



**CLOUDSUPPLIES** 

---

Automation für innovative IT-Teams

**IT- und Service-Reporting**



## Übersicht

1. KI-Reporting mit MILTON
2. SLA-Reporting
3. Service-Qualität
4. Service-Volumen
5. Service-Betrieb
6. Technische Ausstattung
7. Fragen zur Bewertung

## Die Vorteile des Reportings mit KI.

Aus vielen Kundenkontakten wissen wir, dass ein Reporting der IT-Plattform und der IT-Services weniger der Kontrolle dient, sondern vielmehr ein Instrument der Qualitätssteuerung darstellt.

Dafür ist die Qualität des Reportings entscheidend. Wenn die entscheidenden Kennzahlen gemäß den eigenen Anforderungen einmal definiert worden sind, gilt es diese Daten für jeden einzelnen Report zeitlich aktuell zu verarbeiten. Der Aufwand hierfür ist jedoch hoch und so stehen in vielen Fällen die Reports den gestellten Ansprüchen hinterher.

MILTON erstellt Ihnen automatisch per Mausclick die von Ihnen gewünschten Reports. Dabei entstehen beispielsweise komplette Foliensätze im Powerpoint-Format oder Schriftsätze im Word-Format. Und das mit allen erforderlichen Kennzahlen, die Sie für Ihre Entscheidungen benötigen.

## Herausforderung

Ein gutes Reporting dient sowohl der Qualitätssteuerung als auch der Entscheidungsfindung in vielen Belangen, die dem eigentlichen Geschäftszweck des Unternehmens dienen. Dadurch ist es wichtig, dass die betrachteten Kennzahlen (KPI) nicht nur die Bestandteile der IT-Plattform im Sinne von Hardware und Software wiedergeben. Vielmehr müssen auch Daten der Servicequalität aus Sicht des Business einbezogen werden.

Die letztgenannten Daten lassen sich jedoch nicht so einfach erfassen, wie technische Parameter der IT. Zumal es gerade im Bereich der Servicequalität sowohl objektive als auch subjektive Kennzahlen gibt. Beide müssen betrachtet und in Beziehung zueinander gebracht werden. So entsteht ein Reporting mit höchstem Nutzwert für die Stakeholder wie IT-Leitung, Service-Verantwortliche, Prozessmanager und Geschäftsführung.

## Lösung mit unserem MILTON KI-Reporting

MILTON unterstützt diesen Vorgang nicht nur, er nimmt Ihnen die Reportgestaltung vollständig ab. Zu Beginn wird das CI, z.B. das Foliendesign vorgegeben und die im Report erforderlichen Daten und Darstellungsform konfiguriert. Im Anschluss werden diese Reports immer wieder per Mausklick oder per definiertem Zeitplan erstellt und an den gewünschten Personenkreis gesendet.

Diese Reports sind nicht nur wiederkehrend im Aussehen und der Aussagekraft identisch, sondern enthalten je nach Anforderung Daten zur Servicequalität, Service-Mengengerüst und z.B. Assetdaten für die eine Budget- und Investitionsplanung.

MILTON kombiniert damit eine effiziente Einsparung des Arbeitsaufwands und steigert die Qualität von Reports und Entscheidungsvorlagen.

- Sie geben das gewünscht Format und auch die grafische Gestaltung vor (CI).
- Bei der Entscheidung für die wichtigen Kennzahlen stehen wir mit unserer langjährigen Erfahrung zur Seite und beraten Sie gerne.
- Wir stellen die technischen Werkzeuge zur Verfügung, so dass die gewünschten Kennzahlen jederzeit zur Verfügung stehen und für das Reporting herangezogen werden.
- Durch den Einsatz von KI werden alle Daten anforderungsgemäß aufgestellt, in Bezug zueinander gebracht und verständlich im Report dargestellt.
- Reports lassen sich sowohl konsolidiert als auch im Rahmen der Mandantenfähigkeit für definierte Teilbereiche erstellen.

