

# Metriky v informatice



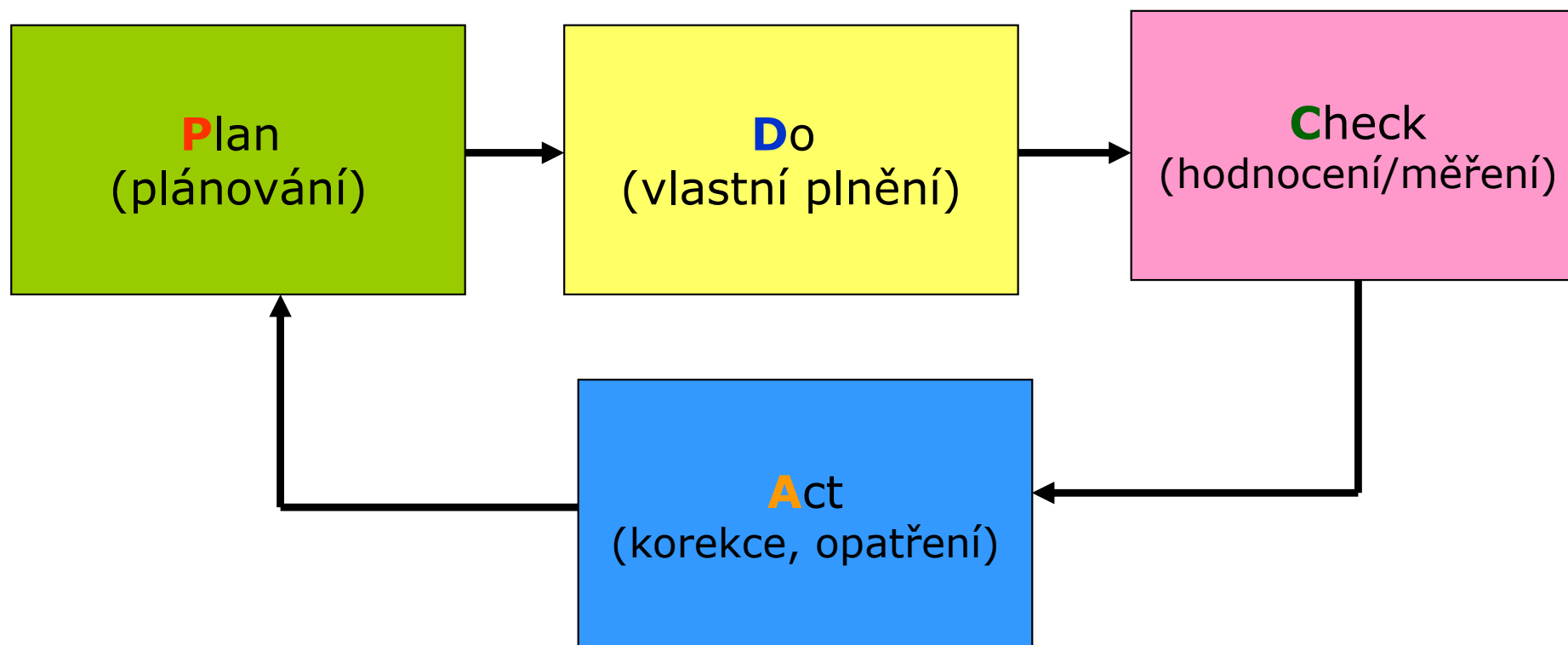
Jaromír Skorkovský

ESF MU

KAMI

# Princip smyčky v řídicích procesech

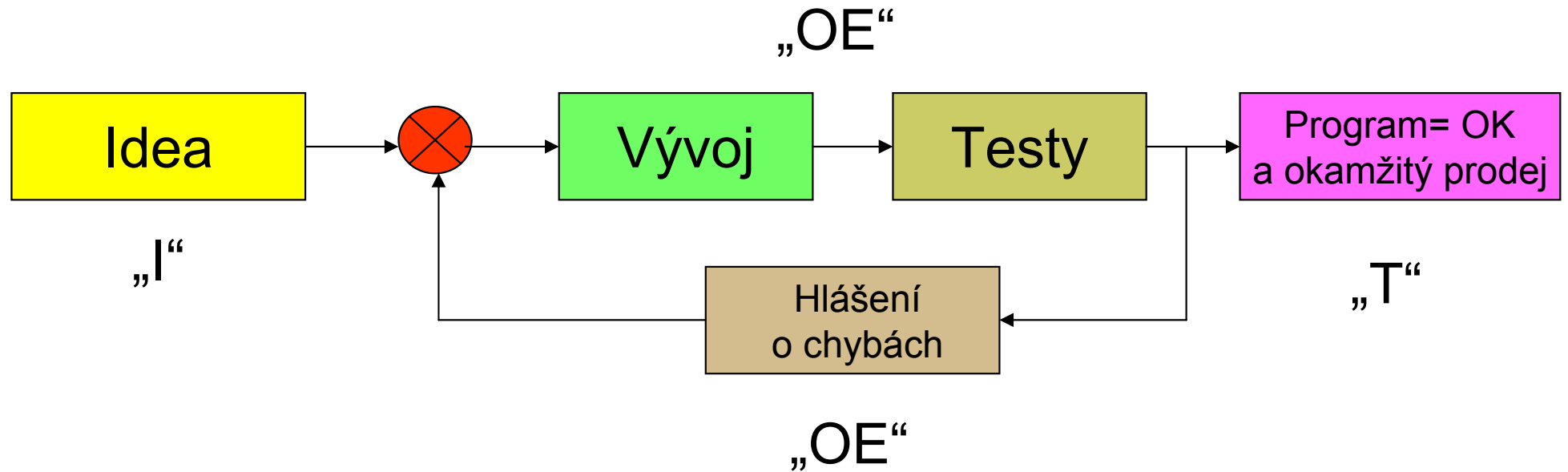
