

Key Performance Indicators Einführung in KPIs in der IT-Branche

Qualitätsmanagement

KOM-ITIL

1 Was sind KPIs?

KPIs (Key Performance Indicators) sind Kennzahlen, mit denen die Leistung von Prozessen, Teams oder Systemen in der IT-Branche bewertet wird. Sie dienen der objektiven Messung von Effizienz, Qualität und Zielerreichung.

Typische Einsatzgebiete:

- Systemverfügbarkeit und Performance
- Incident- und Problemmanagement
- Servicequalität und Nutzerzufriedenheit

2 Herausforderungen bei der Auswahl von KPIs

Die Wahl der „richtigen“ KPIs ist anspruchsvoll. Gut gemeinte Kennzahlen können unbeabsichtigte Nebenwirkungen haben, wenn sie nicht sinnvoll eingebettet oder zu eindimensional betrachtet werden.

2.1 Gefahren:

- **Falsche Anreize:** Ein KPI kann zu einem Selbstzweck werden – „what gets measured gets managed“ – auch wenn das dem eigentlichen Ziel zuwiderläuft.
- **Silo-Denken:** Einzelne Teams optimieren „ihre“ Zahl, statt gemeinsam an der Ursache eines Problems zu arbeiten.
- **Vermeidungsverhalten:** Wenn Kennzahlen negativ sanktioniert werden, neigen Teams dazu, Probleme zu verschleiern oder anders zu klassifizieren.

3 Beispiel: MTTR und MTTI

3.1 MTTR – Mean Time To Repair

MTTR misst die durchschnittliche Zeit, bis ein Vorfall behoben ist. Ein niedriger MTTR wird häufig als Qualitätsmerkmal für ein schnelles Incident Management betrachtet.

Problematisch wird es, wenn:

- Vorfälle oberflächlich „geschlossen“ werden, um den MTTR zu drücken.
- Root-Cause-Analysen ausgelassen oder verschoben werden.

3.2 MTTI – Mean Time To Innocence

MTTI ist ein ironisch gemeinter KPI, der beschreibt, wie schnell ein Team nach Auftreten eines Problems nachweisen kann, **dass es nicht verantwortlich ist.**

Ein MTTI von wenigen Minuten bedeutet oft:

- Die Logs wurden schnell geprüft.
- Ein Screenshot oder ein Ticketverlauf belegt: „Das ist ein Problem vom Netzwerk.“
- Die Verantwortung wird weitergereicht, oft ohne echte Ursachenforschung.

3.3 Negative Folgen:

- Keine ganzheitliche Fehleranalyse.
- Verlust von Vertrauen zwischen Teams.
- Verzögerte Lösung komplexer Probleme durch „Schuldverschiebung“.

3.4 Positive Folgen

- Die Probleme können an der eigentlichen Fehlerquelle bearbeitet werden.
- Es werden nicht unnötig Ressourcen gebunden.