

Методы измерения процессом ITSM

Мартова Александра



Определения

Метрика – измеряемый и используемый в отчётах показатель для управления процессом, ИТ-услугой или деятельностью.

Ключевой показатель эффективности (KPI) – метрика, которая используется для управления ИТ-услугой, процессом, планом, проектом или другой деятельностью. Ключевые показатели эффективности используются для измерения реализации ключевых факторов успеха. Только важнейшие из всех измеримых метрик определяются как ключевые показатели эффективности и используются для отчётности и управления процессом, ИТ-услугой или деятельностью. Ключевые показатели эффективности должны быть выбраны таким образом, чтобы обеспечить управление эффективностью и результативностью.

[Словарь терминов ITIL версия 1.0, 29 июля 2011 г.]

Часть свойств метрик

- Набор метрик не является постоянным, он должен изменяться со временем и текущей целью бизнеса
- Только сбалансированный набор метрик, дает полное представление о процессе
- У каждой метрики должна быть своя аудитория
- Каждая метрика должна быть измерима и иметь меру сравнения

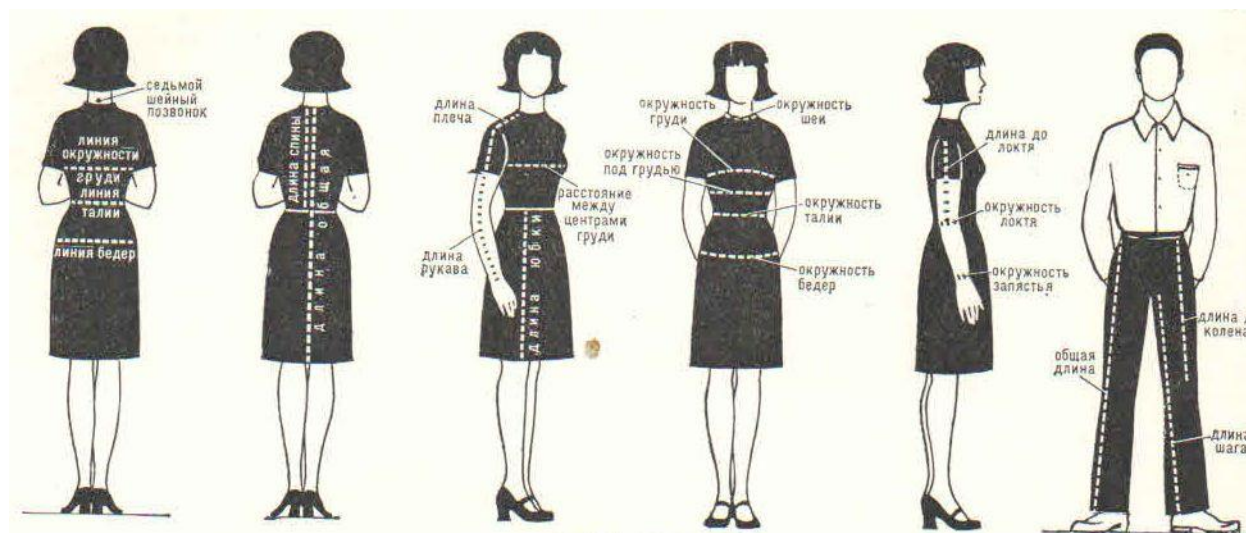


Цели измерения процессов

Измерение - выраженное в количественных величинах сокращение неопределённости на основании одного или нескольких наблюдений.

[Hubbard B. How to Measure Anything. Finding the Value of «Intangibles» is Business. ISBN 978-0-4705-3939-2]

1. Для принятия обоснованных управленческих решений
2. Для устранения неопределённости состояния объекта управления



Применение и способы измерения

Применение метрик:

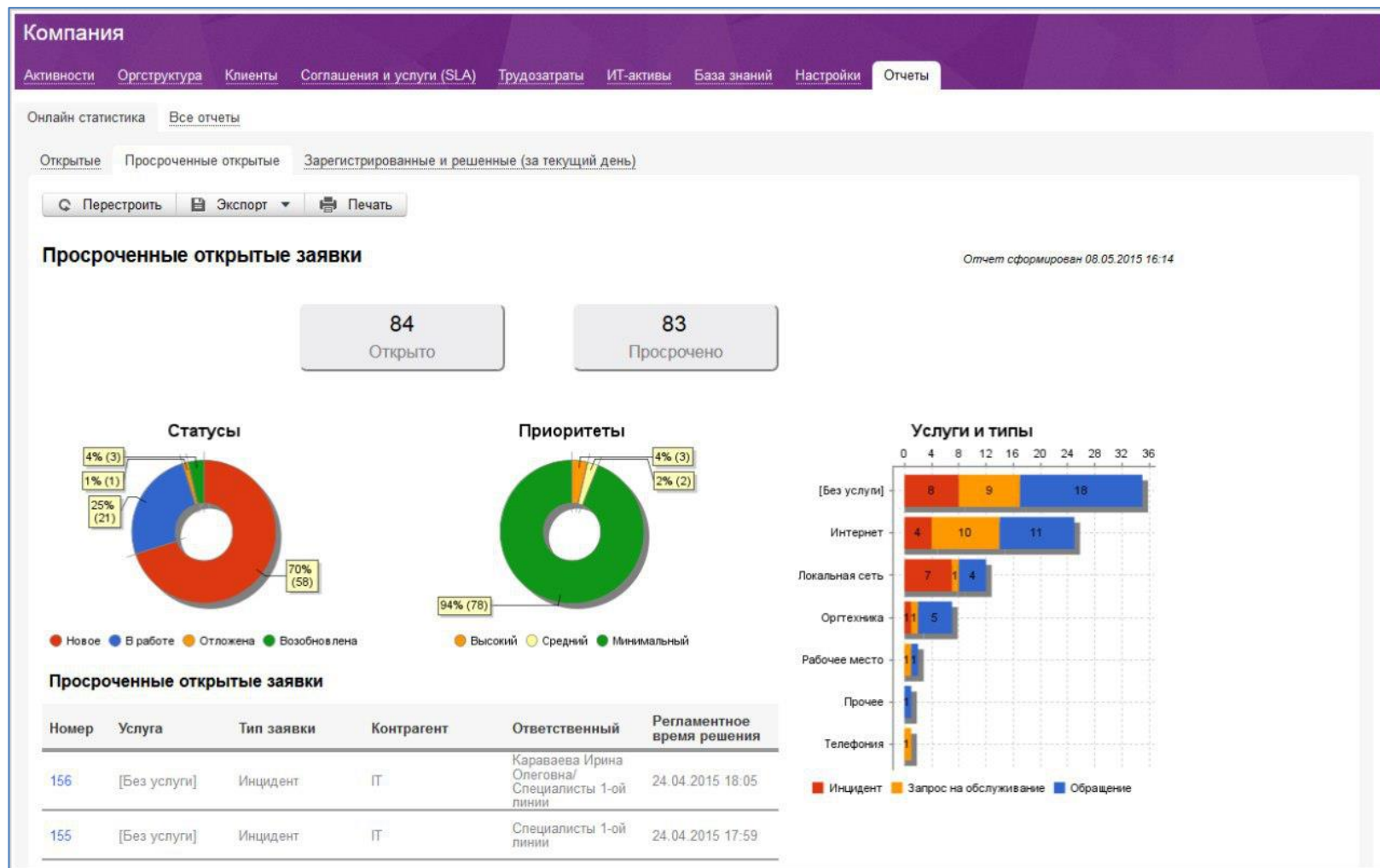
- Оперативный контроль
- Оценка и анализ деятельности за период

Способы измерения:

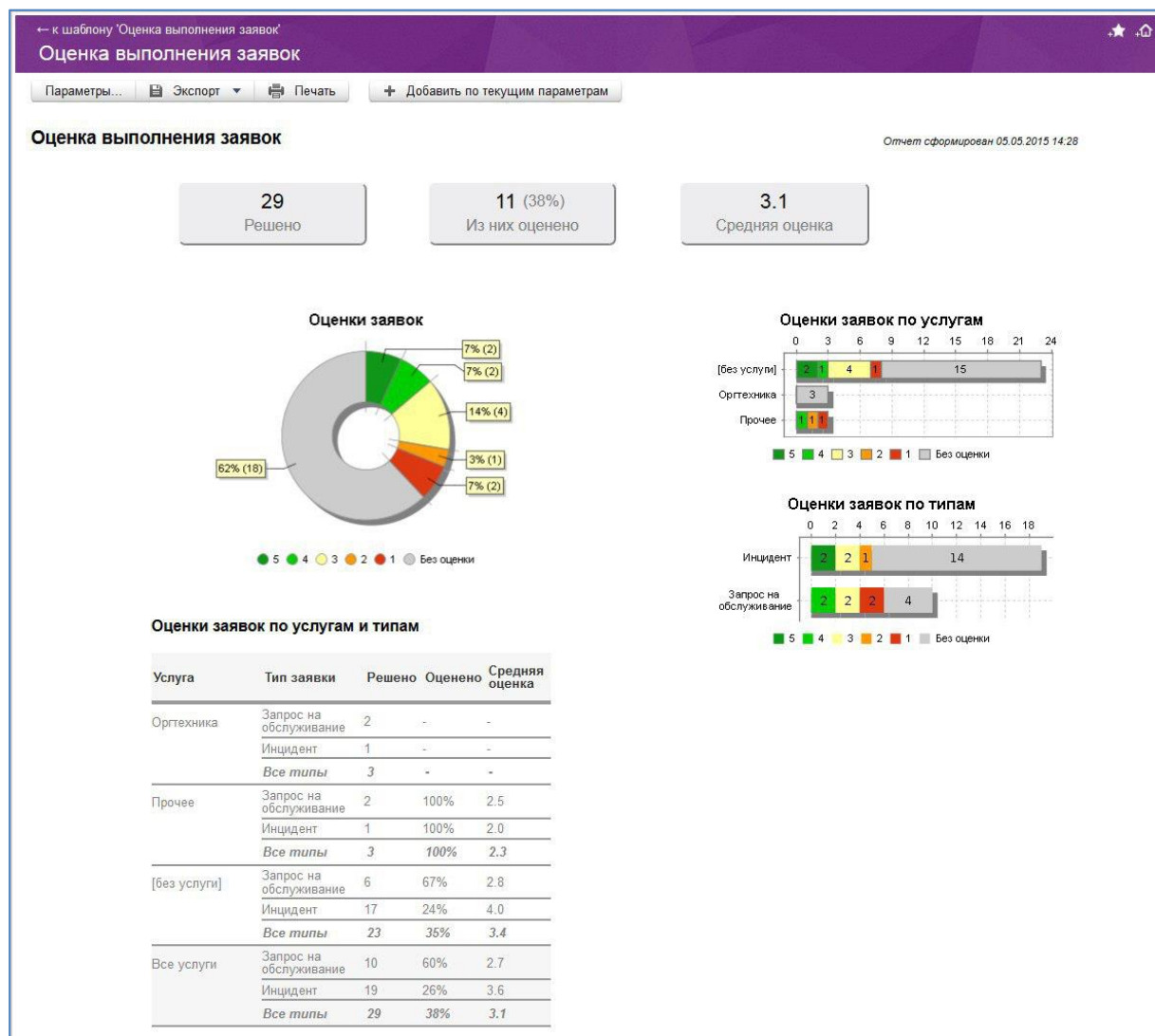
- Расчёт в разрезе систем автоматизации процессов
- Опрос участников процессов



Примеры отчётности



Примеры отчётности



Общие рекомендации

1. Надо чётко понимать зачем и для кого формируются метрики
2. Необходимо понимать, чего будет стоить измерение конкретной метрики
3. Необходимо проверять метрики, чтобы исключить манипуляции со стороны «измеряемых»

Подходите к метрикам творчески!



За дополнительной информацией обращайтесь:



+375 (17) 241 77 66



info@quadrosoft.by



www.quadrosoft.by



QuadroSoft
современные эффективные решения

www.quadrosoft.by