

Stabilirea indicatorilor de performanță

1. Aspecte generale

Identificarea, culegerea și prelucrarea operativă a informației relevante despre starea și rezultatele diverselor operațiuni, procese, și tranzacții, spre a fi oferită în timp real persoanelor cheie (sau acelor care o folosesc în activitatea curentă) este esența procesului de monitorizare a activităților companiei.

Stabilirea indicatorilor trebuie să se coreleze în mod direct cu obiectivele fiecărui proces în parte și cu nevoile de raportare identificate în prealabil (în general) cu ocazia analizei la nivelul conducerii de vârf (la nivel strategic). Consultanții trebuie să proiecteze tablouri de bord ce au caracteristicile unor “tablouri vii”, valorificând avantajele comunicării vizuale, convertind informațiile numerice furnizate în diagrame și grafice sugestive.

Indicatorii de performanță pot fi identificați cu cea mai mare acuratețe în timpul proiectării proceselor, pregătind totodată și sursele de date necesare pentru monitorizarea, măsurarea și raportarea lor.

Principali indicatori de performanță ce îmbracă activitatea oricărei organizații se concentrează pe următoarele coordonate: calitatea, rapiditatea, siguranța livrării, flexibilitatea, costurile.

2. Stabilirea indicatorilor în activitatea de proiectare a proceselor organizationale

În esență procesul de definire și implementare a indicatorilor de performanță în orice organizație trebuie să țină cont de următoarea secvență:

2.1. Definiție strategie și obiective strategice

- Definiția principalelor obiective strategice ale companiei
- Cascadarea obiectivelor strategice principale pe departamente
- Realizarea “**Hartii strategice**” a companiei
- Definiția unor inițiative de atingere a obiectivelor

2.2. Identificare KPI

- Identificare KPI la nivel operațional/ departament

- Masurati in prezent
- Care pot fi masurati cu resursele/ sistemele disponibile
- Necesari
- Realizarea de “Fise KPI” pentru indicatorii selectati structurate in 3 sectiuni:
 - Monitorizare
 - Implementare
 - Control: cum poate fi controlata valoarea (actiuni concrete care se pot intreprinde, cu cel mai mare impact in atingerea pragului stabilit)

2.3. Monitorizare si masurare KPI

- Definirea procesului de colectare a datelor
- Definirea procesului de monitorizare
 - frecventa masurarii KPI
 - roluri si responsabilitati
 - planificarea masurarii KPI
 - tip raportare KPI (raport sintetic/ tablou de bord)

2.4. Implementare KPI

- Analiza rezultatelor KPI si compararea cu tintele stabilite
- Corelare cu sistemul de recompensare
- “Fine-tuning”- ajustare tinte si definire initiative pentru imbunatirea sistemului de masurare a performantei (procese, personal, sisteme IT, ...)
- Realizare template Dashboard si template rapoarte sintetice si analitice de monitorizare