

Оперативный Мониторинг: Мониторинг Производительности

Руководство HR-менеджера

Методическое руководство представляет собой пошаговую инструкцию по проведению Мониторинга Производительности Персонала. Мониторинг Производительности позволяет получать информацию о производительности сотрудников (отделов, организаций) в различных видах:

- в виде светофоров производительности, интенсивности¹ и достоверности², индексов производительности, изменения индекса производительности. Светофоры размещаются на схемах, представляющих бизнес-процессы или организационную структуру предприятия;
- в виде цветных ленточных диаграмм, привязанных к единой временной шкале;
- в виде интегральных показателей производительности труда в организации и/или показателей эффективности бизнес-процессов в виде цветных индикаторов.

Светофор – это экспертная оценка производительности (интенсивности, достоверности) работы сотрудника (отдела, департамента, организации) за определенный период времени, принимающая пять значений: хорошо, допустимо, требует внимания, на грани, плохо.

Индекс Производительности (интенсивности, достоверности) (в процентах) – доля времени, в течение которого соответствующий Светофор имеет значение «хорошо» (зеленый цвет). Как правило, индекс рассчитывается за рабочий день. Изменение Индекса Производительности (интенсивности, достоверности) (в процентах) – насколько в данный момент времени (минуту, 15 минут, час и т. д.) изменилось значение индекса. Изменение может быть положительным и отрицательным.

Мониторинг Производительности является частью Оперативного Мониторинга персонала.

Для проведения Мониторинга Производительности используются программы SLA-ON™ Operations и SLA-ON Probe.

В руководстве рассматриваются следующие функции:

1. [Запуск программы SLA-ON™ Operations.](#)
2. [Базовый мониторинг.](#)
3. [Диаграмма производительности.](#)
4. [Интегральный мониторинг.](#)

¹ Интенсивность – скорость работы сотрудника с клавиатурой и мышью компьютера.

² Достоверность – соответствие активного бизнес-приложения бизнес-операции, которую сотрудник выполняет в данный момент.

5. [Просмотр подробной информации о светофоре.](#)

Мониторинг Активности Персонала поддерживается следующими моделями Гамбургского Счета: №3, №4, №5.

1. Запуск программы SLA-ON™ Operations

В меню Пуск (Start) выберите пункт Программы -> PROLAN -> SLA-ON Operations NMP (Programs -> PROLAN -> SLA-ON Operations NPM)
(см. Рис. 1)

