

# TOP 10 KPIs,

die IT-Dienstleister messen sollten

# ÜBERSICHT

Messung, Belegbarkeit und Datenauswertung – es wird viel darüber gesprochen, wie man Daten nutzen kann, um optimale Entscheidungen zu treffen. Jeder hat eine eigene Theorie, wie es am besten gemacht werden sollte. Für unser neues E-Book haben wir uns auf die Suche begeben: **Die 10 wichtigsten Key Performance Indicators [KPIs]**, um Unternehmensziele zu priorisieren und zu erreichen.

Metriken zu tracken ist ein wichtiges Tool, um SLA-Ziele zu priorisieren und zu erreichen. Auf Basis von Autotask-Daten und -Expertise haben wir die 10 wichtigsten KPIs zusammengestellt, damit **IT-Dienstleister die Kennzahlen festlegen können, die einen positiven Impact** auf Unternehmenswachstum und Profitabilität haben.

**Faktenbasierte Entscheidungen zu treffen, um Ihr Unternehmen auf Wachstumskurs zu bringen, ist entscheidend.**



# 01

## ANALYSE DER KUNDEN- ZUFRIEDENHEIT

Nichts bietet Ihnen bessere Einblicke,  
was erfolgreich läuft und wo es  
Optimierungspotenzial gibt.

### AKTIV WERDEN

Nur 15 % der IT-Dienstleister halten  
Jahresmeetings mit ihren Kunden ab. Nutzen  
Sie diese Gelegenheit, um „Zufriedenheitslücken“  
zu finden und neue Lösungen anzubieten, die die  
Kundenzufriedenheit erhöhen.

### SLA UND UMFRAGE- ERGEBNISSE

3

Erstreaktion  
überfällig

5

Erstreaktion  
überfällig  
< 1 Stunde

3.82

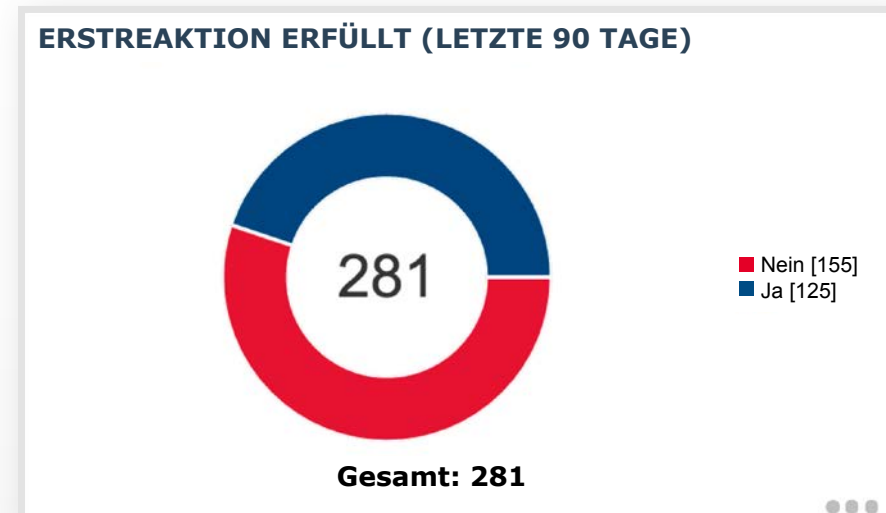
Ø Umfrage-  
ergebnis



# 02

## SERVICE- REAKTIONSZEIT

Wenn es darum geht, Kunden Support anzubieten, ist es entscheidend, **die Zeitvorgaben für Reaktionen und Problemlösung zu erfüllen**. Das Service Level Agreement [SLA] einzuhalten, stärkt die Marke und die Kundenbindung.