# SLA-Reporting

Das SLA-Reporting umfasst den Überblick über alle gelieferten IT-Services mit Angabe der vereinbarten Verfügbarkeit und dem Vergleich zur erreichten Verfügbarkeit. So entsteht zum Einstieg eine leicht verständliche Übersicht mit einer objektiven Qualitätsaussage.

**1. Gesamtübersicht Serviceverfügbarkeiten**

Service / Leistungsschein	Verfügbarkeit SOLL	Verfügbarkeit IST	SLA-Status
Nonstop Server	99.80%	99.94%	Erfüllt
Active Directory Services	99.80%	99.99%	Erfüllt
DHCP Services	99.80%	100.00%	Erfüllt
DNS Services	99.80%	100.00%	Erfüllt
DFS Replication	99.80%	100.00%	Erfüllt
SharePoint Services	99.80%	99.72%	Nicht erfüllt
Mail Archive	99.80%	100.00%	Erfüllt
Retail Server	99.50%	100.00%	Erfüllt
SQL Services	99.50%	99.99%	Erfüllt
Business Server	99.00%	100.00%	Erfüllt
Token Service	99.00%	99.99%	Erfüllt

Die Berechnung erfolgt auf Grund möglicher Major Incidents mit Einschränkung des Betriebs innerhalb der Service-Zeit gem. Rahmenvertrag. Details zu den Verfügbarkeiten der Service-stützenden Systeme finden sich in den nachfolgenden Folien.

**2. Aufgetretene Major Incidents**

Datum	Incident #	Dauer der Störung	Betroffene Services und Beschreibung
10.05.2023	4972323	17:46 – 18:25	Netzwerkverbindung nach Bochum gestört
11.05.2023	4928732	11:32 – 12:17	Weiterhin temporäre Ausfälle der Internetverbindung aus dem Datacenter
17.05.2023	4988271	09:12 – 18:58	Ausfall des SharePoint Systems durch Ausfall von Storagekapazitäten

# Service-Qualität

Um die Service-Qualität umfassend darstellen zu können, integriert MILTON z.B. auch ein vorhandenes ITSM-System. Damit wird nicht nur die Serviceverfügbarkeit berichtet, sondern auch die zeitliche und inhaltlich passende Abarbeitung von Tickets beispielsweise aus den Bereichen Incident, Change und Service Request.

Die übersichtliche Darstellung sorgt für eine schnelle und korrekte Bewertungsmöglichkeit der aktuellen Betriebsituation der IT-Services.

**3.2 Managed Backup / Restore**  
CLOUDSUPPLIES  
Service Report Juli 2023

SLA	Bereitstellungszeit
99.80%	täglich 7x24
Erreichte Serviceverfügbarkeit im Monatsmittel	100%

**3.2.1 Monatliches Ticketaufkommen**

Parameter	Wert
Anzahl Incidents	2
Anzahl Changes	1
Anzahl Service Requests	0
Durchschnittliche Bearbeitungszeit Incidents	1.4 Stunden
Durchschnittliche Bearbeitungszeit Changes	52.8 Stunden
Durchschnittliche Bearbeitungszeit Service Requests	0 Stunden

7

# Service-Volumen

Ob die interne Kostenverrechnung oder die Servicekalkulation ist neben der Inhaltlichen Leistung des jeweiligen Services auch das Mengengerüst von Assets oder Leistungsbausteinen wichtig. Diese werden ebenfalls aufgeführt und zeigen auch die kontinuierliche Entwicklung des IT-Service auf.

Im Beispiel Backup / Restore können z.B. die Anzahl der Sicherungen, genutzte Speicherkapazität und die Anzahl der erfolgten Wiederherstellungsaufträge eine Bewertungsgrundlage für diesen Service sein. Weiterhin werden hier auch die Aufbewahrungsfristen für Datensicherungen aus den technischen Systemen ausgelesen und aufgeführt. Damit kann auch die Qualitätssicherung schnell und konkret erfolgen.