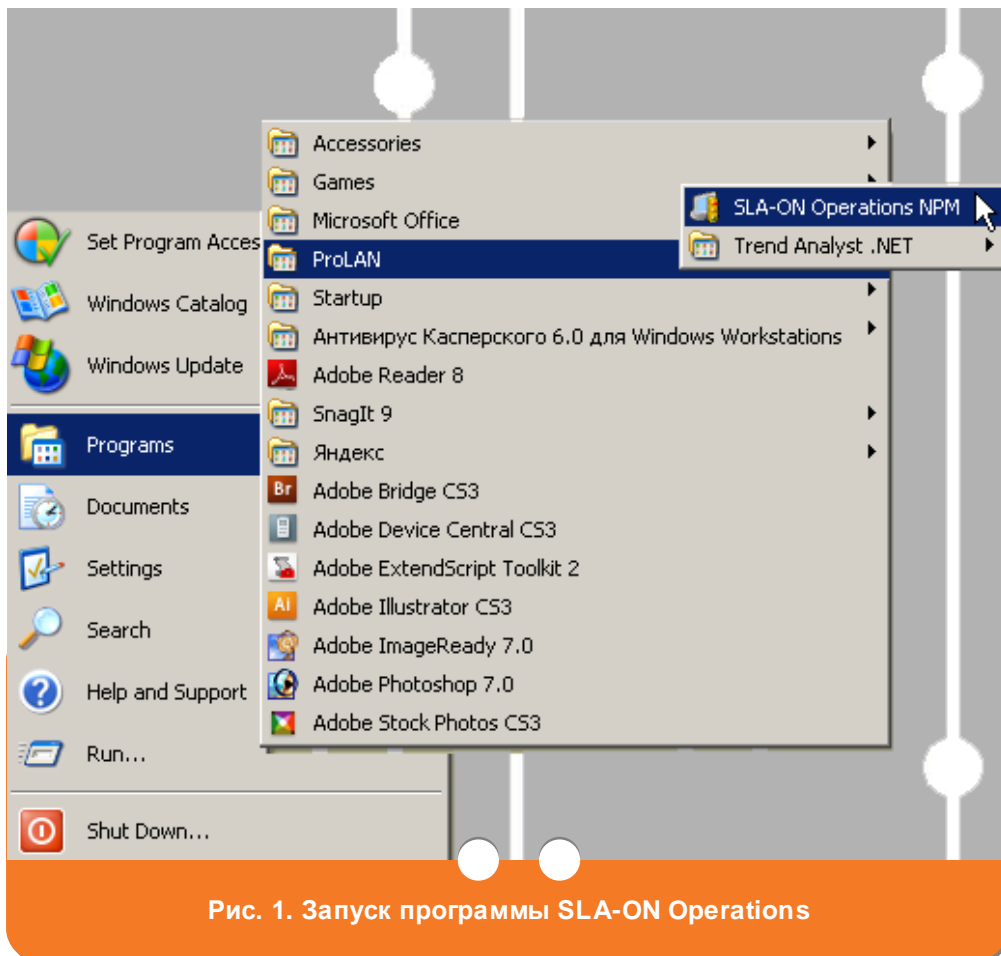


Рис. 1. Запуск программы SLA-ON Operations

На вашем экране появится главное окно программы SLA-ON™ Operations (см. Рис. 2).

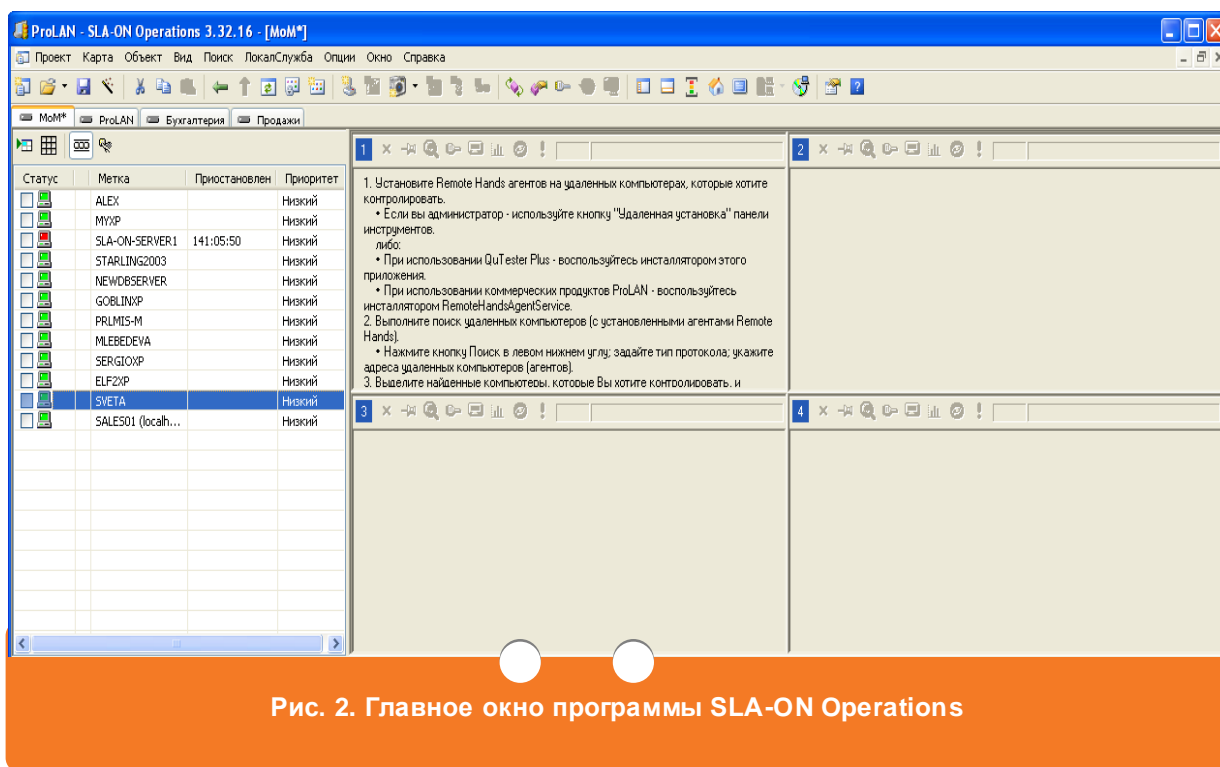




Рис. 2. Главное окно программы SLA-ON Operations

2. Базовый мониторинг производительности

После [запуска программы SLA-ON™ Operations](#), находясь в главном окне перейдите на закладку с названием того бизнес-процесса, показатели которого (производительность, интенсивность, достоверность) необходимо проконтролировать (например, организация кадрового учета, управление складской системой) (см. Рис. 3). На закладке будет представлена схема

