

IT Kennzahlen / KPIs

Autor: Volker Johanning

Abstract

IT Kennzahlen, sogenannte Key Performance Indicators (kurz KPIs), dienen als Hilfsmittel zur Optimierung und Steuerung Ihrer IT. Der folgende Artikel stellt beispielhaft einige KPIs für verschiedene Bereiche der IT dar und beschreibt deren Vor- und Nachteile.

IT Kennzahlen / KPIs zur Steuerung Ihrer IT

Können Sie aus dem Stegreif ein paar Zahlen nennen, die beweisen, dass Ihre IT effizient arbeitet und einen Mehrwert für das Unternehmen schafft?

Getreu dem Motto": Sie können nur managen, was Sie auch messen" benötigen Sie gute Kennzahlen oder auch KPIs (Key Performance Indicators).

Überblick über allgemeine IT Kennzahlen

Es gibt verschiedene Arten von KPIs: Die Bekanntesten sind sicherlich

IT-Kosten pro Umsatz [in %] oder IT-Kosten pro Wertschöpfungsgrad [in %]

Hierbei ist strikt zu beachten, dass diese KPIs zwar einen schnellen und einfachen Überblick geben, aber nicht einfach so verglichen werden können zwischen Unternehmen und im Zeitkontext. Die IT-Kosten pro Umsatz sind abhängig von der Wertschöpfungsstufe eines Unternehmens. Wenn beispielsweise ein Unternehmen einen hohen Umsatz produziert durch Handel und so gut wie keine interne Wertschöpfung hat und ein anderes Unternehmen aus dem produzierenden Gewerbe

die Fertigung inhouse betreibt, dann sind die KPIs nicht vergleichbar. Die IT-Kosten sind bei dem Produktionsunternehmen wesentlich höher.

Andere KPIs aus dem Bereich der allgemeinen IT Kennzahlen, die aber alle branchen- und wertschöpfungsabhängig sind, können sein:

KPI	Beispiel
IT Kosten pro Mitarbeiter	7.500 €
IT Kosten pro IT Mitarbeiter	165.000 €
IT Kosten pro Endgerät (PC/Notebook)	3.570 €
Anzahl Endbenutzer pro IT-MA	77
Anzahl Endgeräte (PC) pro IT-MA	75

Netz- und Desktopkennzahlen

Einfache und sehr gut vergleichbare KPIs sind Netz- und Desktopkennzahlen. Sie sind schnell auswertbar, geben Transparenz und sind vergleichbar im Zeit- und Branchenkontext. Hier ein paar Beispiele:

KPI [jeweils pro Monat]	Beispiel
Hardwarekosten pro Desktop-User	78€
Hardwarekosten pro Notebook-User	91€
Softwarekosten pro User	33€
Hard- und Softwarekosten pro Desktop-User	111€
Netzwerkkosten pro User	44 €

Administrationskosten pro User	24€
Serverkosten pro User	88€

Applikationskennzahlen

Die KPIs zur Steuerung Ihrer Applikationskosten, z.B. für Ihr ERP/SAP-System oder andere, strategisch wichtige Applikationen ist sehr hilfreich, da Sie eine wichtige Entscheidungsgrundlage für Ihre Sourcing-Strategie liefern. Wenn Sie genau wissen, wie viel Ihnen die Entwicklung oder Wartung Ihres SAP Systems kostet, können Sie dies am Markt besser vergleichen und evtl. outsourcen oder intern optimieren.

KPIs am Beispiel eines ERP Systems [pro Monat]	Beispiel
Entwicklungskosten pro User	225€
Wartungskosten pro User	79€
Supportkosten pro User	80€
Lizenzkosten pro User	180€
Serverkosten pro User	120€

Kennzahlen für IT Projekte

Um den Roll-Out Ihres ERP Systems an einem Standort oder die Einführung eines Dokumentenmanagementsystems (DMS) auf Kostenbasis transparent darstellen zu können, brauchen Sie geeignete IT Projekt KPIs. Sie helfen Ihnen den Mehrwert und Return on Investment (ROI) Ihres IT Projektes deutlich zu machen.

IT Projekt KPI	Beispiel
IT Projektkosten Personal intern pro User	5.800€
IT Projektkosten Personal extern pro User	8.880€
Return on Investment (ROI)	20%
IT Projektkosten Software pro User	2.800€
IT Projektkosten Hardware pro User	3.120€

Zusammenfassung & Ausblick

Die reinen KPIs sind sicherlich ein erster Gradmesser für die Leistung, aber wirklich effiziente Rückschlüsse lassen sich erst durch die Interpretation und das Verständnis des "Warum" ziehen. Daher müssen die KPIs kontinuierlich gemessen, verglichen und mit Ihren Experten interpretiert werden.

Die Artikelreihe erscheint in Form eines Newsletters. Sie können im Abstand von ca. 4 – 6 Wochen immer den neuesten Artikel per Email bekommen, so dass Sie keinen Artikel verpassen. Bitte abonnieren Sie den Newsletter [hier](#).

JOHANNING IT MANAGEMENT | info@johanning.de | <http://www.johanning.de>

Autor: Volker Johanning, Diplom Kaufmann und Diplom Informatiker (FH)

E-Mail: volker@johanning.de