

# ZARZĄDCZE MIARY OBSZARU IT

**KOSZTA, EFEKTYWNOŚĆ, WYDAJNOŚĆ, RYZYKO**

**XVII Forum Teleinformatyki**

mgr inż. Michał BIJATA, doktorant, Wydział Cybernetyki WAT

Michal.Bijata@WAT.edu.pl, Michal@Bijata.com

23 września 2011



# AGENDA

## Zarządzanie procesowe,

- Właściciel procesu,
- Opis procesu,

## Mierniki procesu

- Korzyści z wprowadzenia monitorowania KPI,
- Typy KPI,
- Target minimum / maximum, red, yellow, green level,
- Top 10 mierników w kat. IT management ([mirror42.com](http://mirror42.com)),

## KPI a zarządzanie kosztami.

# MYŚL PRZEWODNIA

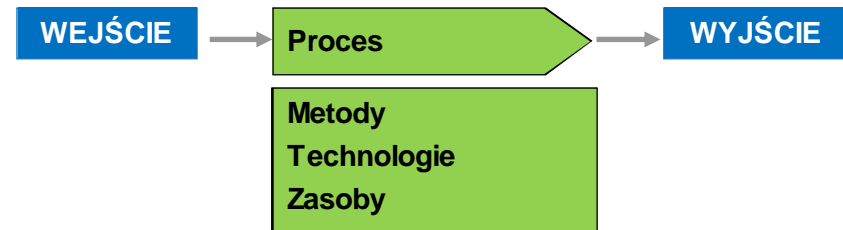
**Mogę stać się wszechwiedzący poprzez zastosowanie odpowiednio zdefiniowanych miar obszaru IT.**

Dobrze zdefiniowane: reprezentatywne dla procesu, posiadające targety i red level'e oraz SLA.

# ZARZĄDZANIE PROCESOWE

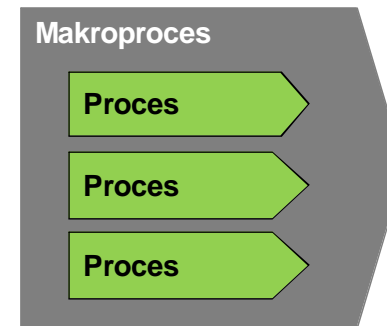
## Proces

Sposób wykorzystywania zasobów, metod i technologii, w celu uzyskania wyników pożądaných przez klientów z równoczesnym utrzymaniem uzasadnionego poziomu kosztów i niskiego ryzyka operacyjnego.



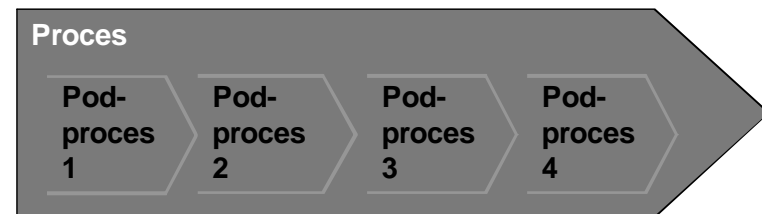
## Makroproces

Obejmuje procesy mające te same lub podobne cechy lub takie, które są realizowane w specyficznych, wspólnych obszarach organizacji



## Podproces

Elementy składowe procesu, które z kolei składają się z aktywności i zadań.



# WŁAŚCICIEL PROCESU

Odpowiedzialny za proces (za cały proces, niezależnie od ilości zaangażowanych w proces jednostek org.)

Właściciel Procesu

Obowiązki

Zarządzanie i monitorowanie procesu w oparciu o znajomość celów, wejść, wyjść, wyników i aktywności składających się na proces

Zadania

Np.

- Analizowanie procesu, planowanie i wdrażanie usprawnień
- Nadzorowanie i uaktualnianie aktów normatywnych związanych z procesem
- Monitorowanie wyników oraz zapewnianie realizacji celów
- Zarządzanie ryzykiem związanym z procesem