бизнес-процесса. На схеме бизнес-процесса значками³  и  будут отображены сотрудники, участвующие в бизнес-процессе, а также соответствующие им светофоры производительности, интенсивности и достоверности. Цвета светофоров соответствуют следующим значениям:

- красный – плохо;
- красный с желтым – на грани;

³ Неактивные пользователи отображаются значками  и .

- желтый – требует внимания;
- желтый с зеленым – допустимо;
- зеленый – хорошо;
- серый – нет данных.

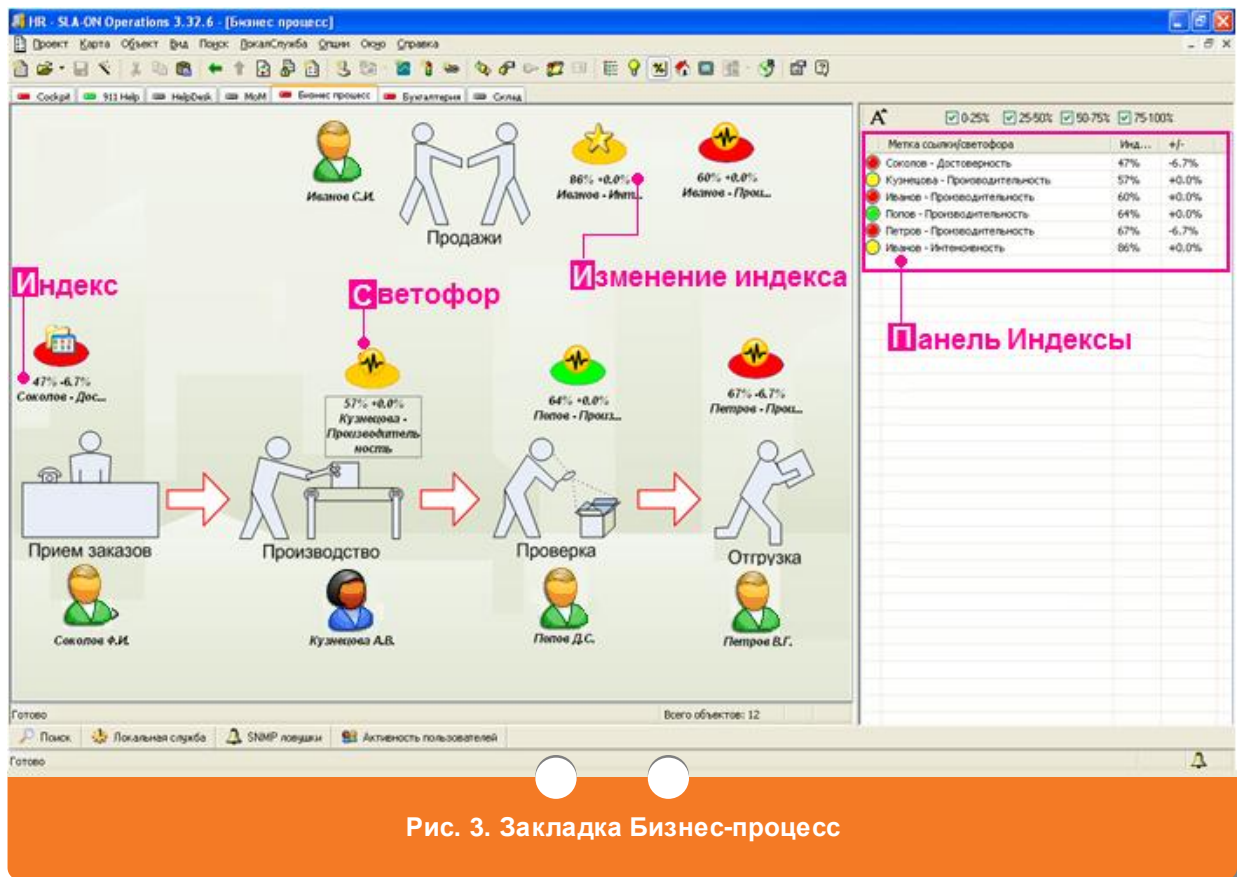


Рис. 3. Закладка Бизнес-процесс

Под светофором указывается индекс (в процентах) производительности, интенсивности или достоверности, а также величина изменения индекса (в процентах).