---



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

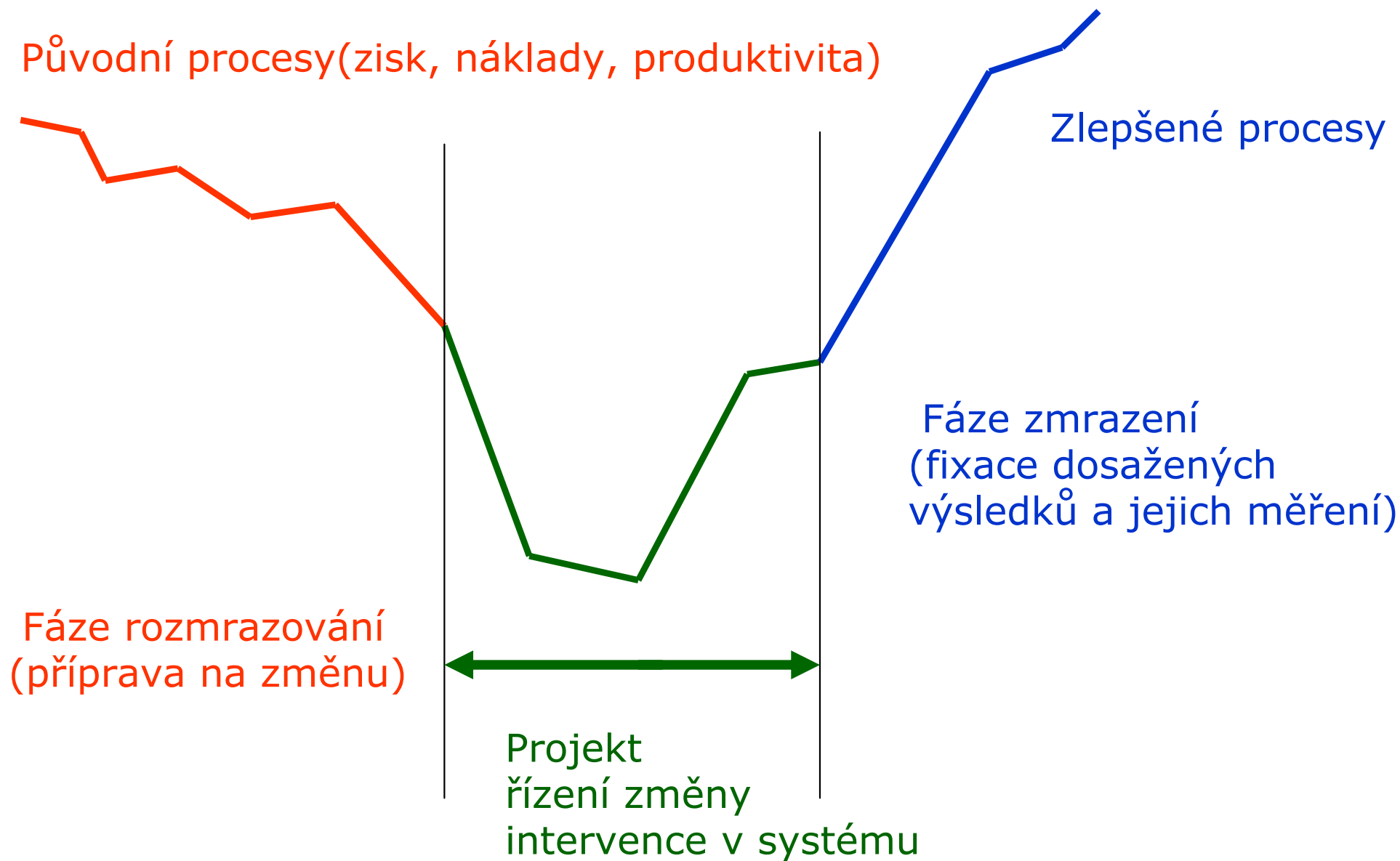
# Příklad na PDCA - vývoj programu (TOC)

