

MVP SOFTVÉROVÉ RIEŠENIE PRE MERANIE VÝKONNOSTI PROCESOV



CIELE

- Riadenie procesov na základe presných dát
 - Historické sledovanie dát
 - Vyhodnotenie trendov výkonnosti a progresu zlepšovania procesov
- algoritmu výpočtu KPI
 - algoritmu výpočtu stupňa výkonnosti KPI
 - algoritmu výpočtu indexu výkonnosti procesu
 - zadávanie dát do produktu MVP
 - práce s internetovým prehliadačom Internet Explorer 5.5+, alebo Firefox 1.0+
 - MS Word, MS Excel

U administrátora predpokladáme znalosť :

PRÍNOSY

- Databázová aplikácia
- Intranetová web aplikácia
- Import, export do MS Excelu
- Validácia vstupov užívateľa
- Rolovo založená (administrátor, užívateľia)
- Prehľadnosť nameraných hodnôt
- Java open-source technológie

KOMU JE MVP URČENÉ

- Manažérom kvality
- Vlastníkom procesov, ktorí definujú procesy, ciele a KPI a vyhodnocujú výsledky merania
- Meračom procesov, ktorí budú zadávať dáta pre meranie procesov
- Administrátorom MVP, ktorí nahrávajú hromadné dáta pre FM, osoby a procesy a spravujú produkt MVP

U manažérov kvality predpokladáme znalosť :

- základov merania výkonnosti procesov
- práce s internetovým prehliadačom Internet Explorer 5.5+, alebo Firefox 1.0+
- MS Word, MS Excel

U vlastníkov procesov predpokladáme znalosť :

- procesov, cieľov a KPI za ktoré sú zodpovední
- nahrávanie procesov, cieľov a KPI do produktu MVP
- práce s internetovým prehliadačom Internet Explorer 5.5+, alebo Firefox 1.0+
- MS Word, MS Excel

U meračov procesov predpokladáme znalosť :

- zdrojov dát pre meranie procesov

- server : operačného systému MS 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
- práce s internetovým prehliadačom Internet Explorer 5.5+, alebo Firefox 1.0+
- MS Word, MS Excel
- nahrávanie dát cez rozhranie MS Excel - MVP
- generovanie výstupov MVP - MS Excel

ŠTRUKTÚRA MVP

MVP je softvérové riešenie pre podporu merania výkonnosti procesov pomocou indexu výkonnosti. Produkt MVP je určený pre manažérov (vlastníkov) procesov, ktorí poznajú svoje procesy, identifikujú a popisujú procesy, stanovujú ciele procesov a určujú merateľné ukazovatele, pomocou ktorých „merači procesu“ pravidelne merajú výkonnosť procesov a vyhodnocujú trendy v ich výkonnosti.

MVP je intranetová aplikácia založená na najmodernejších open-source technológiach JAVA, ktoré sú voľne dostupné na Internete.

Metodika

Je založená na metóde merania výkonnosti odvodené od indexov výkonnosti procesov. Metóda využíva vhodne stanovené ukazovatele výkonnosti, pre ktoré je známy spôsob ich výpočtu. Zmeny ukazovateľov sú monitorované z hľadiska naplňovania, alebo približovania sa k cieľovým hodnotám, takže vlastník procesu môže operatívne ovplyvňovať ďalší priebeh procesu na základe získaných dát o indexe výkonnosti. Metóda je vhodná hlavne pri monitorovaní realizácie

MVP SOFTVÉROVÉ RIEŠENIE PRE MERANIE VÝKONNOSTI PROCESOV

projektov neustáleho zlepšovania, alebo pri realizácii nápravných opatrení.

Predpoklady a možnosti

Východiskom pre meranie výkonnosti procesov je procesný model spoločnosti, funkčné miesta vlastníkov procesov, mená meračov procesov, definované ciele, kľúčové indikátory výkonnosti (KPI) a zadané hodnoty pre 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 pre meranie a vyhodnotenie výkonnosti. 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 aplikácie.

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.

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

Popis riešenia

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

Produkt 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 spoločnosti).

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. Pri meraní KPI zadávame aktuálnu hodnotu KPI

a aktuálnu dobu merania KPI, na základe ktorých sa vypočíta výkonnosť KPI a index výkonnosti procesu.

MVP SOFTVÉROVÉ RIEŠENIE PRE MERANIE VÝKONNOSTI PROCESOV



MVP aplikácia

domov

odhlásiť

- 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

Zadaj meranie KPI

Aktuálna výkonnosť KPI:

Nahoríža výkonnosť KPI: 10.0
Najlepšia výkonnosť KPI: 100.0

Aktuálna doba merania KPI: prvý kvartál 2005

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.

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

domov

odhlásiť

- 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

Prehľad (ne)odmeraných KPI

Proces:

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

Cieľ:

Rok:

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