

SLA in Redmine

Zugesagte Reaktions- und Lösungszeiten im Ticket sichtbar machen und auswerten



Funktion des Redmine Reporting Plugins, AlphaNodes GmbH, DE-Version

alphanodes.com/de/redmine-reporting

Inhalt

1. Das Wichtigste vorab
2. Woher die Fristen kommen
3. Was Du im Ticket siehst
4. Wie die Uhr läuft
5. Wann eine Reaktion und wann eine Lösung zählt
6. SLA im Alltag im Blick behalten
7. Drei Beispiele aus der Praxis
8. Was das SLA misst
9. Häufige Fragen
10. Nächste Schritte

1. Das Wichtigste vorab

Ein SLA, ausgeschrieben Service Level Agreement, ist eine Vereinbarung darüber, wie schnell auf eine Anfrage reagiert und wie schnell sie erledigt wird. Geschlossen wird sie zwischen Deinem Team und seinen Kunden, oder auch intern zwischen zwei Abteilungen.

Mit dem Reporting-Plugin steht diese Zusage nicht nur im Vertrag, sondern im Ticket selbst. Das Ticket zeigt an, bis wann reagiert und bis wann gelöst sein muss, und ob das eingehalten wurde. Du musst dafür nichts zusätzlich pflegen, denn diese Angaben entstehen automatisch, sobald ein Ticket unter eine SLA-Vereinbarung fällt.

Im Kern sind es zwei Zeiten:

- **Reaktionszeit:** bis wann sich jemand um das Ticket kümmern muss.
- **Lösungszeit:** bis wann das Ticket erledigt sein muss.

Beide werden ab dem Zeitpunkt gerechnet, an dem das Ticket erstellt wurde. Es können auch nur eine der beiden Zeiten vereinbart sein.

Wofür SLA gedacht ist

SLA lohnt sich überall dort, wo Du zugesagte Zeiten einhalten musst und das auch belegen können willst: im Support und Servicedesk, im IT-Betrieb, bei internen Dienstleistern mit Servicevereinbarung. Der ideale Fall ist eine Zusage der Form „wir melden uns innerhalb von X Stunden und liefern innerhalb von Y Stunden eine Lösung“, gemessen ab dem Eingang der Anfrage.

SLA lohnt sich, sobald es solche Zusagen gibt: Es macht sie im Ticket sichtbar und im Nachhinein belegbar. Geht es nur um die Frage „was ist dringend und bis wann“, genügen Priorität und Fälligkeitsdatum.

Worauf Du Dich verlassen kannst

- **Keine doppelte Pflege:** Die SLA-Angaben sind normale Ticketfelder. Du kannst danach filtern, sortieren, gruppieren und exportieren wie bei jedem anderen Feld auch.
- **Überall dieselbe Darstellung:** im Ticket, in der Ticketliste, auf den Taskboard-Karten, im SLA-Bericht und im Dashboard-Block.
- **Eindeutig auch ohne Farbe:** Die drei Zustände einer Frist tragen drei verschiedene Symbole, nicht dreimal dasselbe Symbol in einer anderen Farbe.
- **Nachweisbar:** Welche Tickets ihre Frist gerissen haben, lässt sich für jeden Zeitraum auswerten und als Datei ausgeben.

SLA ist eine Funktion des Redmine Reporting Plugins und wird je Projekt eingerichtet. Das Plugin ist einzeln oder im Bundle mit weiteren AlphaNodes-Plugins erhältlich. Alle Beschreibungen beziehen sich auf das Reporting-Plugin ab Version 4.6.0.

