

ITIL-KPIs Capacity Level Management	
KPI	Beschreibung
Incidents wegen Kapazitäts-Engpässen	Anzahl der aufgetretenen Incidents, die auf unzureichende Kapazitäten bei Services bzw. Komponenten (Service / Component Capacity) zurückzuführen sind.
Häufigkeit von Kapazitäts-Anpassungen	Anzahl der Anpassungen der Kapazitäten bei Services bzw. Komponenten an den sich ändernden Bedarf.
Ungeplante Kapazitäts-Anpassungen	Anzahl der unvorhergesehenen Erweiterungen der Services bzw. Komponenten aufgrund von Engpässen.
Genauigkeit der Kapazitäts-Prognose	Abweichung der vorhergesagten Kapazitätsentwicklung vom tatsächlichen Verlauf.
Dauer bis zum Lösen von Kapazitätsmängeln	Zeit bis zur Beseitigung eines erkannten Kapazitäts-Engpasses.
Kapazitäts-Reserven	Kapazitäts-Reserven zu Zeiten von Normal- und Spitzenlasten (in Prozent).
Anteil Kapazitäts-Überwachung	Anteil der Services und Komponenten deren Kapazität überwacht wird (in Prozent).
ITIL-KPIs Availability Management	
KPI	Beschreibung
Service-Verfügbarkeit	Verfügbarkeiten der Services im Verhältnis zu den in SLAs vereinbarten Verfügbarkeiten (in Prozent).
Mean time between failures (MTBF)	Durchschnittlicher Abstand zwischen Ausfällen (in Tagen, oder Wochen).
Mean time to restore service (MTRS)	Durchschnittliche Zeit bis der Service wieder hergestellt ist (in Minuten oder Stunden)
Benutzer-Ausfall-Minuten (user outage minutes)	Anzahl der Minuten bis zur Wiederherstellung des Services * Anzahl der betroffenen Benutzer.
Number of lost transaction	Anzahl der zu erwartenden Transaktionen in einem Zeitraum – Anzahl der tatsächlichen Transaktionen.
Geschäftswertverlust (Lost business value)	Finanzieller Verlust durch den Incident (in EUR oder anderer Währung).
Abdeckung der Verfügbarkeits-Überwachung	Anteil der Services und Komponenten deren Verfügbarkeit überwacht wird (in Prozent).
Anzahl implementierter Verfügbarkeits-Maßnahmen	Anzahl der implementierten Maßnahmen mit dem Ziel die Verfügbarkeit zu verbessern.
ITIL-KPIs Information Security Management	
KPI	Beschreibung
Anzahl der Security-bedingten Service-Ausfallzeiten	Anzahl sicherheitsrelevanter Incidents, die zu einer Service-Unterbrechung oder zu einer reduzierten Verfügbarkeit geführt haben.
Anzahl schwerwiegender sicherheits-relevanter Incidents	Anzahl identifizierter, sicherheitsrelevanter Incidents, klassifiziert nach Schweregrad.
Anzahl implementierter Präventiv-Maßnahmen	Anzahl präventiver Sicherheitsmaßnahmen, die als Reaktion auf identifizierte Bedrohungen der Informationssicherheit eingeführt wurden.
Umsetzungsdauer Vorsorgemaßnahmen	Zeitspanne von der Identifikation einer Bedrohung der Informationssicherheit bis zur Einführung einer geeigneten Vorsorgemaßnahme.
Anzahl von Sicherheitstests	Anzahl der durchgeführten Sicherheitstests und -trainings.
Anzahl identifizierter Defizite im Rahmen von Sicherheitstests	Anzahl der identifizierten Defizite bezüglich der Sicherheits-Mechanismen, die im Rahmen von Sicherheitstests ermittelt wurden.
ITIL-KPIs Service Continuity Management	
KPI	Beschreibung
Anzahl Vorsorge-Lücken	Anzahl identifizierter Lücken bei der Vorsorge in Bezug auf schwerwiegende Incidents, die die Kontinuität der Services gefährden (disasters).
Umsetzungsdauer Vorsorgemaßnahmen	Dauer von der Identifizierung eines (mit einem möglichen Katastrophenfall verbundenen) Risikos bis zur Umsetzung einer entsprechenden Vorsorgemaßnahme.
Anzahl Katastrophen-Übungen	Anzahl der durchgeführten Katastrophen-Übungen.
Anzahl identifizierter Defizite im Rahmen von Katastrophen-Übungen	Anzahl identifizierter Defizite in Vorbereitung auf ein Disaster im Rahmen praktischer Übungen identifiziert werden.
Erholungszeit-Ziel	Die maximal akzeptierte Zeit (recovery time objective – RTO) bis zur Wiederherstellung des Normalbetriebs nach einem Katastrophenfall, ohne das es zur Gefährdung des Unternehmens kommt.
ITIL-KPIs Release und Deployment Management	
KPI	Beschreibung
Anzahl von Releases	Anzahl der Releases, die in die produktive IT-Umgebung ausgerollt wurden, gruppiert in Major (wichtige, risikobehaftete) Releases und Minor (geringfügiger, risikoarmer) Releases.
Dauer von Major Deployments	Durchschnittliche Zeitspanne von der Freigabe eines Major Deployments bis zu dessen Abschluss.
Anzahl zurückgerollter Releases	Anzahl der Releases, die während oder nach dem Rollout zurückgerollt werden mussten.
Anteil automatisch ausgerollter Releases	Anteil der automatisch ausgerollten Releases an der Gesamtzahl von Releases.
ITIL-KPIs Service-Validierung und -Test	
KPI	Beschreibung
Anzahl der identifizierten Fehler	Anzahl identifizierter Fehler im Rahmen des Release-Tests je Release.
Dauer bis zur Fehlerbeseitigung	Zeitdauer für die Beseitigung von Fehlern, die im Rahmen der Release-Tests festgestellt wurden.
Prozentsatz nicht bestandener Release-Komponenten-Eingangstests	Prozentsatz der Fälle, in denen Release-Komponenten den Eingangstest nicht bestehen.
Anzahl der durch neue Releases verursachten Incidents.	Anzahl von Incidents, die mit dem Ausrollen eines neuen Releases in Verbindung stehen.
Prozentsatz nicht bestandener Service-Abnahmetests.	Prozentsatz von Service-Abnahmetests, die die Abnahme durch den Kunden nicht bestehen.