werten

6

Import von KPI-Werten

7

Erstellung und Anpassung von KaaS-Benutzern

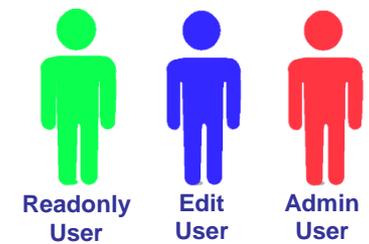
8

Definition von KPI (Einfacher Modus)

9

Definition von KPI (Erweiterter Modus)

PDF des Cockpits (Dashboard) erstellen

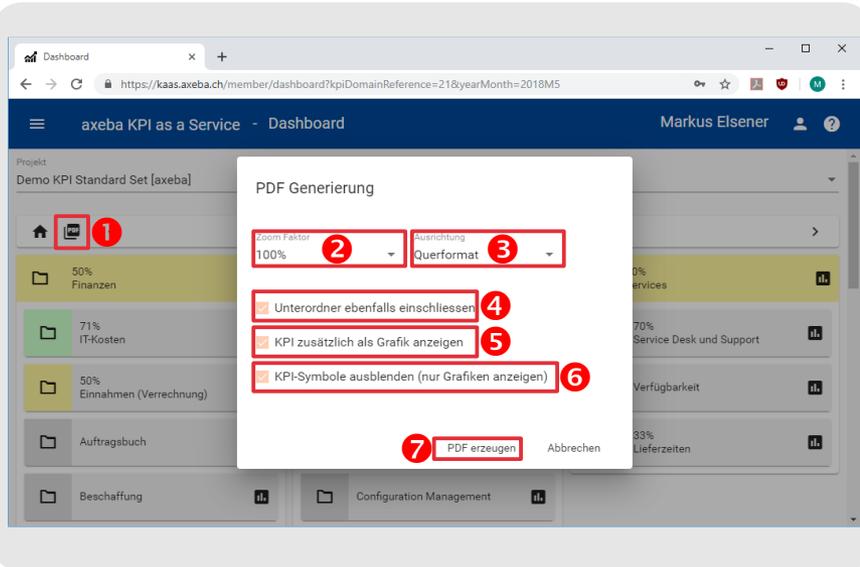


The screenshot shows a web browser window with the URL <https://kaas.axeba.ch/member/dashboard?kpiDomainReference=21&yearMonth=2018M5>. The dashboard title is 'axeba KPI as a Service - Dashboard' and the user is 'Markus Elsener'. A modal dialog titled 'PDF Generierung' is open, containing the following elements:

- 1**: PDF icon in the top navigation bar.
- 2**: 'Zoom Faktor' dropdown menu set to '100%'.
- 3**: 'Ausrichtung' dropdown menu set to 'Querformat'.
- 4**: Checkmark for 'Unterordner ebenfalls einschliessen'.
- 5**: Checkmark for 'KPI zusätzlich als Grafik anzeigen'.
- 6**: Checkmark for 'KPI-Symbole ausblenden (nur Grafiken anzeigen)'.
- 7**: 'PDF erzeugen' button.

The background dashboard shows a project 'Demo KPI Standard Set [axeba]' with a sidebar containing folders: 'Finanzen' (50%), 'IT-Kosten' (71%), 'Einnahmen (Verrechnung)' (50%), 'Auftragsbuch', 'Beschaffung', and 'Configuration Management'. The main area displays various KPI cards with percentages and icons.

PDF des Cockpits (Dashboard) erstellen



Tip

Wenn auf der obersten Ebene des Cockpits (Dashboard) auf den PDF-Button geklickt wird, so wird das Cockpit der obersten Ebene in einem PDF-File dargestellt. Es kann aber auch in einen beliebigen (Unter-) Ordner gezoomt werden, und dort auf den PDF-Button geklickt werden, um nur den entsprechenden Unterordner in einem PDF-File abzuspeichern.

Prinzipiell kann das Cockpit aus dem Browser direkt gedruckt werden. Allerdings nur schwarz/weiss und mit eingeschränkten Darstellungsmöglichkeiten. Deshalb wird am besten ein PDF-File erstellt, das anschliessend gedruckt werden kann.

Ein PDF-File des Cockpits (Dashboard) kann wie folgt erstellt werden:

① Mit einem Klick auf den PDF-Button  wird das Menu zur Erstellung von PDF-Files aufgerufen.

② Mit dem Zoom-Faktor wird die Skalierung des PDF-Files gewählt. Mit 100% wird sowohl im Hoch- als auch im Querformat eine gut lesbare Darstellung erzeugt.

Wird der Zoom-Faktor auf 75% eingestellt und Querformat gewählt, so werden jeweils zwei Grafiken nebeneinander dargestellt, um Platz zu sparen. Allerdings ist die Lesbarkeit eingeschränkt.

③ Bei der Ausrichtung kann eingestellt werden, ob das PDF-File im Hoch- oder Querformat erstellt werden soll.

④ Wird «Unterordner ebenfalls einschliessen» nicht angewählt, wird nur das aktuell sichtbare Cockpit in einem PDF dargestellt. Beim Anwählen dieser Checkbox werden sämtliche Unterordner mit sämtlichen KPI in das PDF-File aufgenommen.

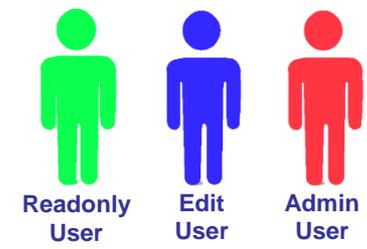
⑤ Falls «Unterordner ebenfalls einschliessen» angewählt ist, kann gewählt werden, ob ebenfalls alle KPI zusätzlich als Grafiken im PDF dargestellt werden sollen.

⑥ Mit der Option «KPI-Symbole ausblenden» wird jeweils nur der Titel-Balken sowie die darin enthaltenen KPI als Grafiken dargestellt. Die KPI-Kacheln werden nicht dargestellt.

⑦ Mit «PDF erzeugen» wird ein PDF gemäss der oben gewählten Parametern erstellt. Falls angewählt wurde, dass die KPI ebenfalls als Grafiken angezeigt werden sollen, kann die Erstellung des PDF (je nach Anzahl der KPI) eine Minute oder auch länger dauern.

Das PDF kann anschliessend gespeichert oder gedruckt werden.

PDF der KPI (Grafiken) erstellen



Dashboard

https://kaas.axeba.ch/member/report/KPIReport;reportParameters=%7B%22KPIReferenceKey%22:1768,%22Date%22:2018-04-01,%22DashboardUrl%22:%2Fmember%2Fdashboard%3FkpiDomain...

axeba KPI as a Service - Dashboard Markus Elsener

Acrobat (PDF) file
 CSV (comma delimited)
 Excel 97-2003
 Rich Text Format
 TIFF file
 Web Archive
 XPS Document

2

Demo axeba

Schwellwerte	Grün	67.00	Rot	60.00
Datenquelle	Ticketing System			
Intervall	Monatlich			

Verhältnis der Anfragen, die im Service Desk direkt, ohne Beizug von weiteren Supportstellen, gelöst werden können (inkl. Passwortrücksetzungen, Vergabe von Berechtigungen und Bestellaufnahmen) zur Gesamtanzahl aller Anfragen an den Service Desk. Die Differenz wird mittels Trouble Tickets an weitere Supportstellen (2nd/3rd-Level Support) weiter gegeben. Sofern der Service Desk und der Support durch das selbe Team und die selben Mitarbeiter abgedeckt wird, gelten alle Lösungen, die keinen Vor-Ort-Einsatz oder Einsatz einer anderen Supportstelle bedingen, als durch den Service Desk gelöst.

Demo KPI Standard Set [axeba]

- KPI Wert
- KaaS Mittelwert
- Benchmark Alle Firmen
- Benchmark Industrie
- Benchmark Finanzdienstleister
- Benchmark Verwaltung

Werte im Chart

select all clear selection

- Schwellwert Grün
- Schwellwert Rot
- KaaS Mittelwert
- BM Alle Branchen
- BM Industrie
- BM Finanzdienstleister
- BM Verwaltungen

Periode

clear selection

April 2018

März 2018

Drucken

Drucker: \\srv1\HP CP4520 rechts Eigenschaften Erweitert... Hilfe

Ezemplare: 1

In Graustufen (schwarzweiß) drucken

Farbe/Toner sparen

Zu druckende Seiten

Alle

Aktuelle Seite

Seiten 1

► Weitere Optionen

Seite anpassen und Optionen

Größe Poster Mehrere Broschüre

Anpassen

Tatsächliche Größe

Übergröße Seiten verkleinern

Benutzerdefinierter Maßstab: 100 %

Papierquelle gemäß PDF-Seitengröße auswählen

Papier beidseitig bedrucken

Ausrichtung:

Hoch-/Querformat automatisch

Hochformat

Querformat

Kommentare und Formulare

Dokument und Markierungen

Kommentare zusammenfassen

Skalierung: 68%

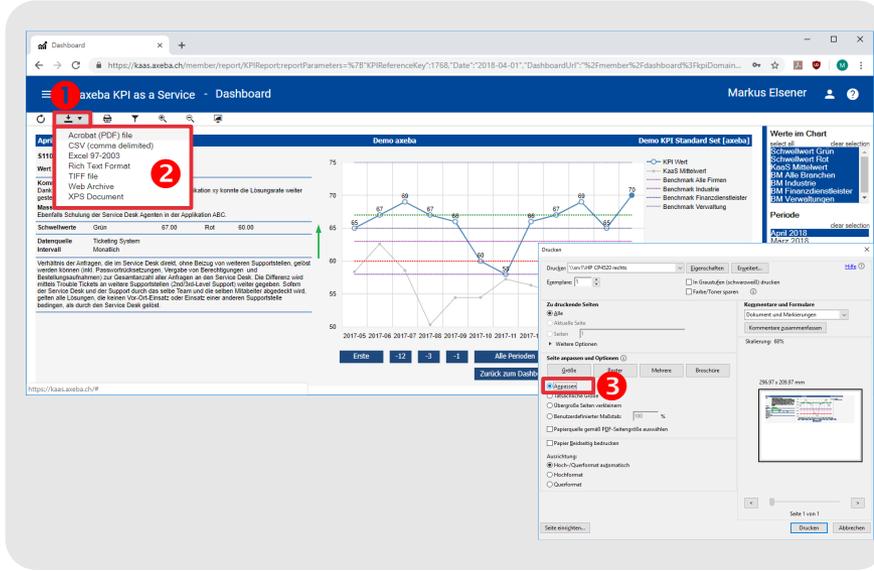
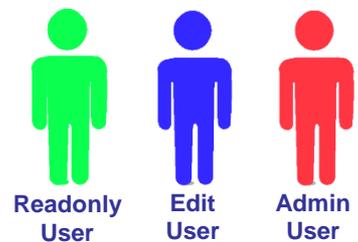
296.97 x 209.97 mm

Seite 1 von 1

Seite einrichten... Drucken Abbrechen

3

PDF der KPI (Grafiken) erstellen

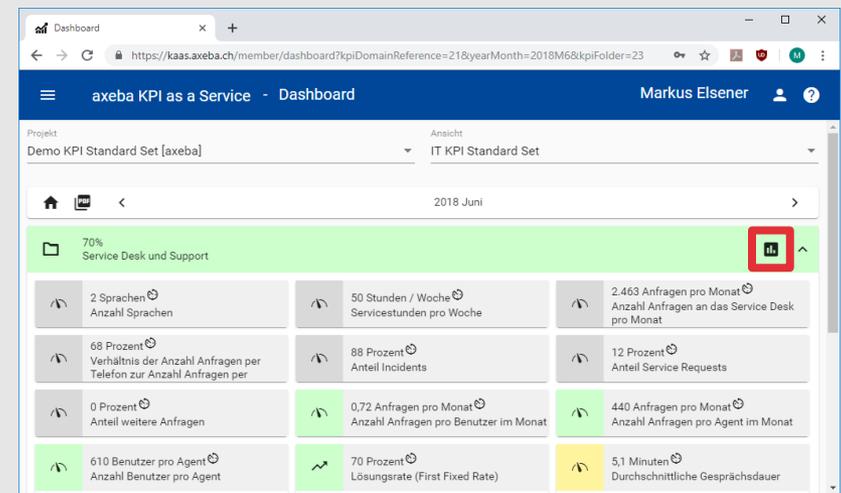


Ein PDF-File eines KPI kann wie folgt als grafische Darstellung kreiert werden:

- 1 Mit einem Klick auf den Button «Acrobat (PDF) file» wählen, um ein PDF-File zu erstellen und herunter zu laden.
- 2 Nebst PDF können auch andere Fileformate wie Excel, Rich Text Format (für die Weiterverwendung in Word) oder TIFF (Grafik) erstellt werden.
- 3 Soll das PDF-File auf A4 ausgedruckt werden, muss im Druck-Menü des Adobe Acrobat Readers Seite «anpassen» gewählt werden, da es sonst im A3-Format gedruckt resp. auf einem A4-Drucker abgeschnitten wird.

