

Toiminnanohjaukseen liittyvän liiketoimintatiedon hyödyntäminen Helsinki Business College Oy:ssä

30.10.2012 LARK-hanke

Laatupäällikkö, Jaakko Tuomi

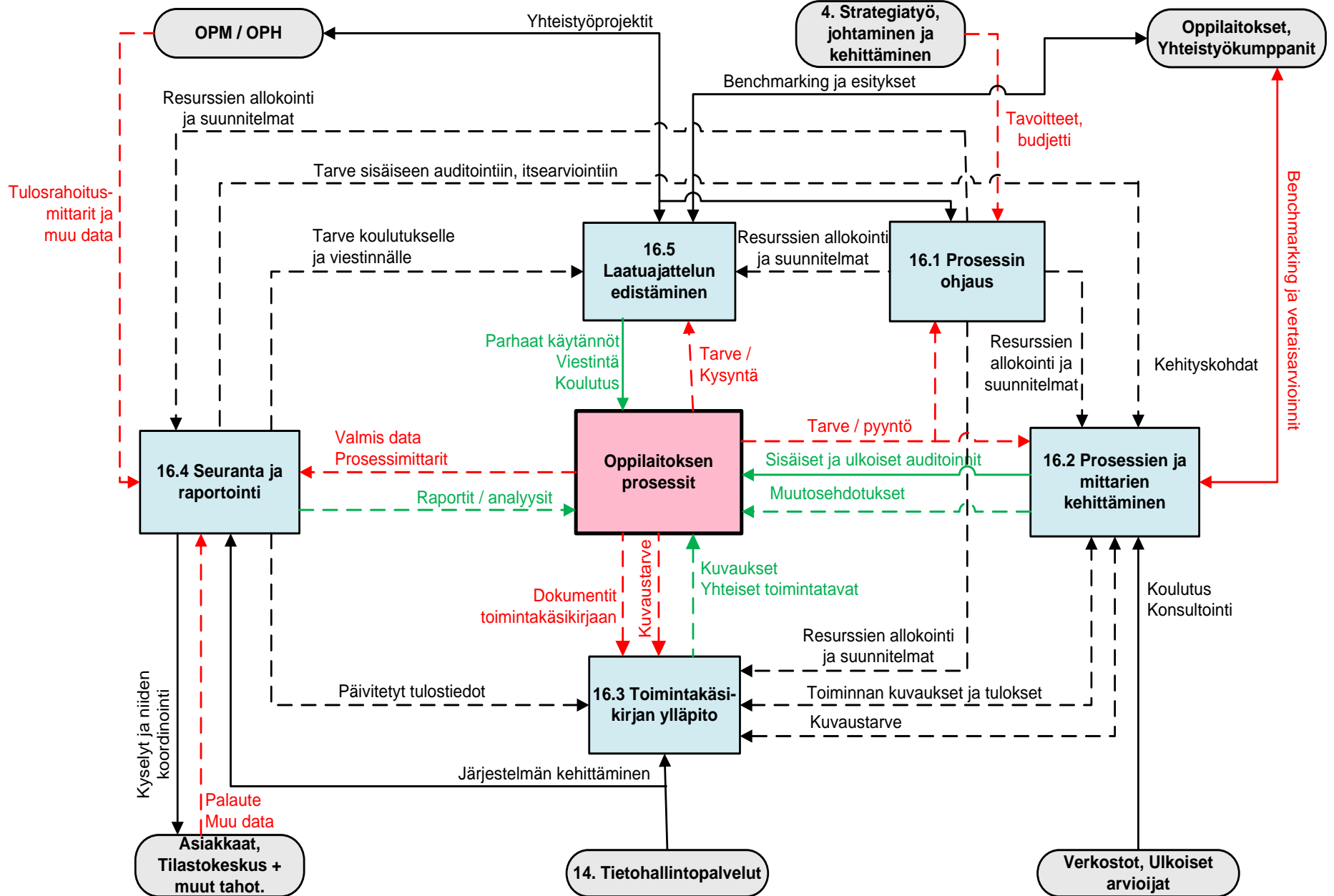


Suomen Liikemiesten | Helsinki
Kauppaopisto | Business College

Laadunhallinnan tukiprosessin (16) yleiset tavoitteet

- Onnistua asiakkaiden ja sidosryhmien tarpeiden & odotusten näkyväksi tuomisessa ja käytäntöön viennissä
- Tukea prosesseja sujuvampien palveluiden ja opiskelijan valmistumista edistävien toimien suunnittelussa
- Laatutyössä käytettävien toimintamallien on tuettava ja motivoitava henkilöstöä siten, että se tuottaa toiminnalle lisäarvoa