**3.2 Managed Backup / Restore**

CLOUDSUPPLIES  
Service Report Juli 2023

SLA	Bereitstellungszeit
99.80%	täglich 7x24
Erreichte Serviceverfügbarkeit im Monatsmittel	100%

**3.2.2 Anzahl der bereitgestellten Objekte**

Parameter	Wert
Anzahl der Sicherungsjobs	1593
Kapazität der Sicherungsjobs	45.884 GB
Anzahl der Wiederherstellungsaufträge	8

\*Die Größe der Sicherungsjobs ist die Gesamtgröße allen vorhandenen Backups gemäß Vereinbarung:  
Überschreibschutz der Bandmedien:

[Kunde] Datenbanken Tagessicherung	4 Wochen
[Kunde] Dateien Tagessicherung	6 Wochen
[Kunde] Standard Tagessicherung	2 Wochen
[Kunde] Wochensicherung	2 Monate
[Kunde] Monatsicherung	6 Monate

8

# Service-Betrieb

Für die Beurteilung und Steuerung des Service-Betriebs werden Kennzahlen aus der Serviceproduktion ausgelesen und graphisch aufbereitet. Damit entsteht konkret und anschaulich die Basis der IT-Servicequalität. Dazu gehört z.B. die Auswertung, mit welchem Anteil die Arbeitspakete aus dem täglichen Betrieb zeitlich gemäß SLAs oder weiteren Vereinbarungen erbracht wurden.

Automatisches Speichern | Servicerport Beispiel.pptx • Auf "Diesem PC" gespeichert | Suchen | Thomas Müller

Datei Start Einfügen Zeichnen Entwurf Übergänge Animationen Bildschirmpräsentation Aufzeichnen Überprüfen Ansicht Hilfe Acrobat

8.1 ITSM Reporting **CLOUDSUPPLIES** Service Report Juli 2023

### 8.1.1 Erreichung Service Level - Reaktionszeit

Ticketkategorie	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.
Prio 1 (15 Minuten)	100%	53%	100%	100%
	817	312	782	643
Prio 2 (30 Minuten)	100%	100%	100%	100%
	392	298	322	271
Prio 3 (60 Minuten)	100%	100%	100%	82%
	27	82	61	72
Prio 4 (90 Minuten)	100%	100%	100%	100%
	7	2	2	14

32

Automatisches Speichern | Servicerport Beispiel.pptx • Auf "Diesem PC" gespeichert | Suchen | Thomas Müller

Datei Start Einfügen Zeichnen Entwurf Übergänge Animationen Bildschirmpräsentation Aufzeichnen Überprüfen Ansicht Hilfe Acrobat

8.1 ITSM Reporting **CLOUDSUPPLIES** Service Report Juli 2023

### 8.1.3 Detailreport - Ticketvolumen

Incidents	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.
Anzahl geöffnete Tickets	129	102	44	31
Anzahl geschlossene Tickets	82	118	61	18
Übertrag geöffnete Tickets in Folgemonat	52	5	0	0

Changes	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.
Anzahl geöffnete Changes	22	18	41	29
Anzahl geschlossene Changes	27	12	37	39
Übertrag geöffnete Changes in Folgemonat	11	6	0	2

Problems	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.
Anzahl geöffnete Problems	0	1	0	2
Anzahl geschlossene Problems	1	0	2	1
Übertrag geöffnete Problems in Folgemonat	0	1	0	2

Klicken Sie, um Notizen hinzuzufügen

34

# Technische Ausstattung

Die technische Ausstattung des Unternehmens ist ebenfalls ein wichtiger Aspekt einer effizienten und das Business unterstützenden IT. Veralterte oder an die genutzten IT-Services nicht angepasste Endgeräte können z.B. dafür sorgen, dass Arbeiten instabil werden oder Durchlaufzeiten deutlich länger sind als notwendig. Damit hat diese technische Ausstattung auch eine direkte Auswirkung auf das Geschäftsergebnis und ist somit wichtig für die Planung des IT-Budgets.