Tipp

Soll ein PDF-File von allen KPI eines Ordners erstellt werden, so kann einfach im entsprechenden Ordner auf das Report-Symbol geklickt werden, um einen Report aller in diesem Ordner enthaltenen KPI zu erstellen. Dieser Report kann dann analog wie die grafische Darstellung eines einzelnen KPI in ein PDF umgewandelt und ausgedruckt werden.



Inhalt

Inhalt

1

Einleitung und Übersicht

2

Menus

3

Darstellen von KPI

4

Erstellung von PDF-Files und Drucken

5

Eingabe von KPI-Werten

6

Import von KPI-Werten

7

Erstellung und Anpassung von KaaS-Benutzern

8

Definition von KPI (Einfacher Modus)

9

Definition von KPI (Erweiterter Modus)

Eingabe von Werten



axeba KPI as a Service

https://kaas.axeba.ch/member/editValues?yearMonth=2018M6&kpiDomainReference=21&kpiFolder=23

axeba KPI as a Service Markus Elsener

8

Projekt Demo KPI Standard Set [axeba] 1 KPI Domäne IT KPI Standard Set

2018 Januar - Juni 2

Service Desk und Support 3

7

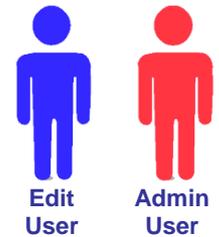
5

4

6

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	2463			
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



The screenshot shows the 'axeba KPI as a Service' interface. At the top, there's a navigation bar with the user name 'Markus Elsener'. Below it, a dropdown menu shows the selected project 'Demo KPI Standard Set [axeba]' (1) and KPI domain 'IT KPI Standard Set'. A date selector shows '2018 Januar - Juni' (2). A folder 'Service Desk und Support' is expanded (3). The main table lists various KPIs with columns for months. A pencil icon (7) is used to edit a value in the 'Anzahl Anfragen an das Service Desk pro Monat' row (6). A value '5' is entered in the 'März' column (5). An information icon (4) is also visible.

KPI	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni
Anzahl Sprachen	3	2	5			
Servicestunden pro Woche	50	50	50			
Anzahl Anfragen an das Service Desk pro Monat	2500	2600	2463			
Verhältnis der Anzahl Anfragen per Telefon zur Anzahl Anfragen per Mail/Web-Anfragen	60	65	68			
Anteil Incidents	90	91	88			
Anteil Service Requests	9	7	12			
Anteil weitere Anfragen	1	2	0			
Anzahl Anfragen pro Benutzer im Monat	0.7	0.8	0.72			
Anzahl Anfragen pro Agent im Monat	300	350	440			

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-Domain. 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.

Tip

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.

Inhalt

Inhalt

1

Einleitung und Übersicht

2

Menus

3

Darstellen von KPI

4

Erstellung von PDF-Files und Drucken

5

Eingabe von KPI-Werten

6

Import von KPI-Werten

7

Erstellung und Anpassung von KaaS-Benutzern

8

Definition von KPI (Einfacher Modus)

9

Definition von KPI (Erweiterter Modus)

Import-Übersicht



axeba KPI as a Service

- Stamm >
- Import / Export >
- KPI Import Übersicht 1**
- KPI Import
- KPI Export
- Admin >

axeba KPI as a Service - KPI Import Liste Markus Elsener

2 3 4 5

zeit	Firma	Domäne
20.11.2018, 14:00:20	Demo axeba	IT KPI Standard Set

Import-Übersicht



zeit	Firma	Domäne
20.11.2018, 14:00:20	Demo axeba	IT KPI Standard Set

Tipp

Imports können nur durch Firmen-Administratoren (Admin User) ausgeführt werden.

Mit dem Standard-Import können KPI-Werte wie beschrieben eingelesen werden.

Bei Bedarf können auch kundenspezifische Importfilter erstellt werden. Damit können während dem Import Berechnungen durchgeführt werden (z.B. die Lösungsdauer von Tickets aus einem Start- und Enddatum zu berechnen).

① Die KPI Import Übersicht wird mit dem entsprechenden Menu aufgerufen. Dabei werden alle bereits durchgeführten Imports angezeigt.

② Mit dem Upload-Symbol  wird der Import-Assistent gestartet (siehe nächste Seite).

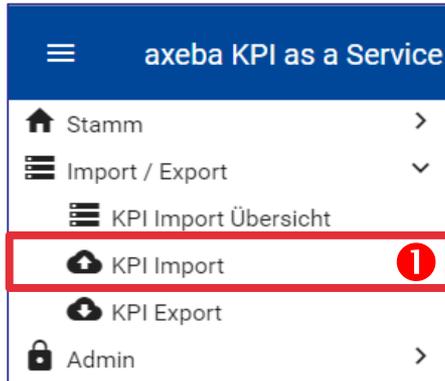
③ Vor dem allerersten Import kann mit  die Import-Vorlage herunter geladen werden. Diese wird anschliessend ausgefüllt und für den Import der KPI verwendet. Die Bedeutung der einzelnen Spalten wird weiter hinten unter «Format des Importfiles» erklärt.

④ Mit  können Details zu einem bereits durchgeführten Import angezeigt werden.

⑤ Imports können wieder komplett rückgängig gemacht und die vor dem Import vorhandenen Daten wieder hergestellt werden, indem auf den Undo-Button  geklickt wird. Dazu muss einfach der entsprechende Import in der Liste angewählt werden.

Dabei ist zu beachten, dass nicht nur der angewählte Import rückgängig gemacht wird, sondern dieser und alle danach durchgeführten Imports. Faktisch werden die KPI, die importiert wurden, wieder auf den ursprünglichen Zustand zurück gesetzt. Wurde nach dem Import an diesen KPI-Werte manuelle Eingaben gemacht, werden diese ebenfalls wieder auf die Werte vor dem Import zurück gesetzt.

Starten des Import-Assistenten

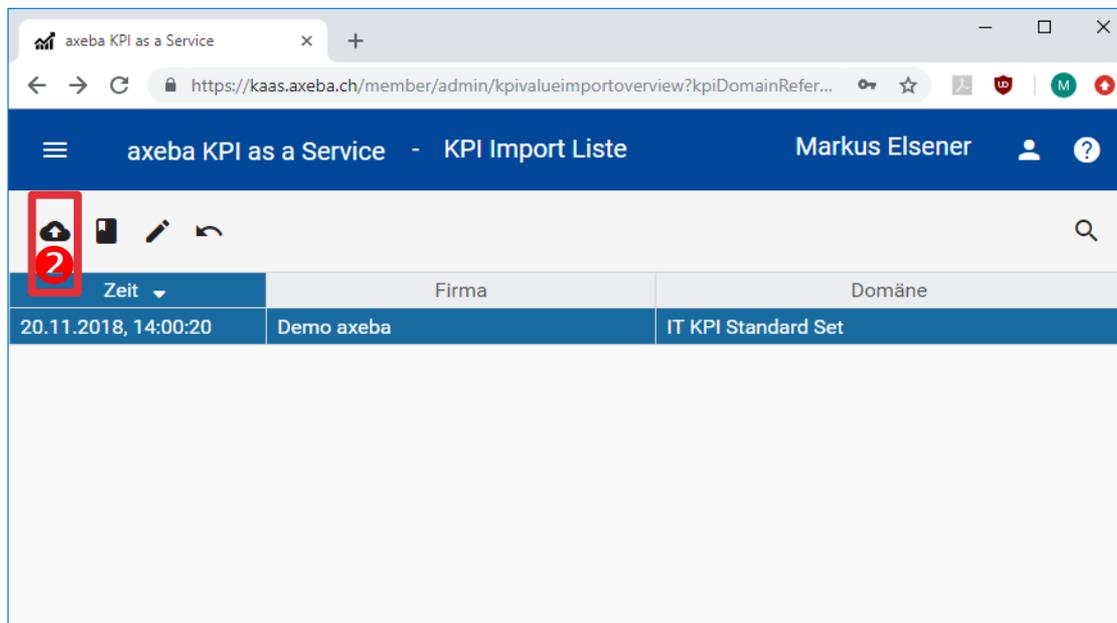


① Der Import-Assistent kann über den Menu-Eintrag «KPI Import» gestartet werden.

② Alternativ kann der Import-Assistent ebenfalls aus der Import-Übersicht gestartet werden indem auf das Upload-Symbol  geklickt wird.

Tipp

Imports können nur durch Firmen-Administratoren (Admin User) ausgeführt werden.



Import von Werten



1 Auswahl Importdatei

2 Datenüberprüfung

3 Import

Projekt
Demo KPI Standard Set [axebea]

KPI Domäne
IT KPI Standard Set

Import Typ
Standard

Importdatei hochladen ImportFile.csv

Weiter

Auswahl Importdatei

2 Datenüberprüfung

3

Log Einträge der Datenüberprüfung

Zeit	Level	Mitteilung	Details
20.11.2018, 15:25:58		Die Datenüberprüfung wird gestartet	
20.11.2018, 15:25:58		Zeitbereich 2019/1 bis 2019/12	
20.11.2018, 15:25:58		Daten der Zeile 1	Jahr: 2019 Monat: 1 Code: S110 Wert: 70.000000 Trend: steigend

Zurück Weiter

Auswahl Importdatei

2 Datenüberprüfung

3 Import

Log Einträge des Imports

Zeit	Mitteilung
20.11.2018, 15:26:21	
20.11.2018, 15:26:21	0 Werte wurden überschrieben
20.11.2018, 15:26:21	12 Werte wurden neu erfasst
20.11.2018, 15:26:21	Der Datenimport wurde erfolgreich abgeschlossen

Neuer Import

Import von Werten



The screenshots illustrate the steps of the KPI Value Import process. The first screenshot shows the 'Import' button (4) and the 'Importdatei hochladen' button (3). The second screenshot shows the 'Log Einträge der Datenüberprüfung' table (5) with columns for 'Zeit', 'Level', 'Mittlung', and 'Details'. The third screenshot shows the 'Log Einträge des Import' table (7) with columns for 'Zeit', 'Mittlung', and 'Details', and a 'Weiter' button (6).

Tip

Sämtliche Imports können rückgängig gemacht und die vor dem Import vorhandenen Werte wieder hergestellt werden. Dazu einfach in der Import-Übersicht den entsprechenden Import anwählen und mit dem Undo-Button  rückgängig machen.

Die Ergebnisse der Import-Analyse und des Imports selbst bleiben gespeichert und können in der Import-Übersicht wieder dargestellt werden. Dazu einfach den entsprechenden Import anwählen und mit dem Stift  die Ergebnisse anzeigen lassen.