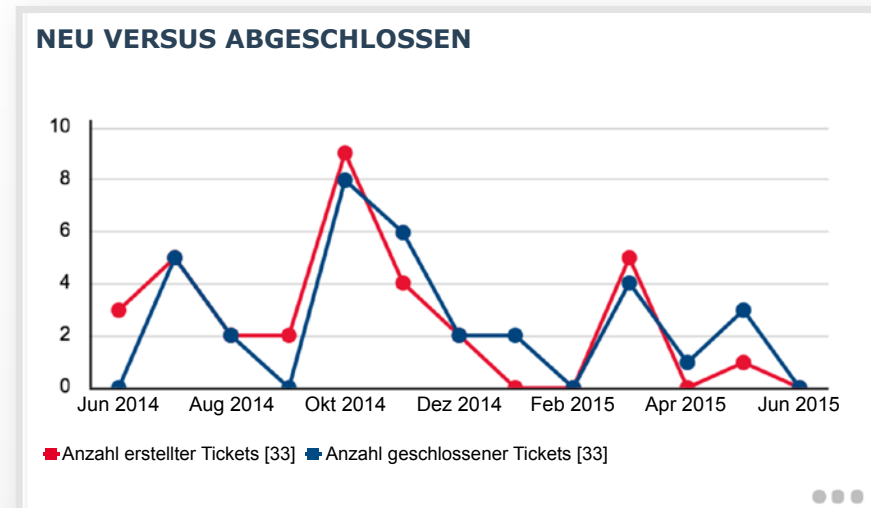


# 03

## DIE BILANZ OFFENER TICKETS

Das Volumen offener Tickets und die Bilanz sollten kurz- und langfristig gemonitort werden, um:

- Systemprobleme zu identifizieren und zu korrigieren
- Probleme vorzubeugen
- Prozesse zu optimieren
- das Risiko zu verringern, SLAs nicht zu erfüllen

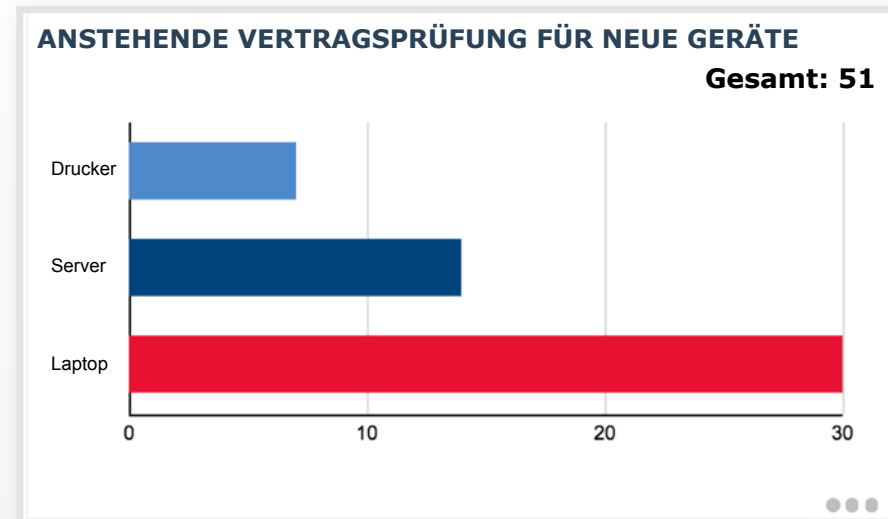


# 04

## NEU ERKANNT GERÄTE

Erfüllen Sie Ihre Zielsetzungen für Managed Services?

