



Velkommen!

Dataforeningens viktigste oppgaver:

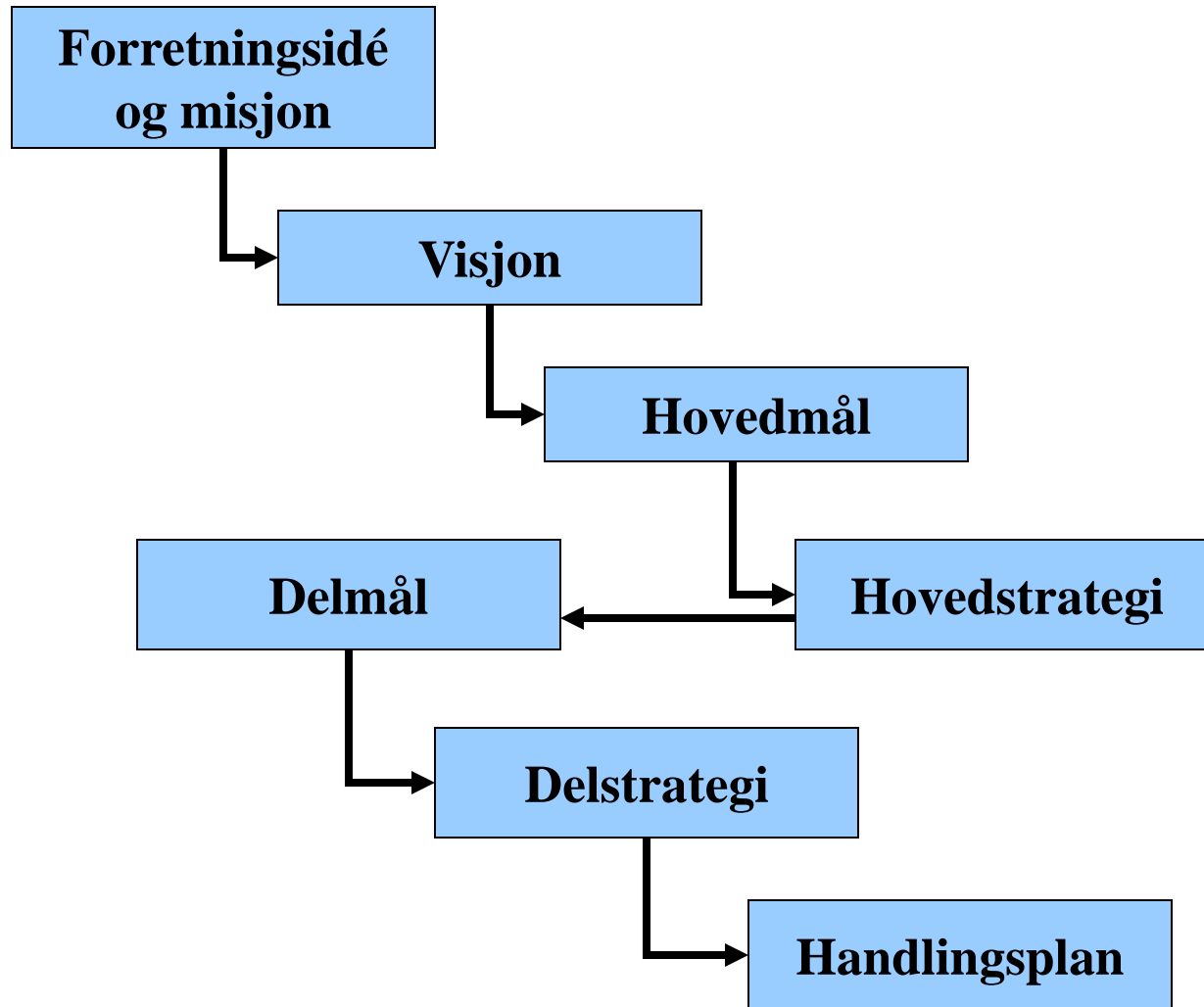
- skape kontakt og fremme utveksling av kunnskap.
- belyse problemstillinger overfor norske myndigheter og allmenheten
- sette lys på de menneskelige, organisasjonsmessige og samfunnsmessige konsekvenser av informasjonsteknologien

