МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет Информационных технологий, механики и оптики»

Факультет информационных технологий и программирования

Кафедра информационных систем

Лабораторная работа № 7

**Интегральная оценка качества бизнес-процесса с применением метрики**

Выполнили студенты группы № М3304:  
Наскальнюк Никита

Чернецов Алексей

Норин Ли

Арефьева Анна

Проверила:  
Гусарова Наталья Федоровна

Санкт-Петербург  
2018

Цель:

Ознакомиться с методами интегральной оценки качества бизнес-процесса.

Задание:

* Для сценариев обработки объектов управления ЕСМ, сформированных в лабораторной работе №5, предложить набор KPI.
* Проверить соответствие предложенных KPI требованиям п. 1°.
* Для каждого из предложенных KPI составить формулу расчета (см. п. 5°, пример 1).
* Задать входящие в формулы п. 3 количественные значения коэффициентов, проведя экспертную оценку деятельности подразделения.
* Построить единый критерий эффективности структурного подразделения (см. п. 4°).
* Проверить эффективность разработанной системы KPI в условиях действия исключений, выявленных в лабораторных работах №5, 6.

Ход работы:

***1 задание***

Набор KPI для отдела разработки:

* Процент “качества” отдела разработки;
* Эффективность отдела разработки (может применяться как для отдела, так и для отдельного сотрудника).

Набор KPI для отдела сопровождения:

* Время решения проблемы;
* Процент эффективности отдела сопровождения.

***2 задание***

Предложенные KPI полностью соответствуют требованиям.

***3 задание***

Эффективность отдела разработки:

где n - общее количество заказов за определенный период; i - номер заказа (шт.); – время, затраченное на определенный заказ (час); – оценочное нормированное время для исполнения определенного заказа (час).

**Параллельно**

Процент “качества” отдела разработки:

где - количество претензий, полученных в процессе работы определенной платежной системы (шт.); - количество всех сопровождаемых платежных систем.

Время решения претензии:

где n - общее количество претензий (шт.); i - номер претензии (ед.); – время решения определенной проблемы (мин.); - нормированное оценочное время решения одной проблемы (мин).

**Параллельно**

Процент эффективности отдела сопровождения:

где - количество претензий, решенных в определенный (оценочный) срок (шт.); количество всех претензий.

***4 задание***

* Эффективность отдела разработки. Необходимый результат: ≥1;
* Процент “качества” отдела разработки. Необходимый результат: ≥95%.
* Время решения претензии. . Необходимый результат: ≥1.
* Процент эффективности отдела сопровождения. Необходимый результат: ≥95%.

***5 задание***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Инцидент | Как повлияет | Какие критерии и параметры изменятся |
| Отказ клиента от заказа во время его выполнения | Потрачено некоторое количество рабочих часов | уменьшится из-за уменьшения значения параметра (.) |
| Отключение электропитания в офисе | Потрачено некоторое количество рабочих часов | уменьшится из-за увеличения значения параметра . |
| Одновременное взятие заявки сразу несколькими сотрудниками отдела сопровождения (претензию оставляют в NAUMEN, а также звонят дежурному) | Потрачено некоторое количество рабочих часов | уменьшится из-за увеличения значения параметра . |