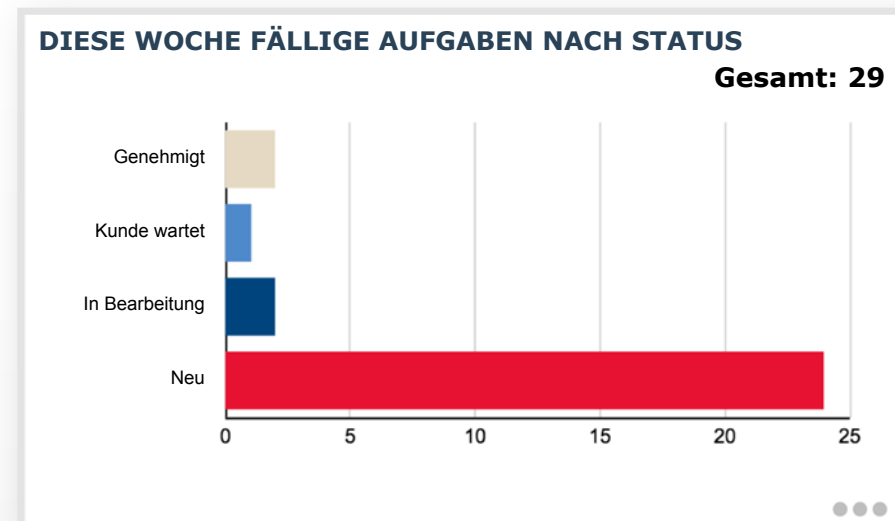
Messen Sie neu erkannte Assets sowie alles, was dem Vertrag hinzugefügt wurde und was noch inkludiert werden soll. **Diese Maßnahmen sind wichtig für das Unternehmenswachstum.**



# 05

## PROJEKT- STATUS

Projekte sind das „Herzstück“ Ihres Service-Portfolios. Tracken Sie Projekte, um zu sehen, welche im Zeitplan und welche überfällig sind. Priorisieren Sie Aufgaben, die in dieser Woche fällig werden und **die, bei denen es Probleme gibt**. Auf Basis dieser Ergebnisse können Sie Probleme proaktiv lösen und Projekte wieder auf den richtigen Weg bringen.



# 06

## VERKAUFS- PIPELINE

Um die Zukunft und den Cashflow Ihres Unternehmens zu planen, brauchen Sie Einblicke in die Sales-Chancen **für die nächsten 30, 60 und 90 Tage** - und exakte Infos darüber, was dringend ist, was geschlossen werden kann und wann.

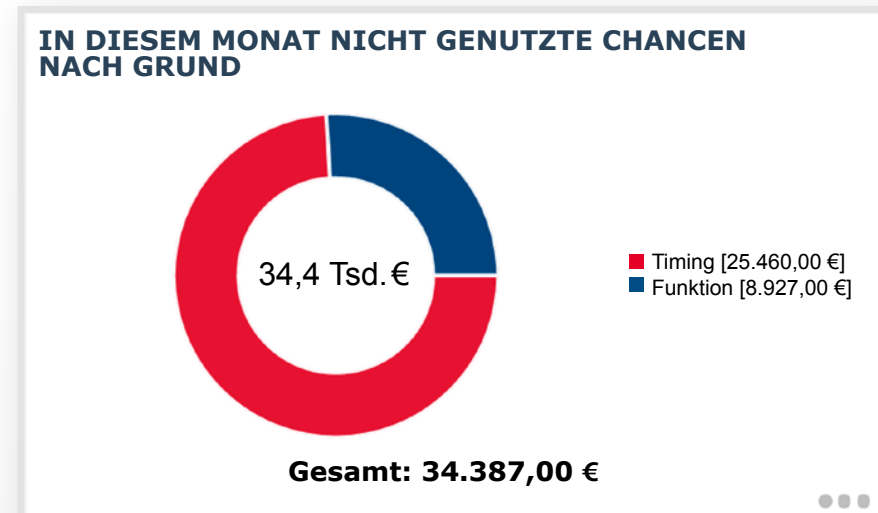




# 07

## SALES GEWINN- / VERLUST- ANALYSE

Sobald Sie einen Einblick in Ihre Sales-Pipeline haben, können Sie nachvollziehen, welche Geschäfte erfolgreich waren und welche nicht. Ein Abgleich mit dem aktuellen Umsatzergebnis hilft Ihnen dabei, **Ihren Sales-Prozess zu optimieren**, um noch mehr Chancen zu sichern.