В панели **Индексы** (см. Рис. 3) данные по светофорам представлены в виде таблицы. В таблице отображаются:

- цвет светофора;
- фамилия сотрудника, участвующего в бизнес-процессе и название характеристики бизнес-процесса (производительность, интенсивность, достоверность), для которой отображается светофор (поле **Метка ссылки/светофора**);
- индекс светофора (в процентах) (поле **Индекс**);
- величина изменения индекса (в процентах) и знак изменения индекса («+» или «-», «+» соответствует увеличению индекса, а «-» – уменьшению) (поле **+/-**).

По умолчанию в панели **Индексы** (см. Рис. 3) выводятся индексы со значениями от 0 до 100 процентов.

- Для того чтобы просмотреть светофоры с индексами, значения которых лежат в интервале от 0 до 25 процентов, снимите галочки в полях **25-50%**, **50-75%**, **75-100%**.
- Для того чтобы просмотреть светофоры с индексами, значения которых лежат в интервале от 25 до 50 процентов, снимите галочки в полях **0-25%**, **50-75%**, **75-100%**.
- Для того чтобы просмотреть светофоры с индексами, значения которых лежат в интервале от 50 до 75 процентов, снимите галочки в полях **0-25%**, **25-50%**, **75-100%**.
- Для того чтобы просмотреть светофоры с индексами, значения которых лежат в интервале от 75 до 100 процентов, снимите галочки в полях **0-25%**, **25-50%**, **50-75%**.

Для увеличения размера шрифта в панели **Светофоры** (см. Рис. 3) нажмите кнопку **A**. Панель примет вид, представленный на Рис. 4.



Метка ссылки/светофора	Индекс	+/-
 Лебедев Интенсивность	55%	+0.0%
 Илуцкий Интенсивность	88%	+0.0%

Рис. 4. Панель Светофоры. Увеличенный шрифт

[Для просмотра подробной информации о светофоре](#), нажмите правой кнопкой мыши на светофор и в появившемся меню выберите пункт **История светофоров** (см. Рис. 5).

