

DEFINITION OF KEY INDUSTRY PRODUCTIVITY FOR EFFICIENT MANAGEMENT OF IT SERVICES

Abstract: To achieve efficiency in managing IT services, it is necessary to define and measure indicators called CIP - a key performance indicator. Determination of desired and measurement of achieved values can be applied for the following indicators according to the different phases and processes: Phase I Service Strategy Phase; Financial Management CIC; CIP for business relationship management; CIP for leveling the service level, Capacity Management CIP; CMS for availability management; CIP for continuity management (disaster availability) of services; CIP for information security management.

Author information:

Krum Dobrev
PhD student
at University of Library Studies and Information
Technologies
✉ krumdobrev@gmail.com
🌐 Bulgaria

Keywords:
CIP for problem management; CIP - a key
indicator of productivity, services, information,
capacity, information, problems, continuity

Според сборника с добри практики за управление на инфраструктурата на информационните технологии ИТИЛ, основните фази от жизнения цикъл на всяка ИТ услуга са:

- Стратегия на услугите;
- Проектиране на услугите;
- Преход на услугите (Управление на промените);
- Изпълнение на услугите;
- Непрекъснато подобрене на услугите.

За постигане на ефективност при управлението на ИТ услуги е необходимо да се дефинират и измерват показатели, наречени КИП – ключов индикатор за производителност. Определянето на желани и измерването на постигнатите стойности може да бъде прилагано за следните показатели според различните фази и процеси:

КИП за фаза Стратегия на услугите:

КИП за процес стратегически мениджмънт и управление на портфолиото на услугите	
Ключов индикатор на производителност:	Определение:
Брой планирани нови услуги	брой на нови услуги, разработени след стратегическо решение
Брой непланирани нови услуги	брой нови услуги, разработени без да са предвидени в стратегията
Брой стратегически инициативи	брой стратегически инициативи, стартирали от процеса по управление на портфолиото на услугите

Брой нови потребители	брой привлечени нови потребители
Брой отпаднали потребители	брой потребители, предпочели да не използват повече дадени услуги

КИП за финансов мениджмънт	
Ключов индикатор на производителност:	Определение:
относимост към процеса по бюджетиране	процент на проектите реализирани със стандартно бюджетиране
оценяване на съотношението разход/печалба	процент на документите по проект във връзка със съотношението разход/печалба
преглед след имплементиране	процент на проектите с потвърдени ползи и разходи след имплементиране
относимост към одобряване на бюджета	процент на ИТ разходи надвишаващи одобрения бюджет
относимост към проектни ресурси	процент на ИТ разходи за проект надвишаващи планирания бюджет
предложения за разходна оптимизация	брой предложения от финансовия мениджмънт за оптимизиране на разходите и използването на финансови ресурси

КИП за управление на бизнес взаимоотношенията	
Ключов индикатор на производителност:	Определение:
брой жалби от потребители	брой получени жалби от потребители
брой основателни жалби от потребители	брой получени основателни жалби от потребители
брой проведени проучвания за удовлетвореност на потребителите	брой проведени официални проучвания/анкети по време на съответния период
процент на попълнени въпросници	процент на попълнените въпросници спрямо всички изготвени и изпратени въпросници
ниво на потребителска удовлетвореност	среден процент на удовлетвореност на база проведените проучвания за всяка услуга

КИП за фаза Проектиране на услугите:

КИП за управление на нивото на услугите	
Ключов индикатор на производителност:	Определение:
услуги, за които има споразумение за ниво на услугата	брой услуги, за които има сключено споразумение за ниво на услугата
услуги, за които има споразумение за оперативен ниво на услугата	брой услуги, за които има определено споразумение за оперативен ниво на услугата
наблюдавани споразумения за ниво на услугата	брой наблюдавани услуги/споразумения за ниво на услугата с регистрирани слабости и контрамерки
ревизирани споразумения за ниво на услугата	брой периодично ревизирани споразумения за ниво на услугата
изпълнение на договорените нива на услугата	брой услуги, за които са спазени договорените нива на

	услугата
брой проблеми по услугите	брой проблеми при предоставяне на услугата, които са идентифицирани и записани в план за подобрене

