

CUSTOM REPORTING SERVICE

The logo for ITSMgroup, featuring the text "ITSMgroup" in a dark blue, sans-serif font. The letter "i" is stylized with a red vertical bar to its left. The background of the slide is a dark blue gradient with glowing white and light blue lines and dots, suggesting a network or data flow. A large, rounded rectangular area on the right side of the slide is outlined in red, containing the abstract background graphics.

ITSMgroup

Welchen Zweck erfüllt der Custom Reporting Service?

Der Custom Reporting Service liefert Auswertungen und Grafiken für vereinbarte Kennzahlen zur Qualitätssicherung im laufenden Betrieb. Er entwickelt und definiert KPIs und Reports gemeinsam mit dem Auftraggeber weiter und unterstützt z.B. bei Fragen und der Weiterentwicklung des Report-Prozesses. In diesen Reports können z.B. die Verfügbarkeit geschäftskritischer Anwendungen, Kennzahlen zu ITSM-Prozessen (Change-Management, Incident Management, Problem Management, Helpdesk, ...), und weitere für die IT relevanten Kennzahlen/ Themen gemessen und dargestellt werden: Das Reporting stellt diese Auswertungen z.B. automatisiert oder teilautomatisiert, stündlich, wöchentlich und/ oder monatlich zur Verfügung (je nach Anforderung).



Welchen Zweck erfüllt der Custom Reporting Service?

1

In einem Report werden z.B. die Verfügbarkeiten geschäftskritischer Anwendungen dargestellt.

Die Darstellung erfolgt optimaler Weise auf einem Live-Dashboard, mit einer Gegenüberstellung der Jahresverfügbarkeit zur aktuellen Woche.

Durch regelmäßige Messungen können Störungen identifiziert und nachhaltig abgestellt werden, um die Verfügbarkeit weiterhin hoch zu halten.



Welchen Zweck erfüllt der Custom Reporting Service?

2

Beispiele für Kennzahlen zu ITSM-Prozessen:

- a.** Change Management (Anzahl Minor Changes, Standard Changes, Emergency Changes, Major Changes, ...) (Erfolgsrate der Change-Arten, z.B. Major Changes)
- b.** Incident Management (Anzahl der Incidents je Priorität, Durchlaufzeiten, Major Incident Auswertungen, ...)
- c.** Problem Management (Dauer der Ursachenfindung, wurde eine Lösung gefunden, ...)
- d.** Helpdesk (telefonische Annahmquote, Selbstlösequote durch den Helpdesk, ...)

Um die geeigneten Kennzahlen, Auswertungen und Grafiken liefern zu können, ist eine Analyse der Anforderungen notwendig. Es müssen Rohdaten des ITSM-Tools ausgewertet und wie man diese sinnvoll weiterverarbeiten kann, bewertet werden.



Wie begleiten wir die Prozesse im Custom Reporting Service?

1 Die vorhandene Datenbasis muss analysiert werden, um festzustellen, welche Kennzahlen aus diesen ermittelt werden können. Gegebenenfalls muss die Datenbasis nachhaltig durch qualitätssichernde Maßnahmen bestätigt, angereichert oder angepasst werden.

2 Wir unterstützen bei der Analyse der Datenbasis, entwickeln Ideen, diese sinnvoll zu sichern und qualitativ zu erweitern, um möglichst genaue Kennzahlen liefern zu können.

3 Wir entwickeln geeignete Darstellungen der Kennzahlen und erstellen die regelmäßigen Reports.

4 Sonderberichte werden auf Anforderung ebenfalls entwickelt und erstellt.