Toimintakaavio / 16. Laadunhallinta



Liiketoimintatiedon hallinnan edellytyksiä

- Visio ja strategia määrittelevät vaatimukset ja tason liiketoimintatiedon hallinnalle
- Päätöksiä tehdään joka päivä organisaation eri tasoilla, mutta voidaksemme tehdä perusteltuja ratkaisuja, tarvitsemme
 - Luotettavaa ja ajantasaista tietoa, joka on saatavissa nopeasti ja helposti
 - Analytiikan lisäämistä liiketoiminnan ohjaamisessa
 - Teknisiä ratkaisuja tavoitteiden tueksi

Liiketoimintatiedon hallinnan hyötyjä

- Osana liiketoimintatiedon hallintaa ja tiedolla johtamista voimme parantaa mm. seuraavia seikkoja:
 - Analysoimalla toimintaamme voimme kohdistaa resursseja ydintoimintaan ja strategisesti merkittäviin projekteihin
 - Pienentää kustannuksia parantamalla prosessien tehokkuutta ja tuottavuutta
 - Hankkia kilpailuetua tuottamalla parhaita tuotteita ja palveluja
 - Paremmin vastata muutokseen hyödyntämällä tietoa ja ketterämpiä toimintatapoja muuttuvassa liiketoimintaympäristössä

Toiminnan ohjaukseen liittyvän liiketoimintatiedon kehitysprojektin tavoitteet

- Selkiytämme toimintakäytänteitä ja malleja raportointiin liittyen
- Parannamme operatiivisen tiedon hallintaa ja suorituskyvyn seurantaan yhdistämällä ja analysoimalla eri tietolähteistä dataa prosessin omistajien, budjettivastaavien ja johtajien käyttöön
- Automatisoimme viranomaiskyselyjen tietojen tuottamista
- Pidemmällä tähtäimellä parannamme tiedon hallintaa, monipuolistamme ja nopeutamme sen käyttömahdollisuuksia sekä vähennämme tähän liittyvää työmäärää
- Tarjoamme ajantasaista täsmätietoa sitä tarvitsevalle

Projektin vaiheet

1. Tarvekartoitus

- vuoden vaihteessa 2010/2011
- etenemisvaihtoehdot jorylle
- tilastoryhmä ja tulosulos-kanta