---

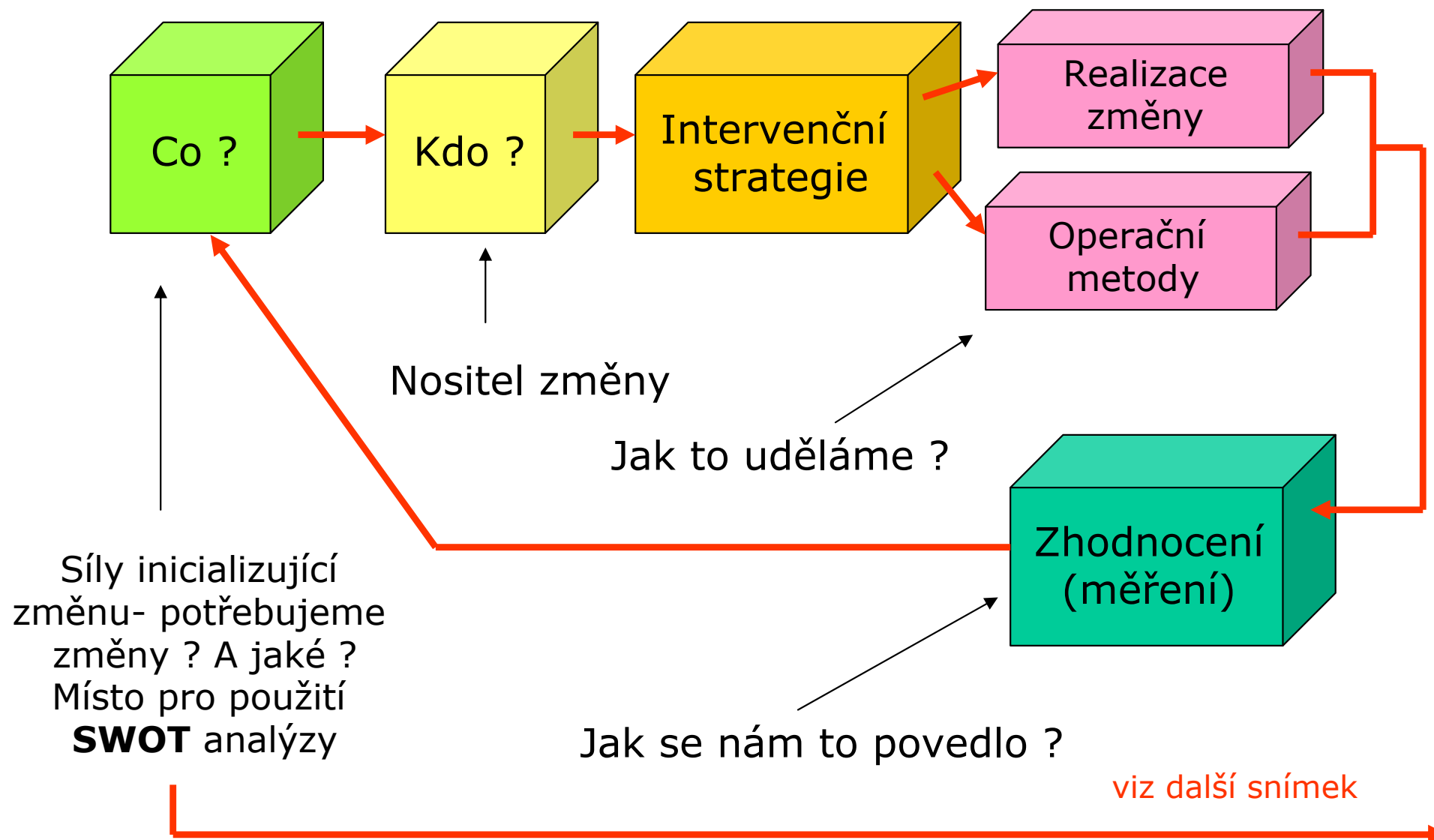


Pro každou úroveň řízení (strategické, taktické i operativní existuje různá PDCA smyčka)