Gehen Sie zum Importieren von KPI-Werten wie folgt vor:

- 1 Wählen Sie das entsprechende Projekt (falls Sie über mehr als ein Projekt verfügen) und die dazugehörige KPI-Domain, in welche die Werte importiert werden sollen.
- 2 Üblicherweise steht nur der Standard-Import-Typ zur Verfügung. Falls Ihre Firma jedoch über mehrere Import-Typen verfügt, dann können Sie hier den entsprechenden Typ wählen.
- 3 Wählen Sie mit «Importdatei hochladen» das CSV-File aus, das importiert werden soll.
- 4 Mit «Weiter» wird das Importfile hochgeladen und analysiert.
- 5 Im nächsten Fenster werden die Resultate der Import-Analyse dargestellt und Warnungen und Fehler ausgewiesen. Zudem werden die ersten drei Zeilen zur Information dargestellt und der Zeitraum, in welchem Werte importiert werden.
- 6 Mit «Weiter» wird der Import gestartet. Dabei wird der Import auch dann weiter verarbeitet, falls Fehler aufgetreten sind. Fehlerhafte Zeilen werden jedoch nicht importiert.
- 7 Im nächsten Fenster werden die Import-Ergebnisse dargestellt.
- 8 Es wird angezeigt, ob der Import erfolgreich oder mit Warnungen resp. Fehlern abgeschlossen wurde.

Format des Importfiles



Year	Month	KPICode	Value	Trend	MinValue	MaxValue	Measures	ShortComment	LongComment
2019	1	S110	70	1					
2019	2	S110	72	1					
2019	3	S110	73	0					
2019	4	S110	62	0				2 Agenten krank	Die Lösungsrate ist gesunken, weil zwei Agenten je drei Wochen ausgefallen sind
2019	5	S110	66	-1			Beizug temporäre MA	Viele Anfragen	Die Lösungsrate ist gesunken, weil sehr viele Anfragen eingegangen sind
2019	6	S110	70	1			Ausbildung der Agenten		
2019	7	S110	72	1			Ausbildung der Agenten	Die Ausbildungsmassnahmen zeigen Wirkung	
2019	8	S110	78	1				Die Ausbildungsmassnahmen zeigen Wirkung	Mit der SAP-Ausbildung können nun über 50% aller SAP-Anfragen gelöst werden
2019	9	S110	77	0					
2019	10	S110	76	0					
2019	11	S110	75	0					
2019	12	S110	79	0					

Format des Importfiles



Admin
User

Year	Month	KPICode	Value	Trend	MinValue	MaxValue	Measures	ShortComment	LongComment
2019	1	S110	70	1					
2019	2	S110	72	1					
2019	3	S110	73	0					
2019	4	S110	62	0				2 Agenten krank	Die Lösungsrate ist gesunken, weil zwei Agenten je drei Wochen ausgefallen sind
2019	5	S110	66	-1			Beizug temporäre MA	Viele Anfragen	Die Lösungsrate ist gesunken, weil sehr viele Anfragen eingegangen sind
2019	6	S110	70	1			Ausbildung der Agenten		
2019	7	S110	72	1			Ausbildung der Agenten	Die Ausbildungsmaßnahmen zeigen Wirkung	
2019	8	S110	78	1				Die Ausbildungsmaßnahmen zeigen Wirkung	Mit der SAP-Ausbildung können nun über 50% aller SAP-Anfragen gelöst werden
2019	9	S110	77	0					
2019	10	S110	76	0					
2019	11	S110	75	0					
2019	12	S110	79	0					

Tipp

Die Felder Year, Month, KPICode und Value müssen immer ausgefüllt sein. Die anderen Felder sind optional und können leer bleiben.

Die oberste Zeile mit den Bezeichnungen der Spalten (Year, Month, ...) darf weder gelöscht noch abgeändert werden. Bei Bedarf können die Spalten jedoch anders sortiert werden, da der Import-Assistent die entsprechenden Spaltenbezeichnungen sucht und die darunter aufgeführten Werte entsprechend importiert.

Geben Sie jeden KPI-Wert in einer eigenen Zeile ein, wobei die Spalten die folgende Bedeutung haben:

Year [Muss-Feld]: Jahr des KPI-Wertes. Das Jahr muss vierstellig eingegeben werden (z.B. 2018 und nicht nur 18).

Month [Muss-Feld]: Monatsnummer (1..12) des KPI-Wertes.

KPICode [Muss-Feld]: Code des KPI. Der Code muss eindeutig sein und es dürfen nicht zwei KPI den gleichen Code haben. Gegebenenfalls muss der KPICode in der Definition des KPI angepasst werden.

Value [Muss-Feld]: Der Wert des KPI für das angegebene Jahr und Monat. Dezimalzahlen müssen mit einem Punkt eingegeben werden (z.B. 44.5).

Trend [Kann-Feld]: Trend, wobei -1 für einen sinkenden, +1 für einen steigenden und 0 für einen gleichbleibenden Trend steht.

MinValue [Kann-Feld]: Üblicherweise wird der Minimum-Wert (rote resp. grüne Linie) in den KPI-Definitionen einmal festgelegt. Mit MinValue kann für jeden Monat ein anderer Minimum-Wert angegeben werden (z.B. für die ansteigende Entwicklung des Budgets pro Monat). Dies geht jedoch nur für KPI, die in der KPI-Definition mit «Variable Grenzwerte» gekennzeichnet sind. Andernfalls wird eine Warnung ausgegeben und das MinValue nicht importiert.

MaxValue [Kann-Feld]: Analog zu MinValue.

Measures [Kann-Feld]: Textfeld zur Eingabe der Massnahmen.

ShortComment [Kann-Feld]: Textfeld zur Eingabe des Kommentars in Kurzform.

LongComment [Kann-Feld]: Textfeld zur Eingabe des Kommentars in ausführlicher Form.

Inhalt

Inhalt

1

Einleitung und Übersicht

2

Menus

3

Darstellen von KPI

4

Erstellung von PDF-Files und Drucken

5

Eingabe von KPI-Werten

6

Import von KPI-Werten

7

Erstellung und Anpassung von KaaS-Benutzern

8

Definition von KPI (Einfacher Modus)

9

Definition von KPI (Erweiterter Modus)

Erstellung und Anpassung von KaaS-Benutzern



axeba KPI as a Service

- Stamm
- Import / Export
- Admin
- Benutzer** ①
- KPI Definitionen
- KPI Domänen
- Projekte

Benutzer

https://kaas.axeba.ch/member/admin/users?kpiDomainReference=21&yearMonth=2018M6

axeba KPI as a Service - Benutzer Markus Elsener

② ③ ④ ⑤

	Nachname ^	Login	Rolle
Reto	Amman	reto.amman@demoag.ch	Standard Benutzer

Benutzer Details

https://kaas.axeba.ch/member/admin/userdetail/-1?kpiDomainReference=21&yearMonth=2018M6

axeba KPI as a Service - Benutzer Details Markus Elsener

⑪

⑥ Login
reto.amman@demoag.ch

⑦ Vorname
Reto

⑧ Nachname
Amman

⑨ E-Mail
reto.amman@demoag.ch

⑩ Benutzerrolle
Standard Benutzer

Erstellung und Anpassung von KaaS-Benutzern



Admin
User

The screenshot shows the 'axeba KPI as a Service' user management interface. The top left menu has 'Benutzer' highlighted. The main area shows a table of users with columns for Nachname, Login, and Rolle. Below the table is a 'Benutzer Details' form with fields for Login, Vorname, Nachname, E-Mail, and Benutzerrolle, each with a red box and a number indicating a step in the process.

Tipp

Nachdem Sie den Benutzer erstellt haben, müssen Sie diesem mit dem Schlüssel (4) sein Passwort setzen. Die Passwörter werden mit einem Einwegschlüssel verschlüsselt gespeichert und können nicht angezeigt werden.

Vergeben Sie für jeden Benutzer mindestens Leserecht auf das Projekt resp. auf einzelne Ordner. Benutzer ohne Leserechte sehen sonst nur ein leeres Cockpit ohne Inhalt. Siehe nächste Folie.

Vergessen Sie nicht, dem neu eingerichteten User die folgenden Informationen zukommen zu lassen:

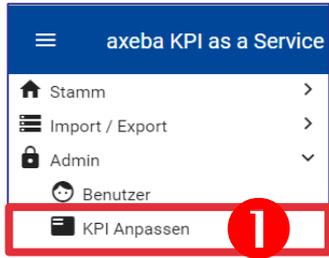
Link: <https://kaas.axeba.ch>

User: xxx

Passwort: xxx

- 1 **Menu:** Wählen Sie im Menu «Benutzer».
- 2 **Neuer Benutzer (+):** Fügt einen neuen Benutzer hinzu (siehe Schritte 6 bis 10).
- 3 **Benutzer bearbeiten:** Mit dem Stift-Symbol können angewählte (blau markierte) Benutzer Benutzer bearbeitet werden.
- 4 **Passwort setzen:** Mit dem Schlüsselsymbol wird das Passwort des gewählten (blau markierten) Benutzers erstellt resp. neu gesetzt.
- 5 **Benutzer löschen:** Mit dem Papierkorb-Symbol wird der gewählte (blau markierte) Benutzer gelöscht.
- 6 **Login-Name:** Login-Name, mit dem sich der Benutzer anmeldet. Der Login-Name ist in der Regel identisch mit seiner Mail-Adresse.
- 7 **Vorname:** Vorname des Benutzers.
- 8 **Nachname:** Nachname des Benutzers.
- 9 **E-Mail:** E-Mail-Adresse des Benutzers.
- 10 **Benutzerrolle:** Weist dem Benutzer die entsprechende Rolle zu:
 - **Standard Benutzer:** Kann KPI ansehen und eingeben (je nach Berechtigung)
 - **Firmen Admin:** Kann alle KPI ansehen, definieren, einfügen, löschen, Werte eingeben usw. sowie neue Benutzer erstellen resp. anpassen und löschen.
- 11 **Vergessen Sie am Schluss nicht, Ihre Eingaben zu speichern.** Mit dem Symbol werden die Eingaben gespeichert und Sie bleiben in der Erfassungsmaske. Mit dem Symbol werden die Eingaben gespeichert und Sie verlassen die Eingabemaske. dient dazu, die Eingabemaske zu verlassen ohne zu speichern.

Benutzer auf Projekt resp. Ordner berechtigen



axeba KPI as a Service - KPI Domäne Anpassen

Name DE: Test-Domain | Name FR: |

Berechtigungen anpassen

Folgende Benutzer können KPI erfassen.

Vorname	Nachname	Login	
Markus	Elsener	Test-User	

Folgende Benutzer können KPI ansehen.

Vorname	Nachname	Login	
Markus	Elsener	Test-User	

Schliessen

Benutzer auf Projekt resp. Ordner berechtigen



Admin
User

The screenshot shows the 'axeba KPI as a Service' interface. In the top-left menu, 'KPI Anpassen' is highlighted with a red circle and the number 1. A red arrow points from this menu item to a dialog box titled 'Berechtigungen anpassen' (2). This dialog box contains two sections: 'Folgende Benutzer können KPI erfassen.' and 'Folgende Benutzer können KPI ansehen.'. Each section has a table with columns for 'Vorname', 'Nachname', and 'Login'. The first table contains one entry: 'Markus Elsbner' with 'Test-User' as the login. The second table also contains one entry: 'Markus Elsbner' with 'Test-User' as the login. A red circle and the number 3 are placed over the user selection table in the main interface.

Solange ein Benutzer noch nicht auf ein Projekt resp. auf einzelne Ordner oder KPI eines Projektes berechtigt ist, kann er weder KPI im Cockpit ansehen noch KPI-Werte eingeben. Daher müssen diese zuerst entsprechend berechtigt werden.

❶ **Menu:** Wählen Sie im Menu «KPI Anpassen».

❷ **Berechtigungen auf ein ganzes Projekt:** Üblicherweise werden Benutzer auf ein ganzes Projekt berechtigt. Dabei wird unterschieden, ob die Benutzer KPI nur ansehen können, oder ob Sie ebenfalls KPI-Werte erfassen dürfen.

❸ **Berechtigungen auf einzelne Ordner oder KPI:** Es ist auch möglich, Benutzer für einzelne Ordner zu berechtigen, so dass sie nur die in diesem Ordner enthaltenen KPI anzeigen (lesen) resp. eingeben (schreiben) können.