2. Ohjelmistokartoitus ja valinta

- marraskuu 2011

3. Sisäisen raportoinnin ratkaisut

- joulukuu 2012

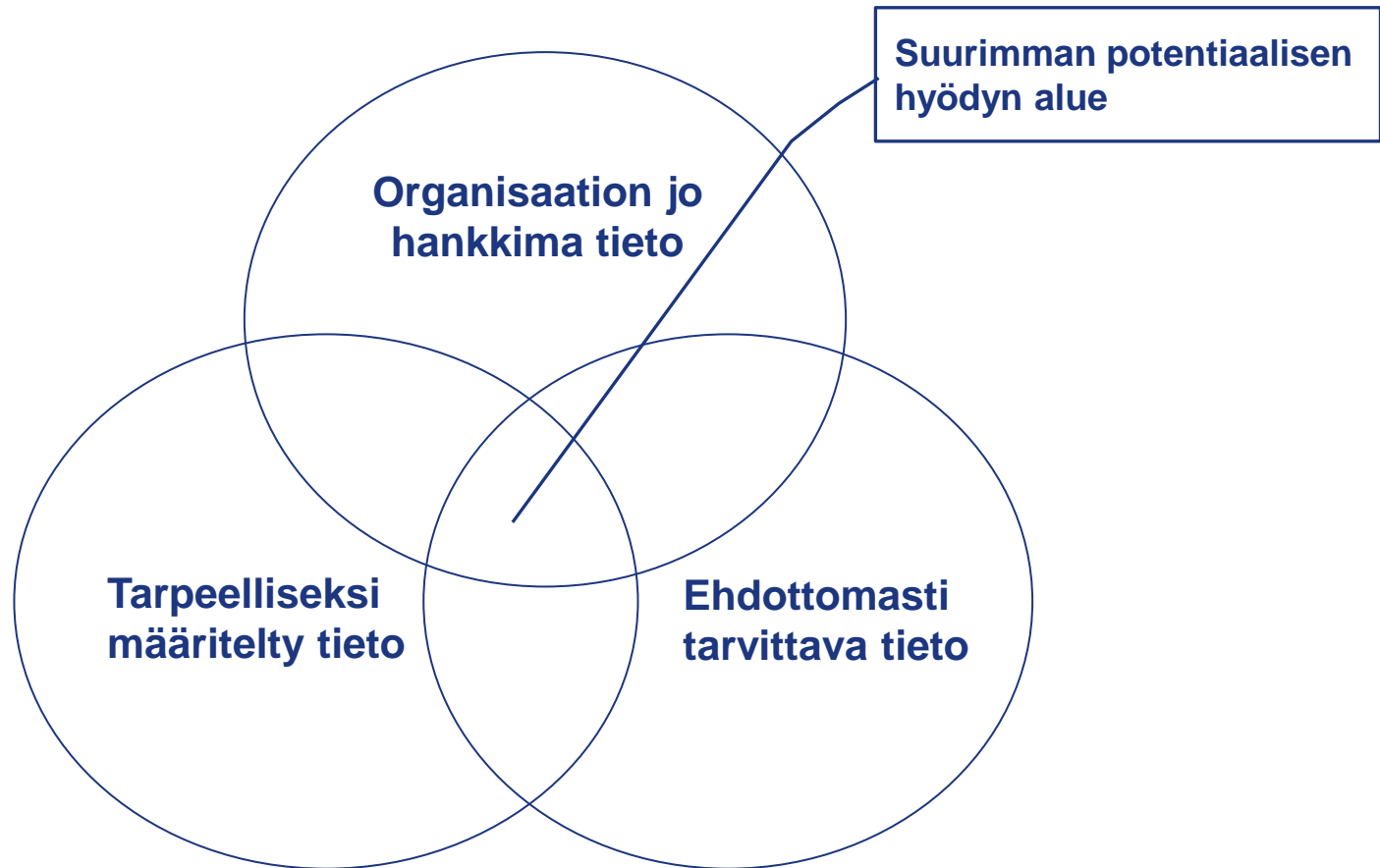
4. Käyttöönotto johdolle ja päälliköille

- huhtikuu 2013

5. Ulkoisen raportoinnin ratkaisut ja yleistason raportointi

- tammikuu 2014

Lähtökohta



Kartoitus toiminnan ohjaukseen liittyvästä datasta ja analyyseistä

- Data olisi pääsääntöisesti saatavilla, mutta se on hajallaan eikä helposti löydettävissä. Tämän vuoksi tehdään erikoispyyntöjä/tilauksia asiasta parhaiten tietävälle henkilölle
- Mittarit määritelty osittain, mutta ei yhtenäistä käsitystä mittarien ja tulosten sisällöstä
- Ei systemaattista analysointia
 - Tulostiedot ja analyysit tuotetaan käsin
 - Analyysien puute johtuu pääasiallisesti käytettävissä olevasta ajasta
 - Käytettävyyttä ja informatiivisuutta tulisi lisätä vertailu- ja trenditiedoilla