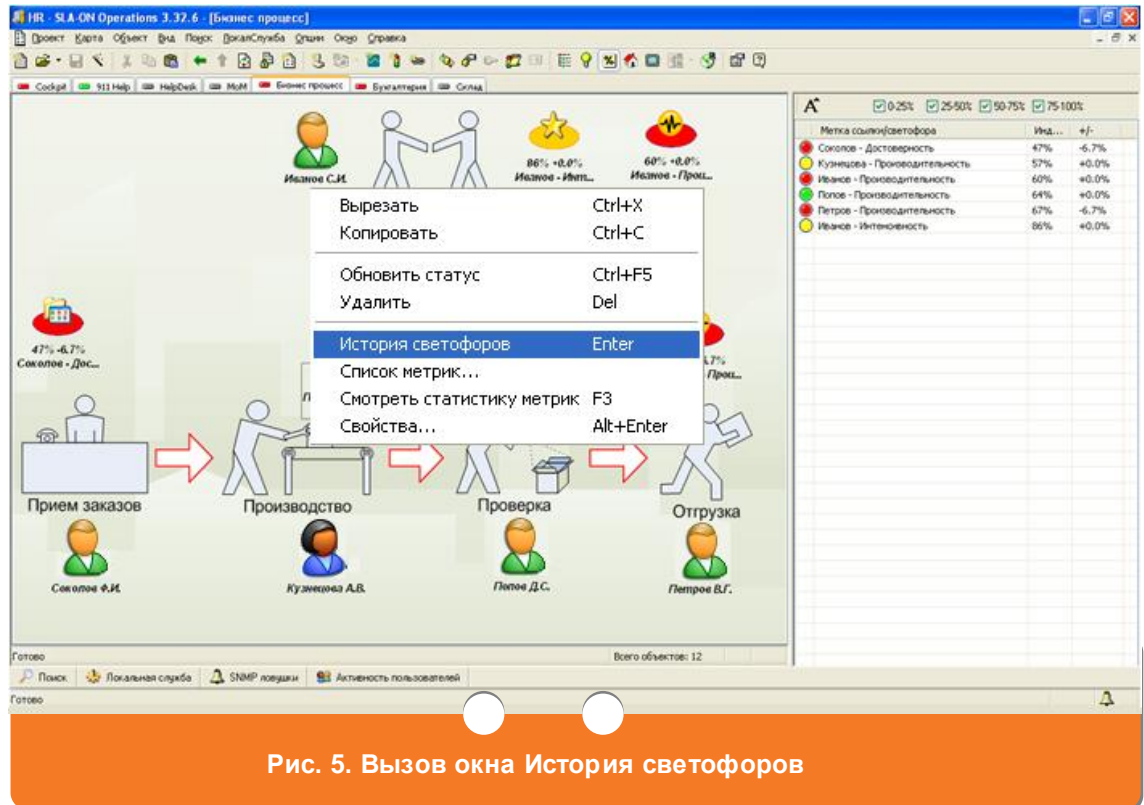


Рис. 5. Вызов окна История светофоров

3. Диаграмма производительности

После [запуска программы SLA-ON™ Operations](#), находясь в главном окне (см. Рис. 2), перейдите на закладку **Сockpit** (см. Рис. 6). На закладке Вы увидите информацию о светофорах производительности, интенсивности и достоверности бизнес-процесса, представленную в виде цветных ленточных диаграмм. Каждый «квадратик» диаграммы соответствует определенному промежутку времени. Цвет «квадратика» показывает значение светофора в этот промежуток времени:

- красный – плохо;
- красный с желтым – на грани;
- желтый – требует внимания;
- желтый с зеленым – допустимо;
- зеленый – хорошо;
- серый – нет данных.

При наведении указателя мыши (курсора) на «квадратик» диаграммы отображается время, которому соответствует это значение светофора.

Для просмотра информации о светофоре установите курсор мыши на требуемый «квадратик» диаграммы.