Es ist zudem sogar möglich, Schreibrechte auf einzelne KPI zu vergeben. Leserechte können jedoch nur auf einen Ordner und nicht auf einzelne KPI vergeben werden

Tip

Es wird empfohlen, Berechtigungen nicht zu granular zu vergeben. Üblicherweise verlangen erst grössere Organisationen oder der Umgang mit vertraulichen KPI eine detailliertere Berechtigungs-Vergabe.

Das Schreibrecht beinhaltet nicht automatisch auch das Leserecht. D.h. wenn ein Benutzer nur Schreibrecht auf ein Projekt hat, kann er zwar die KPI eingeben, sieht jedoch kein Cockpit. Natürlich kann er alle KPI auch über die Eingabemaske anschauen, das Cockpit wird jedoch nur angezeigt, falls er Leserecht auf das Projekt oder mindestens einen Ordner besitzt.

Inhalt

Inhalt

1

Einleitung und Übersicht

2

Menus

3

Darstellen von KPI

4

Erstellung von PDF-Files und Drucken

5

Eingabe von KPI-Werten

6

Import von KPI-Werten

7

Erstellung und Anpassung von KaaS-Benutzern

8

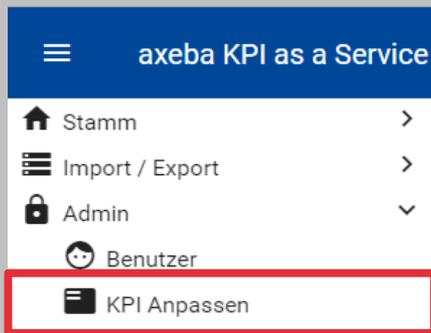
Definition von KPI (Einfacher Modus)

9

Definition von KPI (Erweiterter Modus)

Einfacher Modus zur Definition von KPI

Einfacher Modus

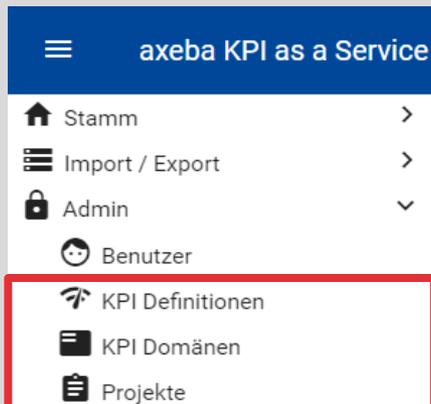


Die meisten Firmen kommen mit dem einfachen Modus aus.

Im einfachen Modus können eigene KPI definiert werden sowie bereits bestehende KPI aus öffentlichen Domänen eingebunden und anscheinend (bei Bedarf) angepasst werden.

Ebenfalls können im einfachen Modus verschiedene Ansichten zu einem Projekt definiert werden: Z.B. eine konsolidierte Ansicht für das Management, eine detaillierte Ansicht für die entsprechenden Spezialisten und eine weitere Ansicht mit relevanten KPI für die Kunden der IT. Für jede Ansicht kann definiert werden, welche Personen Zugriff darauf haben und damit die entsprechenden Daten sehen können.

Erweiterter Modus



Der erweiterte Modus bietet die folgenden zusätzlichen Möglichkeiten, die über den einfachen Modus hinaus gehen:

- Wenn eine Firma über mehrere Mandanten (Domänen) verfügt, können diese in einem übergreifenden Projekt dargestellt werden (z.B. eine gemeinsame Sicht über die KPI der IT sowie des HR).
- Wenn eine Firma eine Domäne öffentlich deklarieren will, so dass sie von anderen Firmen ebenfalls verwendet werden kann.
- Wenn eine Firma eine Domäne erstellt, die in mehreren Projekten (z.B. Niederlassungen) verwendet wird, um von einem Set von KPI jeweils pro Projekt resp. Niederlassung verschiedene Werte darzustellen.

Erstellung von Ordnern



axeba KPI as a Service

- Stamm
- Import / Export
- Admin
- Benutzer
- KPI Anpassen** **1**

KPI Domäne Anpassen

https://kaas.axeba.ch/member/admin/editkpidomainsimplemode/-1?kpiDomainReference=118

axeba KPI as a Service - KPI Domäne Anpassen Markus Elsener

12

Name DE **11** Test-Domain Name FR Name IT Name EN

2

Name	4 5	Methode	Code	Einheit	Min	Max	Besser	6 7 8 9 10				
3 <input checked="" type="radio"/> Service Desk				%	50	75	<input type="checkbox"/>					
<input type="radio"/> Onsite Support				%	50	75						

Erstellung von Ordnern



Admin
User

Tipp

Üblicherweise werden Benutzer nicht auf einzelne Ordner, sondern auf ein ganzes Projekt berechtigt (siehe 12). Es ist aber auch möglich, Benutzer für einzelne Ordner zu berechtigen, so dass sie nur die in diesem Ordner enthaltenen KPI anzeigen (lesen) resp. eingeben (schreiben) können.

Es ist zudem sogar möglich, Schreibrechte auf einzelne KPI zu vergeben. Leserechte können jedoch nur auf einen Ordner und nicht auf einzelne KPI vergeben werden.

Vergeben Sie für jeden Benutzer mindestens Leserecht auf das Projekt resp. auf einzelne Ordner. Benutzer ohne Leserechte sehen sonst nur ein leeres Cockpit ohne Inhalt.

Admin User haben immer Lese- und Schreibrechte auf alle Projekte (und damit auch auf alle Ordner und KPI).

Das Schreibrecht beinhaltet **nicht** automatisch auch das Leserecht.

- 1 **Menu:** Wählen Sie im Menu «KPI Anpassen».
 - 2 **Neuer Ordner:** Mit dem Ordner-Symbol werden neue Ordner erstellt.
 - 3 **Aktiver Ordner:** Neue Ordner oder KPI werden unterhalb des aktiven Ordners resp. aktiven KPI erstellt.
 - 4 **Ordner bearbeiten:** Bestehende Ordner können mit dem Symbol bearbeitet werden.
 - 5 **Berechtigte Benutzer:** Üblicherweise werden die Benutzer für ein gesamtes Projekt berechtigt (siehe 12). Es ist aber auch möglich, mit dem Symbol Benutzer lesend oder schreibend für einzelne Ordner zu berechtigen.
 - 6 **Ausrücken:** Rückt den Ordner resp. KPI eine Stufe in die nächst höhere Hierarchiestufe.
 - 7 **Einrücken:** Rückt den Ordner resp. KPI eine Stufe in die nächst tiefere Hierarchiestufe.
 - 8 **Nach oben:** Rückt den Ordner resp. KPI eine Position nach oben.
 - 9 **Nach unten:** Rückt den Ordner resp. KPI eine Position nach unten.
 - 10 **Löschen:** Löscht den Ordner resp. KPI.
 - 11 **Domain-Name:** Hier kann der Name der Domain in vier Sprachen angegeben resp. angepasst werden.
 - 12 **Vergessen Sie am Schluss nicht, Ihre Eingaben zu speichern.** Mit dem Symbol werden die Eingaben gespeichert und Sie bleiben in der Erfassungsmaske. Mit dem Symbol werden die Eingaben gespeichert und Sie verlassen die Eingabemaske. dient dazu, die Eingabemaske zu verlassen ohne zu speichern.
- Üblicherweise werden Benutzer nicht auf einzelne Ordner, sondern auf ein ganzes Projekt berechtigt. Mit wird definiert, welche Benutzer, lesend und welche schreibend (Eingabe von KPI) Zugriff auf ein Projekt haben. Vergessen Sie nicht, neue Benutzer hier zu berechtigen, da diese sonst kein Cockpit sehen resp. keine KPI eingeben können.

Ordner hinzufügen



Neuer Ordner hinzufügen

Ordner Name DE **1** Ordner Name FR

Ordner Name IT Ordner Name EN

Berechnungs Methode **2**
Bereich

Minimum **3** % Maximum %

OK Abbrechen

Methode löschen

Bereich

Niedrigstes Gewinnt

ERZ

Wird ein Ordner hinzugefügt, so erscheint das Menu auf der linken Seite:

- ❶ **Ordner Name:** Name des Ordners.
- ❷ **Berechnungs Methode:** Es stehen verschiedene Methoden zur Verfügung, um die Farbe des Ordners anhand der darin enthaltenen KPI zu bestimmen:
 - **Bereich:** Es kann ein Bereich angegeben werden, wann der Ordner grün, gelb oder rot dargestellt werden soll. Dies ist die am häufigsten verwendete Methode. Siehe ❸ Minimum / Maximum.
 - **Niedrigstes gewinnt:** Der Ordner nimmt die Farbe des «schlechtesten» KPI an. D.h. er wird nur grün falls alle darin enthaltenen KPI grün sind. Sobald ein KPI gelb resp. rot ist, wird auch der Ordner gelb resp. rot.
 - **ERZ:** Kundenspezifische Methode
- ❸ **Minimum / Maximum:** Wird die Methode «Bereich» gewählt, so kann hier angegeben werden, unter welchem Anteil der grünen KPI (Minimum) der Ordner rot dargestellt werden soll resp. über welchem Anteil grüner KPI (Maximum) der Ordner grün dargestellt werden soll. Dazwischen wird er gelb dargestellt. Graue KPI (ohne Grenzwerte) zählen nicht für die Berechnung.

Erstellung von KPI



KPI Domäne Anpassen

https://kaas.axeba.ch/member/admin/editkpidomainsimplemode/-1?kpiDomainReference=118

axeba KPI as a Service - KPI Domäne Anpassen Markus Elsener

12

11

1 2

Name	Methode	Code	Einheit	Min	Max	Besser					
Service Desk			%	50	75		6	7	8	9	10
<input type="radio"/> 3	Eigener KPI	E100	Prozent	50	90	Hoch	<	>	^	v	
<input type="radio"/>	Lösungsrate (First Fixed Rate)	S110	Prozent	60	67	Hoch	<	>	^	v	
<input type="radio"/>	Onsite Support		%	50	75		<	>	^	v	

Erstellung von KPI



Tip

Es können bereits bestehende KPI (siehe ❶) verwendet und angepasst werden oder KPI können selbst erstellt werden (siehe ❷). axeba hat bereits über 200 KPI vordefiniert. Wo immer möglich sollten diese KPI verwendet werden, da damit auch die Benchmark-Werte sowie die Vergleichswerte der anderen Firmen (anonym) zur Verfügung stehen, die KaaS ebenfalls nutzen.

Es ist möglich, Schreibrechte auf einzelne KPI zu vergeben, damit bestimmte Benutzer nur ausgewählte KPI eingeben können. Leserechte können jedoch nur auf einen Ordner und nicht auf einzelne KPI vergeben werden.

Admin User haben immer Lese- und Schreibrechte auf alle Projekte (und damit auch auf alle Ordner und KPI).

Das Schreibrecht beinhaltet **nicht** automatisch auch das Leserecht.

Wählen Sie im Menu «KPI Anpassen»:

- ❶ **Bereits bestehende KPI übernehmen:** Hier können bereits bestehende KPI übernommen werden. Die KPI können entweder selbst, von axeba oder von einer anderen Firma definiert worden sein.
 - ❷ **Eigene KPI erstellen:** Hier können eigene KPI erstellt werden.
 - ❸ **Aktiver KPI:** Neue Ordner oder KPI werden unterhalb des aktiven Ordners resp. aktiven KPI erstellt.
 - ❹ **Ordner bearbeiten:** Bestehende KPI können mit dem Symbol bearbeitet werden.
 - ❺ **Berechtigte Benutzer:** Üblicherweise werden die Benutzer für ein gesamtes Projekt berechtigt (siehe ❿). Es ist aber auch möglich, mit dem Symbol Benutzer für einzelne KPI schreibend zu berechtigen.
 - ❻ **Ausrücken:** Rückt den Ordner resp. KPI eine Stufe in die nächst höhere Hierarchiestufe.
 - ❼ **Einrücken:** Rückt den Ordner resp. KPI eine Stufe in die nächst tiefere Hierarchiestufe.
 - ❽ **Nach oben:** Rückt den Ordner resp. KPI eine Position nach oben.
 - ❾ **Nach unten:** Rückt den Ordner resp. KPI eine Position nach unten.
 - ❿ **Löschen:** Löscht den Ordner resp. KPI.
 - ⓫ **Domain-Name:** Hier kann der Name der Domain in vier Sprachen angegeben resp. angepasst werden.
 - ⓬ **Vergessen Sie am Schluss nicht, Ihre Eingaben zu speichern.** Mit dem Symbol werden die Eingaben gespeichert und Sie bleiben in der Erfassungsmaske. Mit dem Symbol werden die Eingaben gespeichert und Sie verlassen die Eingabemaske. dient dazu, die Eingabemaske zu verlassen ohne zu speichern.
- Üblicherweise werden Benutzer nicht auf einzelne Ordner oder KPI, sondern auf ein ganzes Projekt berechtigt. Mit wird definiert, welche Benutzer, lesend und welche schreibend (Eingabe von KPI) Zugriff auf ein Projekt haben.