Raportointikäytännöt ovat epäselvät

Tietotarpeet

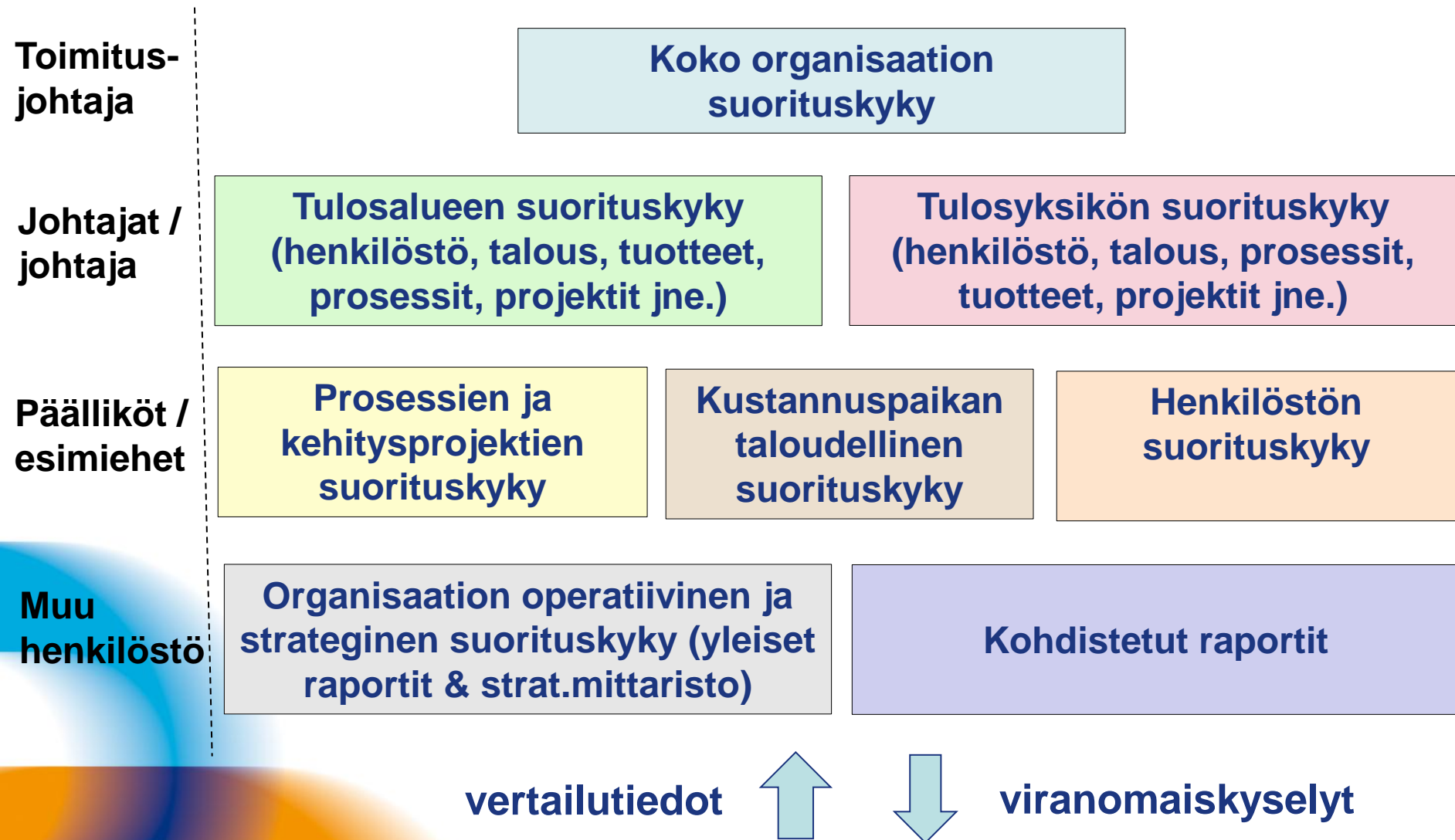
- Strategiset mittarit
 - n. 25 kappaletta
- Prosessimittarit
 - n. 75 kappaletta
- Tilastoryhmän määrittelemät mittarit ydinprosessien suorituskyvyn seurantaan
 - n. 15 kappaletta
- Tarvekartoituksen kautta nousseet tulostietojen ja analyysien tarpeet
 - n. 25 ehdottomasti tarvittavaa mittaria/analyysimallia koskien pääosin taloushallinnon, opiskelijoiden suoritedatan tai henkilöstöön liittyvän datan yhdistämistä johonkin toiseen dataan/tietoon

Polku datan keräämisestä tiedon ymmärtämiseen



”The true value of knowledge comes not from having the most information, but by getting the most from the information you possess.”

Raportointitasot (luonnos)



Ulkoiset tietolähteet ja operatiiviset järjestelmät

Tilasto-keskus	Winha
OPH laskenta-palvelut	Wintime
Kouluta	eHR
Tilajärj.	Flexim
Kysely-ohjelmisto	Primus
eLomakkeet	Resursointi-järjestelmä
PersonecW	Muut järjestelmät
CRM / Salesforce	

Prosessi



ETL 1 -prosessi

ETL 2 -prosessi

AMKE, SADE



**Business Intelligence
Liiketoimintatiedon halinta**

COGNOS



Tulevat askeleet liiketoimintatiedon hyödyntämisen näkökulmasta

- Perusraporttien testaus ja standardointi
- Datan yhdistäminen eri tietolähteistä
 - Täyttöaste, €/opiskelija/koulutustuote
- Analytiikan parantaminen
 - Profilointi
 - Prosessin kyvykkyyden arviointi (esim. ydinprosessien suorituskyky ja tasalaatuisuus)
- Ennakoiva analytiikka
 - Hakijamääräennusteet yms. (esim. regressiot Koulutan ja Tilastokeskuksen datasta)