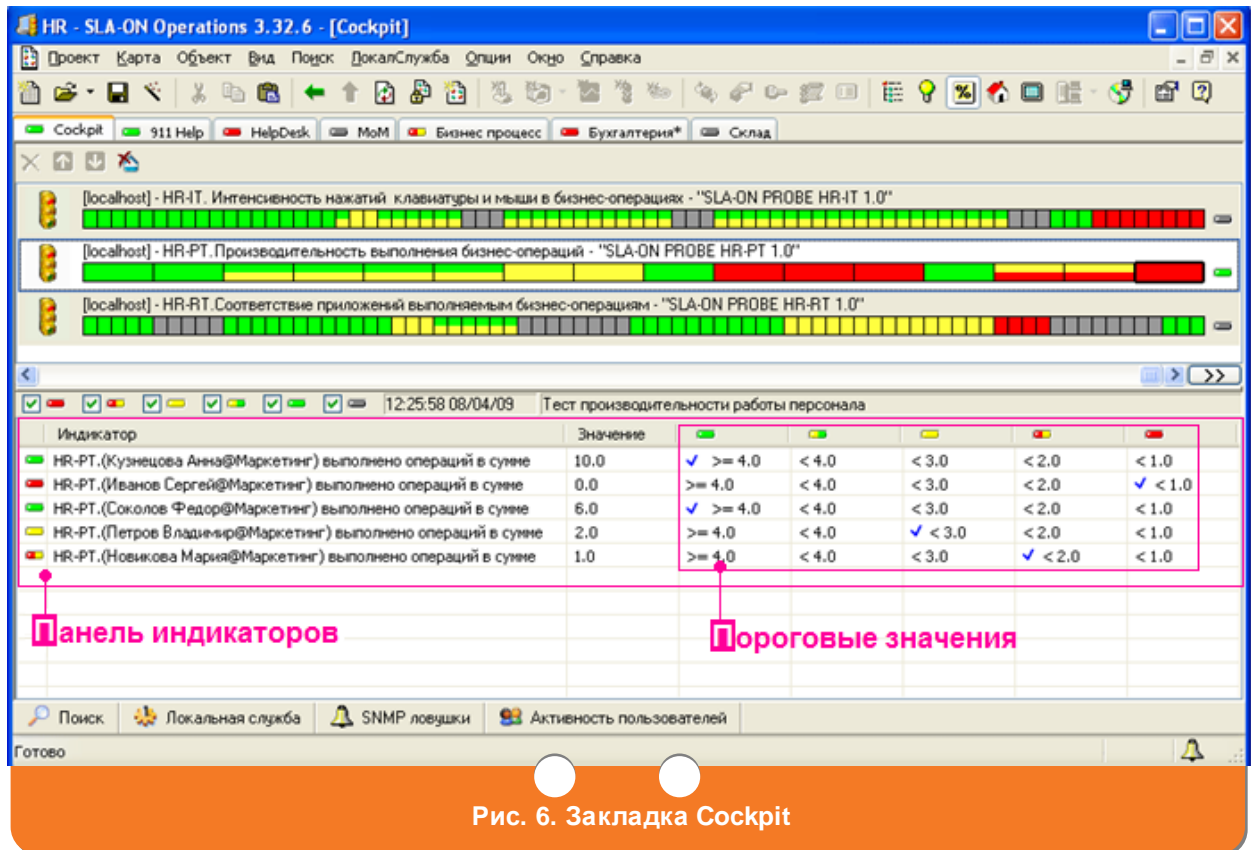


Рис. 6. Закладка Cockpit

















В панели индикаторов (см. Рис. 6) Вы увидите подробную информацию для выбранного светофора:

- фамилию и имя сотрудника, участвующего в бизнес-процессе, название отдела, в котором он работает, и цвет индикатора для этого сотрудника (поле **Индикатор**);
- текущее значение индикатора для каждого сотрудника (поле **Значение**);
- таблицу пороговых значений светофора, с указанием (значок ✓) в какой интервал попадает значение индикатора каждого сотрудника (блок **Пороговые значения**).

Значение светофора характеристики бизнес-процесса (производительности, интенсивности, достоверности) рассчитывается как наихудшее из значений индикаторов сотрудников, участвующих в бизнес-процессе.

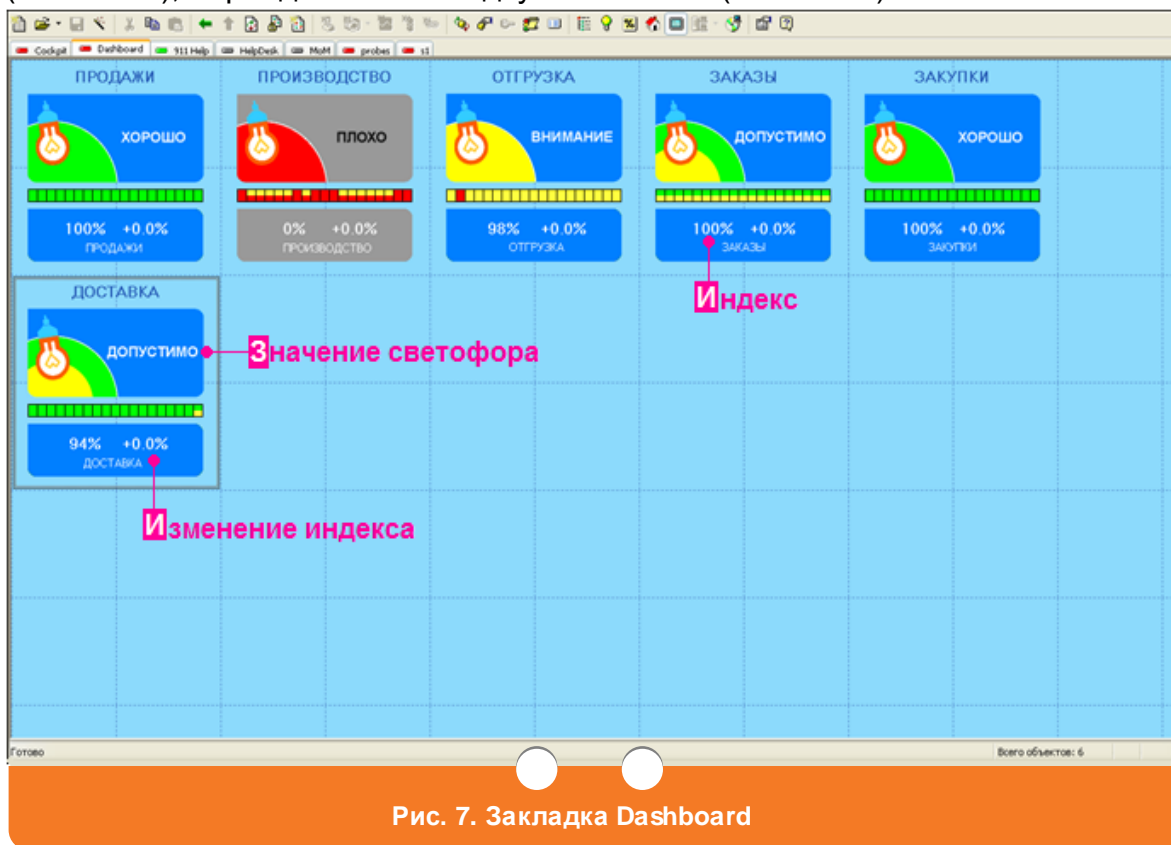
По умолчанию в панели индикаторов (см. Рис. 6) отображаются индикаторы со всеми значениями.