КИП за управление на капацитета	
Ключов индикатор на производителност:	Определение:
инциденти поради недостиг на капацитет	брой инциденти в следствие на недостатъчен капацитет
точност на предвиждането на капацитет	разлика между предвидения капацитет и реално използвания
адаптиране на капацитета	брой корекции на капацитета с цел адаптиране към нови изисквания
непланирано адаптиране на капацитета	брой непланирани увеличения на капацитета в резултат от недостиг
време за справяне с недостиг на капацитет	време за справяне с недостиг на капацитет и тесни точки при капацитета
резерв на капацитета	процент на резерв на капацитета при обикновено и максимално натоварване
процент мониториран капацитет	процент на мониторираните услуги и инфраструктурни компоненти

КИП за управление на наличността	
Ключов индикатор на производителност:	Определение:
наличност на услугите	наличността на ИТ услугите сравнена с договорените нива на наличност
брой прекъсвания на услугите	брой прекъсвания на ИТ услуги
продължителност на прекъсванията	продължителност на прекъсванията на услугите
наблюдяване на наличността	процент на наблюдаваните услуги и инфраструктурни компоненти
мерки за наличността на услугите	брой имплементирани мерки за гарантиране на наличността

КИП за управление на непрекъснатостта (наличие по време на бедствие) на услугите	
Ключов индикатор на производителност:	Определение:
бизнес процеси със споразумени нива на непрекъснатост	процент бизнес процеси със споразумени нива на непрекъснатост
пропуски при подготовка за бедствия	брой идентифицирани пропуски при подготовка за реакция при бедствени събития
времетраенена имплементирането	необходимото време от идентифициране на риск свързан с бедствия до имплементиране на подходящи мерки
брой упражнения при бедствена ситуация	брой проведени упражнения за симулиране на бедствена ситуация

брой недостатъци при упражнения при бедствена ситуация	брой идентифицирани недостатъци при проведени тестове и тренировки на действия при бедствена ситуация
--	---

КИП за управление на сигурността на информацията	
Ключов индикатор на производителност:	Определение:
брой имплементирани превантивни мерки	брой имплементирани превантивни мерки по сигурността
времетраене на имплементирането	времето необходимо за имплементиране на подходящи мерки от идентифицирането на заплахата
брой големи инциденти по сигурността	брой идентифицирани инциденти по сигурността, класифицирани като големи
брой отпадания на услуги поради нарушена сигурност	брой инциденти по отпадания на услуги поради нарушена сигурност
брой тестове по сигурността	брой проведени тестове и тренировки по сигурността
брой недостатъци при тестване на сигурността	брой идентифицирани недостатъци при тестване на сигурността

КИП за управление на доставчиците	
Ключов индикатор на производителност:	Определение:
брой опорни договори	процент на договорите за услуги, които са опорни, т.е. има сключен договор с външен участник в доставянето на услугата
брой ревизии на договори	брой ревизирани договори, в които участват външни доставчици
брой недостатъци в договори	брой идентифицирани недостатъци в договори с участващи външни доставчици

КИП за фаза Преход на услугите:

КИП за управление на промените	
Ключов индикатор на производителност:	Определение:
брой значими промени	брой промени, оценени като големи от борда за консултиране по промените
брой срещи на борда за консултиране по промените	брой заседания на борда за консултиране по промените
време за одобрение/отхвърляне на предложения за промени	средно време от регистриране на заявка за промяна до вземане на решение за одобрение/отхвърляне
съотношение на приемане на промени	брой одобрени спрямо брой отхвърлени промени
брой извънредни промени	брой промени, оценени като извънредни от борда за консултиране на спешни промени

КИП за управление на проектите	
Ключов индикатор на производителност:	Определение:

брой проекти	брой реализирани големи софтуерни разпространения под контрола на управлението на проекти
процент на проекти с добра дефиниция	процент на проекти, стартирали след наличие на документиран дефинирани обхват, цели и участници
брой проекти с промени в дефиницията	брой проекти с промени в дефиницията след стартирането им
придържане към проектния бюджет	реално използвани спрямо планирани финансови и човешки ресурси
проектни забавяния	проекти с дата на реално приключване след планирана дата на приключване

КИП за управление на софтуерните разпространения и инсталирането

Ключов индикатор на производителност:	Определение:
брой софтуерни разпространения	брой софтуерни разпространения инсталирани в продукционна среда в две групи - големи и малки
продължителност при големи инсталации	средна продължителност при инсталации на големи разпространения
брой преустановени разпространения	брой разпространения, които след инсталиране в продукционна среда са премахнати, поради необходимост от корекция или незадоволителен резултат
процент на разпространения с автоматично инсталиране	процент от общия брой разпространения на разпространения, които се инсталират автоматично