2. Woher die Fristen kommen

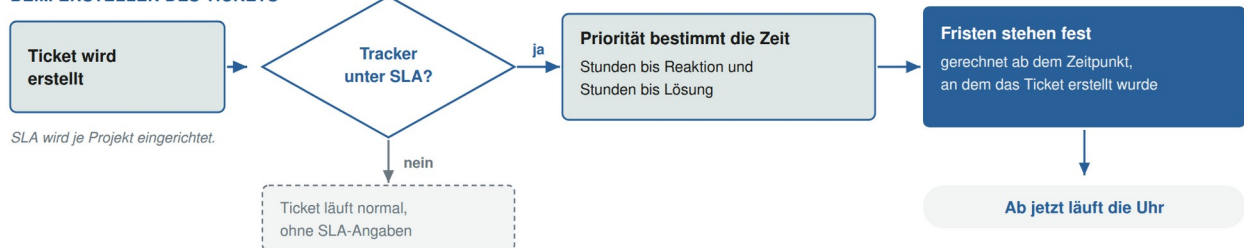
Drei Angaben greifen ineinander. Sie werden häufig verwechselt, deshalb stehen sie hier ganz am Anfang:

- **Der Tracker entscheidet, ob.** Nur Tickets in den ausgewählten Trackern fallen überhaupt unter SLA, zum Beispiel Support und Störung. Ein Ticket im Tracker Feature bleibt außen vor.
- **Die Priorität entscheidet, wie lange.** Zu jeder Priorität sind die Stunden bis zur Reaktion und die Stunden bis zur Lösung hinterlegt. Dringend bekommt kürzere Zeiten als Normal.
- **Das Projekt entscheidet, welche Werte gelten.** SLA wird je Projekt eingerichtet.

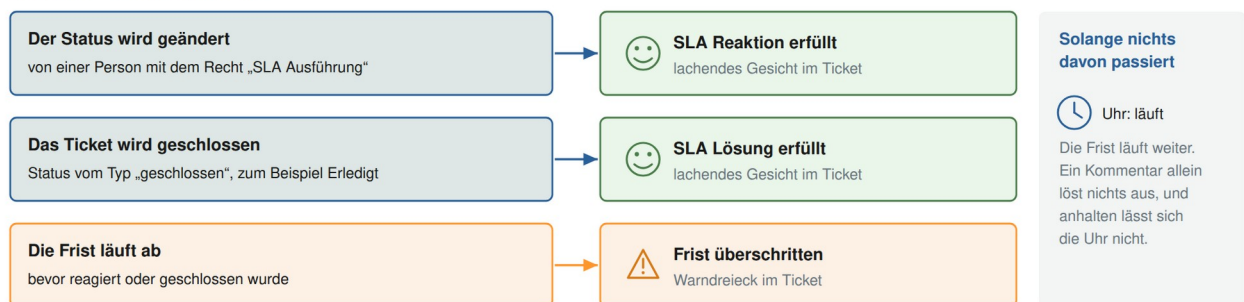
Zwei Projekte können für dieselbe Priorität ganz unterschiedliche Zeiten haben.

Der Tracker steuert also nicht die Dauer. Es gibt keine „vier Stunden für Störungen“. Es gibt „vier Stunden für Priorität Hoch in diesem Projekt“, und Störungen fallen überhaupt erst unter SLA, weil ihr Tracker ausgewählt wurde. Willst Du für eine Ticketart andere Zeiten, führt der Weg über die Priorität oder über ein eigenes Projekt.

BEIM ERSTELLEN DES TICKETS



WÄHREND DER BEARBEITUNG



Wie schnell die Uhr läuft, hängt am Leistungszeitraum des Projekts: rund um die Uhr oder nur innerhalb der Geschäftszeiten.
Arbeitsfreie Tage werden dabei ausgenommen, Feiertage berücksichtigt Redmine nur mit installiertem HRM-Plugin.

Abbildung 1: Der Ablauf eines SLA-Tickets. Beim Erstellen entscheidet sich, ob und mit welchen Fristen ein Ticket unter SLA fällt. Danach zählt nur noch, was im Ticket passiert.

Nicht jede Priorität braucht Werte. Bleibt eine Zeile leer, gibt es für diese Priorität keine Frist. Genauso kann nur eine Reaktionszeit vereinbart sein, ganz ohne Lösungszeit.

