

Metrikker

Hvis du ikke kan måle det - kan du ikke forbedre det!

Metrikker

At prøve på at forbedre noget uden at vide hvor man kommer fra er som at tage på en lang tur med en bil uden brændstofmåler.

Traditionelle målinger er ofte kun baseret på økonomi. Proces målinger fokuserer flerdimensionelt på hvordan arbejde udføres. Vi kigger på performance både ud fra kundens og virksomhedens syn.

Eksempel på traditionelle	Eksempel på proces målinger
<ul style="list-style-type: none">• Omsætning• Margin• Profit• Omkostninger	<ul style="list-style-type: none">• Tid• Kvalitet• Omkostning• Produktivitet

Hvorfor skal vi måle proces performance?

Vi gør det for at:

- Forstå
 - Hvad: målinger med fokus på nuværende performance
 - Hvordan: tage et snapshot, lave en baseline
 - Opnå: basis for fremtidige forbedringer
- Overvåge
 - Hvad: fokus på gentagne målinger til sammenligning
 - Hvordan: faste intervaller
 - Opnå: klarhed over performance og målopfyldelse
- Forbedre
 - Hvad: fokus på scope og mål
 - Hvordan: baseline, as-is, to-be
 - Opnå: forbedret proces – klar ny overvågning og kontrol

HUSK: at kvalificere konsekvensen af procesoptimeringen



Niveauer

Målinger kan foretages på flere niveauer. En måling bør altid foretages ved afslutningen af processen uanset om det er E2E eller Sub-processer

Hvert niveau har sine egne karakteristika.



Organisatorisk niveau

Typisk brugt i forbindelse med større virksomheds reorganiseringer.
Volume, tid, kvalitet, omkostning



E2E niveau

Typisk brugt i forbindelse med større ændringer (re-engineering)
Tid, kvalitet, omkostning, produktivitet



Sub-proces niveau

Typisk brugt i forbindelse med mindre forbedrings initiativer.
Tid, kvalitet, omkostning, effektivitet

Hvordan sætter man mål – best practices

Start med end-to-en processen. Kig på det endelige resultat fra kundens synspunkt.

- Eksempel: Kundeindskrivning Erhverv, resultat ønsket er at kunden nu er oprettet, har en konto og et kreditkort

Kig derefter på resultat for hver enkel sub-proces.

- Eksempel: Opret kunde, kunden er oprettet i KIS og kan nu blive hvidvask kontrolleret

Besvar nedenstående spørgsmål:

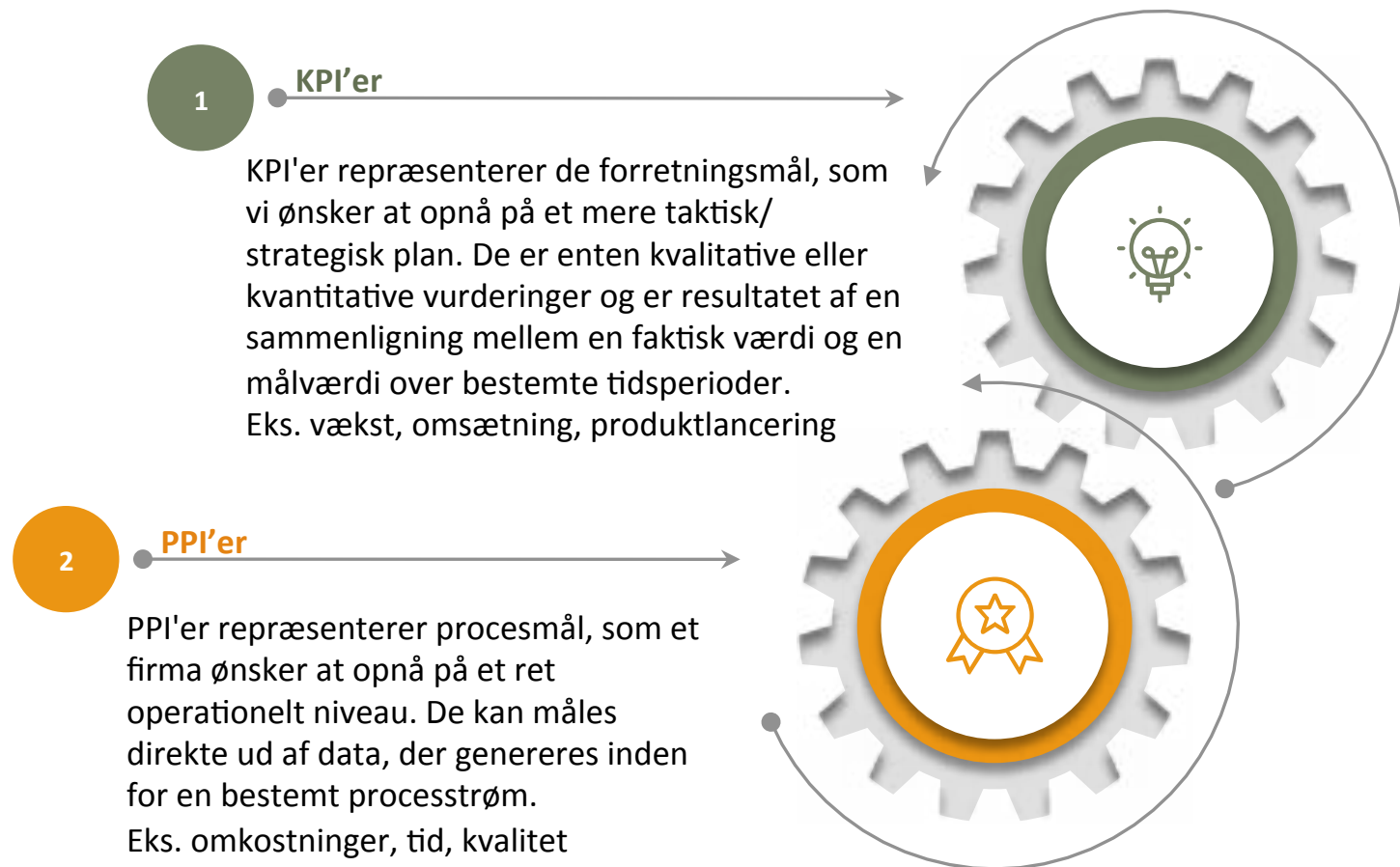
- Hvilke KPI'er er interessante at bruge? Leverance gennemførelse
- Hvilken information skal jeg samle op? Start og slut tid, kort udstedt
- Hvilke metrikker passer bedst? Eksempel: tid, kvalitet, effektivitet
- Hvilke skal vi fokusere på? Eksempel: tid og kvalitet

Metrikker

For at kunne måle, kontrollere og styre processer er det nødvendigt at definere metrikker. Vi arbejder med 2 typer metrikker:

KPI = Key Performance Indicators

PPI = Proces Performance Indicators



SMART

Målene skal være veldefinerede og forståelige. Man kan nemt anvende teknikken SMART til at definere sine mål.
Se flere detaljer under noter



Specifikt

Målet er formuleret tydeligt, veldefineret og afgrænset, så alle er klar over, hvad der refereres til, og hvad der skal opnås.

Målbart

Det kan dokumenteres, at målet er nået, og ændringerne er indtrådt.

Accepteret

Alle, som skal levere resultaterne, bakker op om målet.

