

ПАНЕЛІ ІНДИКАТОРІВ ЯК ІНСТРУМЕНТ УПРАВЛІННЯ

Кожній організації в стратегії розвитку потрібна система індикаторів або ж збалансована система показників, яка забезпечувала б конкретну методологію для приведення діяльності організації відповідно до корпоративної стратегії. Система індикаторів розвитку допомагає сфокусувати зусилля співробітників на найважливіших етапах досягнення стратегії, надає вищому керівництву, менеджерам середнього рівня та працівникам своєчасну і достовірну інформацію так, що вони можуть відслідковувати просування до важливих стратегічних цілей та управляти цим процесом. Дуже часто про систему індикаторів говорять як інструмент управління ефективністю діяльності. У. Екертон зазначав, що основна теза управління ефективністю бізнесу: «Організації повинні визначати для себе ключові дії, які найбільш повною мірою сприяють їх успіху, і переконатися, що вони виконують їх добре. Ціль управління ефективністю бізнесу полягає в тому, щоб допомогти організації стати більш зосередженою, внутрішньо узгодженою та ефективною». Система управління ефективністю сприймається користувачами інформації по-різному, як загалом широка категорія додатків та технологій, особливо з розвитком інформаційних технологій. Від інструментів фінансової консолідації і звітності до додатків в програмі планування, складання бюджетів і прогнозування, а також панелі індикаторів, збалансовані системи показників тощо. При цьому, не один із цих компонентів окремо не являються сучасною системою управління ефективністю бізнесу. Розвиваючи дослідження щодо стратегічних індикаторів розвитку, зарубіжні вчені акцентують увагу на важливій складовій системи управління ефективністю - панелі індикаторів. По суті, розділяючи їх на три складові: індикатори для моніторингу бізнес-процесів, індикатори для аналізу бізнес-процесів та індикатори для управління бізнес-процесами. Організації потрібна система індикаторів, яка би перетворювала її стратегію в цілі, показники, ініціативи та завдання, конкретно для кожної групи і кожного працівника. Система індикаторів, яка знаходить відображення в панелі індикаторів корпоративних інформаційних систем управління бізнесом дозволяє: відслідковувати критично важливі бізнес-процеси та види діяльності через систему ключових показників ефективності, подаючи попереджувальні сигнали про потенційні загрози; виявляти першопричини проблем шляхом проведення аналізу релевантної та актуальної інформації з різними рівнями деталізації; управляти людьми та процесами з метою прийняття управлінських рішень, попереджаючи ризики.

За даними дослідження Інституту архіву даних (TDWI), більшість опитуваних зарубіжних фірм (68%), ще починаючи з 2004 року використовують панелі індикаторів та збалансованих систем показників. Панелі індикаторів бувають трьох основних типів: операційні (допомагають відслідковувати основні операційні процеси та використовуються в основному співробітниками, які співпрацюють з клієнтами, управляють виробництвом продукції, логістикою, сервісом тощо. Користувачами є супервайзери та спеціалісти, призначення – відслідковування операцій, масштаб-оперативний, інформація-детальна, оновлення-кілька разів на день, основний акцент – моніторинг ситуації); тактичні (допомагають відслідковувати процеси та проекти на рівні відділів і представляють інтерес для окремого сегменту організації або окремої групи спеціалістів. Користувачами є менеджери та аналітики, призначення – кількісна оцінка результатів, масштаб – на рівні відділів, інформація-детальна, оновлення – щоденно, щотижнево, основний акцент – аналіз); стратегічні (допомагають відслідковувати просування до стратегічних цілей і частіше всього створюються на основі збалансованих систем показників, хоча можуть використовуватись і інші методології, наприклад, програми TQM («управління якістю») Six Sigma («шість сігм») тощо (користувачі-вищий менеджмент, менеджери середнього рівня, працівники, призначення – реалізація стратегії, масштаб – загально корпоративний, інформація – детальна/резюме, оновлення - щомісячне, щоквартальне, основний акцент – управління).

Управління ефективністю бізнесу в контексті розвитку інформаційних технологій – це удосконалення управління бізнесом з використанням інструментів програмного забезпечення, які покращують реалізацію бізнес-стратегії. Керівники трансформують вибрану стратегію в показники і цілі, демонструючи їх через панелі індикаторів. Разом з тим, варто пам'ятати, що управління ефективністю бізнесу як управлінська дисципліна при підготовці фахівців, як вид управлінської діяльності передбачає вивчення методології та теорії, впровадження в практику таких важливих складових: 1) розробка стратегії; 2) планування; 3) моніторинг та аналіз; 4) дії та коригування. На перших двох етапах – це визначення та розробка стратегії, на інших двох етапах – реалізація стратегії. Програмне забезпечення системи управління ефективністю бізнесу та зокрема панель інструментів є важливим інструментом, який прив'язує до стратегії діяльності всіх працівників і всі рівні менеджменту, дозволяє постійно моніторити, аналізувати та приймати вчасні управлінські рішення.