



# KPI as a Service Bedienungsanleitung

axeba ag  
Professional IT Consulting  
Räffelstrasse 10  
8045 Zürich

Version 1.5 vom 21.5.2020

+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 und Export von KPI-Werten

7

Erstellung und Anpassung von KaaS-Benutzern

8

Definition von KPI (Einfacher Modus)

9

Definition von KPI (Erweiterter Modus)

# Version 1.5

## Änderungen seit der Version 1.3 des Manuals

Feature	Weitere Info
<b>Änderungen von Version 1.3 auf Version 1.4 des Manuals</b>	
Im Menu Reports → KPI Projekte steht für Firmen Administratoren ein neuer Report zur Verfügung, mit dem alle KPI-Definitionen eines Projekte angezeigt und als Excel- oder PDF-File exportiert werden können.	<a href="#">Seite 10</a>
Es wurde eine strengere Passwort-Policy implementiert. Ein Passwort muss die folgenden Bedingungen erfüllen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Mindestens 8 Zeichen lang</li><li>• Enthält mindestens einen Grossbuchstaben</li><li>• Enthält mindestens einen Kleinbuchstaben</li><li>• Enthält mindestens eine Zahl</li><li>• Enthält mindestens ein Sonderzeichen</li></ul>	<a href="#">Seite 40</a>
<b>Änderungen von Version 1.4 auf Version 1.5 des Manuals</b>	
KPI können als Vorlagen abgespeichert werden. Beim Einfügen neuer KPI können dann somit KPI aus den folgenden Quellen eingefügt werden: <ul style="list-style-type: none"><li>• Bereits selbst definierte KPI, die im Projekt noch nicht verwendet wurden</li><li>• KPI aus einer öffentlichen Domäne einer anderen Firma</li><li>• Neu zu erstellende KPI</li><li>• KPI aus Vorlagen</li></ul> Die Verwendung von Vorlagen-KPI ist vor allem dann hilfreich, wenn mehrere ähnliche KPI zu einem Projekt hinzugefügt werden. Wenn z.B. eine Firma ihre Projekte in KaaS führt und für jedes Projekt einen Ordner erstellt, kann der KPI für die Budgeteinhaltung einmal als Vorlage gespeichert und danach in jedem Projekt eingefügt werden. So müssen KPI, die immer wieder verwendet werden, nicht jedes Mal neu eingegeben werden, sondern können aus der Vorlage übernommen werden.	<a href="#">Seite 54</a>

# Version 1.3

## Änderungen seit der Version 1.2 des Manuals

Feature	Weitere Info
<b>Änderungen von Version 1.2 auf Version 1.3 des Manuals</b>	
Wenn ein neuer Benutzer eröffnet oder ein bestehender Benutzer angepasst wird, können in der gleichen Maske die Berechtigungen für die Projekte und Ansichten gewählt werden.	<a href="#">Seite 9</a>
Bei der PDF-Erstellung kann der Zoom-Faktor neu separat für das Cockpit (erste Seite) sowie für die Grafiken gewählt werden. Zudem kann der Zoom-Faktor nun nicht nur in festen Schritten (200%, 150%, 100%, 75%, ...), sondern durch die Eingabe eines beliebigen Zoomfaktors variabel angepasst werden. Damit kann der Zoomfaktor so gewählt werden, dass aufeinander folgende KPI auf der gleichen Seite dargestellt werden.	<a href="#">Seite 22</a>
Neu steht den Firmen-Admins das Menu «Reports» mit dem folgenden Report zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"><li>• Benutzer → Zeigt die Benutzer der eigenen Firma inkl. Typ (Company Admin, Edit User, Readonly User) und dem Datum des letzten Logins sowie den Berechtigungen des Benutzers an.</li></ul> Zukünftig werden hier weitere Reports dazu kommen.	<a href="#">Seite 9</a>
Bei der Eingabe von KPI (Edit KPI Values) wird in der Eingabetabelle (Maske) nun ebenfalls der KPI-Verantwortliche angezeigt.	<a href="#">Seite 26</a>
Bis anhin wurde im Cockpit pro KPI jeweils der aktuellste Wert sowie der aktuellste Trend (falls eingegeben) angezeigt. D.h. dass der Trend aus einer anderen Periode als der Wert stammen konnte. Dies wurde vereinheitlicht, so dass immer alle Elemente (Wert, Trend, Kommentar, Massnahmen) aus der gleichen Periode stammen wie der aktuelle Wert.	

# Version 1.2

## Änderungen seit der Version 1.0 des Manuals

Feature	Weitere Info
<b>Änderungen von Version 1.0 auf Version 1.1 des Manuals</b>	
Es wurde eine Grafik zur besseren Erläuterung der Grenzwerte ergänzt	<a href="#">Seite 45</a>
<b>Änderungen von Version 1.1 auf Version 1.2 des Manuals</b>	
Alle Menus und Reports von KaaS sind nun ebenfalls auf Englisch verfügbar. Firmen, die mehr als eine Sprache verwenden, sollten die KPI-Definitionen in alle Sprachen übersetzen. Bei Bedarf können die Sprachen Französisch und Italienisch ebenfalls noch implementiert werden.	<a href="#">Seite 9</a>
Bei der Eröffnung eines neuen Benutzers kann resp. muss nun dessen Sprache angegeben werden.	<a href="#">Seiten 37/38</a>
Beim Export resp. Import von KPI-Werten kann angegeben werden, in welchem Zahlenformat die KPI-Werte exportiert resp. importiert werden sollen (Komma oder Punkt als Dezimalseparator).	<a href="#">Seiten 31/32</a> <a href="#">Seite 35</a>
Bei Edit KPI werden die KPI mit Kommentaren und/oder Massnahmen durch ein Kommentar-Symbol gekennzeichnet.	<a href="#">Seiten 25/26</a>
KPI oder Ordner können im Dashboard gesucht werden. Alle Treffer werden angezeigt. Wird ein Ordner bei den Treffern selektiert, wird zu diesem gesprungen. Bei einem KPI wird der übergeordnete Ordner geöffnet und der KPI visuell hervorgehoben.	<a href="#">Seiten 11/12</a>
Bei jedem Ordner wird ein Tooltip angezeigt, der erklärt, wie die Farbe des Ordner zustande kommt. Z.B. «Grün: >= x% grüne KPI im Ordner».	<a href="#">Seiten 13/14</a>
In Kommentaren und Massnahmen werden nun Zeilenumbrüche angezeigt falls solche eingegeben wurden	
KaaS unterstützt nun berechnete KPI: <ul style="list-style-type: none"><li>• Eine Formel besteht aus einem beliebigen arithmetischen Ausdruck und kann auf andere KPI verweisen.</li><li>• Es stehen die vier Grundrechenarten (+ - * /) zur Verfügung und es können Klammern verwendet werden.</li><li>• Ein Verweis auf einen anderen KPI beginnt mit dem \$ Zeichen gefolgt vom KPI Code. z.B. <math>(\\$KostenA - \\$KostenB) / \\$AnzBenutzer</math></li><li>• Es können auch KPI von Vormonaten verwendet werden. Die Vormonate werden als Zeitoffset mit eckiger Klammer angegeben. So berechnet z.B. <math>\\$Kosten - \\$Kosten[-1]</math> die Differenz der Kosten vom aktuellen zum letzten Monat (resp. Periode). <math>\\$Kosten - \\$Kosten[-12]</math> berechnet die Differenz zum Vorjahr.</li></ul>	<a href="#">Seiten 53/54</a>

# 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 ).

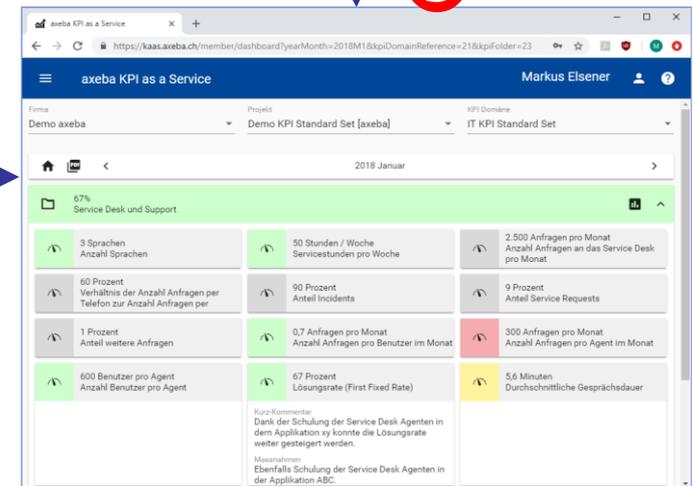
Das Passwort muss die folgenden Bedingungen erfüllen: Mindestens 8 Zeichen, mindestens ein Grossbuchstaben, Kleinbuchstaben, Sonderzeichen und Zahl