Übernahme bereits bestehender KPI



KPI Domäne Anpassen

https://kaas.axeba.ch/member/admin/editkpidomainsimplemode/-1?kpiDomainReference=118

axeba KPI as a Service - KPI Domäne Anpassen

Markus Elsener

KPI Definitionen hinzufügen

Wählen Sie aus eigenen oder öffentlichen KPI Definitionen aus. Bereits verwendete KPI werden nicht mehr angezeigt.

Eigene KPI Definitionen **1** Auswahl aus öffentlichen KPI Domänen **2**

Firma: axeba **3** Domäne: IT KPI Standard Set

4							
<input type="checkbox"/>		prozent Lösungsrat (First Fixed Rate)	S110	Prozent	60	67	Hoch
<input type="checkbox"/>		Durchschnitt Gesprächsc	S111	Minuten	5	6	Tief
<input type="checkbox"/>		Verlorene Calls (lost rate)	S112	Prozent	10	20	Tief

5 OK Abbrechen

Übernahme bereits bestehender KPI



Admin
User

Klicken Sie auf das linke KPI-Symbol, um einen bereits bestehenden KPI hinzuzufügen:



❶ **Eigene KPI Definitionen:** Mit dieser Option können eigene KPI, die bereits definiert worden sind, eingefügt werden. KPI, die bereits verwendet wurden, werden nicht mehr angezeigt.

❷ **Auswahl aus öffentlichen KPI Domänen:** axeba hat bereits über 200 KPI vordefiniert. Diese können mit dieser Option eingefügt werden. (siehe Schritte ❸ bis ❺). Falls weitere Firmen ebenfalls KPI definieren und diese in einer öffentlichen Domäne zur Verfügung stellen, können diese hier ebenfalls angewählt und eingefügt werden.

❸ **Firma und Domäne:** Hier kann die Firma sowie die entsprechende (öffentliche) Domäne gewählt werden, von der die KPI eingefügt werden sollen. Die Standard-KPI von axeba sind unter axeba / IT KPI Standard Set zu finden.

❹ **KPI einfügen:** Alle KPI, die eingefügt werden sollen, können angewählt werden. KPI, die bereits eingefügt worden sind, werden nicht mehr angezeigt.

❺ **Bestätigen:** Mit «OK» werden die KPI eingefügt. Mit «Abbrechen» kann abgebrochen werden und es werden keine KPI eingefügt.

KPI Definitionen hinzufügen

Wählen Sie aus eigenen oder öffentlichen KPI Definitionen aus. Bereits verwendete KPI werden nicht mehr angezeigt.

Eigene KPI Definitionen ❶ ❷ Auswahl aus öffentlichen KPI Domänen

Firma: axeba ❸ Domäne: IT KPI Standard Set

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Lösungsrat (First Fixed Rate)	S110	Prozent	60	67	Hoch
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Durchschnitt Gesprächsc	S111	Minuten	5	6	Tief
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Verlorene Calls (lost rate)	S112	Prozent	10	20	Tief

❹ ❺

Tip

axeba hat bereits über 200 KPI vordefiniert. Wo immer möglich sollten diese KPI verwendet werden, da damit auch die Vergleichswerte der anderen Firmen (anonym) zur Verfügung stehen, die KaaS ebenfalls nutzen.

Die vordefinierten KPI können beliebig angepasst werden (anderer Name, Grenzwerte usw.), so dass auch bereits vordefinierte KPI komplett individualisiert werden können.

Erstellung eigener KPI



axeba KPI as a Service - KPI Definition Details Markus Elsener

12

KPI Code 1
S110

KPI Definition Name DE 2 Lösungsrate (First Fixed Rate)	KPI Definition Name FR	KPI Definition Name IT	KPI Definition Name EN
Einheit DE 3 Prozent	Einheit FR	Einheit IT	Einheit EN
Beschreibung DE 4 Verhältnis der Anfragen, die im Service Desk direkt, ohne Beizug von weiteren Supportstellen, gelöst werden können (inkl. Passwortrücksetzungen, Vergabe von Berechtigungen und Bestellaufnahmen) zur	Beschreibung FR	Beschreibung IT	Beschreibung EN
Messmethode DE 5	Messmethode FR	Messmethode IT	Messmethode EN
Intervall DE 6 Monatlich	Intervall FR	Intervall IT	Intervall EN
Minimalwert 7 60	Maximalwert 67	Besser ist 8 Hoher Wert	9 Variable Grenzwerte
Verantwortlich 10	Datenquelle 11 Ticketing System		

Erstellung eigener KPI



Admin
User

The screenshot shows the 'KPI Definition Details' page for 'axeba KPI as a Service'. The form is in German and includes the following fields and controls:

- 1: KPI Code (S110)
- 2: KPI Definition Name (Lösungsrate (First Fixed Rate))
- 3: Unit (Prozent)
- 4: Description (Verhältnis der Anfragen, die im Service Desk direkt, ohne Bezug von weiteren Supportstellen, gelöst werden können (inkl. Passwörterücksetzungen, Vergabe von Berechtigungen und Basecall-ansprachebeständen) zur...)
- 5: Measurement Method (empty)
- 6: Interval (Monatlich)
- 7: Minimalwert (60)
- 8: Besser ist (Hoher Wert)
- 9: Variable Grenzwerte (checked)
- 10: Verantwortlich (empty)
- 11: Datenquelle (Ticketing System)
- 12: Save button (floppy disk icon)

Tipp

Klicken Sie auf das rechte KPI-Symbol, um einen bereits bestehenden KPI hinzuzufügen:



KaaS ist mehrsprachig und die KPI können in den Sprachen Deutsch (DE), Französisch (FR), Italienisch (IT) und Englisch (EN) definiert und angezeigt werden. Aktuell stehen die Menus, die Anzeige der KPI sowie die Standard-KPI jedoch erst in Deutsch zur Verfügung.

1 **KPI Code:** Der Code des KPI (z.B. X100) kann beliebig gewählt werden. Es sollten jedoch keine doppelten Codes vergeben werden, da diese KPI sonst beim Import nicht unterschieden werden können.

2 **KPI Definition Name:** Name des KPI. Der Name sollte nicht zu lange gewählt werden, damit er im Cockpit (Dashboard) gut dargestellt werden kann.

3 **Einheit:** Beliebig wählbare Einheit (Text), die jeweils beim KPI angezeigt wird.

4 **Beschreibung:** (Ausführlichere) Beschreibung des KPI.

5 **Messmethode:** (Informative) Beschreibung, wie der KPI gemessen resp. erhoben wird.

6 **Intervall:** Intervall, in dem der KPI erhoben wird. Das Intervall ist rein informativ und hat keine Auswirkung auf die Darstellung der KPI.

7 **Minimal- und Maximalwert:** Der Minimal- resp. Maximalwert legt fest, wann ein KPI als grün, gelb oder rot dargestellt wird.

8 **Besser ist:** Hier wird angegeben, ob hohe Werte (z.B. Lösungsrate) oder tiefe Werte (z.B. Kosten) besser sind. Je nachdem wird der Minimal- oder der Maximalwert als grüne Linie dargestellt.

9 **Variable Grenzwerte:** Üblicherweise wird der Minimal- und Maximalwert in den KPI-Definitionen einmal festgelegt. Mit «Variable Grenzwerte» können für jeden Monat zusammen mit der Eingabe des KPI-Wertes ebenfalls andere Minimal- und Maximalwerte angegeben werden (z.B. für die ansteigende Entwicklung des Budgets pro Monat).

10 **Verantwortlich:** Verantwortliche Person für die Erhebung des KPI.

11 **Datenquelle:** Datenquelle zur Erhebung / Messung der KPI.

12 Vergessen Sie am Schluss nicht, Ihre Eingaben zu speichern. Mit dem Symbol werden die Eingaben gespeichert und Sie bleiben in der Erfassungsmaske. Mit dem Symbol werden die Eingaben gespeichert und Sie verlassen die Eingabemaske. dient dazu, die Eingabemaske zu verlassen ohne zu speichern.

Inhalt

Inhalt

1

Einleitung und Übersicht

2

Menus

3

Darstellen von KPI

4

Erstellung von PDF-Files und Drucken

5

Eingabe von KPI-Werten

6

Import von KPI-Werten

7

Erstellung und Anpassung von KaaS-Benutzern

8

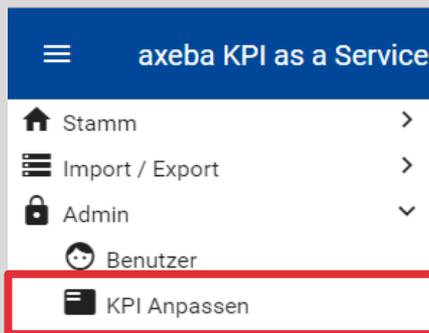
Definition von KPI (Einfacher Modus)

9

Definition von KPI (Erweiterter Modus)

Erweiterter Modus zur Definition von KPI

Einfacher Modus

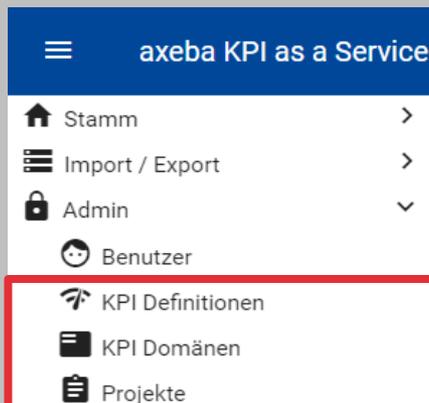


Die meisten Firmen kommen mit dem einfachen Modus aus.

Im einfachen Modus können eigene KPI definiert werden sowie bereits bestehende KPI aus öffentlichen Domänen eingebunden und anscheinend (bei Bedarf) angepasst werden.

Ebenfalls können im einfachen Modus verschiedene Ansichten zu einem Projekt definiert werden: Z.B. eine konsolidierte Ansicht für das Management, eine detaillierte Ansicht für die entsprechenden Spezialisten und eine weitere Ansicht mit relevanten KPI für die Kunden der IT. Für jede Ansicht kann definiert werden, welche Personen Zugriff darauf haben und damit die entsprechenden Daten sehen können.

Erweiterter Modus



Der erweiterte Modus bietet die folgenden zusätzlichen Möglichkeiten, die über den einfachen Modus hinaus gehen:

- Wenn eine Firma über mehrere Mandanten (Domänen) verfügt, können diese in einem übergreifenden Projekt dargestellt werden (z.B. eine gemeinsame Sicht über die KPI der IT sowie des HR).
- Wenn eine Firma eine Domäne öffentlich deklarieren will, so dass sie von anderen Firmen ebenfalls verwendet werden kann.
- Wenn eine Firma eine Domäne erstellt, die in mehreren Projekten (z.B. Niederlassungen) verwendet wird, um von einem Set von KPI jeweils pro Projekt resp. Niederlassung verschiedene Werte darzustellen.

Vorgehen zur Definition von KPI, Domänen und Projekten

A) Definition der KPI

Als erstes werden eigene KPI **1** definiert, die noch nicht im IT KPI Standard Set **2** von axeba enthalten sind.