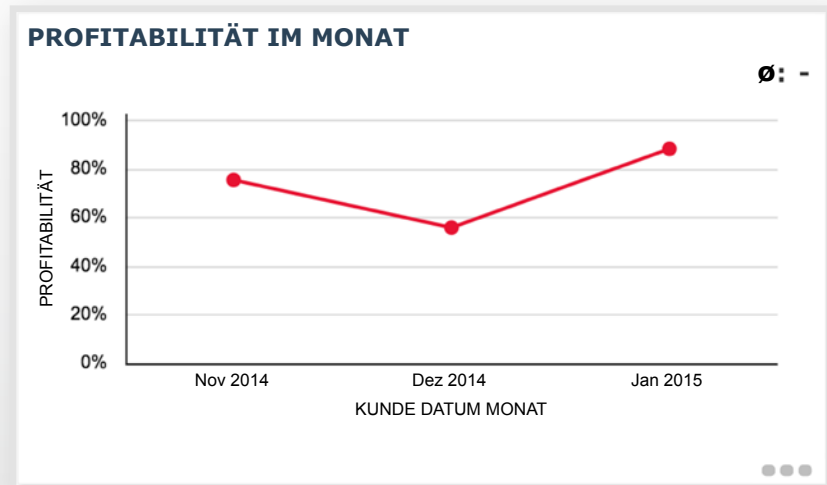
# 08

## GESAMTGEWINN

Sie sollten genau wissen, wo Sie Geld verdienen und wo Sie es verlieren. Das ist besonders wichtig für Verträge zu Managed Services, **weil diese grundsätzlichen Kosten Ihre Profitabilität beeinflussen.**

Schlüsseln Sie die Profitabilität nach Kunde, Vertrag und Service auf, um Ihre Bilanz noch genauer analysieren zu können.

PROFITABELSTE KUNDEN...	
<b>Gesamt: 18.887,78 €</b>	
ABLE Manufacturing HQ	<b>14.324,78 €</b>
Integrated Providers	<b>1.870,00 €</b>
Other	<b>1.113,00 €</b>
A1 Facilities Management	<b>795,00 €</b>
TopDog	<b>395,00 €</b>
Clarotech	<b>390,00 €</b>



# 09

## ABRECHENBARER UMSATZ

Abrechenbare und nicht-abrechenbare Zeiten zu erfassen und zu tracken, ist entscheidend, um Ressourcen zu managen, Preise zu analysieren und anzupassen und um zu verstehen, **ob Verträge profitabel sind oder nicht.**

### BUCHUNGSBETRAG

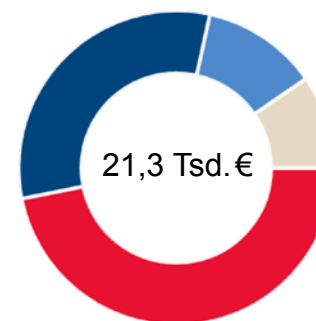
21.335 €

Laufender Monat

16.185 €

Letzter Monat

### UMSATZ NACH VERTRAGSTYP (LAUFENDER MONAT)



21,3 Tsd. €

- Festpreis [10.000,00 €]
- Regelmäßiger Service [6.735,00 €]
- Keiner [2.550,00 €]
- Stundenkontingent [2.050,00 €]