# Benutzertypen

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

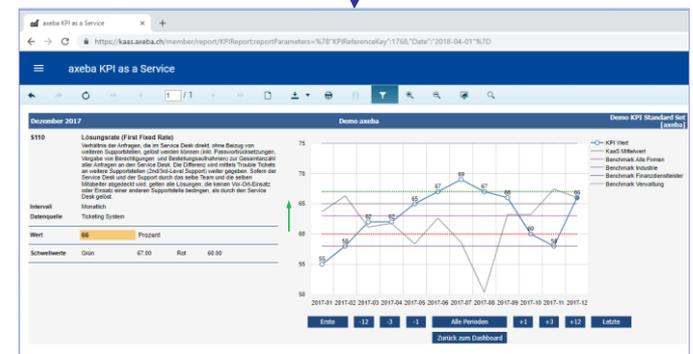
  
**Edit User**  
Eingabe der  
KPI-Werte **2**

KPI Name	Einheit	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni
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							

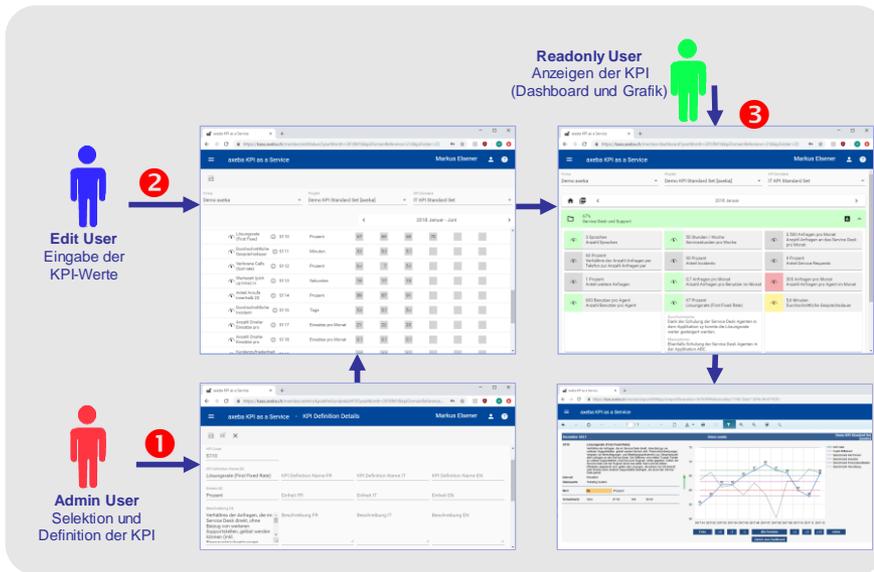


  
**Admin User**  
Selektion und  
Definition der KPI **1**

KPI Definition Name DE	KPI Definition Name FR	KPI Definition Name IT	KPI Definition Name EN
Lösungsrate (First Fixed Rate)			
Einheit DE	Einheit FR	Einheit IT	Einheit EN
Prozent			
Beschreibung DE	Beschreibung FR	Beschreibung IT	Beschreibung EN
Verhältnis der Anfragen, die im Service Desk direkt, ohne Beizug von weiteren Supportstellen, gelöst werden können (inkl. Dienstleistungen)			



# Benutzertypen



## Tip

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

KaaS unterscheidet drei verschiedene Benutzertypen:

### 1 Admin User



Admin User können:

- 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.

# 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 und Export von KPI-Werten

7

Erstellung und Anpassung von KaaS-Benutzern

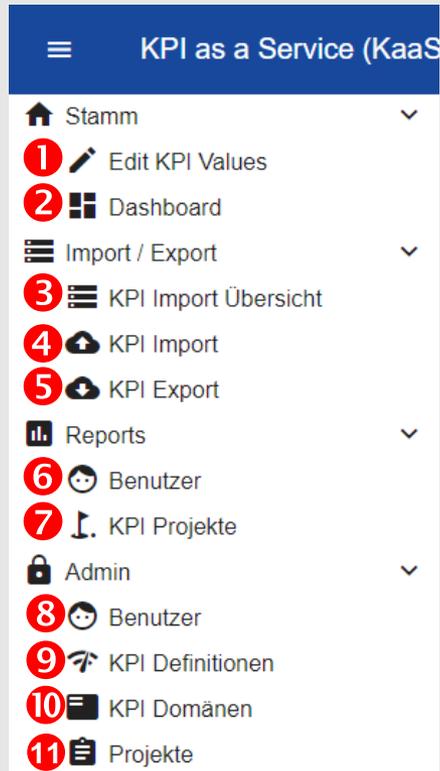
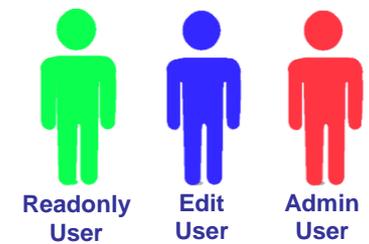
8

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:

❶ **Edit KPI Values:** Damit gelangt man in den KPI-Werte-Editor, um Werte, Kommentare und Massnahmen einzugeben [Edit User, Admin User].

❷ **Dashboard:** Zeigt das Dashboard (Cockpit) mit der Übersicht aller KPI an [alle User].

❸ **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].

❹ **KPI Import:** Ruft den Assistent auf, um KPI aus CSV-Files zu importieren [Admin User].

❺ **KPI Export:** Ruft den Assistent auf, um KPI in CSV-Files zu exportieren [Admin User].

❻ **Benutzer:** Report mit allen Benutzern inkl. Logindatum, Anzahl Logins sowie der Berechtigungen [Admin User].

❼ **KPI Projekte:** Report mit allen KPI eines Projektes mit sämtlichen Definitionen / Eigenschaften der KPI [Admin User]. Diese können auch als Excel- oder PDF-File exportiert werden.

❽ **Benutzer:** Hier können neue Benutzer erstellt oder das Passwort zurück gesetzt werden [Admin User].

❾ **KPI Definitionen:** Definition oder Anpassung von KPI [Admin User].

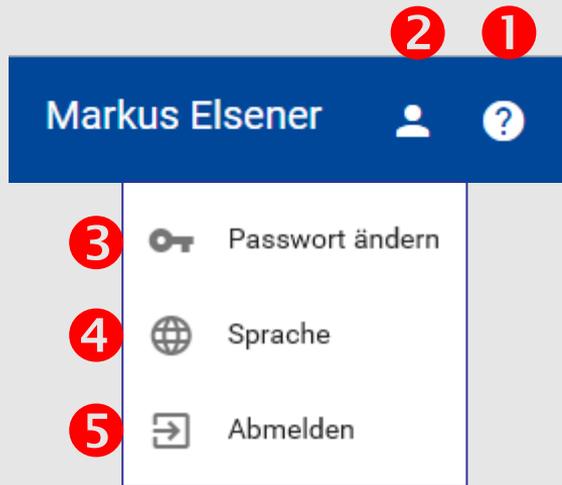
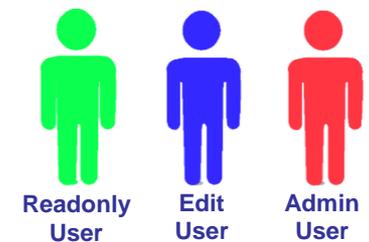
❿ **KPI Domänen:** Hier werden die verschiedenen KPI zu Domänen zugeordnet und die Ordner-Struktur definiert [Admin User].

⓫ **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. Das Passwort muss die folgenden Bedingungen erfüllen: Mindestens 8 Zeichen, mindestens ein Grossbuchstaben, Kleinbuchstaben, Sonderzeichen und Zahl
- 4 KaaS unterstützt prinzipiell die Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Italienisch. Die KPI können in diesen vier Sprachen definiert werden. Aktuell stehen die Menus in Deutsch und Englisch zur Verfügung. Die Standard-KPI von axeba stehen nur in Deutsch zur Verfügung und können bei Bedarf durch die Firmen-Admin selber übersetzt resp. überschrieben werden.
- 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 und Export 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)



The screenshot shows the 'axeba KPI as a Service - Dashboard' for user 'Markus Elsener'. The interface includes a navigation bar, a project selection dropdown (1), a view selector (IT KPI Standard Set), a navigation bar with home, PDF, search (5), and date (2018 Juni) (2) icons, and a main content area with three columns of KPI cards. The cards are: 'Finanzen' (3) with sub-cards 'IT-Kosten' (4) and 'Einnahmen (Verrechnung)'; 'Prozesse' with sub-cards 'Incident Management', 'Problem Management', 'Change Management', and 'Configuration Management'; and 'Services' (8) with sub-cards 'Service Desk und Support' and 'Verfügbarkeit' (9). Each card has a percentage and a bar chart icon.