Wo immer möglich sollten bereits von axeba oder einer anderen Firma vordefinierte KPI **2** verwendet werden, da damit auch die Vergleichswerte der anderen Firmen (anonym) zur Verfügung stehen, die KaaS ebenfalls nutzen.

Eigene KPI

- 1** Stabilität des eingechekten Sourcecodes
- 1** Anteil der Implementierungsfehler auf TST-Umgebung
- 1** Anteil der Implementierungsfehler auf INT-Umgebung

Vordefinierte KPI (z.B. IT KPI Standard Set)

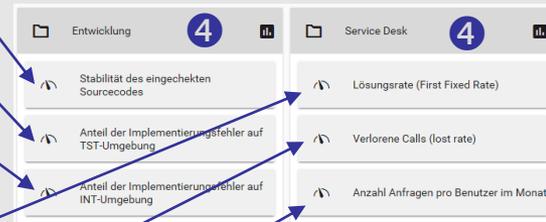
- 2** Lösungsrate (First Fixed Rate)
- 2** Verlorene Calls (lost rate)
- 2** Anzahl Anfragen pro Benutzer im Monat

B) Zuordnung zu einer Domäne

Im zweiten Schritt wird eine eigene Domäne **3** erstellt und die entsprechenden Ordner **4** zur Gliederung der KPI definiert. Für jeden Ordner wird die Methode und Grenzwerte zur Berechnung der Ordner-Farbe angegeben.

Sodann werden sowohl die selber definierten **5** als auch die bereits vordefinierten **6** KPI zu den entsprechenden Ordnern hinzugefügt.

3 IT Beispiel Domäne



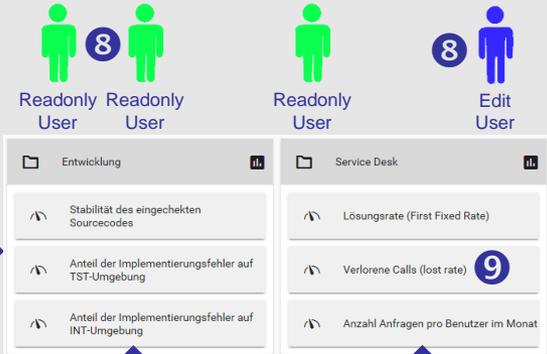
C) Erstellung eines Projektes

Im letzten Schritt wird ein Projekt **7** erstellt und die entsprechenden Benutzer **8** darauf berechtigt.

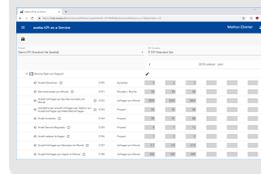
Bei Bedarf können hier die vordefinierten KPI angepasst resp. überschrieben **9** werden. Dabei ist jedoch darauf zu achten, dass deren Bedeutung gleich bleibt, da sonst die Vergleichswerte der anderen Firmen keinen Sinn mehr ergeben.

Nun können Werte in ein Projekt eingegeben oder importiert werden.

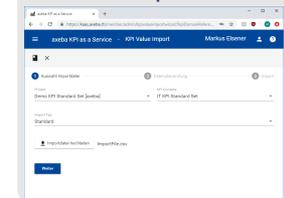
7 IT Beispiel Projekt



Werte eingeben



Werte importieren



A) Definition der KPI (1)



axeba KPI as a Service

- Stamm
- Import / Export
- Admin
- Benutzer
- KPI Definitionen**
- KPI Domänen
- Projekte

axeba KPI as a Service - KPI Definitionen

Markus Elsener

Gelöschte Definitionen anzeigen S1

KPI Code	KPI Name	Einheit	Min	Max	Besser
P104	Durchschnittliche Incident-Lösungszeit (siehe auch : Tage		3	5	Tief
P602	Anzahl Anfragen pro Benutzer im Monat (siehe auch Anfragen pro Monat		0.75	0.9	Tief
S102	Anzahl Anfragen an das Service Desk pro Monat	Anfragen pro Monat			Tief
S103	Verhältnis der Anzahl Anfragen per Telefon zur Anza Prozent				
S107	Anzahl Anfragen pro Benutzer im Monat	Anfragen pro Monat	0.75	0.9	Tief
S108	Anzahl Anfragen pro Agent im Monat	Anfragen pro Monat	400	440	Hoch
S109	Anzahl Benutzer pro Agent	Benutzer pro Agent	500	600	Hoch
S110	Lösungsrate (First Fixed Rate)	Prozent	60	67	Hoch
S111	Durchschnittliche Gesprächsdauer	Minuten	5	6	Tief
S112	Verlorene Calls (lost rate)	Prozent	10	20	Tief
S113	Wartezeit (pick up time) in Sekunden	Sekunden	20	30	Tief
S114	Anteil Anrufe innerhalb 20 Sekunden	Prozent	70	80	Hoch
S116	Durchschnittliche Incident-Lösungszeit	Tage	3	5	Tief
S117	Anzahl Onsite-Einsätze pro Monat	Einsätze pro Monat			Hoch
S118	Anzahl Onsite-Einsätze pro Benutzer im Monat	Einsätze pro Monat	0.15	0.2	Tief
S119	Kundenzufriedenheit monatlich				Hoch
S120	Kundenzufriedenheit jährlich				Hoch
E200	Anzahl Benutzer pro Service Desk Agent (siehe auch Benutzer pro Service Desk Agent		500	600	Hoch
E201	Anzahl Anfragen pro Service Desk Agent (siehe auch Anfragen		400	440	Hoch
E202	Anzahl Anfragen pro Benutzer im Monat (siehe auch Anfragen		0.75	0.9	Tief
E302	Anzahl Onsite-Einsätze pro Benutzer pro Monat (sie Onsite-Einsätze pro Benutzer		0.15	0.2	Tief
S104	Anteil Incidents	Prozent			
S105	Anteil Service Requests	Prozent			
S106	Anteil weitere Anfragen	Prozent			

A) Definition der KPI (1)



Admin
User

KPI Code	KPI Name	Einheit	Min	Max	Besser
P104	Durchschnittliche Incident-Lösungszeit (siehe auch: Tage	Tage	3	5	Tief
P602	Anzahl Anfragen pro Benutzer im Monat (siehe auch: Anfragen pro Monat	Anfragen pro Monat	0.75	0.9	Tief
S102	Anzahl Anfragen an das Service Desk pro Monat	Anfragen pro Monat			Tief
S103	Verhältnis der Anzahl Anfragen per Telefon zur Anza	Prozent			
S107	Anzahl Anfragen pro Benutzer im Monat	Anfragen pro Monat	0.75	0.9	Tief
S108	Anzahl Anfragen pro Agent im Monat	Anfragen pro Monat	400	440	Hoch
S109	Anzahl Benutzer pro Agent	Benutzer pro Agent	500	600	Hoch
S110	Lösungszeit (First Fixed Rate)	Prozent	60	67	Hoch
S111	Durchschnittliche Gesprächsdauer	Minuten	5	6	Tief
S112	Verlorene Calls (lost rate)	Prozent	10	20	Tief
S113	Wartezeit (pick up time) in Sekunden	Sekunden	20	30	Tief
S114	Anteil Anrufe innerhalb 20 Sekunden	Prozent	70	80	Hoch
S116	Durchschnittliche Incident-Lösungszeit	Tage	3	5	Tief
S117	Anzahl Onsite-Einsätze pro Monat	Einsätze pro Monat			Hoch
S118	Anzahl Onsite-Einsätze pro Benutzer im Monat	Einsätze pro Monat	0.15	0.2	Tief
S119	Kundenzufriedenheit monatlich				Hoch
S120	Kundenzufriedenheit jährlich				Hoch
E200	Anzahl Benutzer pro Service Desk Agent (siehe auch: Benutzer pro Service Desk Agent	Benutzer pro Service Desk Agent	500	600	Hoch
E201	Anzahl Anfragen pro Service Desk Agent (siehe auch: Anfragen	Anfragen	400	440	Hoch
E202	Anzahl Anfragen pro Benutzer im Monat (siehe auch: Anfragen	Anfragen	0.75	0.9	Tief
E302	Anzahl Onsite-Einsätze pro Benutzer pro Monat (sieh	Onsite-Einsätze pro Benutzer	0.15	0.2	Tief
S104	Anteil Incidents	Prozent			
S105	Anteil Service Requests	Prozent			
S106	Anteil weitere Anfragen	Prozent			

KPI können nur durch Firmen-Administratoren (Admin User) definiert werden.

① Mit dem Menu «KPI Definitionen» werden alle (selbst) definierten KPI angezeigt.

② Mit dem + Button kann ein neuer KPI erstellt und definiert werden (siehe nächste Seiten).

③ Mit dem Button können bestehende KPI editiert werden. Alternativ kann man auch einfach auf einen KPI doppelklicken.

④ Der Button löscht einen KPI.

⑤ KPI werden nicht effektiv gelöscht, sondern nur nicht mehr angezeigt. Damit wird sicher gestellt, dass der KPI (und dessen Werte) nach wie vor vorhanden ist, falls dieser von anderen Benutzern resp. Firmen ebenfalls verwendet wird. Mit «Gelöschte Definitionen anzeigen» werden gelöschte KPI wieder angezeigt und können auch wieder bearbeitet werden.

⑥ Mit der Lupe kann nach KPI gesucht werden. Dies ist vor allem hilfreich, wenn viele KPI definiert sind.

Tip

Im ersten Schritt werden die eigenen KPI definiert. Danach werden diese im Menu «KPI Domänen» einer Domäne zugewiesen. In der Domäne wird auch die Struktur (Ordner) der KPI definiert. Ganz am Schluss wird im Menu «Projekte» ein Projekt erstellt und die Sichtbarkeit der KPI definiert sowie festgelegt, wer Werte eingeben und ansehen darf.

axeba hat bereits über 200 KPI vordefiniert. Wo immer möglich sollten diese KPI verwendet werden, da damit auch die Vergleichswerte der anderen Firmen (anonym) zur Verfügung stehen, die KaaS ebenfalls nutzen. Im Menu «Projekte» können bereits vordefinierte KPI beliebig angepasst werden (anderer Name, Grenzwerte usw.), so dass auch bereits vordefinierte KPI komplett individualisiert werden können.

A) Definition der KPI (2)



axeba KPI as a Service - KPI Definition Details Markus Elsener

axeba KPI as a Service

KPI Code: S110

KPI Definition Name DE: Lösungsrate (First Fixed Rate)	KPI Definition Name FR	KPI Definition Name IT	KPI Definition Name EN
Einheit DE: Prozent	Einheit FR	Einheit IT	Einheit EN
Beschreibung DE: Verhältnis der Anfragen, die im Service Desk direkt, ohne Beizug von weiteren Supportstellen, gelöst werden können (inkl. Passwortrücksetzungen, Vergabe von Berechtigungen und Bestellaufnahmen) zur	Beschreibung FR	Beschreibung IT	Beschreibung EN
Messmethode DE	Messmethode FR	Messmethode IT	Messmethode EN
Intervall DE: Monatlich	Intervall FR	Intervall IT	Intervall EN
Minimalwert: 60	Maximalwert: 67	Besser ist: Hoher Wert	Variable Grenzwerte
Verantwortlich	Datenquelle: Ticketing System		

A) Definition der KPI (2)



Admin
User

KPI Code	KPI Definition Name FR	KPI Definition Name IT	KPI Definition Name EN
S110			
Lösungsrate (First Fixed Rate)			
Einheit DE Prozent	Einheit FR	Einheit IT	Einheit EN
Beschreibung DE Verhältnis der Anfragen, die im Service-Desk direkt, ohne Bezug von weiteren Supportstellen, gelöst werden können (inkl. Passwortrücksetzungen, Vergabe von Berechtigungen und...)	Beschreibung FR	Beschreibung IT	Beschreibung EN
Messmethode DE	Messmethode FR	Messmethode IT	Messmethode EN
Intervall DE Monatlich	Intervall FR	Intervall IT	Intervall EN
Minimalwert 60	Maximalwert 67	Besser ist Prozent	Variable Grenzwerte Prozent
Verantwortlich	Datenquelle Ticketing System		