Les mer på www.dataforeningen.no

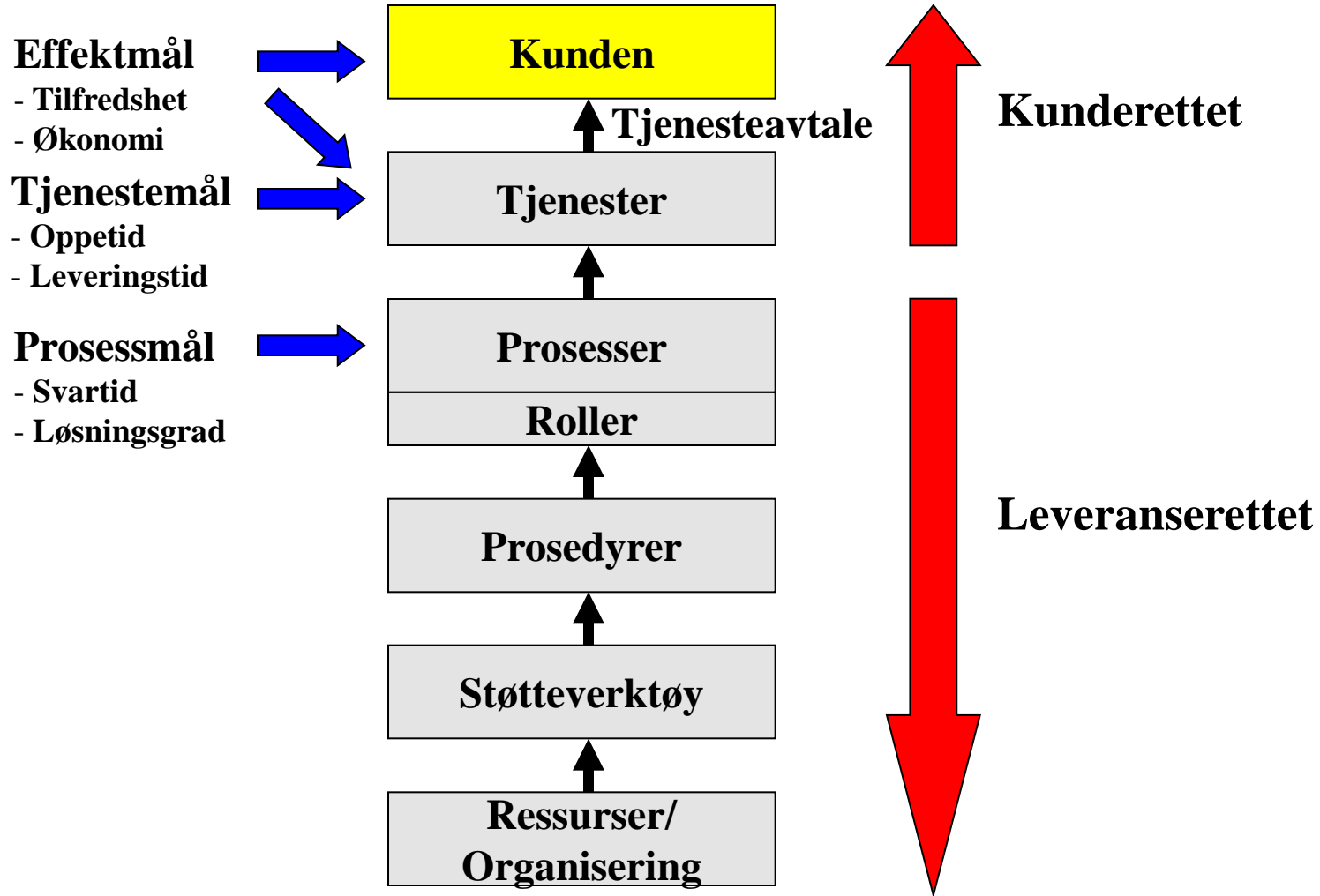
Mål, målinger og oppfølging – hvilke faktorer er viktige for å lykkes?

Ragnar Løken, RL Bedriftsrådgivning

Hva er det strategiske hierarki?



Leveransestruktur for en IT-virksomhet



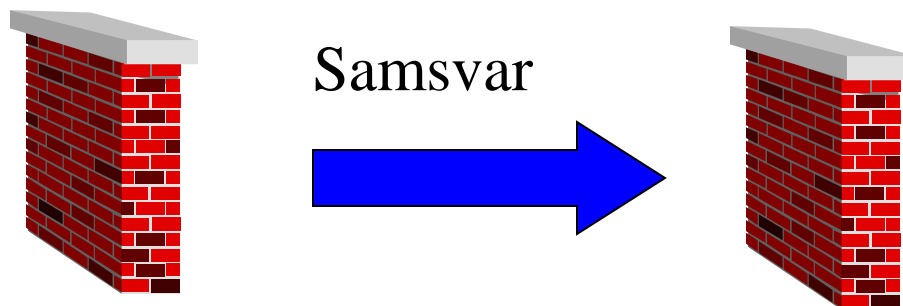
Hva er RIKTIG kvalitet?

