

FK/SDM - Reviews & Reporting

Detail-KPIs

- **Reaktionszeit**
- **Lösungszeit**
- **Offene Tickets pro Tag**
 - Offene Tickets täglich um 8:00 Uhr.
- **First Contact Resolution (FCR):**
 - Anteil der Tickets, die vollständig durch eine Person gelöst wurden.
- **Erstlösungsquote im Support:**
 - Anteil der Tickets, die innerhalb des Supports gelöst wurden.
- **Escalation Rate:**
 - Anteil der Tickets, die an den 2nd-Level-Support eskaliert wurden
- **Ticketdurchlaufzeit (Mean Time to Resolution):**
 - Durchschnittliche Lösungszeit pro Kategorie und pro Ticket
- Ticketaufkommen über den Tages-, Wochen- und Monatsverlauf (Identifikation von Peak-Zeiten zur Schicht- und Ressourcenplanung)

Ziel des Dashboards

Das Dashboard soll Führungskräften (FK) sowie Service Desk Manager (SDM) eine transparente und tiefergehende Sicht auf die Leistung des Service Desk ermöglichen – sowohl auf Gesamt-, Team- als auch individueller Ebene. Es dient als Grundlage für datenbasierte Entscheidungen in Reviews, zur Identifikation von Optimierungspotenzialen, zur Nachverfolgung von Maßnahmen sowie zur zielgerichteten Steuerung von Kapazitäten und Qualität.

Fokus des Dashboards

Das Dashboard ist modular aufgebaut und gliedert sich in drei Hauptbereiche:

Service Desk KPIs - Gesamtbetrachtung

Fokus

- **Ticketvolumen** (gesamt & differenziert)
 - Gesamtzahl Tickets je Tag, Woche, Monat
 - Aufschlüsselung nach Incidents vs. Service Requests
- **Zeitliche Verteilung**
 - Ticketaufkommen über den Tages-, Wochen- und Monatsverlauf (Identifikation von Peak-Zeiten zur Schicht- und Ressourcenplanung)
 - Entwicklung Incidents vs. Service Requests
- **Performance-Entwicklung**
 - Reaktionszeit
 - Lösungszeit

- Erstlösungsquote
- **Kategorieverteilung**
 - Anteil der Tickets je Haupt-/Unterkategorie zur Identifikation häufiger Themen
- **Automatisierungsgrad**
 - Anteil automatisch gelöster Tickets

Service Team KPIs – Teambasierte Betrachtung

Ziel

Vergleich und Bewertung der Leistungsfähigkeit einzelner Teams zur Steuerung von Ressourcen und Optimierung der Zusammenarbeit.

Fokus-Inhalte

Ziel: Vergleich und Bewertung der Leistungsfähigkeit einzelner Teams zur Steuerung von Ressourcen und Optimierung der Zusammenarbeit.

Fokus-Inhalte:

- **Ticketvolumen pro Team**
 - Gesamtanzahl bearbeiteter Tickets inkl. Verteilung auf Incidents vs. Service Requests
- **Team-Performance-Trends**
 - Entwicklung der Reaktions- und Lösungszeiten im Teamkontext
- **Workload-Verteilung**
 - Anteil bearbeiteter Tickets pro Teammitglied (Workload-Erfassung & Auslastungsmonitoring)

Mitarbeiter-KPIs – Individuelle Betrachtung

Ziel

Objektive und faire Bewertung einzelner Mitarbeitender auf Basis definierter KPIs – zur Förderung individueller Entwicklung, Coaching und Leistungstransparenz.

Fokus-Inhalte

- **Ticketanzahl pro Mitarbeitenden**
 - Aggregation je Tag/Woche/Monat
- **Performanceentwicklung**
 - Reaktionszeit & Lösungszeit im Zeitverlauf
- **Bearbeitungsschwerpunkte**
 - Verteilung bearbeiteter Tickets je Kategorie (z. B. Hardware, Microsoft, Berechtigungen)

Nutzen & Mehrwert

- **Transparenz**
 - Klare Sicht auf aktuelle und historische Leistungsdaten
 - Grundlage für Reportings an das Management
- **Steuerung:**
 - Mit zahlen untermauerte Grundlage für Kapazitäts- und Ressourcenplanung
- **Qualitätsmanagement**
 - Identifikation von Optimierungspotenzialen bei Prozessen, Kategorien und Automatisierungen
- **Mitarbeiter-Review und Entwicklung**
 - Faire Leistungsbeurteilung
 - Standardisierte Visualisierung für regelmäßige Reviews