- KPI Code:** Der Code des KPI (z.B. X100) kann beliebig gewählt werden. Es sollten jedoch keine doppelten Codes vergeben werden, da diese KPI sonst beim Import nicht unterschieden werden können.
- KPI Definition Name:** Name des KPI. Der Name sollte nicht zu lange gewählt werden, damit er im Cockpit (Dashboard) gut dargestellt werden kann.
- Einheit:** Beliebig wählbare Einheit (Text), die jeweils beim KPI angezeigt wird.
- Beschreibung:** (Ausführlichere) Beschreibung des KPI.
- Messmethode:** (Informative) Beschreibung, wie der KPI gemessen resp. erhoben wird.
- Intervall:** Intervall, in dem der KPI erhoben wird. Das Intervall ist rein informativ und hat keine Auswirkung auf die Darstellung der KPI.
- Minimal- und Maximalwert:** Der Minimal- resp. Maximalwert legt fest, wann ein KPI als grün, gelb oder rot dargestellt wird.
- Besser ist:** Hier wird angegeben, ob hohe Werte (z.B. Lösungsrate) oder tiefe Werte (z.B. Kosten) besser sind. Je nachdem wird der Minimal- oder der Maximalwert als grüne Linie dargestellt.
- Variable Grenzwerte:** Üblicherweise wird der Minimal- und Maximalwert in den KPI-Definitionen einmal festgelegt. Mit «Variable Grenzwerte» können für jeden Monat zusammen mit der Eingabe des KPI-Wertes ebenfalls andere Minimal- und Maximalwerte angegeben werden (z.B. für die ansteigende Entwicklung des Budgets pro Monat).
- Verantwortlich:** Verantwortliche Person für die Erhebung des KPI.
- Datenquelle:** Datenquelle zur Erhebung / Messung der KPI.
- Vergessen Sie am Schluss nicht, Ihre Eingaben zu speichern. Mit dem Symbol werden die Eingaben gespeichert und Sie bleiben in der Erfassungsmaske. Mit dem Symbol werden die Eingaben gespeichert und Sie verlassen die Eingabemaske. dient dazu, die Eingabemaske zu verlassen ohne zu speichern.

Tipp

KPI können nur durch Firmen-Administratoren (Admin User) definiert werden.

KaaS ist mehrsprachig und die KPI können in den Sprachen Deutsch (DE), Französisch (FR), Italienisch (IT) und Englisch (EN) definiert und angezeigt werden. Aktuell stehen die Menüs, die Anzeige der KPI sowie die Standard-KPI jedoch erst in Deutsch zur Verfügung.

B) KPI Domänen (1)



axeba KPI as a Service

- Stamm >
- Import / Export >
- Admin v
- Benutzer
- KPI Definitionen
- KPI Domänen**
- Projekte

DimasterSoftware - Administrativ x axeba KPI as a Service x +

https://kaas.axeba.ch/member/admin/kpidomains?kpiDomainReference=15&yearMonth=2018M10

axeba KPI as a Service - KPI Domänen Markus Elsener

2 3 4

5 6

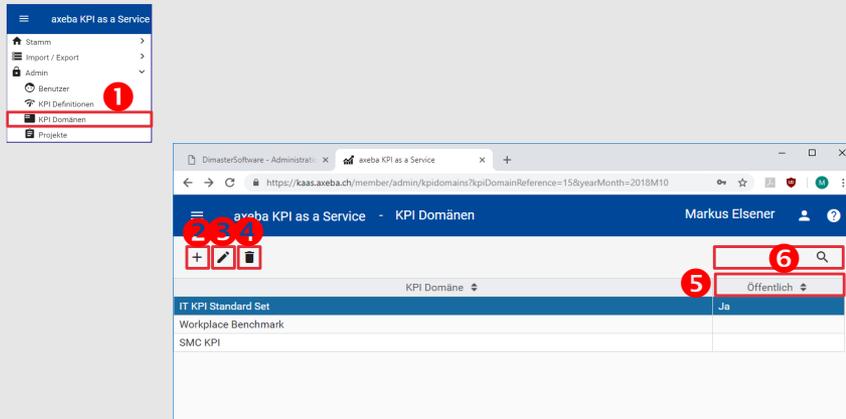
KPI Domäne

KPI Domäne	Öffentlich
IT KPI Standard Set	Ja
Workplace Benchmark	
SMC KPI	

B) KPI Domänen (1)



Admin
User



Wir haben vorhin gesehen, wie KPI definiert werden. Im nächsten Schritt werden diese einer Domäne zugewiesen und die Struktur (Ordner) definiert:

① Mit dem Menu «KPI Domänen» werden alle (selbst) definierten Domänen angezeigt. Eine Domäne dient dazu, die KPI in einer Struktur mit Ordnern anzuordnen sowie auf den entsprechenden Ordnern zu definieren, wann ein Ordner grün, gelb oder rot eingefärbt werden soll.

② Mit dem + Button wird eine neue Domäne erstellt und definiert (siehe nächste Seiten).

③ Mit dem ✎ Button können bestehende Domänen editiert werden. Alternativ kann man auch einfach auf eine Domäne doppelklicken

④ Der 🗑 Button löscht eine Domäne.

⑤ Eine Domäne kann als öffentlich markiert werden (siehe nächste Seiten), damit andere Firmen die in dieser Domäne enthaltenen KPI ebenfalls verwenden können. So kann eine Firma z.B. KPI für das Gebiet HR (Human Resources) definieren und als öffentlich markieren, damit alle anderen Firmen diese KPI ebenfalls verwenden können. Die eigentlichen Werte der KPI werden dadurch nicht öffentlich. Nur deren Definitionen. Wie bereits bei den von axeba vordefinierten KPI, können die KPI öffentlicher Domänen ebenfalls im entsprechenden Projekt umdefiniert und auf die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

⑥ Mit 🔍 kann nach Domänen gesucht werden. Dies ist vor allem hilfreich, wenn viele Domänen definiert sind.

Tipp

Domänen können nur durch Firmen-Administratoren (Admin User) definiert werden.

KaaS erlaubt, dass verschiedene Firmen bestimmte KPI untereinander vergleichen. Dazu erstellt eine Firma die entsprechenden KPI und bindet sie in eine Domäne ein, die sie als öffentlich deklariert. Alle anderen Firmen können daraufhin die KPI dieser Domain in eine eigene Domäne einbinden resp. gleich die gesamte öffentliche Domäne in ein Projekt aufnehmen. Dadurch können die Firmen ihre gemeinsamen KPI (anonym) untereinander vergleichen.

B) KPI Domänen (2)



DimasterSoftware - Administratio x axeba KPI as a Service x +

https://kaas.axeba.ch/member/admin/kpidomaindetail/5?kpiDomainReference=15&yearMonth=2018M10

axeba KPI as a Service - KPI Domäne Details Markus Elsener

11

Name DE 1
IT KPI Standard Set

Name FR Name IT Name EN

2 KPI Domäne veröffentlichen

3 4

6 7 8 9 10

5

Prozesse	<	>	^	v	🗑️
Services	<	>	^	v	🗑️
Service Desk und Support 5	<	>	^	v	🗑️
↻ Anzahl Sprachen Sprachen S100	<	>	^	v	🗑️
↻ Servicestunden pro Woche Stunden / Woche S101	<	>	^	v	🗑️
↻ Anzahl Anfragen an das Service Desk pro Monat Anfragen pro Monat S102	<	>	^	v	🗑️
↻ Verhältnis der Anzahl Anfragen per Telefon zur Anzahl Anfragen per Mail/Web-Anfragen Prozent S103	<	>	^	v	🗑️
↻ Anteil Incidents Prozent S104	<	>	^	v	🗑️

B) KPI Domänen (2)



Tipp

Domänen können nur durch Firmen-Administratoren (Admin User) definiert werden.

KaaS ist mehrsprachig und die Domänen können in den Sprachen Deutsch (DE), Französisch (FR), Italienisch (IT) und English (EN) definiert und angezeigt werden. Aktuell stehen die Menus, die Anzeige der KPI sowie die Standard-KPI jedoch erst in Deutsch zur Verfügung.

① **Name:** Name der Domäne.

② **Domäne veröffentlichen:** Veröffentlicht eine Domäne, so dass die darin enthaltenen KPI von anderen Firmen ebenfalls verwendet werden können. Die eigentlichen Werte der KPI werden dadurch nicht öffentlich und bleiben privat.

③ **Neuer Ordner:** Erstellt einen neuen Ordner unterhalb des aktiven Ordners resp. KPI (siehe ⑤).

④ **Neuer KPI:** Erstellt einen neuen KPI unterhalb des aktiven Ordners resp. KPI (siehe ⑤).

⑤ **Aktiver Ordner resp. KPI:** Neue Ordner oder KPI werden unterhalb des aktiven Ordners resp. aktiven KPI erstellt.

⑥ **Ausrücken:** Rückt den Ordner resp. KPI eine Stufe in die nächst höhere Hierarchiestufe.

⑦ **Einrücken:** Rückt den Ordner resp. KPI eine Stufe in die nächst tiefere Hierarchiestufe.

⑧ **Nach oben:** Rückt den Ordner resp. KPI eine Position nach oben.

⑨ **Nach unten:** Rückt den Ordner resp. KPI eine Position nach unten.

⑩ **Löschen:** Löscht den Ordner resp. KPI. KPI selbst werden dadurch nicht gelöscht, sondern nur aus der Domäne entfernt. Sie können bei Bedarf einfach wieder eingefügt werden.

⑪ Vergessen Sie am Schluss nicht, Ihre Eingaben zu speichern. Mit dem  Symbol werden die Eingaben gespeichert und Sie bleiben in der Erfassungsmaske. Mit dem  Symbol werden die Eingaben gespeichert und Sie verlassen die Eingabemaske.  dient dazu, die Eingabemaske zu verlassen ohne zu speichern.

B) KPI Domänen (3)



Ordner hinzufügen

Neuer Ordner hinzufügen

Ordner Name DE **1** Ordner Name FR

Ordner Name IT Ordner Name EN

Berechnungs Methode **2**
Bereich

Minimum **3** % Maximum %

OK Abbrechen

- Methode löschen
- Bereich**
- Niedrigstes Gewinnt
- ERZ

KPI hinzufügen

KPI Definitionen hinzufügen

Eigene KPI Definitionen **4** **5** Auswahl aus öffentlichen KPI Domänen

<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>	Gelöste Anfragen durch den Service Desk (First fixed rate)	Prozent	H9
<input type="checkbox"/>	Durchschnittliche Wartezeit am Telefon	Sekunden	H10
<input type="checkbox"/>	Durchschnittliche Gesprächsdauer in Minuten	Minuten	H11.1
<input type="checkbox"/>	Durchschnittliche Incident-Lösungszeit	Tage	H16
<input type="checkbox"/>	Passwort zurücksetzen in %	Prozent	H12.1
<input type="checkbox"/>	HW-Störung in %	Prozent	H12.2
<input type="checkbox"/>	Basis Störung (inkl. Office, Mail) in %	Prozent	H12.3

6 OK Abbrechen

B) KPI Domänen (3)



Ordner hinzufügen

Neuer Ordner hinzufügen

Ordner Name DE **1** Ordner Name FR

Ordner Name IT Ordner Name EN

Berechnungs Methode **2**

Bereich **3**

Minimum % Maximum %

OK Abbrechen

Methode löschen

- Bereich
- Niedrigstes Gewinn
- ERZ

KPI hinzufügen

KPI Definitionen hinzufügen

Eigene KPI Definitionen **4** **5** Auswahl aus öffentlichen KPI Domänen

<input type="checkbox"/>	Gelöste Anfragen durch den Service Desk (First fixed rate)	Prozent	HR
<input type="checkbox"/>	Durchschnittliche Wartezeit am Telefon	Sekunden	HT10
<input type="checkbox"/>	Durchschnittliche Gesprächsdauer in Minuten	Minuten	HT1.1
<input type="checkbox"/>	Durchschnittliche Incident-Lösungszeit	Tage	HT6
<input type="checkbox"/>	Passwort zurücksetzen in %	Prozent	HT2.1
<input type="checkbox"/>	HW-Störung in %	Prozent	HT2.2
<input type="checkbox"/>	Basis Störung (inkl. Office, Mail) in %	Prozent	HT2.3

6 OK Abbrechen

Ordner hinzufügen

1 Ordner Name: Name des Ordners.

2 Berechnungs Methode: Es stehen verschiedene Methoden zur Verfügung, um die Farbe des Ordners anhand der darin enthaltenen KPI zu bestimmen:

- Bereich:** Es kann ein Bereich angegeben werden, wann der Ordner grün, gelb oder rot dargestellt werden soll. Dies ist die am häufigsten verwendete Methode. Siehe **3** Minimum / Maximum.
- Niedrigstes gewinnt:** Der Ordner nimmt die Farbe des «schlechtesten» KPI an. D.h. er wird nur grün falls alle darin enthaltenen KPI grün sind. Sobald ein KPI gelb resp. rot ist, wird auch der Ordner gelb resp. rot.
- ERZ:** Kundenspezifische Methode

3 Minimum / Maximum: Wird die Methode «Bereich» gewählt, so kann hier angegeben werden, unter welchem Anteil der grünen KPI (Minimum) der Ordner rot dargestellt werden soll resp. über welchem Anteil grüner KPI (Maximum) der Ordner grün dargestellt werden soll. Dazwischen wird er gelb dargestellt. Graue KPI (ohne Grenzwerte) zählen nicht für die Berechnung.