Category	Sub-Category	Value
Finanzen (3)	IT-Kosten (4)	71%
	Einnahmen (Verrechnung)	50%
Prozesse	Incident Management	0%
	Problem Management	0%
	Change Management	63%
	Configuration Management	-
Services (8)	Service Desk und Support	70%
	Verfügbarkeit (9)	-
	Lieferzeiten	33%

# Cockpit (Top-Level)



Nach dem Einloggen wird Ihnen das Cockpit präsentiert:

❶ 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.

❷ 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.

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

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

❺ Zudem können KPI (und deren Codes) mit dem  Symbol gesucht werden. Wird ein Ordner bei den Treffern selektiert, wird zu diesem gesprungen. Bei einem KPI wird der übergeordnete Ordner geöffnet und der KPI visuell hervorgehoben.

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

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

❸ 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).

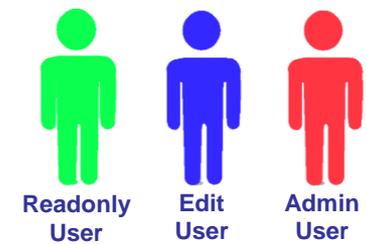
❹ Ein Folder resp. KPI wird grau dargestellt, wenn er entweder keine Werte enthält oder keine Schwellwerte gesetzt sind.

## Tipp

Die Farbe der Folder ist abhängig von den darin enthaltenen Sub-Folder resp. KPI. 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.

# Cockpit (Zoom in Service Desk und Support)



10

Dashboard

https://kaas.axeba.ch/member/dashboard?kpiDomainReference=21&yearMonth=2018M4&kpiFolder=23

axeba KPI as a Service - Dashboard Markus Elsener

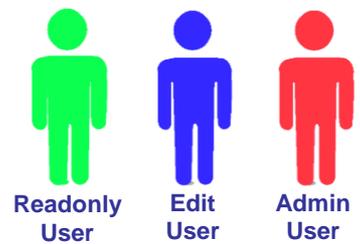
Projekt: Demo KPI Standard Set [axeba] Ansicht: IT KPI Standard Set

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

# 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.

Um zu sehen, wann ein KPI welche Farbe annimmt, kann mit der Maus auf einen Ordner gefahren werden und es erscheint ein entsprechender Tool-Tipp.

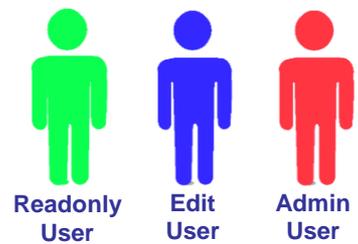
Sind keine Schwellwerte definiert, so wird der KPI immer grau dargestellt.

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)

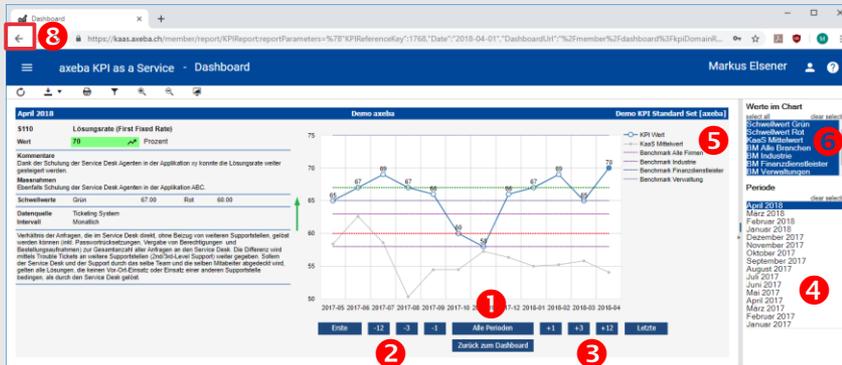
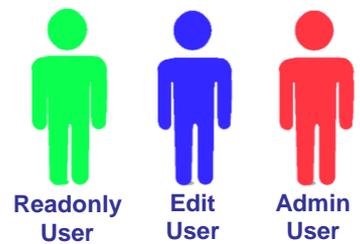




# Darstellung der Werte (2/2)



# 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 und Export 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



Dashboard

Nicht sicher | kaasdev.westeurope.cloudapp.azure.com/member/dashboard?kpiDomainReference=21&yearMonth=20...

KPI as a Service (KaaS) - Dashboard

Markus Elsener

Projekt  
Demo KPI Standard Set [axebea]

PDF **1**

50% Finanzen

71% IT-Kosten

50% Einnahmen (Verrechnung)

Auftragsbuch

Beschaffung

Configuration Management

PDF Generierung

Ausrichtung **2** Querformat Zoom Faktor **3** 100 %

Unterordner ebenfalls einschliessen **4**

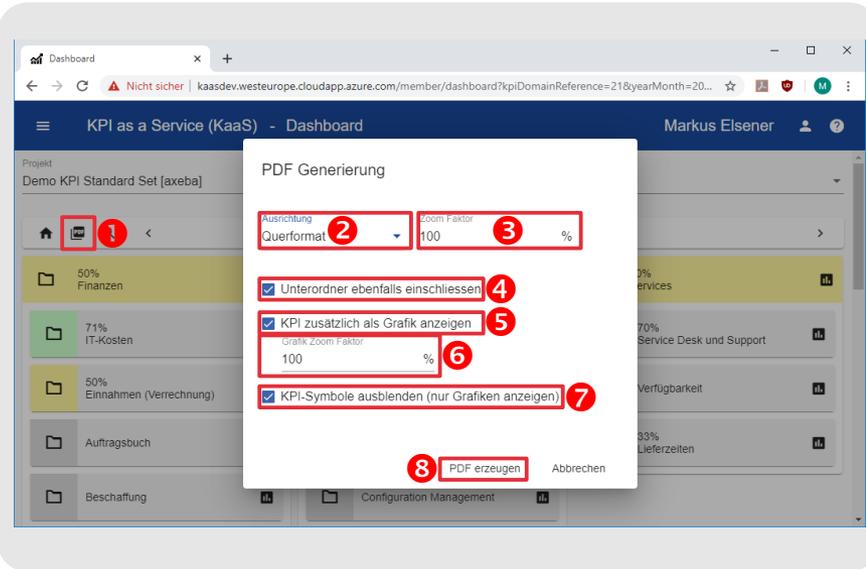
KPI zusätzlich als Grafik anzeigen **5**

Grafik Zoom Faktor **6** 100 %

KPI-Symbole ausblenden (nur Grafiken anzeigen) **7**

**8** PDF erzeugen Abbrechen

# PDF des Cockpits (Dashboard) erstellen



## Tipp

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 Bei der Ausrichtung kann eingestellt werden, ob das PDF-File im Hoch- oder Querformat erstellt werden soll.
- 3 Mit dem Zoom-Faktor wird die Skalierung des Cockpits gewählt (erst Seite im PDF). Mit 100% wird sowohl im Hoch- als auch im Querformat eine gut lesbare Darstellung erzeugt. Zusätzlich zu den fest vorgegebenen Zoom-Stufen kann auch ein beliebiger Zoom-Faktor eingegeben werden.

Wird der Zoom-Faktor auf 50% eingestellt und Querformat gewählt, so werden jeweils zwei Grafiken nebeneinander dargestellt, um Platz zu sparen. Allerdings ist die Lesbarkeit eingeschränkt.

- 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 dem Grafik Zoom Faktor können die Grafiken separat gezoomt werden, so dass z.B. zwei Grafiken auf der gleichen Seite Platz haben. Zusätzlich zu den fest vorgegebenen Zoom-Stufen kann auch ein beliebiger Zoom-Faktor eingegeben werden.
- 7 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.
- 8 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:%222018-04-01%22,%22DashboardUrl%22:%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**

Werte im Chart	Periode
select all clear selection	clear selection
Schwellwert Grün	April 2018
Schwellwert Rot	März 2018
KaaS Mittelwert	
BM Alle Branchen	
BM Industrie	
BM Finanzdienstleister	
BM Verwaltungen	

**Demo KPI Standard Set [axeba]**

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

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**

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%

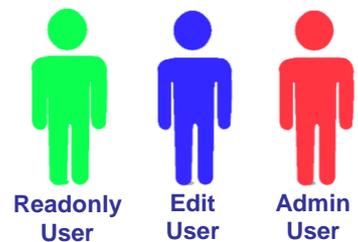
296.97 x 209.97 mm

Seite 1 von 1

Seite einrichten... Drucken Abbrechen

**3**

# PDF der KPI (Grafiken) erstellen



The screenshot shows a dashboard with a line chart titled 'Demo KPI Standard Set [axeba]'. A print menu is open, showing options like 'Acrobat (PDF) file', 'CSV (comma delimited)', 'Excel 97-2003', etc. A red box labeled '1' highlights the 'Acrobat (PDF) file' option. Another red box labeled '2' highlights the 'Print' button at the bottom of the print menu. A third red box labeled '3' highlights the 'Print' button in the print dialog box.

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-Menu 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.