Møte kundens forventninger

Det betyr:

Avtale/Bestilling

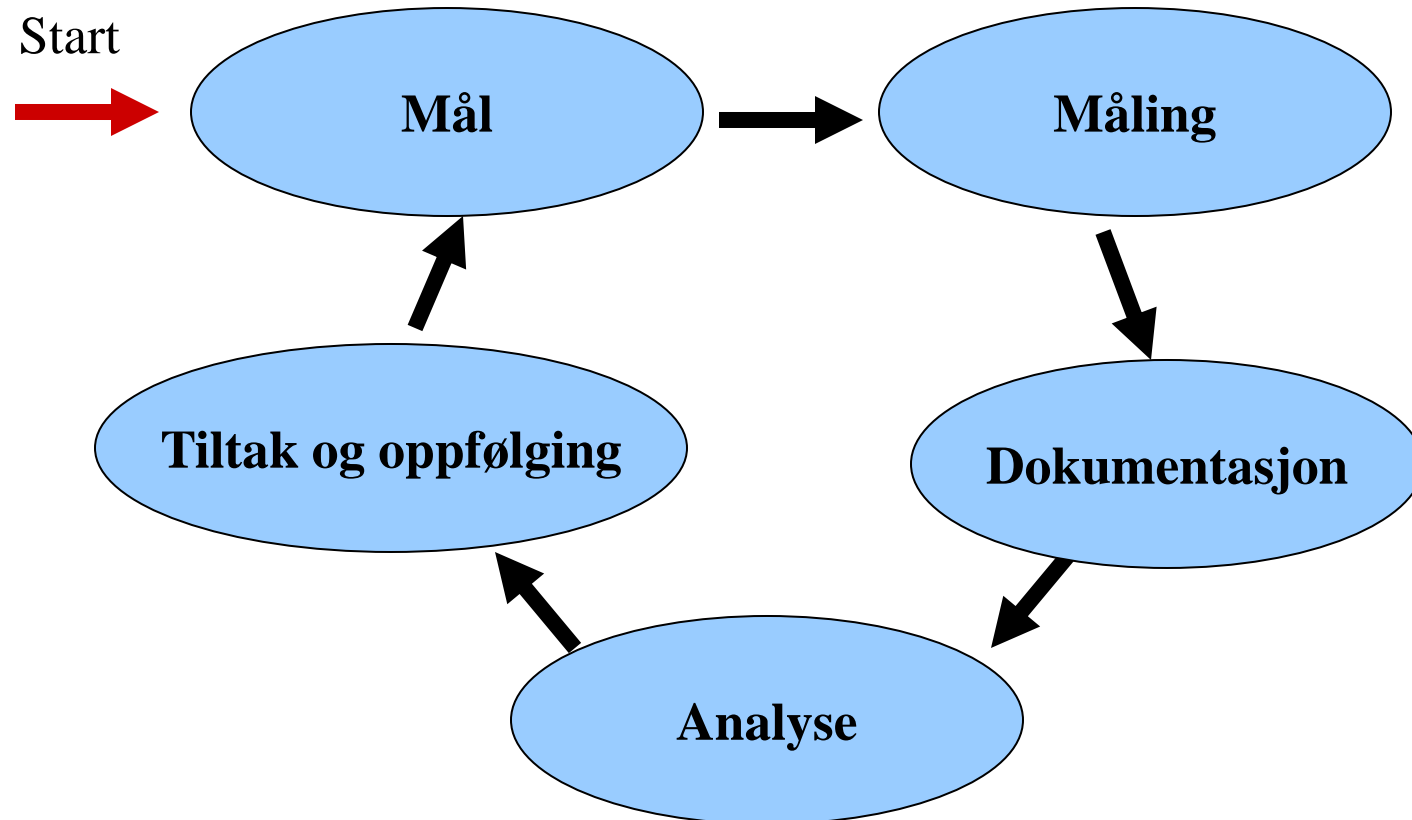
Leveranse



Ikke mindre - men heller ikke mer!

”You are doing what’s inspected,
not expected.”

Hva er en kvalitets sirkel?



”If you cannot measure it,
you cannot manage it.”

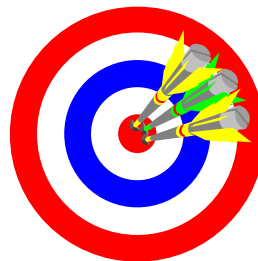
Hva er kriterier for å måle?

