

The Mandora KPI Dashboard is a full functional Dashboard to track the TOP-KPI's (Key Performance Indicators) of all departments to pursue the goals of the enterprise. The dashboard comes with sample data of 25 KPI's from an IT Service Provider to demonstrate the benefits of the KPI Dashboard. All data are maintained manually without the need of interfaces to operational systems.

## 6 Schritte zu einem TOP-KPI-System für das Management

### 1. DEFINE TOP-KPI'S

Definieren Sie für jede Abteilung die für den Unternehmenserfolg wichtigsten KPI's. Beschränken Sie sich auf maximal 4-7 KPI's. Lassen Sie sich dabei von einem kundigen Berater Ihrer Branche helfen. Dies ist ein kritischer Schritt, da falsche KPI's das Unternehmen in die falsche Richtung steuern.

In dem Jedox Modell werden zur Anschauung die KPI's einer IT-Service-Gesellschaft mitgeliefert, für die Abteilungen Call Center, Zentrale Services, Dezentrale Services, Projekte, Einkauf, Beratung, Verkauf, Kunden & Service-Management.

### 2. BUILD KPI-DATABASE

Erfassen die Eckdaten eines jeden KPI's in der mitgelieferten Sample-Datei im Excel-Format und generieren Sie mit den Jedox ETL-Jobs Ihre eigene KPI-Datenbank in Jedox mit Ihren Daten.

Zu jedem KPI erfassen Sie die Attribute:

*Beschreibung:* Kurze Textbeschreibung und Definition des KPI's für ein gemeinsames Verständnis

*Formel:* Rechenformel für den KPI, z.B.: Umsatz / FTE

*Einheit:* Einheit des KPI'S, z.B. %, Tage, Noten, EUR

*Indikator:* Bandbreite für die Darstellung des KPI nach den Farben rot, gelb, grün

*Ziel:* Zielwerte, ab dem der KPI als erreicht gewertet wird, also den Indikator grün zeigt

*Hoch/Tief:* gibt an ob ein höherer Wert als das Ziel gut oder schlecht ist

*Quelle:* Herkunft der Daten für den KPI, also das operative VORSYSTEM

*Verantwortlich:* Namen des für den KPI Verantwortlichen

*Bemerkung:* Weitere Beschreibungen zu aktuellen Maßnahmen und Status zu dem KPI

### 3. SET KPI-TARGETS

Erfassen Sie in einer webbasierten Eingabemaske die wichtigsten Eckdaten: das sind die Zielwerte eines jeden KPI's und die Verantwortlichen.

Die Zielwerte können monatlich angepasst werden, sollten aber langfristig stabil bleiben. Die Verantwortlichen können wechseln.

### 4. GET KPI-ACTUALS

Exportieren Sie monatlich die Ist-Daten der KPI's aus Ihren VORSYSTEMEN, wie z.B. Warenwirtschaft, Projektverwaltung, Vertrieb, Einkauf, Lager, Kostenrechnung, etc. Lassen Sie dabei von Ihrer IT helfen. Dieser Schritt kann aufwändig werden. Wir helfen Ihnen dabei mit dem Jedox Integrator. Oder Sie tippen die 20-30 Werte manuell in Mandora KPI ein.

In einer Erfassungsmaske können Sie die Istwerte eingeben. Wenn die Daten automatisiert von einem VORSYSTEM geladen werden, sollten Sie die Eingabe sperren. Ihr Jedox Admin unterstützt Sie bei der Einrichtung der Schreib- und Leserechte je KPI.

### 5. PUBLISH AND COMMENT

Veröffentlichen Sie das KPI Dashboard in Jedox Web mit der Zugriffsrechteverwaltung von Jedox. Ihr Jedox Admin erledigt dies für Sie. Lassen Sie alle KPI's jeden Monat von den Verantwortlichen kommentieren.

Da Jedox nicht nur Zahlen sondern auch zellbasiert Kommentare speichern kann, entsteht Monat für Monat eine Geschichte der KPI's, die das Management und die Verantwortlichen auswerten können.