The screenshot shows a dashboard with a grid of KPI cards. A red box highlights the 'Report' icon on the '70% Service Desk und Support' card. The dashboard displays various metrics such as '2 Sprachen Anzahl Sprachen', '50 Stunden / Woche Servicestunden pro Woche', and '2.463 Anfragen pro Monat Anzahl Anfragen an das Service Desk pro Monat'.

# 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 und Export 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



Browser: Edit KPI Values | 7f2167e7-16d8-4b62-9d6c-03efc | +  
URL: kaasdev.westeurope.cloudapp.azure.com/member/editValues?kpiDomainReference=21&yearMonth=2018M6

KPI as a Service (KaaS) - Edit KPI Values | Markus Elsener

10 [Lock Icon]

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

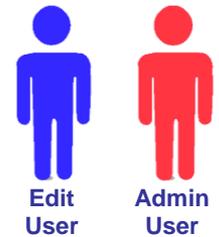
2018 Januar - Juni | 2

3 [Folder Icon] Service Desk und Support

7 [Edit Icon]

4 [Info Icon]	5 [Value]	6 [Edit Icon]	8 [Value]						
Anzahl Sprachen	Leiter Service Desk	S100	Sprachen	3	2	2			
Servicestunden pro Woche	Leiter Service Desk	S101	Stunden / Woche	50	50	50			
Anzahl Anfragen an das Service	Leiter Service Desk	S102	Anfragen pro Monat	2'500	2'600	2'463	8	6	
Verhältnis der Anzahl Anfragen	Leiter Service Desk	S103	Prozent	60	65	68			
Anteil Incidents	Leiter Service Desk	S104	Prozent	90	91	88	8		
Anteil Service Requests	Leiter Service Desk	S105	Prozent	9	7	12			
Anteil weitere Anfragen	Leiter Service Desk	S106	Prozent	1	2	0			
Anzahl Anfragen pro Benutzer im	Leiter Service Desk	S107	Anfragen pro Monat	0.7	0.8	0.72			
Anzahl Anfragen pro Agent im	Leiter Service Desk	S108	Anfragen pro Monat	300	350	440			

# Eingabe von Werten



Projekt	Domaine	Periode							
Demo KPI Standard Set [axeba]	IT KPI Standard Set	2018 Januar - Juni							
Service Desk und Support									
Anzahl Sprachen	Letter Service Desk	S100	Sprachen	3	2	5			
Servicesstunden pro Woche	Letter Service Desk	S101	Stunden / Woche	50	50	50			
Anzahl Anfragen an das Service	Letter Service Desk	S102	Anfragen pro Monat	2.500	2.600	2.650			
Verhältnis der Anzahl Anfragen	Letter Service Desk	S103	Prozent	60	65	68			
Anteil Incidents	Letter Service Desk	S104	Prozent	90	91	88			
Anteil Service Requests	Letter Service Desk	S105	Prozent	9	7	12			
Anteil weitere Anfragen	Letter Service Desk	S106	Prozent	1	2	0			
Anzahl Anfragen pro Benutzer am	Letter Service Desk	S107	Anfragen pro Monat	0.7	0.8	0.72			
Anzahl Anfragen pro Agent am	Letter Service Desk	S108	Anfragen pro Monat	300	350	440			

## Tipp

Bei berechneten KPI können nur Kommentare und Massnahmen eingegeben werden. Werte können nicht eingegeben werden, da diese ja berechnet werden.

Die Eingabefelder von berechneten KPI sind deshalb dunkler.

Die berechneten Werte werden in der Eingabemaske angezeigt. Falls ein KPI nicht berechnet werden kann (z.B. durch eine ungültige Division durch Null), wird er rot umrahmt und der Tooltipp zeigt an, wieso der KPI nicht berechnet werden konnte.

Wenn die Eingabemaske eines berechneten KPI mit geöffnet wird, wird die Berechnungsformel angezeigt.

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 Damit man auf einen Blick erkennt, bei welchen Werten ein Kommentar resp. Massnahmen eingegeben wurden, werden diese mit einem Ordnersymbol markiert. Dabei ist es auch möglich, nur einen Kommentar resp. eine Massnahme ohne Werte einzugeben.
- 9 Falls definiert, wird jeweils der KPI-Verantwortliche angezeigt, so dass klar ist, wer die KPI-Werte eingeben muss.
- 10 Vergessen Sie am Schluss nicht, Ihre Eingaben 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 und Export 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



## 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).

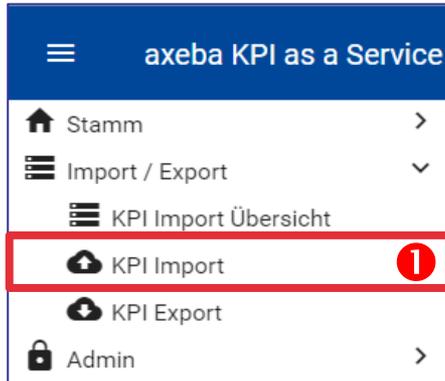
③ Vor dem allerersten Import kann mit  die Import-Vorlage herunter geladen werden. Diese wird anschliessend ausgefüllt und für den Import der KPI verwendet. Die Bedeutung der einzelnen Spalten wird weiter hinten unter «Format des Importfiles» erklärt.

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

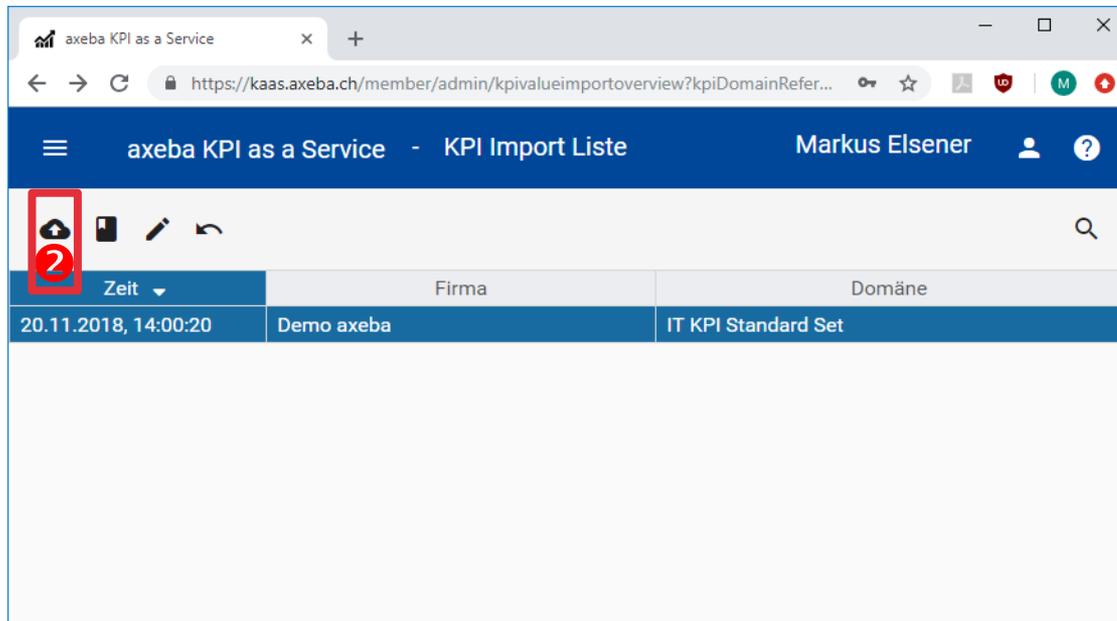


① Der Import-Assistent kann über den Menu-Eintrag «KPI Import» gestartet werden.

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 [axeba] 1 Domäne: IT KPI Standard Set

Import Typ: Standard 2

Importformat: Schweiz - CSV Trennzeichen (;) Dezimaltrennzeichen 3

Importdatei hochladen 4 P100.csv

Weiter 5

Auswahl Importdatei 2 Datenüberprüfung 3

Log Einträge der Datenüberprüfung

Zeit	Level	Mitteilung	Details
20.11.2018, 15:25:58	6	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 7

Auswahl Importdatei 2 Datenüberprüfung 3 Import

Log Einträge des Import

KPI Value Import 9

Der Import wurde erfolgreich druchgeführt.

Schliessen

Zeit	Details
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



Admin  
User

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 Hier wird angegeben, in welchem Format das CSV-File erstellt wurde. Je nach installierter Sprache von MS-Office auf dem PC muss das korrekte Format gewählt werden, damit das in Excel erstellte CSV-File korrekt importiert resp. interpretiert werden kann. Die Einstellung des Formats bleibt gespeichert
- 4 Wählen Sie mit «Importdatei hochladen» das CSV-File aus, das importiert werden soll.
- 5 Mit «Weiter» wird das Importfile hochgeladen und analysiert.
- 6 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.
- 7 Mit «Weiter» wird der Import gestartet. Dabei wird der Import auch dann weiter verarbeitet, falls Fehler aufgetreten sind. Fehlerhafte Zeilen werden jedoch nicht importiert.
- 8 Im nächsten Fenster werden die Import-Ergebnisse dargestellt.
- 9 Es wird angezeigt, ob der Import erfolgreich oder mit Warnungen resp. Fehlern abgeschlossen wurde.

