


Metriky v informatice

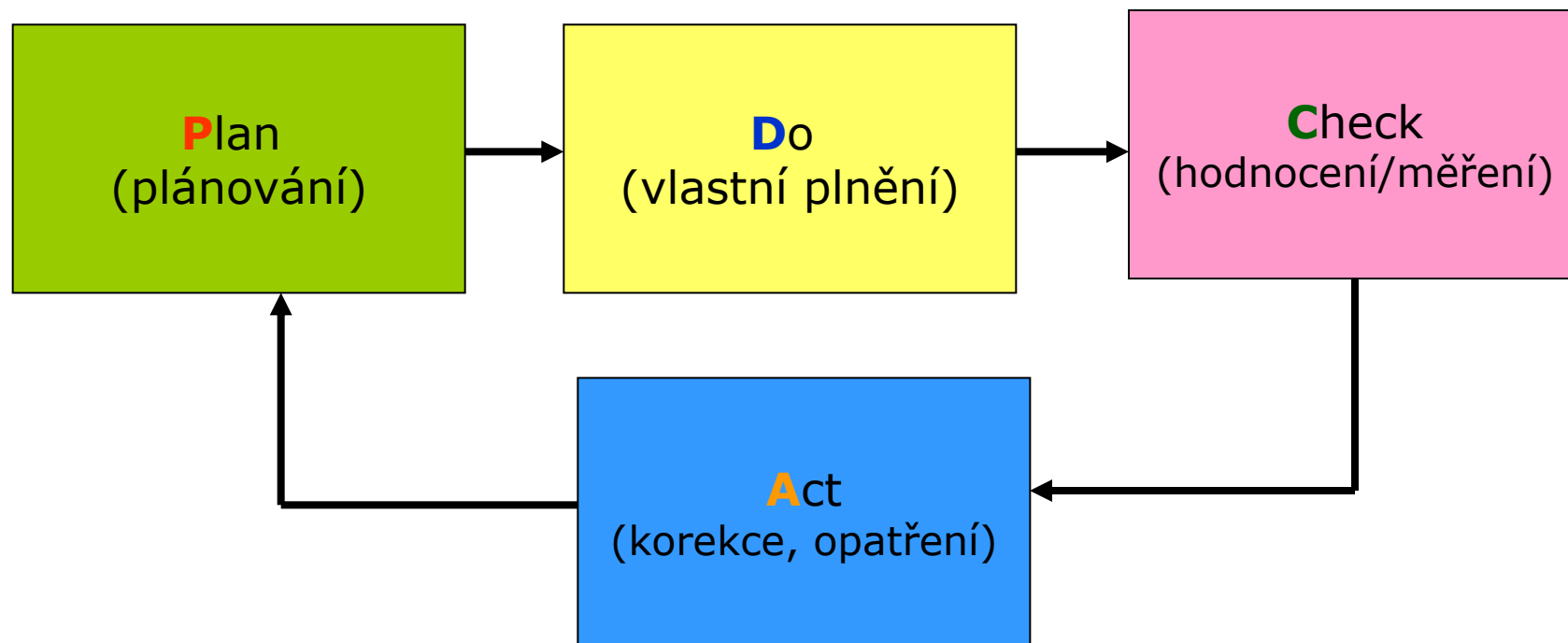


Jaromír Skorkovský

ESF MU

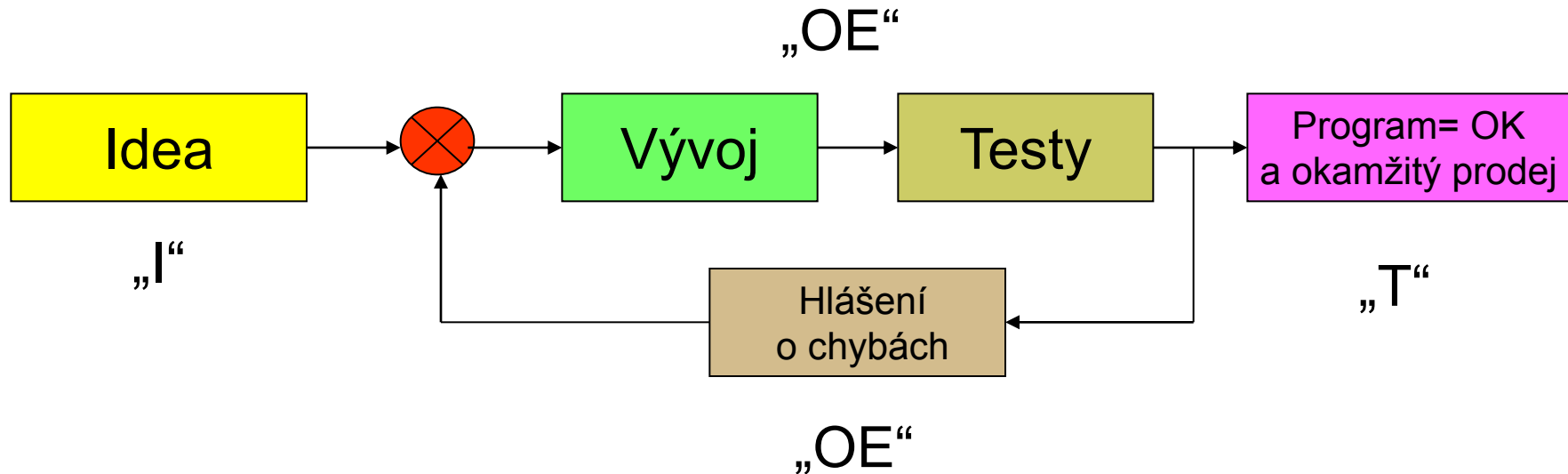
KAMI

Princip smyčky v řídicích procesech



Edwards Deming, ...Demingův princip : **PDCA**

Příklad na PDCA - vývoj programu (TOC)



Pro každou úroveň řízení (strategické, taktické i operativní existuje různá PDCA smyčka)

Fáze změny v podniku

Původní procesy (zisk, náklady, produktivita)



