



ManualMaster White Paper

Prestatie Indicatoren

Met de inzet van Prestatie Indicatoren krijgt u een beter inzicht in de kwaliteit en effectiviteit van uw processen en procedures. In dit document beschrijven wij de werking van ManualMaster Prestatie Indicatoren nader voor u.

Inhoudsopgave

Inleiding	1
Inhoudsopgave	1
Wijze van realisatie	1
Werking ManualMaster Prestatie Indicatoren.....	1
De documentbeheerder	2
De intranetgebruiker	2
De Scheduler.....	2
Wat ziet de documentbeheerder?	2
Wat ziet de intranetgebruiker?	3
Wat ziet u aan de scheduler?	3
Referenties.....	4

Wijze van realisatie

In 2004 is er voor gekozen om ManualMaster Prestatie Indicatoren te ontwikkelen in samenwerking met meerdere ManualMaster gebruikers. De centrale gedachte aan het begin van het ontwikkeltraject was, dat de module door iedere ManualMaster gebruiker onafhankelijk van de aard van de organisatie kan worden ingezet.

Doordat de gebruikers werkzaam zijn in diverse branches is er een goed praktijkbeeld geschetst van de diverse mogelijkheden die een dergelijke module zou moeten bevatten. Daarnaast is er binnen de organisaties een grote verscheidenheid aanwezig van digitale informatiesystemen en wordt er gebruik gemaakt van diverse automatisering technieken.

Werking ManualMaster Prestatie Indicatoren

Om de werking van ManualMaster Prestatie Indicatoren nader aan u te kunnen toelichten is het noodzakelijk om te realiseren, dat er meerdere personen en rollen betrokken zijn bij zowel de implementatie bij als het gebruiken van deze module. De diverse personen en rollen zullen hieronder nader aan u worden toegelicht.



De documentbeheerder

De ManualMaster gebruiker(documentbeheerder) is in staat om in ManualMaster de volgende gegevens vast te leggen, te onderhouden en te publiceren:

- Prestatie Indicatoren;
- (Aanvullende) WebForms ten behoeve van de datacollectie;
- Dashboard documenten;

De intranetgebruiker

De medewerkers, die via het intranet in aanraking komen met ManualMaster Prestatie Indicatoren worden hiermee op de volgende wijze geconfronteerd:

- Inzien van actuele waarden en trendwaarden van Prestatie Indicatoren(dashboard);
- Ingeven van niet vastgelegde waarden van indicatoren (WebForms);

De Scheduler

De scheduler (dataverzamelaar) is een rol, die enkel en alleen van technische aard is en zodoende eenmalig geconfigureerd dient te worden. Op de achtergrond zorgt de scheduler namelijk niet alleen voor het automatisch verzamelen van alle benodigde informatie, maar tegelijkertijd vindt er ook een validatie plaats van de aangeboden informatie.

De scheduler is in staat om:

- Informatie te verzamelen uit alle mogelijke vormen van bestandsopslag;
- Berekeningen uit te voeren op basis van waarden van Prestatie Indicatoren;

Wat ziet de documentbeheerder?

De documentbeheerder moet in staat worden gesteld om de weergave van Prestatie Indicatoren in te geven en te onderhouden. In de onderstaande figuren ziet u hiervan een tweetal voorbeelden.



Van document- en kwaliteitsbeheer naar Business Process Management

Prestatie Indicatoren

- Techniek (groep)
 - 1 x per week (schedule)
 - 0100 PI's Techniek (webform)
 - PI 1: Openstaande supports (PI)**
 - Periode vanaf 1-1-2004 (Doelstelling)
 - Periode juni juli (Doelstelling)
 - PI 2 Nieuwe Supports (PI)
 - SupportQuery
 - Doorlooptijd Supports (PI)
 - Berekeningen
 - PI 5 Gemiddelde doorlooptijd (berekening)
- 1 x per maand (schedule)
- Commercie (groep)

Prestatie Indicator

Id 1 Status **Bewijzigd** Huidige waarde █

Naam Openstaande Supports Per 12 nov 2004 14:20

Beschrijving Deze prestatieindicator geeft het aantal openstaande supports aan.

Datatype Numeriek Numeriek, tekst

Min/Max waarde 0 999999

Bewaar Historie 1 Jaar Jaar, maand, week, dag

Veld/Berekening OpenStaandeSupports Webform veld of Query veld of berekening

Prestatie Indicatoren

- Techniek (groep)
 - 1 x per week (schedule)
 - 0100 PI's Techniek (webform)
 - PI 1: Openstaande supports (PI)**
 - Periode vanaf 1-1-2004 (Doelstelling)
 - Periode juni juli (Doelstelling)
 - PI 2 Nieuwe Supports (PI)
 - SupportQuery
 - Doorlooptijd Supports (PI)
 - Berekeningen
 - PI 5 Gemiddelde doorlooptijd (berekening)
- 1 x per maand (schedule)
- Commercie (groep)

Doelstelling

Vanaf 1-1-2004

T/m 31-12-9999 Jaarlijks

Min correct 20 Doelstelling 30

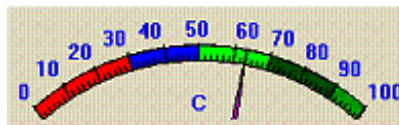
Max correct 40

Wat ziet de intranetgebruiker?

De intranetgebruiker benadert het digitale handboek via het intranet. Door middel van het klikken op een document of een proces wordt de intranetgebruiker in staat gesteld om direct de waarden van een of meerdere indicatoren of een volledig dashboard in te zien. Uiteraard is het ook mogelijk om direct de waarden van een of meerder indicatoren in te zien zonder dat er eerst op meerdere documenten of processen hoeft te worden geklikt.

Naast de bovenstaande mogelijkheden is het ook mogelijk om direct op functie of op afdelingsniveau gesorteerd de juiste indicatoren in te zien.

In de hiernavolgende figuur ziet u hiervan een voorbeeld.



Door te dubbelklikken op het getoonde dashboard is het mogelijk om van de gekozen indicatoren de historische ofte wel de trendwaarden in te zien.

Wat ziet u aan de scheduler?

Zoals aangegeven zorgt de scheduler er voor, dat de waarden die nodig zijn om een Prestatie Indicator te tonen worden verzameld. In de hiernavolgende figuren ziet u hiervan een tweetal voorbeelden opgenomen.



Van document- en kwaliteitsbeheer naar Business Process Management

The screenshot shows the 'Prestatie Indicatoren' window with a tree view on the left. The tree is expanded to show '1 x per week (schedule)' under 'Techniek (groep)'. Below the tree, there are configuration options for 'Occurs' (Daily, Weekly, Monthly, Request), 'Weekly' (Every 1 week(s) on: Mon, Tue, Wed, Thur, Fri, Sat, Sun), 'Daily frequency' (Occurs once at 0:00:00, Starting at 0:00:00, Occurs every: 1 Hour(s), Ending at 23:59:59), and 'Duration' (Start date: 10-11-2004).

The screenshot shows the 'Prestatie Indicatoren' window with the 'SupportQuery' configuration. The 'Query' field contains the following SQL query:

```
SELECT AVG(doorlooptijd)
FROM OpgelosteSupports
WHERE status = 1
```

Referenties

Het grote voordeel van de huidige werkwijze, namelijk samen met gebruikers een nieuwe module realiseren is dat er vanaf de eerste versie van ManualMaster Prestatie Indicatoren direct ervaren referentiepunten zijn waarmee u in contact kunt komen wanneer u de werking in de praktijk wilt bekijken.