3. Was Du im Ticket siehst

Fällt ein Ticket unter SLA, erscheinen im Ticket vier zusätzliche Angaben:

Feld	Was es Dir sagt		
SLA Reaktion	Ob auf das Ticket bereits reagiert wurde und in welchem Zeitrahmen		
SLA Lösung	Ob das Ticket bereits gelöst wurde und wann der Lösungszeitraum abläuft		
Stunden bis Reaktion	Die zugestandene Zeit bis zur Reaktion und der konkrete Endzeitpunkt		
Stunden bis Lösung	Die zugestandene Zeit bis zur Lösung und der konkrete Endzeitpunkt		
Round trips:	0	Issue life time:	14 days
SLA reaction:	Responded in about 5 hours 😊	Hours to respond:	6:00 hours - 11/15/2021 15:00
SLA solution:	Solved in 14 days ⚠	Hours to solve:	48:00 hours - 11/22/2021 12:00

Abbildung 2: Der SLA-Abschnitt im Ticket. Links der Stand von Reaktion und Lösung mit seinem Symbol, rechts die zugestandene Zeit und der konkrete Endzeitpunkt. Round trips gehört zu einer anderen Funktion des Plugins.

Die drei Symbole

Wie es um eine Frist steht, erkennst Du an der Form des Symbols:

- **Smiley:** Die Zusage wurde eingehalten.
- **Warndreieck:** Die Frist wurde überschritten.
- **Uhr:** Die Frist läuft noch.

SLA erfüllt	SLA Ablauf Reaktion	SLA Ablauf Lösung
Nein	Reagiert in etwa 5 Stunden 😊	Gelöst in 14 Tagen ⚠
Ja	Reagiert in weniger als 1 Minute 😊	
Nein	Reagiert in 5 Monaten ⚠	Gelöst in 5 Monaten ⚠
Ja	Reagiert in 8 Minuten 😊	Gelöst in 11 Minuten 😊
Ja	Reagiert in weniger als 10 Sekunden 😊	

Abbildung 3: Die SLA-Spalten in der Ticketliste. Der Smiley steht für eine eingehaltene Zusage, das Warndreieck für eine überschrittene Frist.

Die Farbe ist dabei nie das einzige Merkmal. Die Darstellung ist überall gleich: im Ticket, in den Spalten SLA Ablauf Reaktion und SLA Ablauf Lösung der Ticketliste, auf den Taskboard-Karten sowie im SLA-Bericht und im zugehörigen Dashboard-Block.

Wer die SLA-Angaben sieht, steuerst Du über die Rollen: Das Recht, SLA anzuzeigen, blendet den Bereich im Ticket ein. Ist im Projekt eine Wiki-Seite mit den SLA-Bedingungen hinterlegt, ist sie im Ticket direkt verlinkt, sodass jeder die vereinbarten Eckdaten nachlesen kann.

4. Wie die Uhr läuft

Eine Frist von vier Stunden kann sehr Unterschiedliches bedeuten. Entscheidend ist der Leistungszeitraum, der im Projekt festgelegt wird.

- **Rund um die Uhr:** Die Zeit läuft durchgehend, auch nachts und am Wochenende. Vier Stunden sind vier Stunden.
- **Nur Geschäftszeiten:** Die Zeit läuft nur innerhalb des vereinbarten Arbeitstags. Kommt ein Ticket am Freitag um 16:30 Uhr herein und endet der Arbeitstag um 17:00 Uhr, sind bis Montag erst 30 Minuten verbraucht.

Im Geschäftszeiten-Modus zählen arbeitsfreie Tage nicht mit. Diese Tage gelten in Redmine einheitlich für alle Projekte und lassen sich nicht je Projekt abweichend setzen.

Feiertage

Ist zusätzlich das HRM-Plugin installiert, werden die dort gepflegten Feiertage bei den Geschäftszeiten automatisch berücksichtigt. Die Uhr steht an einem Feiertag also still. Ohne HRM-Plugin gibt es in Redmine keine Feiertagsverwaltung, dann zählen Feiertage wie normale Arbeitstage.