### 6. ANALYSE AND MANAGE

Verfolgen Sie monatlich die Abweichungen aller KPI's und lesen Sie die Kommentare. Jetzt haben Sie Top-KPI's die für den Erfolg Ihres Unternehmens oder Ihrer Abteilung im Blick und können mit validen Zahlen steuernd eingreifen. Mandora KPI trifft noch ein keine Entscheidung für Sie. Aber daran arbeiten wir bereits.

In der Übersicht der KPI's sieht man auf einem Blick, welche KPI's nicht im Zielbereich sind und wie die zeitliche Entwicklung der Istwerte verläuft.

**Delta:** Zeigt an ob der Istwert sich im Vergleich zum Vormonat verbessert hat (grüner Pfeil nach oben) oder verschlechtert hat (roter Pfeil nach unten) oder gleich geblieben ist (gelber Pfeil nach rechts).

**Trend:** Zeigt die Entwicklung der Istwerte der letzten 12 Monate an und ob die Entwicklung positiv ist (grüner Pfeil nach oben) oder negativ (roter Pfeil nach unten) oder gleich geblieben ist (gelber Pfeil nach rechts).

**Ist:** Zeigt in einem Microchart die Entwicklung der Istwerte der letzten 12 Monate an.

Kommentar: Alle Verantwortlichen kommentieren jeden Monat die Entwicklung der KPI's und können von den Berechtigten gelesen werden.

KPI Overview											
										Start	
Mandora											
Month	2018-04		◀ ▶								
KPI	All KPI		<input type="checkbox"/> show No	<input type="checkbox"/> show Input	2018-04						
KPI	Responsible	Unit	high/low	Delta	Target	Actual	Indicator	Trend	Actual	Source	Quality
<b>All KPI</b>											
<b>Common KPI</b>											
Solution in time	John Johnson	Percent	high	▼	98.0	91.2	█	▲	█	Support DB	very good
Closed Calls < 1 Month	John Johnson	Percent	high	▼	100.0	95.0	█	▼	█	Support DB	very good
Quota Time Recording (Chargeability)	Steven Roberts	Percent	high	▲	100.0	94.0	█	▲	█	Support DB, Project DB	good
<b>Call Center</b>											
Telephony Service Factor (TSF)	John Johnson	Percent	high	▲	80.0	82.1	█	▲	█	Telephone System	very good
Number of logged on Agents	John Johnson	Quantit	high	▲	3.0	2.8	█	▲	█	Telephone System	very good
Instant Solution Quota	John Johnson	Percent	low	▼	30.0	40.0	█	▲	█	Support DB	very good
<b>Decentral Services</b>											
Delivery Time Decentral Services	John Johnson	Percent	high	▲	95.0	96.0	█	▲	█	Support DB	ok
Stock Discrepancy	John Johnson	Percent	low	▶	1.0	0.7	█	▲	█	Inventory	ok
Quota Time Recording DSS (Chargeability)	Joe Smith	Percent	high	▲	100.0	70.0	█	▲	█	Support DB, Project DB	good
<b>Central Services</b>											
Components Availability	Steven Roberts	Percent	low	▲	2.5	2.4	█	▲	█	Manual Statistics (Excel-sheet)	medium
Components Performance	Steven Roberts	Note	low	▲	2.0	2.2	█	▲	█	Estimation	ok
Components Utilisation	Steven Roberts	Note	low	▼	2.0	2.4	█	▲	█	Estimation	ok

Wir unterstützen Sie mit unserer Erfahrung bei der Konzeption und Implementierung Ihres maßgeschneiderten Informations-Systems.

**Mandora** Business Solutions GmbH  
Dipl.Ing. Dipl.Wirtsch.Ing. Elmar Schiffelholz  
Geschäftsleitung  
Agnes-Pockels-Bogen 1, 80992 München  
Telefon +49 (0) 89 452376-20  
Telefax +49 (0) 89 452379-19  
[elmar.schiffelholz@mandora.de](mailto:elmar.schiffelholz@mandora.de)  
[www.mandora.de](http://www.mandora.de)



Unser Standort ist im Münchner Technologiezentrum – MTZ  
Hier arbeiten mehr als 80 Firmen an innovativen IT-Lösungen  
[www.mtz.de](http://www.mtz.de)