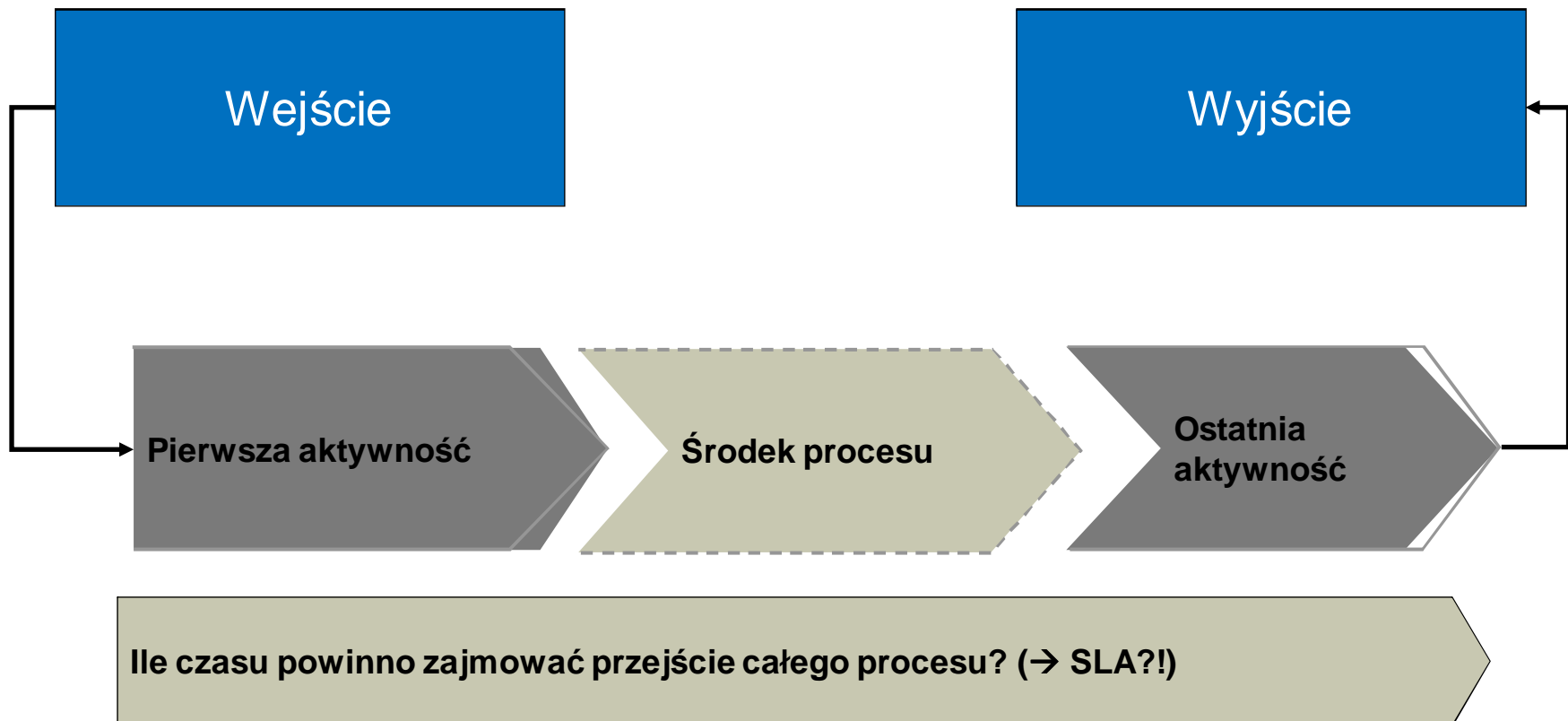
Menadżer Procesu

- mianowany przez Właściciela Procesu
- wspiera Właściciela Procesu w jego zadaniach i obowiązkach

# OPIS PROCESU

Jaka jest misja procesu?

Akty normatywne dotyczące procesu



# MIERNIKI PROCESU

## Wskaźniki

KPI (Key Performance Indicators)  
Kluczowy Wskaźnik Wykonania

finansowe i pozafinansowe miary  
stosowane do oceny wyników osiągniętych  
przez proces w obszarach: efektywność,  
wydajność, ryzyko

KRI (Key Risk Indicators)  
Kluczowy Wskaźnik Ryzyka

to KPI dotyczący obszaru ryzyka  
operacyjnego.