Zwei Punkte, die gut zu wissen sind

- **Maßgeblich ist die Zeitzone des Servers**, nicht die Zeitzone, die Du in Deinem Benutzerkonto eingestellt hast.
- **Der Endzeitpunkt steht ab dem Erstellen fest** und bleibt stabil. Die Frist ist damit von Anfang an bekannt, auch während ein Ticket auf eine Rückmeldung wartet. Was damit gemessen wird, steht in Kapitel 8.

5. Wann eine Reaktion und wann eine Lösung zählt

Die Reaktion

Erfasst wird die Reaktion mit der Statusänderung, zum Beispiel von *Neu* auf *In Bearbeitung*, ausgelöst von einer Person mit dem Recht „SLA Ausführung“. Damit ist die Reaktion eindeutig belegt: Das Ticket ist nachweislich in Bearbeitung gegangen.

Das ist bewusst so gebaut. Zum einen bleibt der Ticket-Workflow verbindlich, denn die Zusage gilt erst dann als erfüllt, wenn das Ticket auch tatsächlich in Bearbeitung gegangen ist. Zum anderen können Außenstehende, etwa Kollegen des Anfragers, eine Frist nicht versehentlich als erfüllt markieren.

Die Lösung

Gelöst ist ein Ticket, sobald es einen Status vom Typ geschlossen hat. Das gilt auch für eigene Status, solange sie als geschlossen gekennzeichnet sind.

Ist nur eine Reaktionszeit vereinbart, gilt der SLA als erfüllt, sobald reagiert wurde. Ist zusätzlich eine Lösungszeit vereinbart, gilt er erst als erfüllt, wenn das Ticket auch geschlossen wurde.

Bearbeiten darf ein SLA-Ticket wie gewohnt jeder, der im Projekt arbeiten darf. Für die Bewertung der Zusage zählt aber nur, was jemand mit dem Recht „SLA Ausführung“ tut.

6. SLA im Alltag im Blick behalten

Eine vereinbarte Frist nützt wenig, wenn niemand sie sieht, bevor sie abläuft. Dafür gibt es mehrere Wege, die sich gut kombinieren lassen.

Die Ticketliste

In Projekten mit SLA stehen zusätzliche Spalten und Filter zur Verfügung, unter anderem *SLA erfüllt*, *SLA Ablauf Reaktion*, *SLA Ablauf Lösung*, *SLA gelöst am* und *Erste Reaktion Datum*. Besonders nützlich sind die Filter *SLA Reaktionszeit überschritten* und *SLA Lösungszeit überschritten*. Eine so eingestellte Liste kannst Du als Abfrage speichern und mit dem Team teilen, sodass alle dieselbe Sicht nutzen.

Der Dashboard-Block im Projekt

Der Block *SLA Information* gehört auf die Projektübersicht. Er zeigt oben die Zahlen: wie viele SLA-Tickets es gibt, wie viele davon offen sind und bei wie vielen die Reaktions- oder Lösungszeit überschritten wurde. Darunter stehen die vereinbarten Eckdaten, also der Leistungszeitraum, die SLA-Tracker und die Tabelle der Prioritäten mit ihren Stunden. Jede Zahl ist mit der passenden vorgefilterten Ticketliste verlinkt, die sich weiter bearbeiten und exportieren lässt.

SLA Information






	OPEN	TOTAL
SLA issues	0	0
SLA respond time exceeded	0	0
SLA solve time exceeded	0	0

SLA properties

Service time

09:00 till 18:00 / Monday, Tuesday, Wednesday, Thursday, Friday

SLA tracker

Bug

SLA priorities

PRIORITY	HOURS TO RESPOND	HOURS TO SOLVE
Low	24.00 hours	24.00 hours
Normal	8.00 hours	8.00 hours
High	6.00 hours	6.00 hours
Urgent	5.00 hours	5.00 hours
Immediate	3.00 hours	3.00 hours

Abbildung 4: Der Dashboard-Block SLA Information auf der Projektübersicht. Oben die Zahlen zu offenen und überschrittenen Tickets, darunter die vereinbarten Eckdaten und die Stunden je Priorität.