## Tipps

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.

# 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.

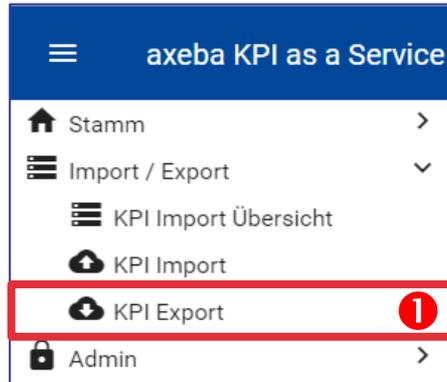
**MaxValue** [Kann-Feld]: Analog zu MinValue.

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

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

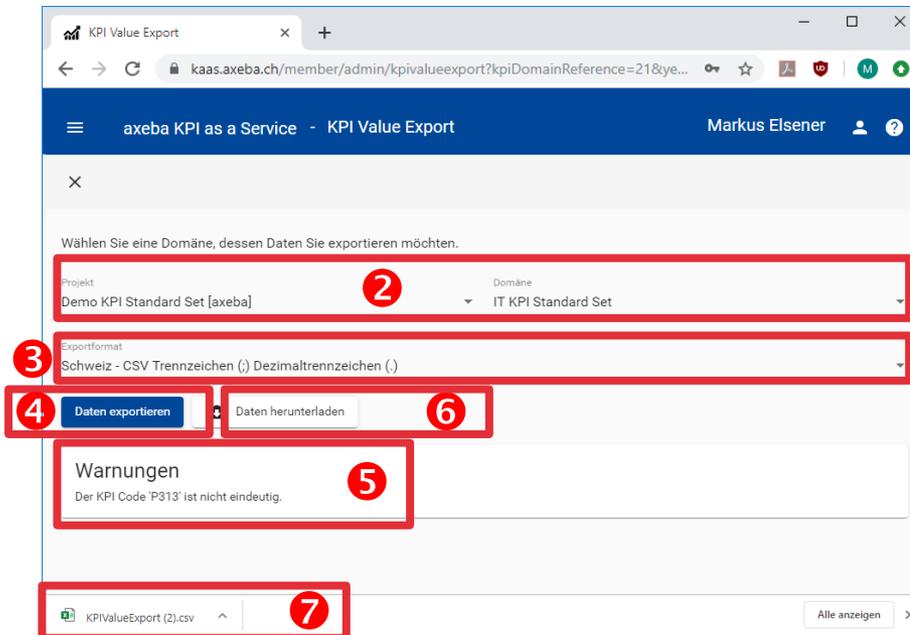
**LongComment** [Kann-Feld]: Textfeld zur Eingabe des Kommentars in ausführlicher Form.

# Starten des Export-Assistenten



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

- 1 Wählen Sie im Menu «KPI Export».
- 2 Wählen Sie das entsprechende Projekt (falls Sie über mehr als ein Projekt verfügen) und die dazugehörige KPI-Domäne, aus welcher die Werte exportiert werden sollen.
- 3 Hier wird angegeben, in welchem Format das CSV-File erstellt werden soll. Je nach installierter Sprache von MS-Office auf dem PC muss das korrekte Format gewählt werden, damit das File anschliessend in Excel bearbeitet werden kann. Die Einstellung des Formats bleibt gespeichert.
- 4 Wählen Sie «Daten exportieren». Damit werden die zu exportierenden Daten geprüft und erstellt.
- 5 Falls mehrere KPI den gleichen KPI Code aufweisen, wird dies im Warnungsfeld angezeigt. Die KPI-Werte können trotzdem exportiert werden. Ein späterer Import wird für diejenigen KPI, die über den gleichen KPI Code verfügen, jedoch nicht möglich sein, da die KPI nicht mehr eindeutig zugeordnet werden können. Daher müssen entweder vor dem Export oder im Exportfile alle nicht eindeutigen KPI Codes entsprechend angepasst werden.



- 6 Nun können die Daten herunter geladen werden.
- 7 Das File mit den Exportdaten kann im Browser geöffnet oder gespeichert werden

## Tipps:

- Exports können nur durch Firmen-Administratoren (Admin User) ausgeführt werden.
- Das Export-File hat das gleiche Format wie das Import-File.
- Exportierte Daten, können 1:1 wieder importiert 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 und Export 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

kaas.axeba.ch/member/admin/users

KPI as a Service (KaaS) - Benutzer

Markus Elsener

2 3 4 5

Vorname	Nachname	Login	Rolle	Gesper
Markus	Elsener	Demo@axeba.ch	Firmen Admin	<span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">4</span>

Benutzer Details

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

axeba KPI as a Service - Benutzer Details

Markus Elsener

12

6 Login  
reto.amman@demoag.ch

7 Vorname  
Reto

8 Nachname  
Amman

9 E-Mail  
reto.amman@demoag.ch

10 Sprache  
Deutsch

11 Benutzerrolle  
Standard Benutzer

# Erstellung und Anpassung von KaaS-Benutzern



Admin  
User

## 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:

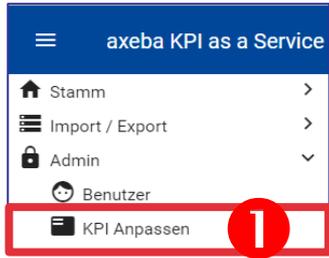
Link: <https://kaas.axeba.ch>

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. Das Passwort muss die folgenden Bedingungen erfüllen: Mindestens 8 Zeichen, mindestens ein Grossbuchstaben, Kleinbuchstaben, Sonderzeichen und Zahl. Wenn ein Benutzer fünf mal hintereinander ein falsches Passwort eingibt, wird er für einige Minuten gesperrt. Mit dem Schloss-Symbol kann er durch den Admin User vor Ablauf der Wartezeit wieder entsperrt werden.
  - 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 **Sprache:** Sprache der Menus, KPI und Reports.
  - 11 **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.
  - 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.

# Benutzer auf Projekt resp. Ordner berechtigen



**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 is open over a table of users. A second red arrow points from the dialog box to a third red circle and the number 3, which is located on a user icon in the table below.

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.

- ➊ **Menu:** Wählen Sie im Menu «KPI Anpassen».
- ➋ **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.
- ➌ **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 und Export von KPI-Werten

7

Erstellung und Anpassung von KaaS-Benutzern

8

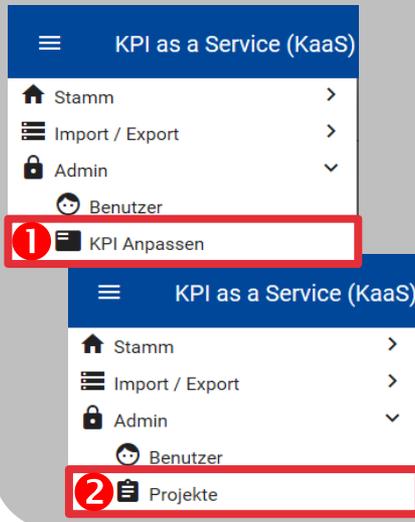
Definition von KPI (Einfacher Modus)

9

Definition von KPI (Erweiterter Modus)

# Einfacher Modus zur Definition von KPI

## Einfacher Modus



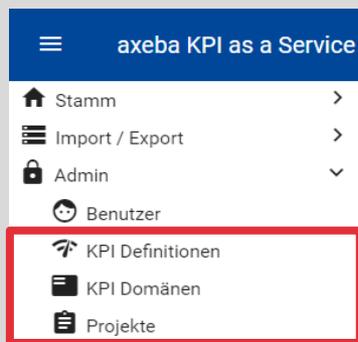
## Die meisten Firmen kommen mit dem einfachen Modus aus.

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.

- ❶ Falls nur genau ein Projekt (ohne Ansichten) definiert ist, so können mit «KPI Anpassen» die KPI direkt definiert resp. angepasst werden.
- ❷ Bei mehreren Projekten resp. Ansichten muss zuerst das Projekt resp. die Ansicht gewählt werden (siehe nächste Seite).

## 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.

# Wahl des Projektes / Ansicht



Admin  
User

Projekt Name	Status
Benchmark	Aktiv
Nase im Wind	Aktiv
<b>IT KPI Standard Set</b>	<b>Aktiv</b>
Workplace Benchmark	Aktiv
IT Beispiel Projekt	Aktiv

Name	Werte erfassen	Kommentar
<b>IT KPI Standard Set</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Management-Sicht	<input type="checkbox"/>	
Kunden-Sicht	<input type="checkbox"/>	

Falls nur genau ein Projekt (ohne Ansichten) definiert ist, so wird mit «KPI Anpassen» direkt dieses Projekt geöffnet und die KPI können definiert resp. angepasst werden.

