

3 essenzielle KPIs für Dienstleister



$$\text{Umsatz} = \text{Kapazität} \times \text{Auslastung} \times \text{Preis}$$

Kapazität



Headcount oder Full-Time-Equivalent?

Die Kapazität bezeichnet die Arbeitskraft, die für die Dienstleistung zur Verfügung steht. Das sind die Arbeitstage multipliziert mit den Full-Time-Equivalent. Nicht der Headcount, da dieser unterschiedliche Arbeitszeitmodelle außer Acht lässt!

Achtung beim Year-to-date-Vergleich!
Die monatlichen Arbeitstage (Monats-Kapazität) unterliegt Schwankungen von 19 bis 23 Tagen.



Auslastung



Gesamt oder effektiv?

Welche Zeit wird produktiv und abrechenbar geleistet? Die Auslastung bietet den größten Hebel zur kurzfristigen Ergebnisverbesserung im Dienstleistungsgeschäft, ist aber auch mit der größten Unsicherheit behaftet.

Auslastung 1

$$\frac{\text{Fakturierbare Zeiten}}{\text{Soll-Kapazität}}$$

Wird sämtliche Arbeitszeit abrechenbar auf ein Projekt geleistet, so beträgt die Auslastung 1 100%.
Bei Überstunden >100%, bei internen Projekten, Krankheit, Urlaub etc. < 100%.

Auslastung 2

$$\frac{\text{Fakturierbare Zeiten}}{\text{Soll-Kapazität}}$$

./. Urlaub
./. Krankheit

Die Auslastung 2 zeigt nur die effektiv zur Verfügung stehende Soll-Kapazität. Ist die Arbeitskraft zwei Wochen im Urlaub, so beträgt die Auslastung trotzdem 100%, während sie bei der Auslastung 1 nur 50% beträgt.

Stundensatz



Stundensatz oder Preis?

Der erzielte Stundensatz ist nicht zwingend der Preis, den ich fakturiere. Bestimmte Leistungen werden dem Kunden nicht in Rechnung gestellt, z.B. Pre-Sales oder Gewährleistung.

Stundensatz 1

$$\frac{\text{Fakturierter Erlös}}{\text{abrechenbare Stunden}}$$

Stundensatz 2

$$\frac{\text{Fakturierter Erlös}}{\text{geleistete Stunden}}$$

Stundensatz 1 sollte identisch mit dem vereinbarten Stundensatz sein, anderenfalls ist er ineffizient. Stundensatz 2 ermöglicht einen langfristigen Vergleich über Kunden oder Dienstleistungsarten und hilft bei strategischen Entscheidungen.