# Fáze změny v podniku



# Model řízené změny

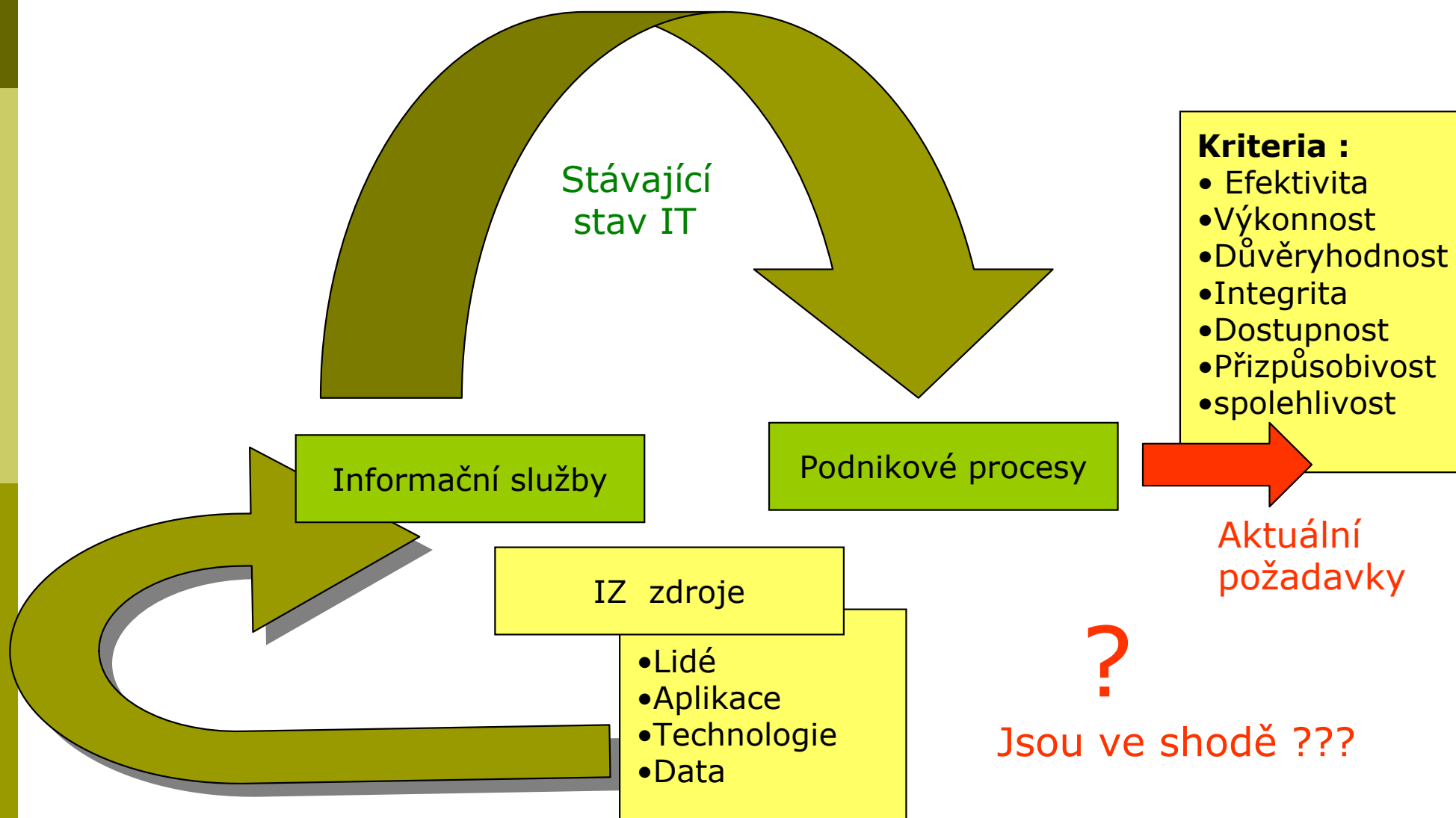


## Výsledky analýzy pro určení inicializace změny

---

- **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 následků krach firmy

# Vztah řízení podniku a informatiky



# Řízení informatiky I

---

