

MVP - softvérové riešenie na meranie výkonnosti procesov

Hlavný úžitok - jadro produktu

Produkt MVP je určený **manažerom kvality a vlastníkom procesov**, ktorí poznajú svoje procesy, majú identifikované a popísané procesy, majú definované zodpovednosti za procesy, stanovujú ciele procesov a určujú merateľné ukazovatele, pomocou ktorých „merači procesu“ **pravidelne** merajú výkonnosť procesov a vyhodnocujú **trendy** vo vývoji ich výkonnosti.



Metodika merania výkonnosti procesov je založená na metóde merania výkonnosti odvodené od **indexu výkonnosti procesu**, ktorá využíva vhodne stanovené ukazovatele, pre ktoré musí byť známy spôsob ich výpočtu. Zmeny ukazovateľov sú monitorované hlavne z hľadiska naplňovania alebo približovania sa k cieľovým hodnotám týchto ukazovateľov, takže vlastníkovi procesu je umožnené operatívne ovplyvňovať ďalší priebeh procesu na základe získaných dát o indexe výkonnosti. Metóda je vhodná najmä pri monitorovaní realizácie projektov neustáleho zlepšovania, alebo pri realizácii nápravných opatrení rozsiahlejšieho charakteru. Meranie výkonnosti procesov pomocou indexu výkonnosti je podrobne popísané v literatúre : Jaroslav Nenadál, Měření v systémech managementu jakosti. Praha: Management Press, 2001, strana 204 - 208.

Charakteristické vlastnosti - vlastný produkt

Východiskom merania výkonnosti procesov je **procesný model organizácie**, funkčné miesta vlastníkov procesov, mená meračov procesov, definované ciele, merateľné ukazovatele - kľúčové indikátory výkonnosti (KPI) a zadané hodnoty na meranie KPI a výpočet indexu výkonnosti procesu.

Produkt MVP umožňuje merať výkonnosť procesov na **rôznej úrovni podrobnosti**. Garanti merajú výkonnosť **skupín procesov**, vlastníci procesov merajú výkonnosť **procesov, podprocesov a činností**. Pre každú úroveň podrobnosti procesu je potrebné definovať zodpovedných zamestnancov, ciele, KPI a hodnoty merania a vyhodnotenia výkonnosti.

Produkt MVP umožňuje **opakovane** merať výkonnosť procesov podľa zadanej frekvencie merania - mesačne, kvartálne, polročne alebo ročne (M, Q, P, R) a sledovať trendy vo výkonnosti procesov z časového hľadiska. Produkt MVP sa skladá z definičnej a popisnej časti, v ktorej sa nahrávajú a vymazávajú dáta pre proces, roly, mená, ciele a KPI. Výkonnou časťou produktu je zadávanie aktuálneho merania KPI a vyhodnotenie výsledkov merania KPI za celý proces.

Proces je identifikovaný číslom, názvom, popisom a vlastníkom procesu (funkčné miesto v organizačnej štruktúre organizácie).



MVP aplikácia [domov] [odhlásiť]

Zadaj proces

Názov procesu

Číslo procesu

Popis procesu

Funkčné miesto

[dole] [hore]

Ak za funkčné miesto nenachádza v zozname funkčných miest, kontaktujte administrátora.

[ulož] [vytvor cieľ] [koniec]

- Zadaj rolu / roly (xls)
- Zadaj osobu
- Zadaj osoby (xls)
- Zadaj proces
- Zadaj cieľ
- Zadaj KPI
- Zadaj proces, cieľ, KPI (xls)
- Zadaj meranie KPI
- Zobraz výsledky
- Zobraz dokumentáciu
- Vymaž rolu
- Vymaž osobu
- Vymaž proces
- Vymaž cieľ
- Vymaž KPI
- Vymaž meranie KPI
- Vymaž reporty

Cieľ je popísaný číslom, názvom, popisom, frekvenciou merania cieľa (M, Q, P, R). Kľúčové indikátory výkonnosti charakterizuje číslo, názov, popis, vzorec, merná jednotka, typ KPI (proporcionálny, inverzne proporcionálny), váha KPI, najlepšia a najhoršia výkonnosť KPI a merač KPI.



MVP aplikácia [domov] [odhlásiť]

Zadaj cieľ

Proces

Názov cieľa

Číslo cieľa

Popis cieľa

Frekvencia cieľa

[späť na proces] [ulož] [vytvor KPI] [koniec]

- Zadaj rolu / roly (xls)
- Zadaj osobu
- Zadaj osoby (xls)
- Zadaj proces
- Zadaj cieľ
- Zadaj KPI
- Zadaj proces, cieľ, KPI (xls)
- Zadaj meranie KPI
- Zobraz výsledky
- Zobraz dokumentáciu
- Vymaž rolu
- Vymaž osobu
- Vymaž proces
- Vymaž cieľ
- Vymaž KPI
- Vymaž meranie KPI
- Vymaž reporty

Pri **meraní KPI** zadávame aktuálnu hodnotu KPI a aktuálnu dobu merania KPI, na základe ktorých sa vypočíta výkonnosť KPI a index výkonnosti procesu.