Zusätzliche Informationen wie genutzte Software und Anzahl der installierten Anwendungen runden den Report ab. Dadurch können auch Investitionen in Lizenzen oder erforderliche Software geplant und kontrolliert werden.

Automatisches Speichern | Servicerport Beispiel.pptx • Auf "diesem PC" gespeichert | Suchen | Thomas Müller

Dati Start Einfügen Zeichnen Entwurf Übergänge Animationen Bildschirmpräsentation Aufzeichnen Überprüfen Ansicht Hilfe Acrobat

6.1 Client Management **CLOUDSUPPLIES** Service Report Juli 2023

6.1.2 Betreute Systeme

Parameter	Wert
PC Standard	274
Notebook Standard	521
Back Office Filial-Server	255
Back Office Filial-Client	693
PC Kasse	457

6.1.3 Anzahl Softwarepakete

Parameter	Wert
Betriebssystempakete	4
Applikationspakete	116
Sonstige Pakete	12

26

Folie 26 von 34 | Deutsch (Deutschland) | Barrierefreiheit: Untersuchen | Notizen | 129%

# Bewertung des Service-Reportings

Die folgenden Fragen helfen Ihnen, Ihr bestehendes Reporting zu bewerten. Als Richtwert gilt, wenn Sie mehr als fünf Fragen negativ beantworten, sollte das Reporting mehr an Ihre Anforderungen ausgerichtet werden.

Nr.	Frage	Ja	Nein
1	Wird das Reporting konsequent als wirksames Instrument zur Leistungssteuerung der IT-Services genutzt?		
2	Besteht seitens der Kunden bzw. Anwender ein wachsendes Interesse an einem aussagekräftigen Service Reporting?		
3	Bieten die derzeitigen Qualitäts-Reports eine ausreichend hohe Entscheidungssicherheit?		
4	Stützt sich das Service-Reporting auf ein ausreichend differenziertes Kennzahlensystem?		
5	Liefern die Kennzahlen eine ausreichende Transparenz, um sichere Aussagen treffen zu können?		
6	Wird in den Reports für alle Zielgruppen zwischen KPIs zur Steuerung und KPIs zur Zielerreichung unterschieden?		
7	Ist eine ausreichende Akzeptanz bei den verschiedenen Zielgruppen (Kunden, IT-Leitung, Teamleitung, Prozessverantwortliche) vorhanden?		
8	Besteht eine inhaltliche Differenzierung der Reports nach Zielgruppen?		
9	Sind die Kennzahlen für das Reporting über ausreichend umfangreiche Attribute klar definiert und voneinander abgegrenzt?		
10	Werden die Kennzahlen in den Reports zur Erläuterung durch weitere Informationen ergänzt?		
11	Fällt es leicht, bei den reporteten Kennzahlen die zugrundeliegende Problematik zu erkennen?		
12	Sind die bestehenden Zusammenhänge von Kennzahlen immer klar?		
13	Bieten die Auswertungen Vergleichsmöglichkeiten mit den Daten früherer Zeiträume?		
14	Erfolgt die Aufbereitung der Daten für monatliche Berichte weitgehend automatisiert?		
15	Ist die derzeitige inhaltliche Struktur und Gestaltung der Reports ausreichend benutzergerecht?		

Wir freuen uns  
auf Sie

**CLOUDSUPPLIES** 

-  +49 40 611 35 611
-  [info@cloudsupplies.de](mailto:info@cloudsupplies.de)
-  [www.cloudsupplies.de](http://www.cloudsupplies.de)
-  Christoph-Probst-Weg 4  
20251 Hamburg