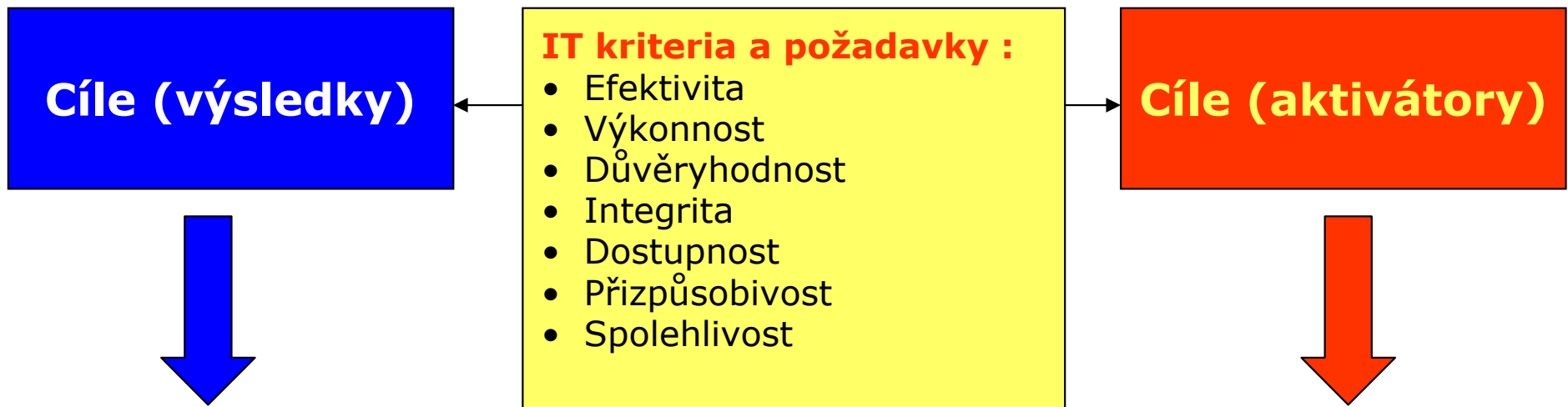
- Je efektivní tehdy, kdy IS/IT podporuje dosahování podnikatelských cílů
- Cíl má přiřazený zdroj a metriku jeho dosažení
- Tvrdé metriky výsledkového typu
- Měkké metriky (cíle a předpoklady-aktivátory)