① Bei mehreren Projekten resp. Ansichten muss zuerst das Projekt resp. die Ansicht gewählt werden.

② Mit dem Symbol wird das Projekt bearbeitet (siehe ⑥)

③ Mit dem Symbol oder einem Doppelklick auf das Projekt kann der Projektname angepasst werden. Zudem wird hier ebenfalls definiert, welche Benutzer das Projekt im Dashboard sehen können und welche Benutzer KPI eingeben können für diese Projekt. KPI werden immer in einem Projekt und nie in einer Ansicht eingegeben.

④ Mit wird ein neues Projekt erstellt.

⑤ löscht ein Projekt.

⑥ Nach der Wahl eines Projektes mit ① und ② wird das Projekt selbst sowie alle darin enthaltenen Ansichten aufgelistet. Mit dem Symbol wird das Projekt resp. eine Ansicht bearbeitet.

⑦ Falls mehrere Domänen existieren, können hier weitere Domänen zum Projekt hinzugefügt werden. Dies wird eher selten benötigt.

⑧ Hier können Ansichten zu einem Projekt hinzugefügt werden. In einer Ansicht kann definiert werden, welche KPI des entsprechenden Projektes enthalten sein sollen. So kann ein beliebiges Subset eines Projektes inkl. eigener Ordnerstruktur für eine bestimmte Benutzergruppe (z.B. Management oder Kunden) erstellt werden. Dabei können die Benutzer individuell auf eine Ansicht berechtigt werden.

# Erstellung von Ordnern



KPI as a Service (KaaS)

- Stamm
- Import / Export
- Admin
- Benutzer
- Projekte** 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	Methode	Code	Einheit	Min	Max	Besser	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>3</b> <input checked="" type="radio"/> Service Desk <b>4</b> <input type="checkbox"/> <b>5</b> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		%	50	75	<input type="checkbox"/>					
<input type="radio"/> Onsite Support	<input checked="" type="checkbox"/>		%	50	75	<input type="checkbox"/>					

# Erstellung von Ordnern



Admin  
User

The screenshot shows the 'KPI Domäne Anpassen' interface. Callout 1 points to the 'Projekte' menu item. Callout 2 points to the 'Neuer Ordner' button. Callout 3 points to the 'Aktiver Ordner' button. Callout 4 points to the 'Ordner bearbeiten' button. Callout 5 points to the 'Berechtigte Benutzer' button. Callout 6 points to the 'Ausrücken' button. Callout 7 points to the 'Einrücken' button. Callout 8 points to the 'Nach oben' button. Callout 9 points to the 'Nach unten' button. Callout 10 points to the 'Löschen' button. Callout 11 points to the 'Domain-Name' input field. Callout 12 points to the 'Speichern' button.

## 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» (resp. «Projekt») und wählen Sie das entsprechende Projekt (siehe Wahl des Projektes / Ansicht).

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 %

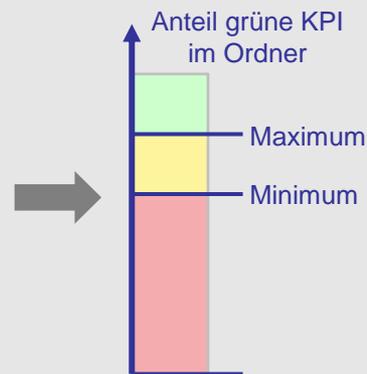
OK Abbrechen

Methode löschen

**Bereich**

Niedrigstes Gewinnt

ERZ



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

- 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.

# Erstellung von KPI



KPI Domäne Anpassen

kaas.axeba.ch/member/admin/editkpidomainsimplemode/31?kpiDomainReference=7&yearMonth=2020M12

KPI as a Service (KaaS) - KPI Domäne Anpassen

Markus Elsener

11

Name

Test-Domain

10

1 2 3

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

5 6

7 8 9

4

# Erstellung von KPI



Admin  
User

Wählen Sie im Menu «KPI Anpassen» (resp. «Projekt») und wählen Sie das entsprechende Projekt (siehe Wahl des Projektes / Ansicht).

① **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.

② **Eigene KPI erstellen:** Hier können eigene KPI erstellt werden.

③ **KPI Vorlage:** Mit diesem Symbol können KPI übernommen werden, die Sie vorher als Vorlage abgespeichert haben.

④ **Aktiver KPI:** Neue Ordner oder KPI werden unterhalb des aktiven Ordners resp. aktiven KPI erstellt.

⑤ **KPI bearbeiten:** Bestehende KPI können mit dem Symbol bearbeitet werden.

⑥ **Berechtigte Benutzer:** Üblicherweise werden die Benutzer für ein gesamtes Projekt berechtigt. Es ist aber auch möglich, mit dem Symbol Benutzer für einzelne KPI schreibend zu berechtigen.

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

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

⑨ **Löschen:** Löscht den Ordner resp. KPI.

⑩ **Domain-Name:** Hier kann der Name der Domain in vier Sprachen angegeben resp. angepasst 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.

## Tipp

Es können bereits bestehende KPI (siehe ①) verwendet und angepasst werden oder KPI können selbst erstellt werden (siehe ②). 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.

# 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

<b>4</b>							
<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  Auswahl aus öffentlichen KPI Domänen ❷

Firma: axeba ❸ Domäne: IT KPI Standard Set

	KPI Name	Code	Einheit	Werte	Skala
<input checked="" type="checkbox"/> ❹	Lösungsrate (First Fixed Rate)	S110	Prozent	60	67
<input type="checkbox"/>	Durchschnittsgesprächsc	S111	Minuten	5	6
<input type="checkbox"/>	Verlorene Calls (lost rate)	S112	Prozent	10	20

❺ OK Abbrechen

## 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



KPI Definition Details

kaas.axeba.ch/member/admin/kpidefinitiondetail/410?kpiDomainReference=7&yearMonth=2020M12

KPI as a Service (KaaS) - KPI Definition Details Markus Elsener

<input type="checkbox"/> Berechneter KPI	<input type="checkbox"/> Nur bei Dateneingabe anzeigen	<input type="checkbox"/> Ist Vorlage								
KPI Code S110	KPI Definition Name Lösungsrate (First Fixed Rate)	Einheit Prozent	Beschreibung Verhältnis der Anfragen, die im Service Desk direkt, ohne Beizug von weiteren Supportstellen, gelöst werden können (inkl. Passwortrücksetzungen, Vergabe von Berechtigungen, und	Messmethode	Intervall Monatlich	Minimalwert 60	Maximalwert Prozent 67	Besser ist Hoher Wert	<input checked="" type="checkbox"/> Variable Grenzwerte	Verantwortlich Ticketing System

# Erstellung eigener KPI



Admin  
User

- 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:** Beliebige 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 und Datenquelle:** Verantwortliche Person für die Erhebung des KPI sowie Datenquelle zur Erhebung / Messung der KPI.
- 11 Berechneter KPI:** Hier wird definiert, ob beim KPI Werte eingegeben werden können, oder ob er aus anderen KPI berechnet werden soll.
- 12 Nur bei Dateneingabe anzeigen:** Damit wird der KPI zwar bei der Dateneingabe angezeigt, aber nicht im Cockpit. Dies erlaubt die Definition von «Hilfs-KPI», die nicht angezeigt, aber für die Berechnung anderer KPI verwendet werden können.
- 13 Ist Vorlage:** Dadurch wird der KPI zusätzlich als Vorlage abgespeichert, die später für die Definition weiterer KPI verwendet werden kann.
- 14** speichert die Eingaben. speichert und schliesst die Erfassungsmaske. Verlässt die Eingabemaske ohne zu speichern.

## Tipp



Klicken Sie auf das linke KPI-Symbol, um einen bestehenden KPI hinzu zufügen. Das mittlere KPI-Symbol fügt einen neuen KPI hinzu und mit dem rechten KPI-Symbol fügen Sie einen KPI hinzu, den Sie vorher als Vorlage abgespeichert haben.

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.