Tworzenie KPI powinno być zgodne z zasadą SMART:

**Simple (Prosty)** – każdy uczestnik procesu powinien rozumieć stosowany wskaźnik

**Measurable (Mierzalny)** – obliczanie KPI nie powinno być ani skomplikowane ani  
absorbujące

**Achievable (Osiągalny)** – cel KPI powinien być ambitny, ale osiągalny

**Relevant (Istotny)** – KPI powinien odzwierciedlać charakter procesu i być  
istotny dla zarządzania procesem i/lub kontroli ryzyka  
operacyjnego

**Timely defined (Zdefiniowany czasowo)** – częstotliwość pomiaru KPI powinna  
pozwaląć na zarządzanie procesem

# TYPY KPI

## KPI EFEKTYWNOŚĆ

### KPI mierzący **Efektywność**

Skupia się przede wszystkim na satysfakcji klienta wewnętrznego i zewnętrznego.

## KPI WYDAJNOŚĆ

### KPI mierzący **Wydajność**

Skupia się przede wszystkim na kosztach związanych z procesem, liczbie produktów dostarczanych w zdefiniowanym czasie, poziomie zużycia surowców.

## KPI (KRI) RYZYKO

### KPI mierzący **Ryzyko** (KRI)

Skupia się przede wszystkim na reklamacjach, zdarzeniach ryzyka operacyjnego, oszustwach, stratach poniesionych w związku z procesem itd.



# TARGET MINIMUM / MAXIMUM, RED, YELLOW, GREEN LEVEL

Mierniki powinny mieć nadane wartości oczekiwane, które dzielą się na:

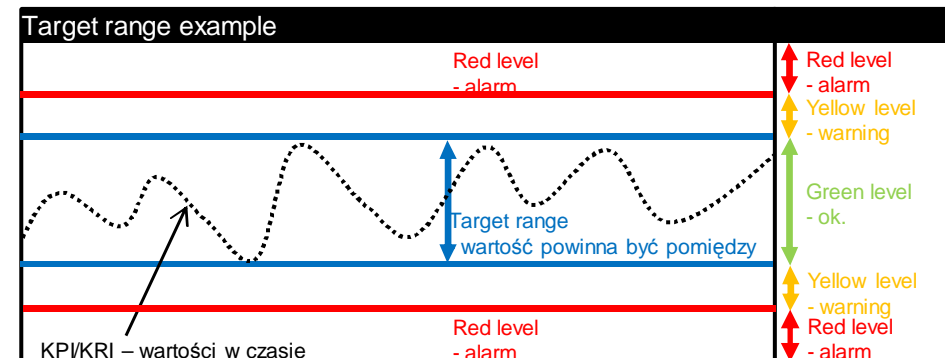
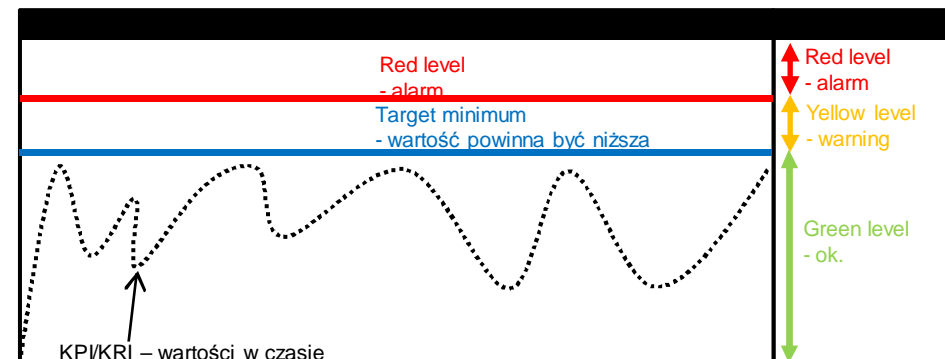
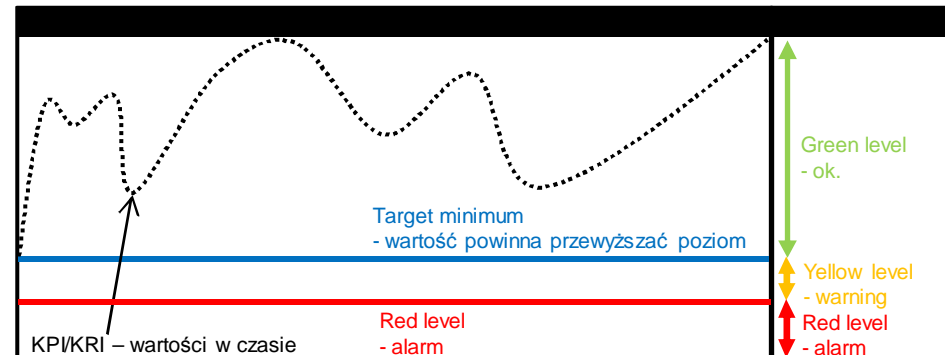
- Target Minimum
- Target Maximum
- Target Range

Dodatkowo definiuje się poziomy wartości mierników, po osiągnięciu których należy zwrócić szczególną uwagę na proces / miarę:

- Red level minimum
- Red level maximum
- Red level range

Posiadanie zdefiniowanych target'ów i red level'i dzieli wartości mierników na 3 statusy:

- Zielony – w porządku,
- Żółty – ostrzeżenie,
- Czerwony – alarm.