# Řízení informatiky II

Celopodniková (obchodní)  
strategie

Informační technologie



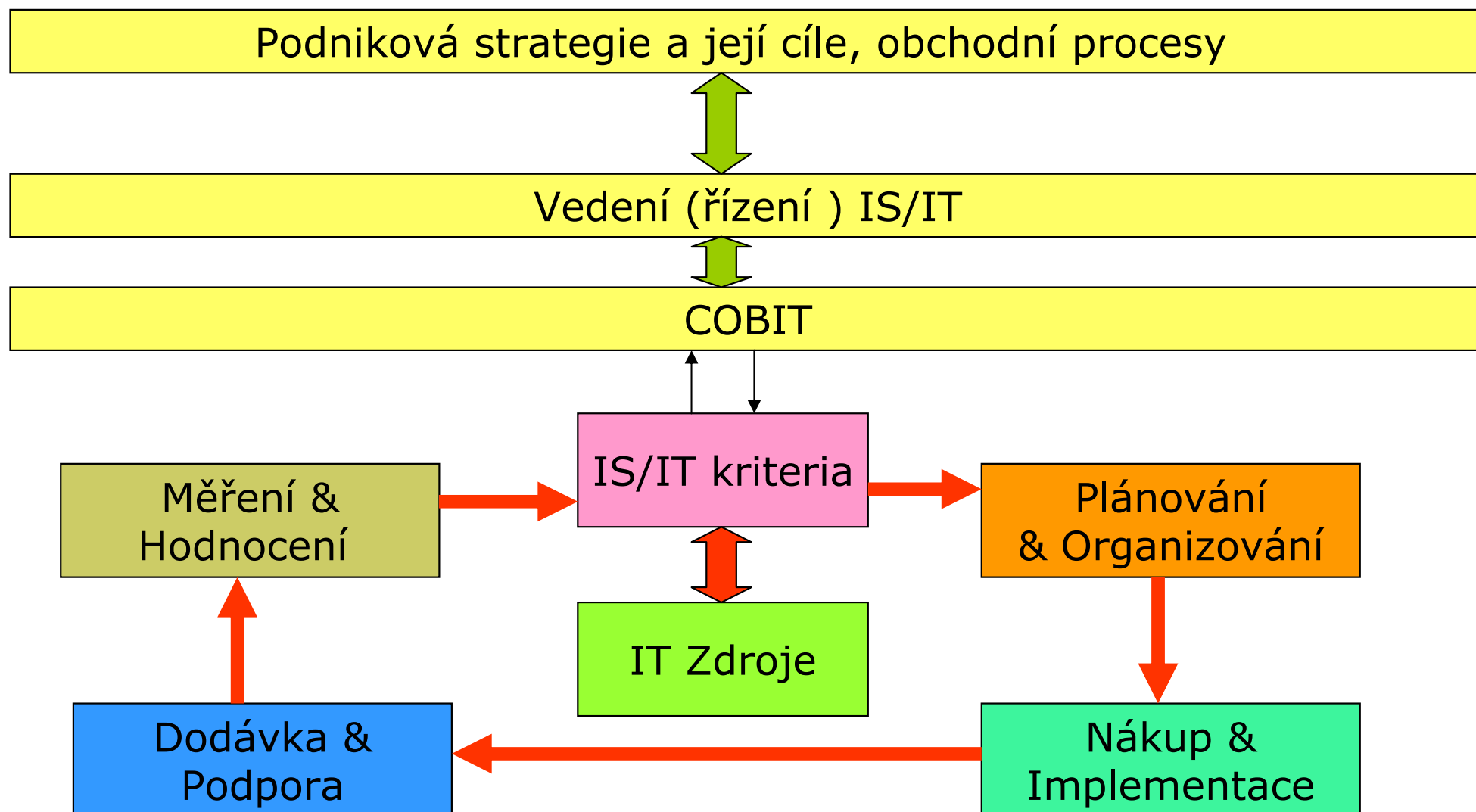
Výsledkové metriky  
(měření vytvořené hodnoty)

Výkonnostní metriky  
(měření efektivity a výkonu)

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