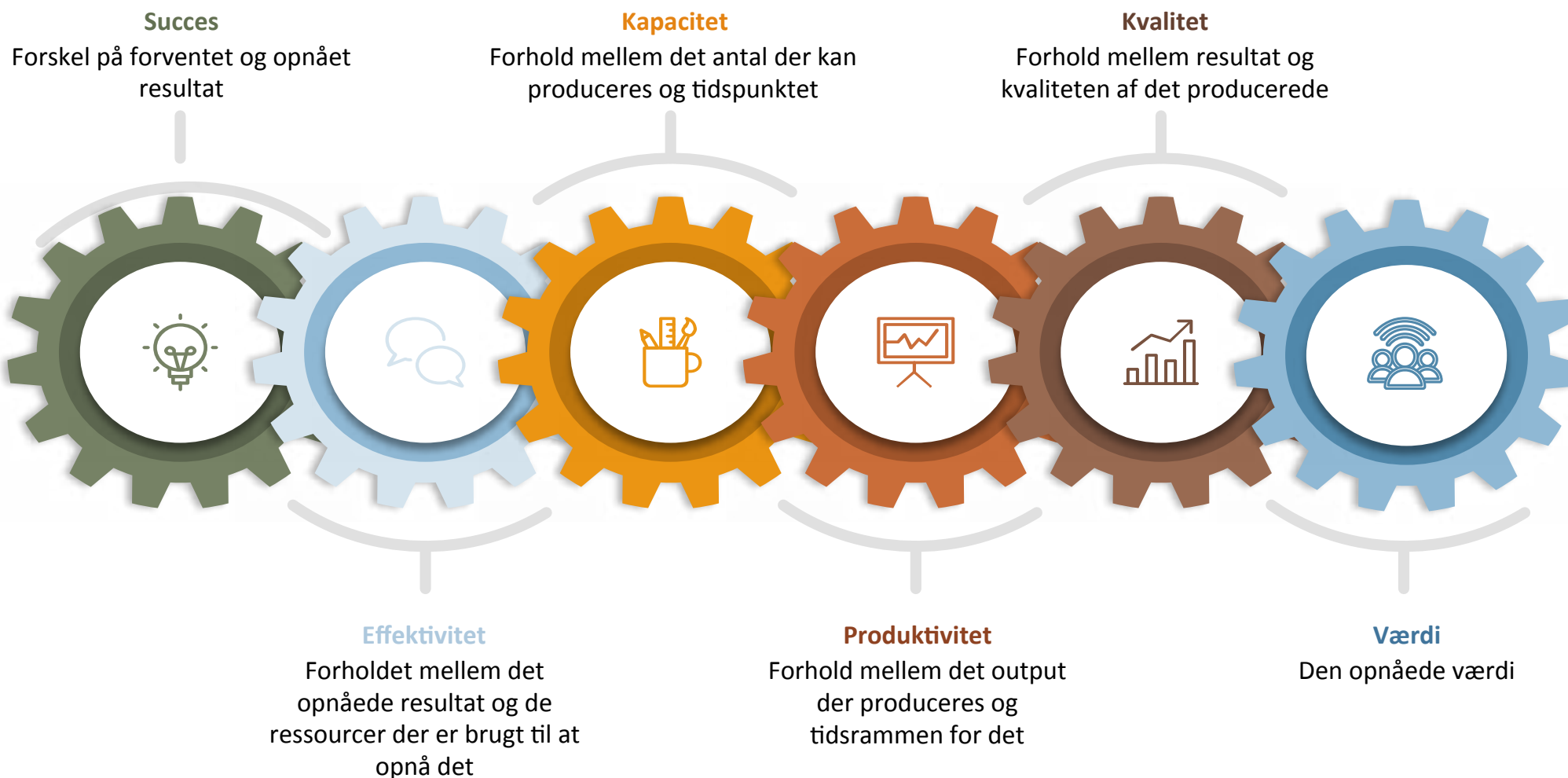
Realistisk

Målet skal hænge sammen med virkeligheden.

Tidsafgrænset

Det skal fremgå klart, hvornår målet skal være nået.

Metrikker - indikatorer



Udfyldes for hver procesindikator:

Index - værdi, der viser det opnåede resultat efter proces er gennemløbet

Mål - værdi, der viser det resultat vi gerne vil opnå i en forudbestemt periode

Tolerance - værdi der angiver tolerancegrænsen, hvis målet ikke nås. Værdier uden for dette toleranceområde indikerer, at processen er kritisk, og der skal træffes nogle foranstaltninger

Metrikker – eksempel på PPI'er

01

Succes:

Index:

Mål: Reducere tilbageløb med 35% efter hvidvask

Tolerance: -8%

02

Effektivitet:

Index:

Mål: Vi forventer at reducere rådgivers tid med 20%

Tolerance: -3%

03

Kapacitet:

Index:

Mål: Vi forventer at gennemføre 12 kundeoprettelser om ugen

Tolerance: -10%

04

Produktivitet:

Index:

Mål: Vi forventer at en rådgiver kan gennemføre 2 kundeoprettelser om ugen

Tolerance: 0%

05

Kvalitet:

Index:

Mål: Ud af 100 sager er 75% gennemført i henhold til målsætningen

Tolerance: -10%

06

Værdi:

Index:

Mål: 100 sager mere pr måned

Tolerance: -20%

07

ROI:

Index:

Mål: Opnået på 2 måneder

Tolerance: -15%



KSF vs. Metrikker

Kritiske succesfaktorer	Metrikker
Forbedring af Kundeoplevelse	Kapacitet, Kvalitet, Produktivitet, Værdi
Forretningsagilitet	Kapacitet, Produktivitet, Effektivitet
Højere effektivitet (tid og ressourcer)	Effektivitet
Øget indtjening	Succes, Kapacitet, Kvalitet, Effektivitet, Produktivitet, Værdi
Compliance	Succes, Kvalitet
Datakvalitet	Kvalitet