



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 Mausklick 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.

KI Reporting mit MILTON

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.

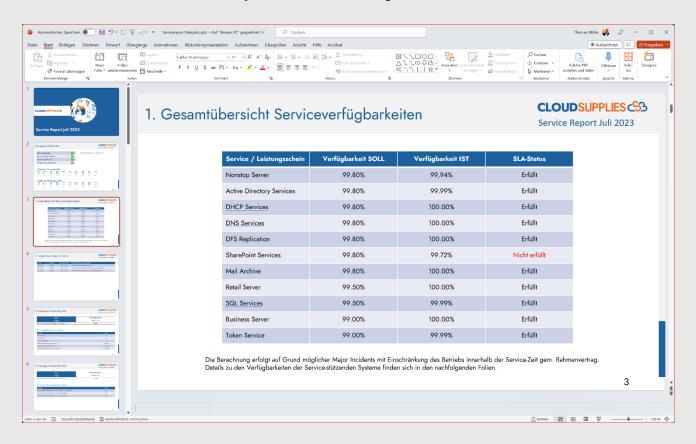
Diese Reports sind nicht nur wiederkehrend im Aussehen und der Aussagekraft identisch, sondern enthalten je nach Anforderung Daten zur Servicequalität, Service-Mengengerüst und z.B. Assetdaten für die eine Budget- und Investitionsplanung.

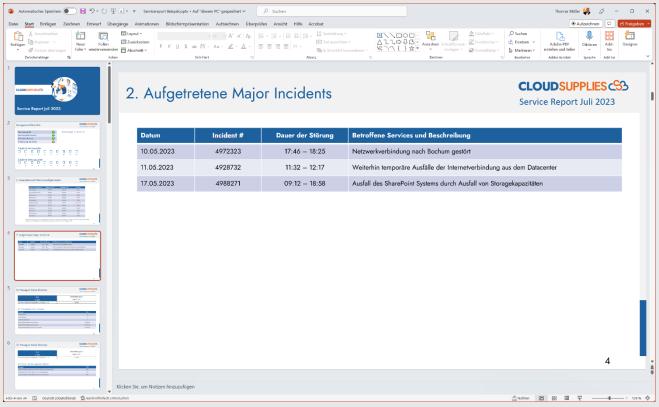
MILTON kombiniert damit eine effiziente Einsparung des Arbeitsaufwands und steigert die Qualität von Reports und Entscheidungsvorlagen.

- 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.

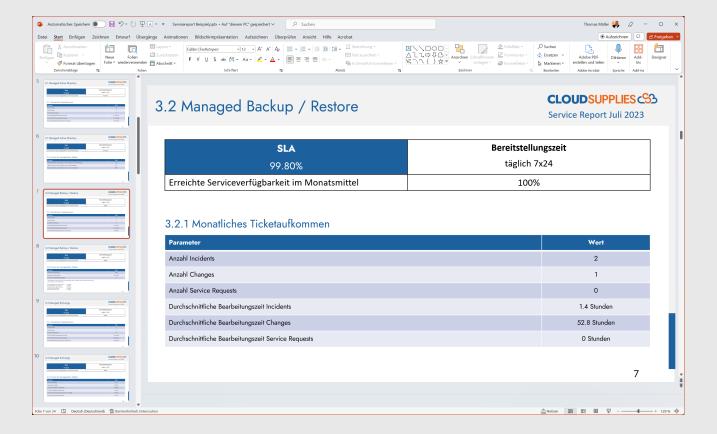




Service-Qualität

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.

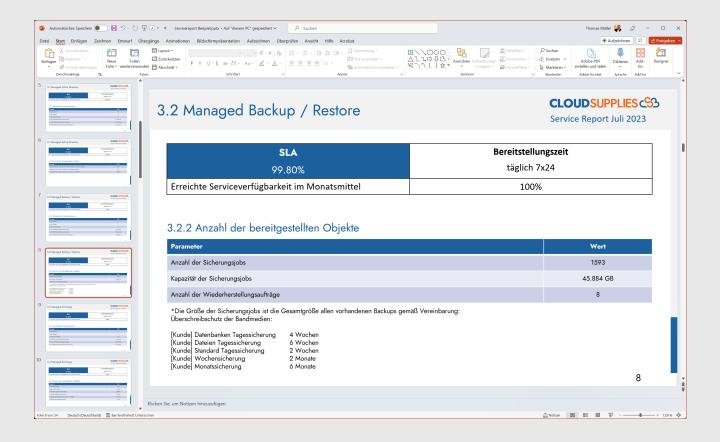
Die übersichtliche Darstellung sorgt für eine schnelle und korrekte Bewertungsmöglichkeit der aktuellen Betriebssituation der IT-Services.



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.



Service-Betrieb

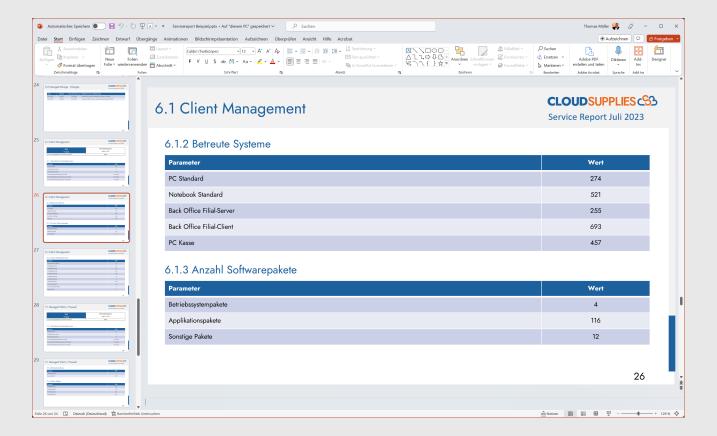
Für die Beurteilung und Steuerung des Service-Betriebs werden Kennzahlen aus der Serviceproduktion ausgelesen und graphisch aufbereitet. Damit entsteht konkret und anschaulich die Basis der IT-Servicequalität. Dazu gehört z.B. die Auswertung, mit welchem Anteil die Arbeitspakete aus dem täglichen Betrieb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



Technische Ausstattung

Die technische Ausstattung des Unternehmens ist ebenfalls ein wichtiger Aspekt einer effizienten und das Business unterstützenden IT. Veraltete oder an die genutzten IT-Services nicht angepasste Endgeräte können z.B. dafür sorgen, dass Arbeiten unstabil 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.



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 Entscheidungs- sicherheit?		
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?		

