

## VÝKONNOSŤ PROCESOV

### CIELE MERANIA VÝKONNOSTI PROCESOV

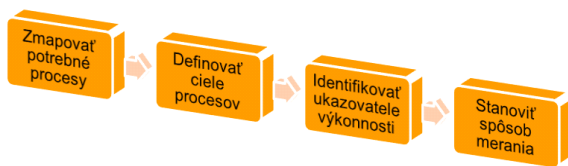


Maximalizácia miery spokojnosti zákazníkov.

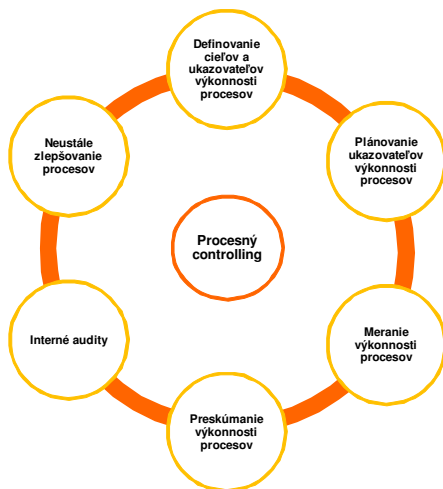
Minimalizácia výdajov s tým spojených.

### MERANIE VÝKONNOSTI PROCESOV

Meranie výkonnosti procesov sú aktivity, ktoré majú poskytovať objektívne a presné informácie o priebehu procesov tak, aby tieto procesy mohli byť ich vlastníčkmi priebežne, t.j. operatívne, riadené za účelom plnenia všetkých požiadaviek, ktoré sú kladené na procesy.



### POSTUP MERANIA VÝKONNOSTI PROCESOV



### VÝKONNOSŤ, KVALITA, PRODUKTIVITA



**Výkonnosť** je miera dosahovaných výsledkov jednotlivcami, tímami, procesmi a systémami.

**Kvalita** je miera, ktorou súbor inherentných znakov spĺňa požiadavky.

- **Produktivita** je pomer výstupov a vstupov.
- Produktivita je pomer hodnoty odvedenej produkcie na jednotku času alebo jedného pracovníka - stará definícia.
- Produktivita je pomer medzi zhodnými výstupmi k celkovým vstupom - nová definícia.

- Výkonnosť procesov je funkciou kvality a produktivity.
- Kvalita a produktivita sú dve na prvý pohľad rozdielne, no v skutočnosti prepojené dimenzie výkonnosti.

### CIELE PROCESOV



- Jednoduché (**S**imple)
- **M**erateľné
- **A**mbiciózne
- **R**ealizovateľné
- **T**ermínované

### KĽÚČOVÉ INDIKÁTORY VÝKONNOSTI PROCESOV

# kpi

- Musia byť definované exaktne, napr. pomocou predpisu výpočtu, vzorca.
- Súvisiace veličiny sa nesmú vo vzájomných súvislostiach meniť.
- Musia byť jasne definované miesta merania a evidencie údajov.
- Musia byť jednoznačne priradené k procesom.
- Musí byť zohľadnená hierarchia ukazovateľov výkonnosti.
- Zmysluplné určenie KPI vo fáze definovania procesov uľahčí vlastný popis procesov.

*Výkonnosť ukazovatele by mali byť zamerané na faktory, ktoré tvoria konkurenčnú výhodu a možnosť prelomu pre organizáciu.*