# Erstellung von berechneten KPI



Name DE	Name FR	Name IT	Name EN
Kalkulierte KPI			

Name	Methode	Code	Einheit	Min	Max	Besser
Verfügbarkeit			%	50	75	

<input type="radio"/>	Servicezeit pro Monat	K1	Stunden
<input type="radio"/>	Ausfallzeit pro Monat	K2	Stunden
<input type="radio"/>	Verfügbarkeit	K3	%
<input type="radio"/>	Veränderung zum Vormonat	K4	Stunden
<input type="radio"/>	Prozentuale Veränderung zum Vormonat	K5	%

### KPI Definition bearbeiten

KPI Code  
K3

Berechneter KPI

Formel  
100-(100\*\$K2/\$K1)

KPI Definition Name DE	KPI Definition Name FR	KPI Definition Name IT	KPI Definition Name EN
Verfügbarkeit			
Einheit DE	Einheit FR	Einheit IT	Einheit EN
%			
Beschreibung DE	Beschreibung FR	Beschreibung IT	Beschreibung EN
Messmethode DE	Messmethode FR	Messmethode IT	Messmethode EN
Intervall DE	Intervall FR	Intervall IT	Intervall EN

Schliessen

# Erstellung von berechneten KPI



The screenshot shows the KPI configuration interface. On the left, a list of KPIs is displayed with red boxes and numbers 1-4 highlighting specific fields. On the right, the 'KPI Definition bearbeiten' form is shown with a red box and number 3 highlighting the 'Berechneter KPI' checkbox and a red box and number 4 highlighting the 'Formel' field containing '100-(100\*\$K2/\$K1)'.

- 1 Normalerweise werden KPI in KaaS entweder von Hand eingegeben oder Importiert.
- 2 Es ist aber auch möglich, KPI auf der Basis von anderen KPI zu berechnen. Berechnete KPI werden genau gleich wie alle anderen KPI definiert.
- 3 Mit dem Flag «Berechneter KPI» wird für einen KPI angegeben, dass keine Werte eingegeben werden können, sondern, dass dieser KPI berechnet werden soll.

- 4 Dazu wird im Feld «Formel» die Berechnungsformel eingegeben:
  - Eine Formel besteht aus einem beliebigen arithmetischen Ausdruck und kann auf **andere nicht berechnete KPI** verweisen. Die Verwendung **anderer berechneter KPI ist nicht möglich**.
  - Es stehen die vier Grundrechenarten (+ - \* /) zur Verfügung und es können Klammern verwendet werden.
  - Die ABS-Funktion liefert den Absolut-Wert:  $ABS(-1)$  liefert 1.
  - Ein Verweis auf einen anderen KPI beginnt mit dem \$ Zeichen gefolgt vom KPI Code. z.B.  $(\$KostenA - \$KostenB) / \$AnzBenutzer$
  - Es können auch KPI von Vormonaten verwendet werden. Die Vormonate werden als Zeitoffset mit eckiger Klammer angegeben. So berechnet z.B.  $\$Kosten - \$Kosten[-1]$  die Differenz der Kosten vom aktuellen zum letzten Monat (resp. Periode).  $\$Kosten - \$Kosten[-12]$  berechnet die Differenz zum Vorjahr.
  - Bei der Eingabe einer Formel wird diese laufen auf ihre Gültigkeit geprüft und KaaS meldet noch während der Eingabe, falls ein Formel nicht korrekt sein sollte.

Für **nicht** berechnete KPI kann definiert werden, dass diese im Cockpit nicht sichtbar sein sollen. So können z.B. gewisse KPI nur für die Eingabe verwendet, aber nicht im Cockpit dargestellt werden. Im Beispiel links wird die Ausfallzeit z.B. auf nicht sichtbar gesetzt. Damit kann diese zwar eingegeben werden, wird im Cockpit aber nicht angezeigt.

## Beispiele

Im obigen Beispiel sind die beiden folgenden KPI als **nicht berechnet** definiert:

- K1 = Servicezeit pro Monat (hier wird für jeden Monat die entsprechende Servicezeit in Stunden eingegeben).
- K2 = Ausfallzeit pro Monat (hier wird für jeden Monat die entsprechende Ausfallzeit in Stunden eingegeben).

Dazu kommen die folgenden **berechneten** KPI:

- K3 = Verfügbarkeit: Mit der Formel  $100-(100*\$K2/\$K1)$  wird die Verfügbarkeit in Prozent berechnet.
- K4 = Veränderung zum Vormonat: Mit der Formel  $\$K2 - \$K2[-1]$  wird die absolute Veränderung in Stunden zum Vormonat berechnet.
- K5 = Prozentuale Veränderung zum Vormonat: Mit der Formel  $(\$K2 - \$K2[-1]) / \$K2 * 100$  wird die prozentuale Veränderung zum Vormonat berechnet.

# 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 und Export von KPI-Werten

7

Erstellung und Anpassung von KaaS-Benutzern

8

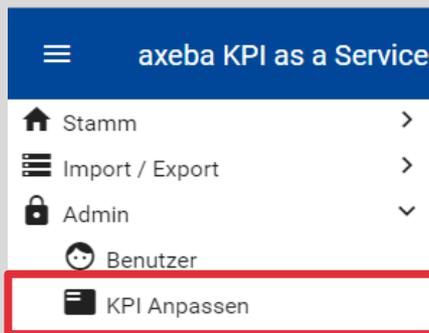
Definition von KPI (Einfacher Modus)

9

Definition von KPI (Erweiterter Modus)

# Erweiterter Modus zur Definition von KPI

## Einfacher Modus

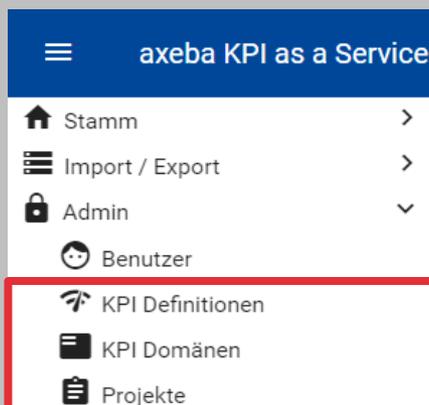


## Die meisten Firmen kommen mit dem einfachen Modus aus.

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.

## 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.

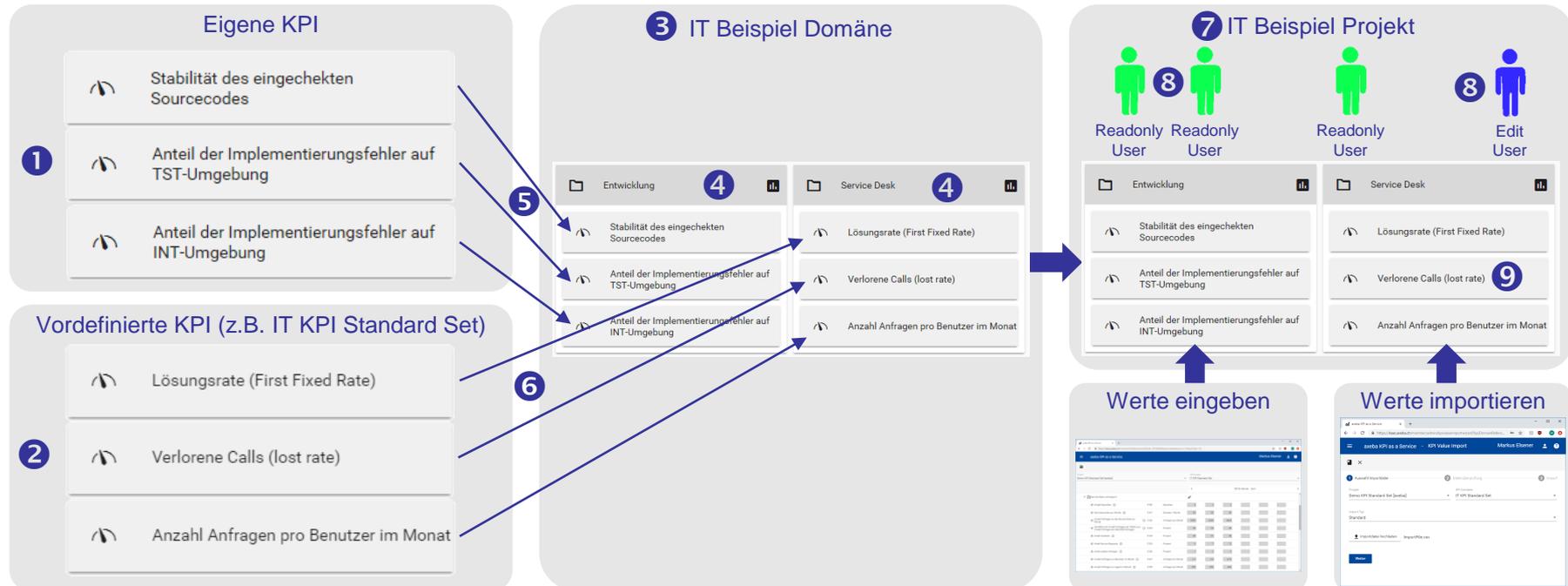
Sodann werden sowohl die selber definierten **5** als auch die bereits vordefinierten **6** KPI zu den entsprechenden Ordnern hinzugefügt.