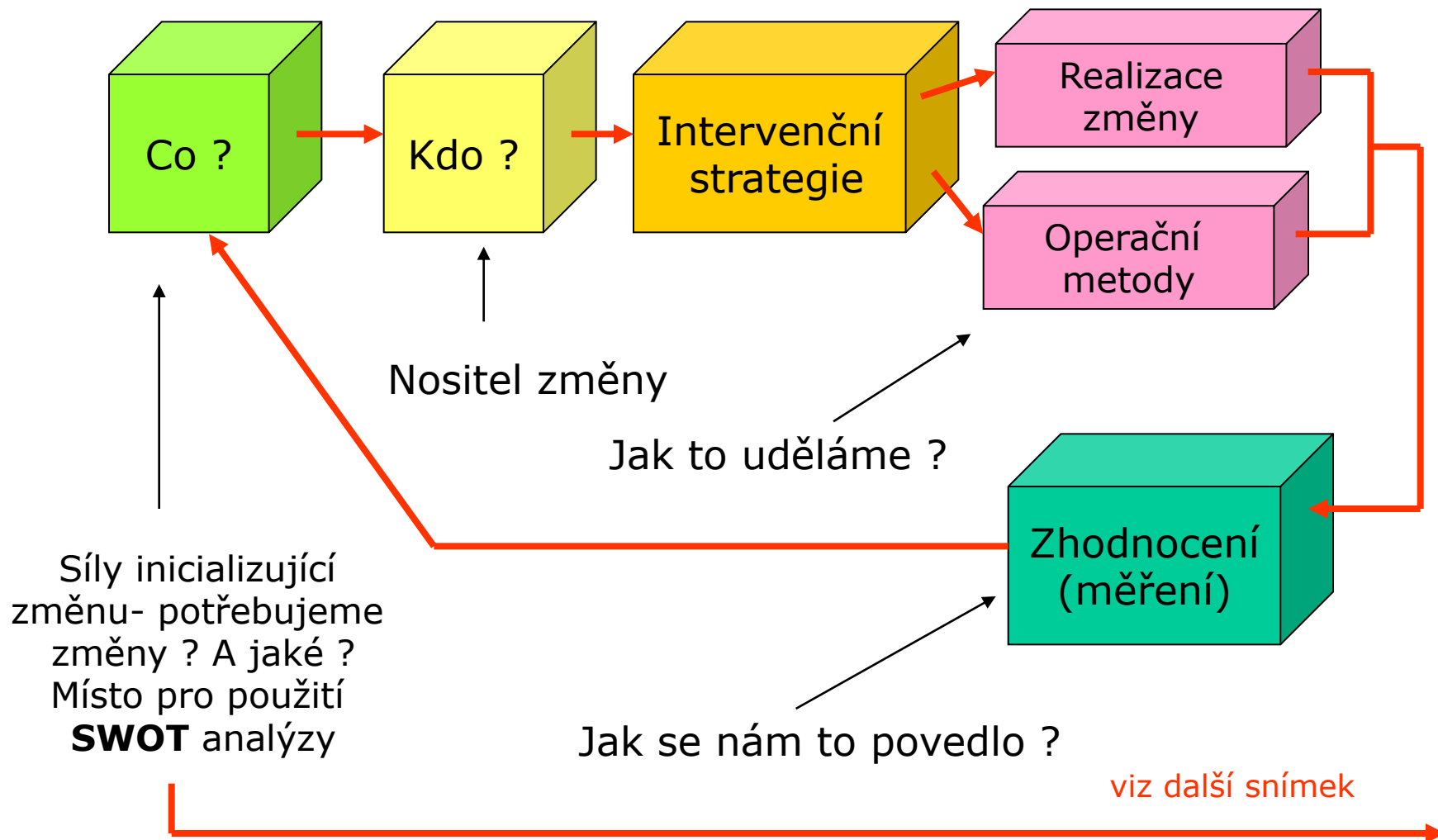
Zlepšené procesy

Fáze zmrazení
(fixace dosažených
výsledků a jejich měření)

Fáze rozmrazování
(příprava na změnu)