- Для того чтобы просмотреть индикаторы только со значением «плохо» (красный), снимите галочки в полях , , , , .

- Для того чтобы, просмотреть индикаторы только со значением «на грани» (красный с желтым), снимите галочки в полях , , , .
- Для того чтобы просмотреть индикаторы только со значением «требуется внимания» (желтый), снимите галочки в полях , , , .
- Для того чтобы просмотреть индикаторы только со значением «допустимо» (желтый с зеленым), снимите галочки в полях , , , .
- Для того чтобы просмотреть индикаторы только со значением «хорошо» (зеленый), снимите галочки в полях , , , .

4. Интегральный мониторинг

После [запуска программы SLA-ON™ Operations](#), находясь в главном окне (см. Рис. 2), перейдите на закладку **Dashboard** (см. Рис. 7).



На закладке вы увидите интегральные показатели производительности труда в организации и/или показатели эффективности бизнес-процессов в виде цветных индикаторов. Для каждого этапа бизнес-процесса отображаются следующие данные:

- значения светофора (красный – плохо, красный с желтым – на грани; желтый – требует внимания; желтый с зеленым – допустимо; зеленый – хорошо; серый – нет данных);
- индекс светофора (в процентах);
- изменение индекса (в процентах) и знак изменения индекса («+» или «-»).

Для просмотра подробной информации о светофоре выберите светофор и нажмите правую кнопку мыши. В появившемся меню (см. Рис. 8) выберите пункт **История светофоров**.