KPI hinzufügen

4 Eigene KPI Definitionen: Standardmässig werden die selber definierten KPI zur Auswahl aufgelistet.

5 Auswahl aus öffentlichen KPI Domänen: Damit können KPI aus öffentlichen Domänen eingefügt werden. Wenn immer möglich sollen KPI aus öffentlichen Domänen verwendet werden, da für dies KPI Vergleichswerte anderer Firmen zur Verfügung stehen. Die Domäne «IT KPI Standard Set» von axeba enthält über 200 bereits vordefinierte KPI.

6 Selektion der KPI: Hier werden alle KPI gewählt, die in die Domäne eingefügt werden sollen.

Tip

Domänen können nur durch Firmen-Administratoren (Admin User) definiert werden.

KaaS ist mehrsprachig und die Ordner können in den Sprachen Deutsch (DE), Französisch (FR), Italienisch (IT) und Englisch (EN) definiert und angezeigt werden. Aktuell stehen die Menus, die Anzeige der KPI sowie die Standard-KPI jedoch erst in Deutsch zur Verfügung.

C) Projekte (1)



axeba KPI as a Service

- Stamm >
- Import / Export >
- Admin v
- Benutzer
- KPI Definitionen
- KPI Domänen
- Projekte**

axeba KPI as a Service - Projekte Markus Elsener

2 3 4 5

6

Projekt Name	Status
Benchmark ALT	Aktiv
Nase im Wind ALT	Aktiv
IT KPI Standard Set	Aktiv
Workplace Benchmark	Aktiv

C) Projekte (1)



Projekt Name	Status
Benchmark ALT	Aktiv
Nase im Wind ALT	Aktiv
IT KPI Standard Set	Aktiv
Workplace Benchmark	Aktiv

Tipp

Projekte können nur durch Firmen-Administratoren (Admin User) definiert werden.

Projekte können mehrere Domänen enthalten. In diesem Fall kann im Cockpit (Dashboard) das Projekt selektiert und zwischen den verschiedenen Domänen umgeschaltet werden.

Üblicherweise wird für ein ganzes Projekt definiert, welche Benutzer die KPI lesen und welche sie schreiben (editieren) können. Es ist aber auch möglich, auf einzelnen Ordner die Schreib- und Lese-Rechte zu vergeben. Und falls nötig, kann sogar für einzelne KPI definiert werden, wer diese editieren darf. Leserechte sind hingegen nur für ganze Ordner und nicht für einzelne KPI möglich.

Nachdem die KPI definiert und einer Domäne zugewiesen wurden, werden diese nun in ein Projekt aufgenommen und definiert, welche KPI sichtbar sind und welche Benutzer der Firma die KPI editieren (schreiben) und welche sie lesen können.

① Mit dem Menü «Projekte» werden alle Projekte angezeigt und können angepasst, gelöscht oder neu erstellt werden.

② Mit dem Button wird ein neues Projekt erstellt und definiert (siehe nächste Seiten).

③ Mit dem Button (oder einem Doppelklick) können bestehende Projekte editiert werden. D.h. es muss angegeben werden, welche Benutzer die im Projekt vorhandenen KPI lesen und welche die im Projekt vorhandenen KPI editieren können. Werden keine Benutzer eingetragen, so ist das Projekt für niemanden (ausser den Firmen Administrator [Admin User]) sichtbar. Es ist auch möglich, Benutzer nur auf einzelne Ordner resp. einzelne KPI eines Projektes zu berechnen. Mehr dazu auf den folgenden Seiten.

④ Mit wird definiert, welche Domänen im Projekt enthalten sein sollten und welche KPI im Projekt sichtbar sind.

⑤ Der Button löscht ein Projekt.

⑥ Mit der Lupe kann nach Projekten gesucht werden. Dies ist vor allem hilfreich, wenn viele Projekte vorhanden sind.

C) Projekte (2)



axeba KPI as a Service - Projekt KPI Domänen Zuordnung Markus Elsener

Definieren Sie die im Projekt 'IT KPI Standard Set' genutzten KPI Domänen.

Firma	KPI Domäne	Werte erfassen	Kommentar
axeba	IT KPI Standard Set	<input checked="" type="checkbox"/>	
axeba	SMC KPI	<input type="checkbox"/>	

Annotations: 1 (Add button), 2 (axeba), 3 (Edit icon), 4 (Checked checkbox), 5 (Sort arrows), 6 (Delete icon), 7 (Close button)

C) Projekte (2)



Firma	KPI Domäne	Werte erfassen	Kommentar
axeba	IT KPI Standard Set	<input checked="" type="checkbox"/>	
axeba	SMC KPI	<input type="checkbox"/>	

Tipp

Projekte können nur durch Firmen-Administratoren (Admin User) definiert und Domänen zu ihnen hinzugefügt werden.

Alle Definitionen (Name, Grenzwerte usw.) eines KPI können in einem Projekt beliebig angepasst resp. überschrieben werden. Damit können z.B. die Standard-KPI von axeba aus der Domäne «IT KPI Standard Set» verwendet und in einem eigenen Projekt auf die Bedürfnisse der Firma (Sichtbarkeit, Name, Verantwortlich, Datenquelle, Grenzwerte usw.) angepasst werden. Einzig die (Ordner-) Struktur einer Domäne kann in einem Projekt nicht verändert werden.

Dabei ist jedoch darauf zu achten, dass deren Bedeutung gleich bleibt, da sonst die Vergleichswerte der anderen Firmen keinen Sinn mehr ergeben.

1 Domäne hinzufügen: Ein Projekt besteht aus einer oder mehreren Domänen. Falls das Projekt über mehr als eine Domäne verfügt, kann im Cockpit (Dashboard) das Projekt selektiert und zwischen den verschiedenen Domänen umgeschaltet werden.

2 Domänen: Hier werden die Domänen angezeigt, die im Projekt enthalten sind.

3 Domäne bearbeiten: Damit kann bestimmt werden, welche KPI im Projekt sichtbar sein sollen. Zudem kann bei Bedarf definiert werden, welche Benutzer die Berechtigung für das Anzeigen einzelner Ordner in der Domain haben resp. welche KPI durch welche Benutzer editiert werden können. Im Weiteren können hier alle Definitionen des KPI wie Name, Grenzwerte usw. angepasst resp. überschrieben werden. Mehr Informationen dazu sind auf den folgenden Seiten zu finden.

4 Werte erfassen: Ist diese Checkbox nicht angekreuzt, können nur KPI angezeigt und keine Werte erfasst werden.

5 Domäne verschieben: Damit wird die Reihenfolge der Domänen festgelegt.

6 Löschen: Löscht die Domäne aus dem Projekt. Die Domäne selbst wird dadurch nicht gelöscht, sondern nur aus dem Projekt entfernt. Sie kann bei Bedarf einfach wieder eingefügt werden. Achtung: Sind bereits Werte eingegeben worden, so werden diese (nach Rückfrage) gelöscht!

7 Vergessen Sie am Schluss nicht, Ihre Eingaben zu speichern. Mit dem  Symbol werden die Eingaben gespeichert und Sie bleiben in der Erfassungsmaske. Mit dem  Symbol werden die Eingaben gespeichert und Sie verlassen die Eingabemaske. Mit  wird die Eingabemaske verlassen ohne zu speichern.

C) Projekte (3)



axeba KPI as a Service - Projekt Domain Markus Elsener

Wählen Sie für das Projekt 'IT KPI Standard Set' und die KPI Domäne 'IT KPI Standard Set' die KPIs aus, die Sie nutzen wollen.

KPI Anzeige Alle KPIs Nur selektierte KPIs

Name	Methode	Code	Einheit	Min	Max	Besser
> Finanzen			%	30	60	
> Prozesse			%	30	60	
∨ Services			%	30	60	
∨ Service Desk und Support			%	30	60	
<input checked="" type="checkbox"/> Anzahl Sprachen		S100	Sprachen	0	0	Hoch
<input checked="" type="checkbox"/> Servicestunden		S101	Stunden / Woche	0	0	Hoch

C) Projekte (3)



Name	Methode	Code	Einheit	Min	Max	Besser
Finanzen	¶¶		%	30	60	
Prozesse	¶¶		%	30	60	
Services	¶¶		%	30	60	
Service Desk und Support	¶¶		%	30	60	
✓ Anzahl Sprachen		S100	Sprachen	0	0	Hoch
✓ Servicestunden		S101	Stunden / Woche	0	0	Hoch

Tipp

Projekte können nur durch Firmen-Administratoren (Admin User) bearbeitet werden.

Üblicherweise werden alle Benutzer für ein Projekt berechtigt, so dass diese alle KPI ansehen und je nach Anforderung auch editieren können. Sollen nur berechtigte Benutzer KPI eingeben (editieren) können, so werden nur diese als Edit User zur Erfassung der KPI auf das Projekt berechtigt. In der filigransten Stufe kann pro Ordner oder sogar pro KPI definiert werden, welche Benutzer diese eingeben können.

Leseberechtigungen können nicht für einzelne KPI, sondern nur für ganze Ordner definiert werden.

Wir haben vorhin gesehen, dass Domänen wie folgt bearbeitet werden können:



Anbei werden die verschiedenen Möglichkeiten beschrieben:

❶ **Alle / nur selektierte KPI anzeigen:** Hier kann eingestellt werden, ob alle KPI angezeigt werden sollen oder nur diejenigen, die selektiert sind und damit im entsprechenden Projekt resp. Domäne angezeigt werden.

❷ **Alle / keine KPI selektieren:** Mit diesen beiden Checkboxes wird eingestellt, ob alle KPI an- oder abgewählt werden.

❸ **Einzelne KPI wählen:** Mit dieser Checkbox werden einzelne KPI zur Ansicht im Projekt hinzugefügt oder weggelassen.

❹ **KPI editieren:** Damit können die KPI-Definitionen bei Bedarf überschrieben und auf die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

❺ **Edit-Berechtigung für KPI:** Definiert einzelne Benutzer, welche die KPI-Werte editieren (eingeben) können.

❻ **Edit- und Read-Berechtigung für Ordner:** Definiert einzelne Benutzer, welche alle KPI im entsprechenden Ordner ansehen resp. editieren (eingeben) können.

❼ **Berechnungsmethode:** Die Berechnungsmethode für Ordner, die in der entsprechenden KPI-Domain definiert worden ist, kann hier inkl. deren Grenzwerte überschrieben werden.

- ❽ Zur Speicherung der Eingaben ohne Verlassen der Maske.
- Zur Speicherung der Eingaben mit Verlassen der Maske.
- Zum Verlassen der Maske ohne zu speichern.

axeba
Professional IT Consulting