**Gesamt: 21.335,00 €**



# 10

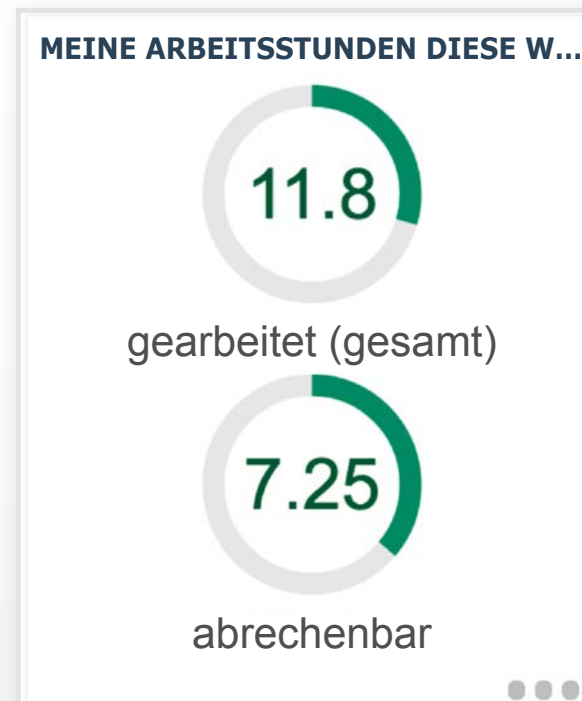
## ABRECHENBARE ZEIT

Die Auslastung von Mitarbeitern zu messen und mit den Unternehmenszielen abzugleichen, hat einen **sofortigen Effekt darauf, wie Sie Ressourcen in Zukunft einplanen**. Versuchen Sie, Ihre Zielvorgaben zu erfüllen oder sogar zu übertreffen, um Profitabilität zu garantieren.

### FUNDIERTE ANALYSE

**Verlorene Stunden = verlorenes Geld.**

Auch im geringen Umfang. 1 verlorene Stunde = 5 Stunden/Woche x 100 € x 48 Wochen/Jahr = 24.000 €/verlorene Einnahmen.



# ERGEBNISSE FÜR DIE PRAXIS

Diese Faktoren sollten Sie berücksichtigen, wenn Sie KPIs entwickeln, deren Tracking für Ihr Unternehmen sinnvoll ist:

- 01 Beginnen Sie damit, zu bestimmen, welche KPIs für Ihr Unternehmen besonders wichtig sind.** Denken Sie an die Faktoren, die einen direkten Einfluss haben auf Ihre Unternehmensziele: Einnahmen, Kundenbindung, Arbeitskosten, Effizienz, Service Level Compliance usw. Messen Sie diese jeden Monat und halten Sie Rücksprache mit den Stakeholdern.
- 02 Messen Sie sowohl operative [Echtzeit-] Ergebnisse als auch [langfristige] Trenddaten.** Operative Daten geben Ihnen Auskunft über das laufende Geschäft und tragen dazu bei, dass alles reibungslos läuft – aber Trenddaten liefern Hinweise zu strategischen Entscheidungen, die eine Kurskorrektur möglich machen.
- 03 Legen Sie den Schwerpunkt auf Ihre Standardmetriken.** So erfahren Sie, wo Sie weitere Analysen durchführen müssen. Allgemeine Reports geben Ihnen häufig darüber Auskunft, „was“ passiert ist, aber nicht „warum“. Sobald Sie ein Problem sehen, schürfen Sie tiefer und identifizieren Sie die Ursache.
- 04 Konzentrieren Sie sich besonders auf kundenorientierte Metriken.** Der Anspruch, eine hohe Kundenzufriedenheit beizubehalten, wird Ihr Team automatisch dazu verleiten, die richtigen Prioritäten zu setzen.
- 05 Kaufen Sie eine IT Business Management-Lösung, die Ihnen so viel Arbeit wie möglich abnimmt.** Wenn Sie Ihr Geschäft über eine einzige Plattform führen, die alle wichtigen Funktionen optimiert, können Sie die entscheidenden KPIs effizienter messen.

# FAZIT

Indem sie KPIs strategisch messen, um Umsätze zu steigern und Services zu optimieren, können IT-Dienstleister das Kundenerlebnis verbessern und IT-Services nach Wichtigkeit und Impact priorisieren. Sobald Sie IT Services als Services managen und nicht als technische Einheiten, sorgen Sie für Wachstum und Profitabilität.

Weitere Empfehlungen zu Metriken, die für Sie als IT-Dienstleister entscheidend sind, finden Sie in unserer Gartner-Studie:

**Gartner Insights: Top 10 Strategien für IT-Dienstleistungen** >

**Autotask unterstützt Sie darin, effektiver und effizienter zu messen, was Sie managen und dabei:**

- Chancen für mehr Wachstum entdecken
- Nachfrage-Trends identifizieren
- die Profitabilität optimieren
- die richtigen Metriken fokussieren für ein gesundes Unternehmen