- Må være konkret
- Må være dokumenterbart
- Må være hensiktsmessig

I utgangspunktet skal alle tre parametre være oppfylt for at måling skal gjøres.

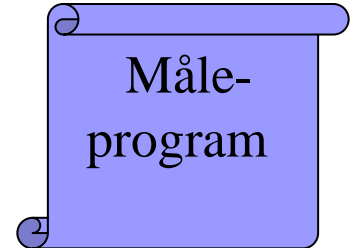
Hvordan sikre resultatoppnåelse?

- Skape **forståelse** hos ledere og medarbeidere for **mål og måling**
- Etablere et **måleprogram** som kjøres regelmessig
- Måleprogrammet må omfatte **subjektive og objektive mål**
- Målingene må være på et nivå som gjør at **konkrete tiltak** kan finnes
- Utarbeide **relevante rapporter**
- Gi tilstrekkelig **opplæring** i måleprogrammet
- Resultatene brukes til å **analysere og bevisstgjøre** samt etablere **nye tiltak og sette nye mål**
- **Tilbakemeldinger** gis til kundene om **resultat og fremdrift**



Hva er et måleprogram?

- Består av måleområder, nivå for mål og måleperiode
- Kjøres regelmessig
- Omfatter:
 - Kunde- og medarbeidertilfredshet
 - Kvalitetsnivåer på tjenestene/leveransene – ref. SLA
 - Økonomiske og andre kvalitets- og volummessige mål
- Eksempler på mål relatert til kundeservice:
 - Telefonsamtaler skal tas innen 30 sekunder
gjennomsnittlig pr. måned
 - Løsningsgrad skal være på 70 gjennomsnittlig pr. måned
 - Antall åpne saker skal være < 100
 - Forsinkede saker skal være < 10
 - Kundetilfredshet skal være på 70 (på skala 100-0)



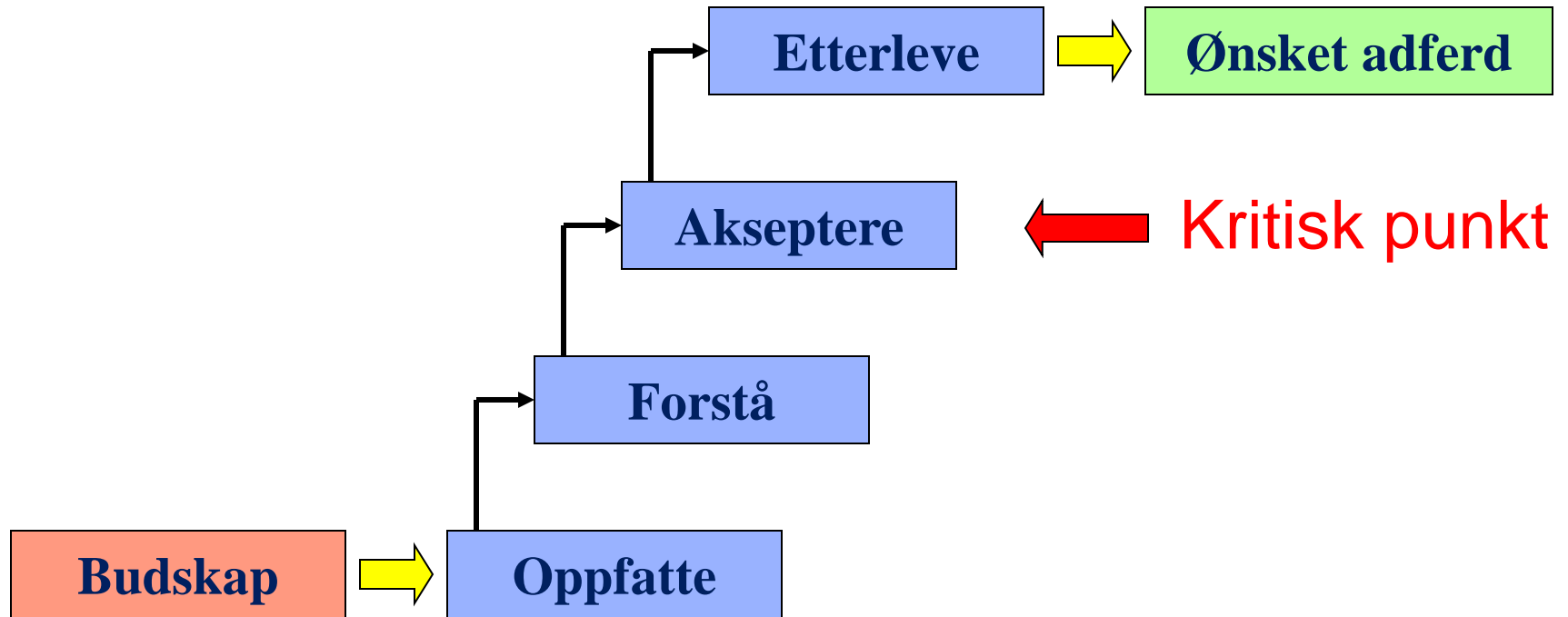
Hvilke målinger er aktuelle?