## 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.



# 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	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
<b>S110</b>	<b>Lösungsrate (First Fixed Rate)</b>	<b>Prozent</b>	<b>60</b>	<b>67</b>	<b>Hoch</b>
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 Anzahl	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 Event Rate)	Prozent	60	67	Hoch
S111	Durchschnittliche Gesprächsdauer	Minuten	5	6	Tief
S112	Verlorene Calls (lost rate)	Prozent	10	20	Tief
S113	Wartzeit (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 (siehe Onsite-Einsätze pro Benutzer	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)



KPI Definition Details

kaas.axeba.ch/member/admin/kpidefinitiondetail/410?kpiDomainReference=7&yearMonth=2020M12

KPI as a Service (KaaS) - KPI Definition Details Markus Elsener

<input type="checkbox"/> Berechneter KPI	<input type="checkbox"/> Nur bei Dateneingabe anzeigen	<input type="checkbox"/> Ist Vorlage											
KPI Code S110	KPI Definition Name Lösungsrate (First Fixed Rate)	Einheit Prozent	Beschreibung Verhältnis der Anfragen, die im Service Desk direkt, ohne Beizug von weiteren Supportstellen, gelöst werden können (inkl. Passwortrücksetzungen, Vergabe von Berechtigungen, und	Messmethode	Intervall Monatlich	Minimalwert 60	Maximalwert 67	Besser ist Hoher Wert	<input checked="" type="checkbox"/> Variable Grenzwerte	Verantwortlich Ticketing System			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

# A) Definition der KPI (2)



Admin  
User

- 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:** Beliebige 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 und Datenquelle:** Verantwortliche Person für die Erhebung des KPI sowie Datenquelle zur Erhebung / Messung der KPI.
- 11 Berechneter KPI:** Hier wird definiert, ob beim KPI Werte eingegeben werden können, oder ob er aus anderen KPI berechnet werden soll.
- 12 Nur bei Dateneingabe anzeigen:** Damit wird der KPI zwar bei der Dateneingabe angezeigt, aber nicht im Cockpit. Dies erlaubt die Definition von «Hilfs-KPI», die nicht angezeigt, aber für die Berechnung anderer KPI verwendet werden können.
- 13 Ist Vorlage:** Dadurch wird der KPI zusätzlich als Vorlage abgespeichert, die später für die Definition weiterer KPI verwendet werden kann.
- 14** speichert die Eingaben. speichert und schliesst die Erfassungsmaske. Verlässt die Eingabemaske ohne zu speichern.

## Tipps



Klicken Sie auf das linke KPI-Symbol, um einen bestehenden KPI hinzu zufügen. Das mittlere KPI-Symbol fügt einen neuen KPI hinzu und mit dem rechten KPI-Symbol fügen Sie einen KPI hinzu, den Sie vorher als Vorlage abgespeichert haben.

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.

# B) KPI Domänen (1)



axeba KPI as a Service

- Stamm >
- Import / Export >
- Admin >
- 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

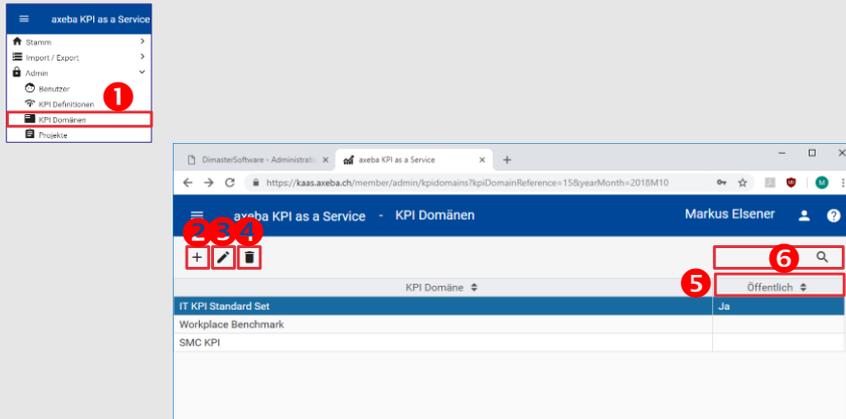
KPI Domäne

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

# B) KPI Domänen (1)



Admin  
User



## 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.

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.

# 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

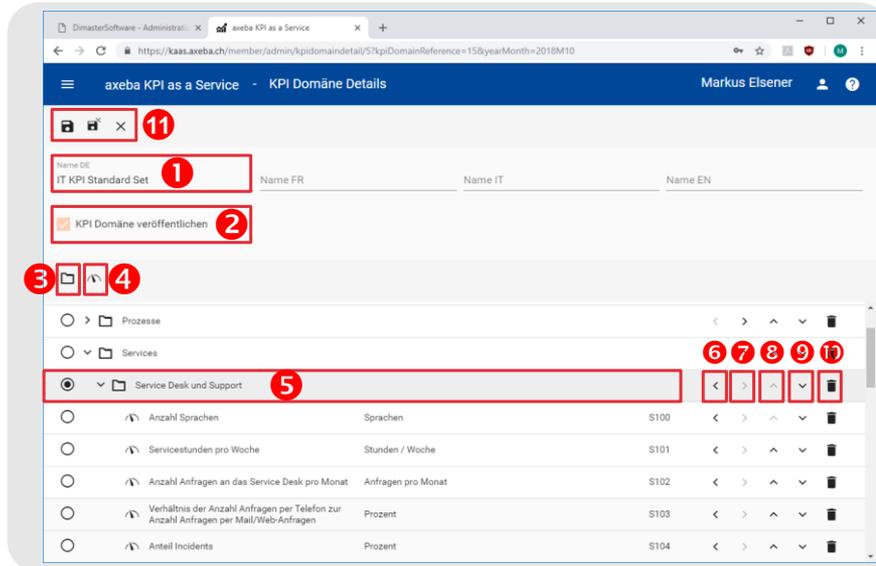
3 4

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 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 **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"/>	KPI Name	Einheit	Code
<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)



Admin  
User

### Ordner hinzufügen

Neuer Ordner hinzufügen

Ordner Name DE **1** Ordner Name FR

Ordner Name IT Ordner Name EN

Berechnungsmethode **2**

Bereich **3**

Minimum % 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"/>	Gelöste Anfragen durch den Service Desk (First fixed rate)	Prozent	HS
<input type="checkbox"/>	Durchschnittliche Wartezeit am Telefon	Sekunden	HT0
<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"/>	HWI-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 Berechnungsmethode:** 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
<b>IT KPI Standard Set</b>	<b>Aktiv</b>
Workplace Benchmark	Aktiv

# C) Projekte (1)



Admin  
User

The screenshot shows the 'axeba KPI as a Service' web interface. On the left, a navigation menu is visible with 'Projekte' highlighted and circled in red with a '1'. The main content area shows a list of projects with columns for 'Projekt Name' and 'Status'. The projects listed are 'Benchmark ALT', 'Nase im Wind ALT', 'IT KPI Standard Set', and 'Workplace Benchmark'. The 'IT KPI Standard Set' row is highlighted in blue. Above the list, there are several icons: a plus sign (+), a pencil (edit), a trash can (delete), and a magnifying glass (search). The search icon is circled in red with a '6'. The user's name 'Markus Elsener' is visible in the top right corner.

## 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 (Firma), 3 (Edit icon), 4 (Check icon), 5 (Sort arrows), 6 (Delete icon), 7 (Close button)

# C) Projekte (2)



Admin  
User

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.

❶ **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.

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

❸ **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.

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

❺ **Domäne verschieben:** Damit wird die Reihenfolge der Domänen festgelegt.

❻ **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!

❼ 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

**8**

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 **1**

**2**

Name	Methode	Code	Einheit	Min	Max	Besser
>  Finanzen			%	30	60	
>  Prozesse <b>7 6</b>			%	30	60	
∨  Services <b> </b>			%	30	60	
∨  Service Desk und Support			%	30	60	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>3</b> Anzahl Sprachen <b> </b>		S100	Sprachen	0	0	Hoch
<input checked="" type="checkbox"/> <b>4 5</b> 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	
<input checked="" type="checkbox"/> Anzahl Sprachen		S100	Sprachen	0	0	Hoch
<input checked="" type="checkbox"/> 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:

- 1 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.
- 2 Alle / keine KPI selektieren:** Mit diesen beiden Checkboxes wird eingestellt, ob alle KPI an- oder abgewählt werden.
- 3 Einzelne KPI wählen:** Mit dieser Checkbox werden einzelne KPI zur Ansicht im Projekt hinzugefügt oder weggelassen.
- 4 KPI editieren:** Damit können die KPI-Definitionen bei Bedarf überschrieben und auf die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
- 5 Edit-Berechtigung für KPI:** Definiert einzelne Benutzer, welche die KPI-Werte editieren (eingeben) können.
- 6 Edit- und Read-Berechtigung für Ordner:** Definiert einzelne Benutzer, welche alle KPI im entsprechenden Ordner ansehen resp. editieren (eingeben) können.
- 7 Berechnungsmethode:** Die Berechnungsmethode für Ordner, die in der entsprechenden KPI-Domain definiert worden ist, kann hier inkl. deren Grenzwerte überschrieben werden.
- 8** 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