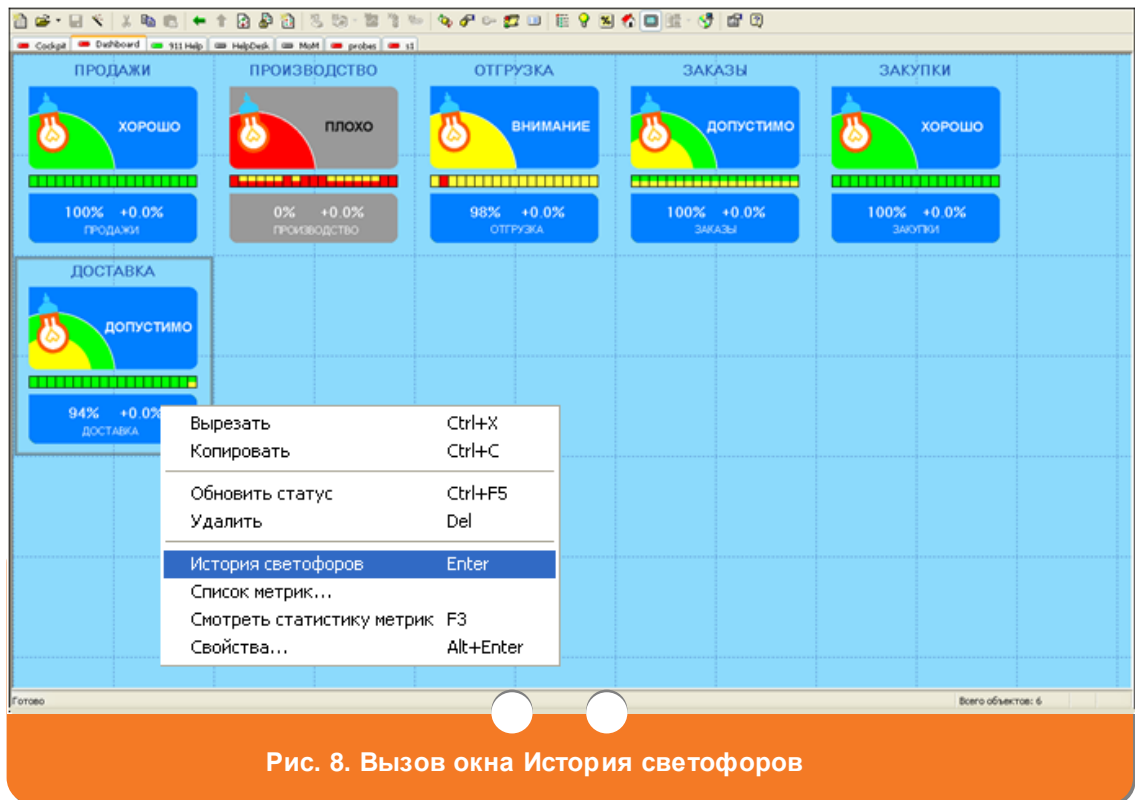


Рис. 8. Вызов окна История светофоров

5. Просмотр подробной информации о светофоре

Для просмотра подробной информации о светофоре выберите требуемый светофор на закладке **Dashboard** (см. Рис. 7) или на закладке **Бизнес-процесс** (см. Рис. 3) и нажмите правую кнопку мыши. В открывшемся меню выберите пункт **История светофоров**. На экране появится окно **История светофоров** (см. Рис. 9) В окне **История светофора** отобразится подробная информация о светофоре, представленная в виде цветной ленточной диаграммы. Каждый «квадратик» диаграммы соответствует определенному промежутку времени. Выберите «квадратик» диаграммы, установив на него курсор. Вы увидите следующую информацию о светофоре:

- фамилию и имя сотрудника, участвующего в бизнес-процессе, и цвет индикатора для этого сотрудника (поле **Имя метрики**);
- какой характеристики бизнес-процесса (интенсивности, достоверности или производительности) соответствует данный индикатор (поле **Имя метрики**);
- значение индикатора (поле **Значение**);
- пороговые значения светофора с указанием (значок ✓) в какой интервал попадает значение индикатора каждого сотрудника (блок **Пороговые значения**).

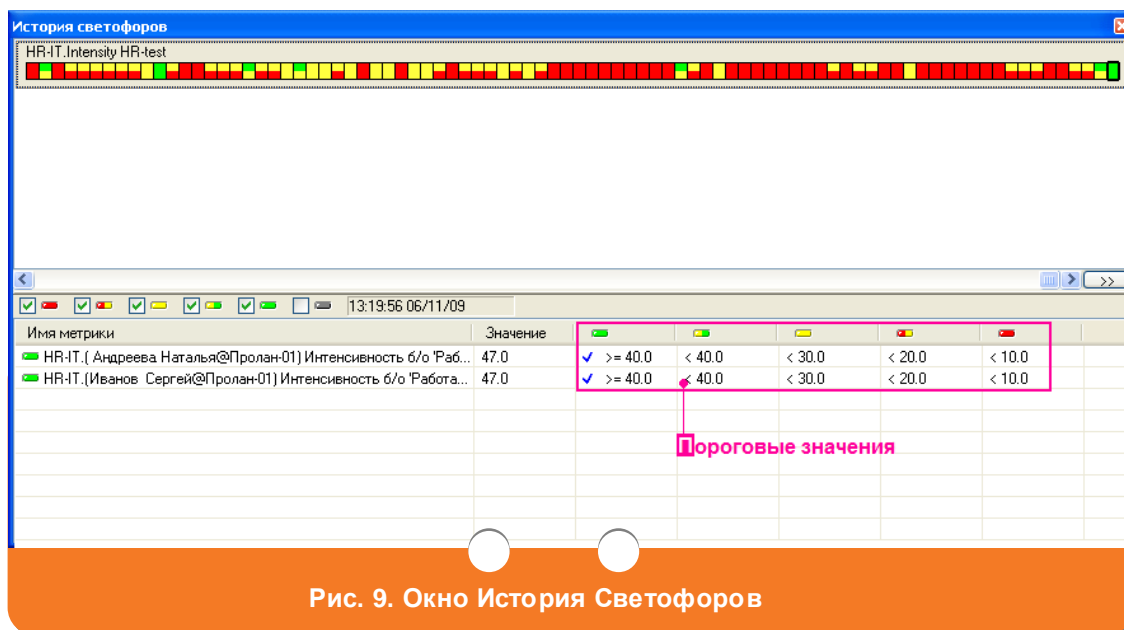


Рис. 9. Окно История Светофоров