Projekt
řízení změny
intervence v systému

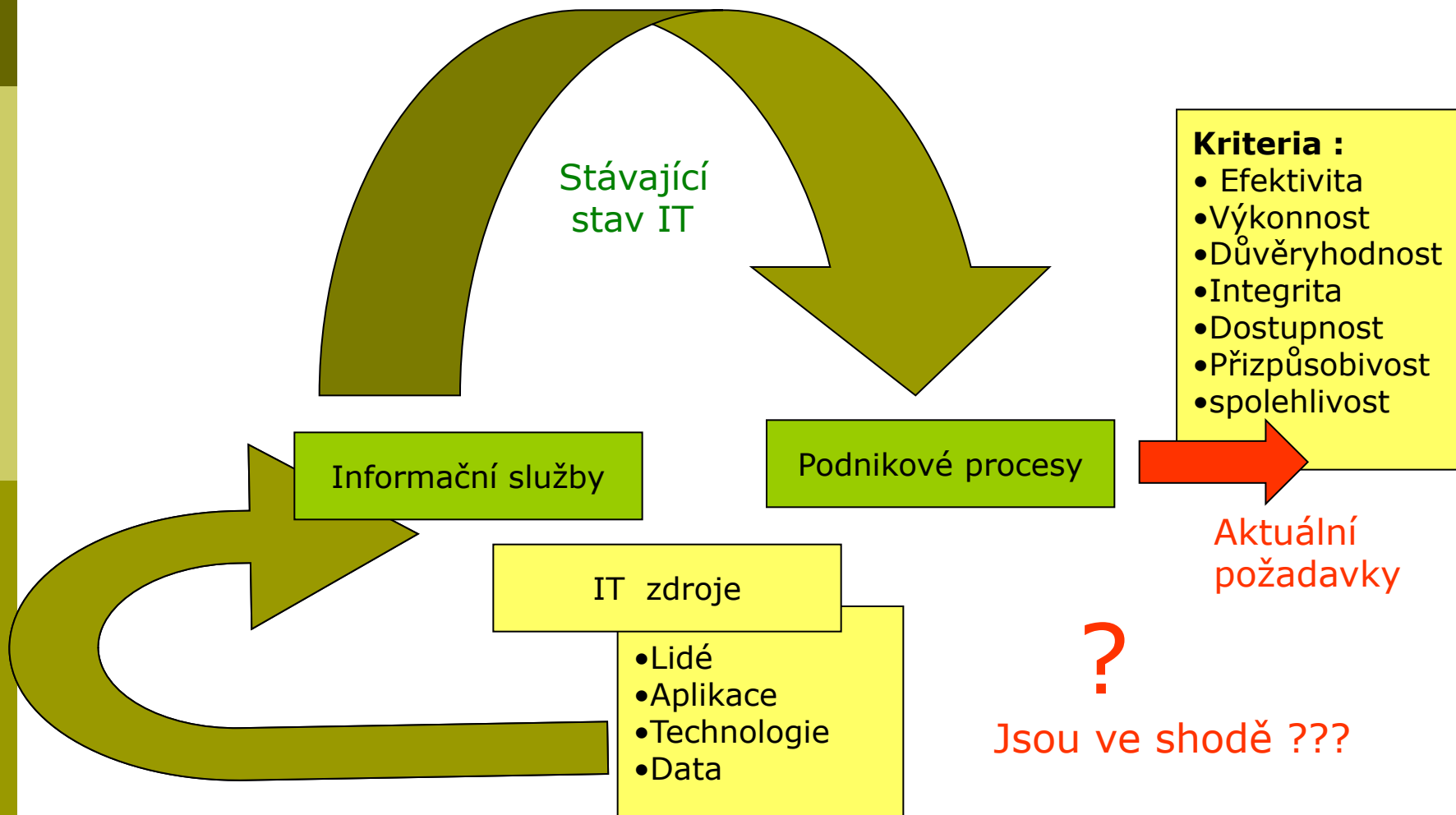
Model řízené změny



Výsledky analýzy pro určení inicializace změny

- **Vyhovující**
- **Uspokojivý** (můžeme počkat a řešit drobné problémy lokálními operativními zásahy)
- **Nevyhovující** – musí se iniciovat změny zásadního charakteru, aby hrozby a slabé stránky neměly z následek krach firmy