Damit beantwortet der Block beide Fragen an einer Stelle: was gerade läuft und was eigentlich vereinbart ist. Wer neu ins Team kommt, muss die Vereinbarung nicht erst suchen.

Der Dashboard-Block auf der Startseite

Auf der Redmine-Startseite gibt es denselben Block in einer kürzeren Fassung über alle Projekte hinweg, in denen Du mitarbeitest. Er zeigt drei Listen: *SLA-Tickets*, *überschrittene Reaktionszeit* und *überschrittene Lösungszeit*, jeweils offen und in der Gesamtzahl. Das ist die passende Sicht, wenn Du mehrere Kundenprojekte gleichzeitig betreust.

Ein eigenes SLA-Dashboard

Statt einzelne Blöcke zu verteilen, kannst Du Dir eine eigene Einstiegsseite nur für SLA zusammenstellen und diese mit dem Team teilen. Sinnvolle Bestandteile sind der Block *SLA Information*, gespeicherte Ticketlisten für die kritischen Fälle, *Zählerboxen* mit Schwellwerten und das Diagramm zur *ersten Antwortzeit*. Zählerboxen eignen sich besonders gut für die Eskalation: Über den Schwellwert legst Du fest, ab wann eine Zahl auffällig dargestellt wird, sodass ein Anstieg sofort ins Auge fällt.

Auswertung und Eskalation

Für einen monatlichen Nachweis filterst Du die Ticketliste auf den Zeitraum und exportierst sie als CSV-, PDF- oder Excel-Datei. Sollen bei einer drohenden oder gerissenen Frist

automatisch Benachrichtigungen herausgehen oder Tickets weitergereicht werden, übernimmt das das Automation-Plugin. Es greift dafür auf dieselben SLA-Daten zu.

7. Drei Beispiele aus der Praxis

Support mit zwei Stufen

Im Kundenprojekt sind die Tracker *Support* und *Störung* unter SLA gestellt. Für Priorität *Hoch* gelten eine Stunde bis zur Reaktion und vier Stunden bis zur Lösung, für *Normal* vier Stunden bis zur Reaktion und ein Werktag bis zur Lösung. Der *Leistungszeitraum* sind die Geschäftszeiten. Auf der Projektübersicht liegt der Block *SLA Information*, die Servicedesk-Mitarbeiter arbeiten mit einer gespeicherten Liste, sortiert nach SLA Ablauf Reaktion.

Interner IT-Betrieb

Die IT-Abteilung hat mit den Fachbereichen Zeiten vereinbart und bildet nur die Reaktionszeit ab, weil sich die Dauer einer Lösung zu stark unterscheidet. Es ist also nur die Spalte *Stunden bis Reaktion* gefüllt. Der Leistungszeitraum sind die Geschäftszeiten, und weil das HRM-Plugin im Einsatz ist, bleiben Feiertage automatisch außen vor.

Monatlicher Nachweis

Zum Monatsende filtert die Teamleitung die Ticketliste auf den Vormonat und die betroffenen Tracker, blendet die Spalten *SLA erfüllt*, *SLA Ablauf Reaktion* und *SLA Ablauf Lösung* ein und exportiert das Ergebnis. Daraus entsteht der Bericht für den Kunden, ohne dass jemand Zahlen manuell zusammenträgt.

8. Was das SLA misst

Damit Du das Werkzeug passend einsetzt, hilft ein Blick darauf, welche Größe es misst.

Gemessen wird die Zeit ab der Anfrage

Der Endzeitpunkt einer Frist steht mit dem Erstellen des Tickets fest und bleibt stabil. Damit misst der SLA genau das, was gegenüber dem Kunden zugesagt wurde: die Zeit ab seiner Anfrage. Diese Größe ist für beide Seiten nachvollziehbar, weil sie sich nachträglich nicht verschieben lässt.