- Tilfredshet – kunder, medarbeidere
- Tjenester – kundeservice, driftsstabilitet, utstyrsleveranser, prosjekter
- Prosesser – løsningstid, oppetid, MTBF
- Reklamasjoner/klager
- Sykefravær
- Økonomi – omsetning, faktureringsgrad, resultat, TCO, ROI

Operative kvalitetsmål for IT-avdelingen – eksempel

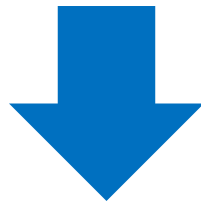
OMRÅDE	MÅL	FREKVENNS												
- Svartid på telefon - Tilbake-melding på mottatt mail	- 80 % av telefonsamtaler svares innen 30 sekunder i måleperioden - Innen 4 arbeidstimer om videre håndtering	Månedlig Månedlig												
Lost calls (Telefoni)	Maks. 10 %	Månedlig												
Loggefrekvens	100 % av mottatte henvendelser (ref. kriterier for unntak - se egen prosedyre)	Månedlig												
Samtaletid mottak	Snitt 4 minutter, maks. tid = 10 min.	Månedlig												
Løsningsgrad i mottaket	Min. 70%	Månedlig												
Løsningsarbeid (ref. kriterier for prioritering)	<table border="0"> <tr> <td>Påbegynt innen:</td> <td>Løst innen (inkl. påbeg.):</td> </tr> <tr> <td>Kritisk: 5 minutter</td> <td>2 timer</td> </tr> <tr> <td>Høy: 30 minutter</td> <td>4 timer</td> </tr> <tr> <td>Middels: 4 arbeidstimer</td> <td>2 virkedager</td> </tr> <tr> <td>Lav: 2 virkedager</td> <td>5 virkedager</td> </tr> <tr> <td>Bestilling: I hht. avtale</td> <td>I hht. avtale</td> </tr> </table>	Påbegynt innen:	Løst innen (inkl. påbeg.):	Kritisk: 5 minutter	2 timer	Høy: 30 minutter	4 timer	Middels: 4 arbeidstimer	2 virkedager	Lav: 2 virkedager	5 virkedager	Bestilling: I hht. avtale	I hht. avtale	Løpende
Påbegynt innen:	Løst innen (inkl. påbeg.):													
Kritisk: 5 minutter	2 timer													
Høy: 30 minutter	4 timer													
Middels: 4 arbeidstimer	2 virkedager													
Lav: 2 virkedager	5 virkedager													
Bestilling: I hht. avtale	I hht. avtale													
Åpne logger	Maks. 100 stk. (Dette er saker som er under arbeid.)	Ukentlig												
Forsinkede åpne logger	Maks. 10 stk. (Dette er åpne saker, der fristen er overskredet.)	2 ganger pr. uke												
Forsinkede lukkede logger	Maks. 10 % (Dette er historiske data, der lukking skjedde etter fristen.)	Ukentlig												
Driftsstabilitet	Min. 99,5 % innenfor ordinær arbeidstid	Månedlig												
Kundetilfredshet	Min. 70 (Skala 100 - 1)	Årlig												
Medarbeider-tilfredshet	Min. 80 (Skala 100 - 1)	Årlig												

Hvordan sikre mål gjennom ønsket adferd?



Hvordan oppnå kommitment?

NYTTE FOR DEN ENKELTE



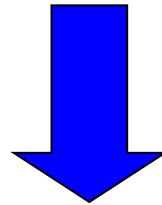
**Hvordan finner vi ”nytteknappene”
for hver medarbeider?
Og hvem er ansvarlig for det?**

Hvilke langsiktige effekter vil vi oppnå med dette?

- Mer tilfredse kunder/brukere
- Mer fornøyde medarbeidere
- Høyere produktivitet (bedre ressursutnyttelse og dermed økonomi)



"VI OG DE"



"OSS"

Vi holder
det vi lover!

RFG

~~HVIS~~

NÅR