Vztah řízení podniku a informatiky



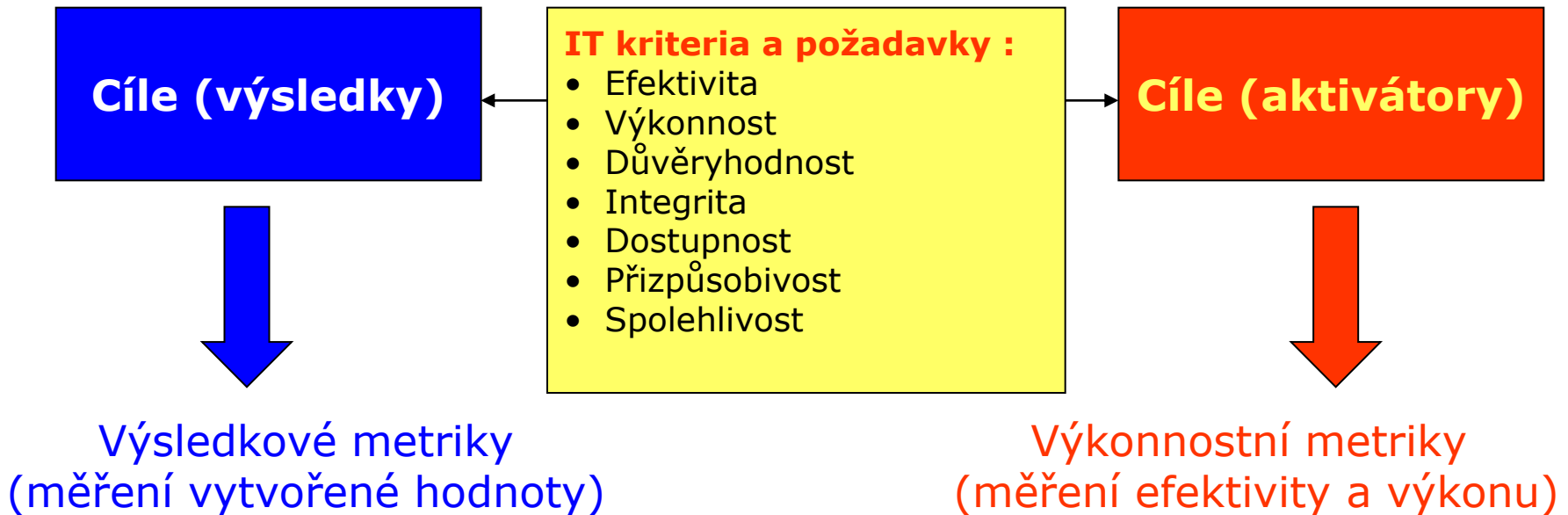
Řízení informatiky I

- Je efektivní tehdy, kdy IS/IT podporuje dosahování podnikatelských cílů
- Cíl má přiřazený zdroj a metriku jeho dosažení
- Tvrdé metriky výsledkového typu
- Měkké metriky (cíle a předpoklady-aktivátory)

