



Wskaźniki DNIU

Poniżej lista wskaźników służących do oceny pracy działu DNIU i jego pracowników. Ich wpływ na premie i sposób naliczania. Na liście **grubą** czcionką oznaczono wskaźniki dla całego działu, zwykłą czcionką wskaźniki wewnętrzne DNIU. Większość wskaźników można sprawdzić wywołując skrypty `svn/dniu/mantis/wskazniki_DNIU.py` oraz `svn/dniu/mantois/wskazniki_osobowe.py`.

Incident Management IM

- IM_ACK** - Poprawne i zgodne ze standardami przyjęcie Incydentu
- IM_RES_TIME** - Poprawne i zgodne ze standardami rozwiązanie Incydentu w zależności od jego priorytetu w ciągu czasu obsługi zdefiniowanego w <https://wiki.avantis.pl/bin/view/Main/ZasadyObslugiAwarii>
- IM_RES_LINES** - Rozwiązywalność Incydentów w na poszczególnych liniach ServiceDesk? (wyłączając ZgłoszeniaOUT) - I i II Linia co najmniej 80% wszystkich Incydentów
- IM_CLS** - Zamykanie rozwiązanych incydentów
 - 80% w ciągu 4 dni kalendarzowych
 - 100% w ciągu 6 dni kalendarzowych
- IM_ACK_COOR** - analogicznie jak **IM_ACK** tylko dla incydentów które zostały zgłoszone lub zaalertowane na zmianie koordynatora
- IM_RES_TIME_HALF** - Poprawna i wykonana zgodnie ze standardem obsługa w I linii
- IM_RES_TIME_FULL** - Poprawna i wykonana zgodnie ze standardem obsługa w II linii
- IM_RES_LINES_COOR** - Skuteczność w rozwiązywaniu incydentów na I lub II linii

wskaźnik	naliczanie	założenia
IM_ACK	1) 95% (przed 2011-07-01 było 100%) zgłoszeń przez email OK: a) zgodność > 95% ocena 100% b) zgodność 85-95% - ocena liniowa 0%-100% c) zgodność <85% - ocena 0 2) <100% zgłoszeń przez email jest OK a) zgodność 85%-100% - ocena liniowa 0%-100% b) zgodność <85% - ocena 0	dobrze przyjęty incydent to taki który: - został uznany w max 15 minut od zgłoszenia (za moment zgłoszenia dla tasków nagiosowych uznajemy wejście alertu w stan inny niż OK) - nie ustawiono mu zbyt małego priorytetu - jeśli pochodził z maila, przed uznaniem potwierdzono przyjęcie zgłoszenia
IM_ACK_COOR	j.w.	j.w.
IM_RES_TIME	1) jeżeli dla prior >= PILNY zgodność >= 90% a) zgodność > 90% - ocena 100% b) zgodność 70-90% - ocena liniowa c) zgodność <70% - ocena 0 2) jeżeli dla prior >= PILNY zgodność < 90% - ocena 0	
IM_RES_TIME_PERS	j.w.	średnia ważona IM_RES_TIME_HALF i IM_RES_TIME_FULL
IM_RES_TIME_HALF		% incydentów pozostających na I linii w momencie przekroczenia czasu obsługi
IM_RES_TIME_FULL		% incydentów pozostających na II linii w momencie przekroczenia czasu obsługi
IM_RES_LINES	>80% ocena 100%, w przeciwnym przypadku 0	
IM_RES_LINES_COOR	70%-80% liniowo; jak więcej to 100%, jak mniej to 0%	% obsługiwanych incydentów (uznanych lub potwierdzonych) doprowadzonych do rozwiązania
IM_CLS	zgodność >95% - ocena 100% zgodność 90-95% - ocena liniowa zgodność <90% - ocena 0	

Problem Management PMR

- PMR_CLS** - priorytetyzacja nowych problemów w 4h
- PMR_ANL** - Analiza zgłoszenia i przekazanie do akceptacji dla problemów o priorytetach 'Major' i 'Critical' w 1 dzień roboczy

wskaźnik	naliczanie	założenia
PMR_CLS	<85% - ocena 0% 85% - 95% - ocena liniowa >95% - ocena 100%	klasyfikacja oznacza uznanie i prawidłowe określenie priorytetu
PMR_ANL	<80% - ocena 0% 80% - 95% - ocena liniowa >95% - ocena 100%	

Obsługa zadań operacji IT OP

- OP_PLAN** - Potwierdzenie DL i zaplanowanie prac (dla SR: max. 4h; dla CSR: max 16h; w obu przypadkach godziny robocze)
- OP_RES** - Zgodność terminu rozwiązania z zaakceptowanym deadline (biznesowym)
- OP_QA** - Liczba zadań zrealizowanych w sposób nieprawidłowy (błędny) lub niezgodny z przyjętymi standardami
- OP_RES_PERS** lub **OP_ORP** - **OP_RES** liczone dla użytkownika
- OP_QA_PERS** lub **OP_QOP** - **OP_QA** liczone dla użytkownika

wskaźnik	naliczanie	założenia
OP_PLAN	zgodność 85%-95% - ocena liniowa zgodność <85% - ocena 0% zgodność >95% - ocena 100%	
OP_RES	zgodność 80-95% - ocena liniowa zgodność <80% - ocena 0 zgodność >95% - ocena 100%	
OP_RES_PERS	j.w.	
OP_QA	zgodność 80-95% - ocena liniowa zgodność <80% - ocena 0 zgodność >95% - ocena 100%	
OP_QA_PERS	j.w.	

Release & Deployment RDM

- **PM_DPL** Produkcyjne wdrożenie usługi zgodnie z obowiązującymi standardami
 - max 2 dni dla usług DUŻYCH
 - max 1 dzień dla usług MAŁYCH i ŚREDNICH
 - max 4h na wdrożenie zmian do usługi
 - czas liczony w dniach roboczych od chwili zgłoszenia

wskaźnik	naliczanie	założenia
PM_DPL	zgodność 90-100% - ocena liniowa zgodność <90% - ocena 0	

Wpływ wskaźników na premię

rodzaj	wpływ na premię
SLA	30%
KPI (wskaźniki opisane na tej stronie)	40% - 60%
Cele projektowe	0% - 20%
Elementy miękkie	10-20%

Wpływ wskaźników na ocenę KPI:

helpline coordinator	IM_ACK_COOR 30%		IM_RES_TIME_PERS 30%		IM_RES_LINES_COOR 20%			
operations analyst / helpline supervisor	IM_ACK 20%		IM_RES_TIME 20%		IM_RES_LINES 10%		OP_PLAN 20%	OP_RES 20%
operations analyst / problem manager	ORP 10%	OQP 10%	IM_CLS 20%		PMR_CLS 30%		PI 10%	
operations analyst / release & deployment manager	ORP 25%		OQP 25%		PM_DPL 50%			
helpdesk	ORP 50%				OQP 50%			

👍 Like Marek M.J. Jurecki likes this