КИП за валидиране и тестване на услугите

Ключов индикатор на производителност:	Определение:
процент на компоненти неуспешно преминали тестване	процент от общия брой компоненти на услуга/софтуер, на компоненти, които не са преминали успешно финалните тестове
брой идентифицирани грешки	общ брой на идентифицираните грешки по време на тестване и среден брой грешки на компонент
време за корекция на грешки	средно време за корекция на идентифицирани грешки
инциденти, предизвикани от нови софтуерни разпространения	брой инциденти, предизвикани след инсталиране на нови софтуерни разпространения в продукционна среда
процент на неуспешни финални тестове	процент от общия брой финални тестове, на тестове, при които са идентифицирани грешки

КИП за управление на активите и конфигурациите

Ключов индикатор на производителност:	Определение:
честота на проверка на записите за активите и конфигурации	честота на проверка за актуалност на записите за активи и конфигурации
брой инциденти в следствие на неточна	брой инциденти в следствие на неточна или непълна

информация за активи или конфигурации	информация за активи или конфигурации
усилие за проверка на записите за активите и конфигурации	среден брой човекочасове необходими за проверка на записите за активи и конфигурации
покритие на записите	процент на активи и елементи на конфигуриране, описани в система за управление на активи и конфигурации
брой автоматично засечени неоторизирани промени	брой промени по услуги/софтуер, идентифицирани в резултат на автоматични инструменти
брой грешки по записи	брой идентифицирани по време на одит неточности по записите за активи и конфигурации

КИП за фаза Изпълнение на услугите:

КИП за управление на инцидентите	
Ключов индикатор на производителност:	Определение:
брой повтарящи се инциденти	брой инциденти случили се повече от веднъж
инциденти, решени дистанционно	брой инциденти, отстранени без да е посещаван потребителя
брой ескалации на инциденти	брой ескалирани инциденти, решени извън дефинираното време
брой инциденти	брой инциденти регистрирани от сервизното бюро, групирани по нива
средно време за реакция	средно време от регистриране на инцидент от потребител до приемането му за обработка от сервизното бюро
средно време за решаване	средно време за решаване на инциденти
инциденти решени още при първото свързване със сервизното бюро	процент от общия брой на ициденти решени още при първото свързване на потребителя със сервизното бюро
инциденти решени в дефинираното време според споразумението за ниво на услугата	процент от общия брой на инциденти решени в дефинираното време според споразумението за ниво на услугата
усилие за решаване на инциденти	среден брой човекочасове необходими за решаване на инциденти
КИП за управление на проблемите	
Ключов индикатор на производителност:	Определение:
брой проблеми	брой регистрирани проблеми по категории
време за решаване на проблеми	средно време за решаване на проблеми
брой нерешени проблеми	брой все още нерешени проблеми
инциденти предизвикани от регистрирани проблеми	брой инциденти предизвикани от регистрирани проблеми
време за идентифициране проблеми	време от регистриране на инцидент до намиране на причината за него и регистриране на проблема
усилие за решаване на проблеми	среден брой човекочасове необходими за решаване на

	проблеми
--	----------

КИП за фаза Непрекъснато подобрене на услугите:

КИП за преглед на услугите	
Ключов индикатор на производителност:	Определение:
брой ревизии на услуги	брой официални ревизии на услугите
брой идентифицирани слабости на услуги	брой идентифицирани слабости на услуги по време на ревизии
КИП за оценяване на процесите	
Ключов индикатор на производителност:	Определение:
брой измервания, оценявания на зрелостта и одитирания на процеси	брой проведени измервания на процеси, оценяване на зрелостта на процеси, провеждани одити на процеси
брой оценявания на процеси	брой проведени официални оценявания на процеси
брой идентифицирани слабости на процеси	брой идентифицирани слабости на процеси по време на ревизии
КИП за инициативи за подобрене	
Ключов индикатор на производителност:	Определение:
брой инициативи по непрекъснатото подобрене на услугите	брой инициативи по непрекъснатото подобрене на услугите, възникнали в следствие на идентифицирани слабости в процес или услуга
брой изпълнени инициативи по непрекъснато подобрене на услугите	брой изпълнени инициативи по непрекъснатото подобрене на услугите, възникнали в следствие на идентифицирани слабости в процес или услуга