Řízení informatiky II

Celopodniková (obchodní)
strategie

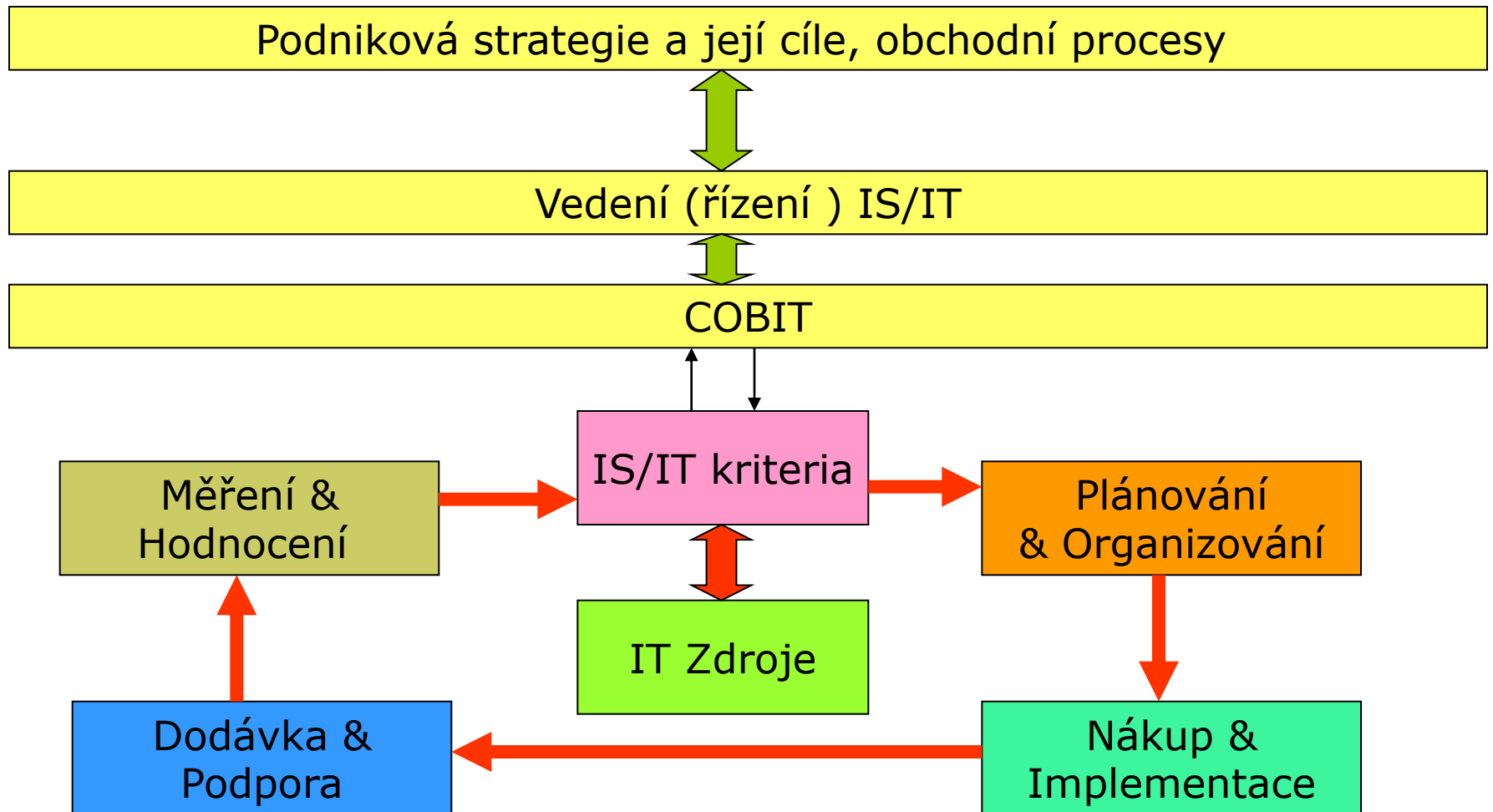
Informační technologie



Základním úspěchem měřitelnosti úspěchu IT spočívá v tom, IT není jediným aktivátorem, který přímo nebo zprostředkovaně ovlivňuje plnění cílů na podnikové úrovni. Příklad : IT je optimalizován, ale motivace pracovníků je špatná a plán se neplní. Je potřeba dekomponovat cíle pomocí BSC tak, aby aktivátory vlivu IT na obchod byly separovány od aktivátorů z oblasti personální politiky.

Metodologie COBIT

(Control Objectives for Information and Related Technology)



IS/IT kriteria (vybraná)

- efektivita
- výkonnost
- důvěryhodnost
- integrita
- dostupnost
- přizpůsobivost
- spolehlivost
- atd.

Plánování & Organizování (vybraná kritéria)

- definice strategického plánu IS/IT
- definice architektury
- determinace technologických trendů
- řízení IT/OS investic
- řízení lidských zdrojů
- řízení rizik
- řízení kvality

Nákup & Implementace (vybraná kritéria)

- řízení projektu
- nákup SW produktů
- nákup HW produktů
- vývoj a správa
- testy
- implementace
- akceptace
- řízení změn

Dodávka & Podpora (vybraná kritéria)

- definice a správa servisu
- správa služeb III. stran
- vzdělávání
- asistenční služba
- řízení mezních stavů a událostí
- správa dat

Měření & Hodnocení (vybraná kriteria)

- monitoring procesů
- ocenění dosažené úrovně řízení
- hodnocení

Metrika- definice

- Metoda měření a definovaný rozsah měření

- Metrika pro použití kvality a kvantity a finanční kategorie a jde i o ukazatel výkonnosti

- Metrika slouží jako nástroj vyhodnocení dosažení cílů jako např. :
 - úspěch a jeho faktory
 - kvalita řízení procesů
 - aktivity a jejich podpora pro dosažení cílů
 - výkonnost zdrojů

Tvrdé metriky

- Objektivně měřitelné ukazatele
- „Leg“ : výsledková metrika –dosažení cílů
- „Lead“ : zaměření na dosažení výkonnosti a podporu

Měkké metriky

- ❑ Slouží k měření a hodnocení úrovně infromatické podpory procesů **auditním způsobem**
- ❑ Míra plnění interních cílů
- ❑ Dosažení pozitivních efektů v IS/IT