# KORZYŚCI Z WPROWADZENIA MONITOROWANIA KPI

Monitorowanie KPI umożliwia:

Zweryfikowanie, czy proces jest skonstruowany zgodnie z oczekiwaniami klienta

Zweryfikowanie, czy proces jest prawidłowo wykonywany

Zarządzanie procesem przez Właściciela Procesu

Zarządzanie procesem we wszystkich jednostkach biznesowych uczestniczących w procesie

Dlatego KPI powinny być monitorowane w trybie ciągłym i powinny być wykorzystywane do ciągłego udoskonalania procesu

# **MAM MONITOROWANIE I...**

## **Korzyści:**

- **będę miał pełny, obiektywny obraz obszaru IT w mojej organizacji**
- **będę potrafił przewidzieć trendy w licznych aspektach działania IT**
- **łatwiej będzie podejmować mi decyzje**
- **podniesie satysfakcję klientów**
- **jest darmowe**

## **Jak nie wdrożę:**

- **nie będę miał pełnej wiedzy, więc wzrasta ryzyko że coś się stanie, co mogłem zapobiec i czego mogłem się spodziewać, ale wiedziałem**
- **zaistnieje chaos?**
- **będę podatny na podejmowanie złych decyzji**

# **TOP 10 MIERNIKÓW W KAT. IT MANAGEMENT (MIRROR42.COM)**

- 1. % zapytań IT składanych poprzez narzędzie intranetowe.**
- 2. Koszt dostawy usługi.**
- 3. Czas krytycznych przerw działania usługi.**
- 4. % zapytań IT zamykanych w ramach L1 (First Line).**
- 5. % przeterminowanych incydentów.**
- 6. % nieadekwatnych CI (Configuration Item).**
- 7. % incydentów nie rozwiązywanych w założonym czasie z powodu błędnych danych konfiguracyjnych.**
- 8. % zapytań IT wyescalowanych poza obszar wsparcia usług.**
- 9. Liczba nieprzetestowanych release'ów.**
- 10. % czasu IT poświęcanego na obszar inwestycji IT.**

# **KPI A ZARZĄDZANIE KOSZTAMI**

**Skuteczne wdrożenie monitorowania i kontroli mierników KPI bezpośrednio przekłada się na lepsze działanie procesu, a więc (często) długofalowe obniżenie kosztów.**

**Bardzo dobrze komponującym się z raportowaniem KPI, jest definiowanie sformalizowanych (wewnętrznych lub zewnętrznych) umów poziomu jakości funkcjonowania (SLA).**

**Monitorowanie KPI znajduje praktyczne zastosowanie w praktycznie każdym modelu rozliczania IT: cyklicznym finansowaniu IT, wywołanym zdarzeniami, czy zerowym modelem finansowania.**

# PODSUMOWANIE

## Zarządzanie procesowe,

- Właściciel procesu,
- Opis procesu,

## Mierniki procesu

- Korzyści z wprowadzenia monitorowania KPI,
- Typy KPI,
- Target minimum / maximum, red, yellow, green level,
- Top 10 mierników w kat. IT management ([mirror42.com](http://mirror42.com)),

## KPI a zarządzanie kosztami.

# MYŚL PRZEWODNIA

**Mogę stać się wszechwiedzący poprzez zastosowanie odpowiednio zdefiniowanych miar obszaru IT.**

Dobrze zdefiniowane: reprezentatywne dla procesu, posiadające targety i red level'e oraz SLA.

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ  
I PROSZĘ O PYTANIA.

**XVII Forum Teleinformatyki**

mgr inż. Michał BIJATA, doktorant, Wydział Cybernetyki WAT

Michal.Bijata@WAT.edu.pl, Michal@Bijata.com

23 września 2011