MVP aplikácia [domov] [odhlásiť]

Zadaj meranie KPI

Aktuálna výkonnosť KPI

Najhoršia výkonnosť KPI: 10.0

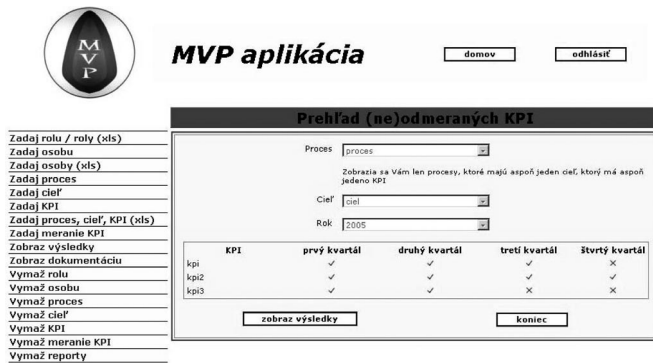
Najlepšia výkonnosť KPI: 100.0

Aktuálna doba merania KPI 2005

[ulož] [koniec]

- Zadaj rolu / roly (xls)
- Zadaj osobu
- Zadaj osoby (xls)
- Zadaj proces
- Zadaj cieľ
- Zadaj KPI
- Zadaj proces, cieľ, KPI (xls)
- Zadaj meranie KPI
- Zobraz výsledky
- Zobraz dokumentáciu
- Vymaž rolu
- Vymaž osobu
- Vymaž proces
- Vymaž cieľ
- Vymaž KPI
- Vymaž meranie KPI
- Vymaž reporty

V prehľade (ne) **odmeraných** KPI vidíme stav merania jednotlivých KPI pre proces, cieľ a frekvenciu merania. Výsledky týchto meraní môžeme uložiť do MS Excelu, kde graficky zobrazíme vývoj indexu výkonnosti procesu za sledované časové obdobie.



MVP aplikácia

Prehľad (ne)odmeraných KPI

Proces:

Zobrazia sa Vám len procesy, ktoré majú aspoň jeden cieľ, ktorý má aspoň jedeno KPI

Cieľ:

Rok:

KPI	prvý kvartál	druhý kvartál	tretí kvartál	štvrtý kvartál
kpi1	✓	✓	✓	×
kpi2	✓	✓	✓	✓
kpi3	✓	✓	×	×

Dodatočný úžitok - rozšírené vlastnosti produktu

V produkte MVP sú procesy prepojené s cieľmi a vlastníkom procesu, ciele sú prepojené s KPI a KPI sú prepojené s meračmi, meraním a vyhodnotením procesu. Vzťahy medzi procesom, cieľmi, KPI, meraním a zodpovednými je možné vytvoriť vďaka **databázovému** návrhu produktu.

MVP je **intranetová aplikácia** založená na najmodernejších **open-source** technológiách **JAVA**, ktoré sú voľne dostupné na internete.

V produkte MVP je vytvorené rozhranie na **MS Excel** na nahrávanie dát: rola, osoba, sumárne informácie o procese a grafické vyhodnotenie vývoja indexu výkonnosti procesu v čase.

Vstupné hodnoty atribútov sú **validované** na numerickosť a logickú správnosť údajov.

Produkt MVP je **rolovo** založená aplikácia. Prístupové práva sú nastavené pre administrátora a užívateľov. Každý vlastník procesu definuje svoje procesy, ciele a merateľné ukazovatele a určuje merača procesov, ktorý vykonáva meranie procesu.

Súčasťou produktu MVP je **užívateľská príručka**, ktorá je prístupná cez menu aplikácie. Užívateľská príručka obsahuje podrobný popis produktu MVP a návod na prácu s jednotlivými obrazovkami aplikácie.

Technické a užívateľské požiadavky :

Server - počítač s operačným systémom Windows, Linux alebo Solaris, kde bude nainštalovaná java 1.4+, ľubovoľný J2EE server (Tomcat 4.1+) a ľubovoľná relačná databáza (MySQL 4.1+).

Klient - počítač s nainštalovaným internetovým prehliadačom Internet Explorer 5.5+, alebo Firefox 1.0+ s prístupom na server. Užívateľovi stačí znalosť práce s prehliadačom.

Produkt MVP je jednoduché softvérové riešenie založené na osvedčenej metodike. Produkt MVP umožňuje vykonávať pravidelné meranie výkonnosti procesov a historicky sledovať ich výkonnosť.

Marta Krajčiová,