Arbeitet Ihr mit einem Modell, in dem die Frist ruht, solange eine Rückfrage beim Kunden liegt, sprich uns an. Wir schauen uns Eure Vereinbarung an und sagen Dir, wie sie sich in Redmine abbilden lässt.

Vereinbarte Zeiten bleiben stabil

- Das SLA gilt ab dem Zeitpunkt, an dem Ihr es einrichtet. Bereits vorhandene Tickets bleiben unverändert, sodass keine Zusage rückwirkend entsteht.
- Passt Ihr die Stunden später an, gelten sie für neue Tickets. Ein laufendes Ticket behält die Frist, die bei seiner Erstellung galt, und übernimmt die neuen Werte mit der nächsten Prioritätsänderung.
- Braucht ein Projekt kein SLA mehr, schaltest Du das Modul ab: Die Angaben verschwinden aus der Anzeige, die Tickets selbst bleiben vollständig erhalten.

Eine Vereinbarung je Projekt

Innerhalb eines Projekts gilt genau ein Satz von Zeiten. Betreust Du mehrere Kunden mit unterschiedlichen Verträgen, gib jedem Kunden ein eigenes Projekt. Das ist ohnehin die übersichtlichere Lösung, weil dann auch Berechtigungen und Auswertungen sauber getrennt sind.

9. Häufige Fragen

- **Wann zeigt ein Ticket SLA-Angaben?** Sobald vier Dinge zusammenkommen: Sein Tracker ist für SLA ausgewählt, für seine Priorität sind Stunden hinterlegt, es wurde nach dem Einrichten erstellt, und Deine Rolle darf SLA sehen.
- **Was zählt als Reaktion?** Die Statusänderung. Damit ist belegt, dass das Ticket in Bearbeitung gegangen ist, und nicht nur, dass jemand etwas geschrieben hat.
- **Was passiert mit laufenden Tickets, wenn wir die Zeiten ändern?** Sie behalten ihre ursprüngliche Frist und übernehmen die neuen Werte mit der nächsten Prioritätsänderung.
- **Wie wird gerechnet, solange wir auf den Kunden warten?** Die Frist läuft weiter, denn gemessen wird die Zeit ab der Anfrage. Sieht Eure Vereinbarung es anders vor, klären wir vorab, wie sich das abbilden lässt. Siehe Kapitel 8.
- **Zählt eine Antwort außerhalb der Geschäftszeiten?** Ja. Wann reagiert wurde, wird immer festgehalten. Die Geschäftszeiten bestimmen nur, wie die Frist berechnet wird.
- **Wessen Aktionen zählen für die Bewertung?** Die einer Person mit dem Recht „SLA Ausführung“. So bleibt die Auswertung verlässlich, auch wenn viele Personen am Ticket beteiligt sind.
- **Wie kommen wir an einen Nachweis für den Kunden?** Ticketliste auf den Zeitraum filtern, die SLA-Spalten einblenden und exportieren. Siehe Kapitel 6.
- **Sehen wir früh, wenn eine Frist knapp wird?** Ja. Zählerboxen mit Schwellwert und die Sortierung nach Ablaufzeit machen es sichtbar, das Automation-Plugin benachrichtigt oder eskaliert automatisch.

10. Nächste Schritte

- **Ansehen:** In der öffentlichen Demo unter redmine-demo.alphanodes.net sind SLA-Felder, Filter und der Dashboard-Block eingerichtet.
- **Passung klären:** Kapitel 8 beschreibt, welche Größe gemessen wird. Daran erkennst Du schnell, ob Eure Vereinbarung dazu passt.
- **Vertiefen:** Das Anwenderhandbuch zum Reporting-Plugin beschreibt jede Einstellung im Detail.

Ein Angebot der:

AlphaNodes GmbH, Bavariafilmplatz 3, D-82031 Grünwald.

Impressum: <https://alphanodes.com/de/impressum>

Stand: August 2026.