

## Performance manager

Doelen, normen en prestatie-indicatoren. Hoe houd je dat allemaal overzichtelijk bij en hoe koppel je de verschillende gegevens handig aan elkaar? Zodanig dat je op ieder moment de actuele situatie kunt overzien?

LENS Business Software heeft hiervoor zeer gebruiksvriendelijke software ontwikkeld: **performance manager**. In dit systeem worden kritische succesfactoren en prestatie-indicatoren op een rij gezet, bijvoorbeeld in een Balanced Score Card.

In **performance manager** zijn inhoud en gebruikseisen leidend. De techniek is ondersteunend. Bij veel softwaresystemen is dit andersom. **Performance manager** wordt op maat ingericht en zal daardoor uw organisatiedoelen optimaal ondersteunen.

### Hoe werkt performance manager?

**Performance manager** is een geautomatiseerd instrument voor het meten van prestaties. De applicatie is webbased, dat wil zeggen (beveiligd) toegankelijk via het internet of intranet.

U profiteert maximaal van **performance manager** als een koppeling wordt gemaakt met bestaande bedrijfsregistratiesystemen. U kunt dan op ieder moment prestaties op uw doelen volautomatisch meten.

U kunt ze bovendien op een aansprekende manier visualiseren.

In **performance manager** worden verschillende gebruikersrollen onderscheiden, waaraan de functies van het programma gekoppeld zijn. De belangrijkste rollen lichten we hieronder kort toe.

#### Consultant: het definiëren van een prestatiekaart

Op consultantniveau wordt de prestatiekaart ingericht. Daarbij wordt bepaald welke kritische succesfactoren gelden, hoe ze gemeten worden in termen van prestatie-indicatoren, hoe vaak ze gemeten moeten worden en wat de doelstelling is.

### Datamanager: het meten van de prestaties

De datamanager voert de juiste gegevens in. Een aantal opties is mogelijk:

1. Geen koppeling met bestaande bedrijfsregistratiesystemen: de datamanager voert resultaten handmatig in
2. Halfautomatische koppelingen met bedrijfsregistratiesystemen: de datamanager haalt de gegevens binnen met een druk op de knop
3. Volautomatische koppelingen met bedrijfsregistratiesystemen: de datamanager heeft vooral een controlerende functie

### Eindgebruiker: het inzien van de prestaties

De prestatiekaart wordt gepresenteerd in een basismatrix of managementoverzicht. Met kleuren wordt aangegeven of doelstellingen gehaald zijn. Zo is in één oogopslag te zien hoe de organisatie of afdeling gepresteerd heeft in de betreffende meetperiode.

Financieel						januari		februari		maart		kwartaal 1	
Nr	Kritische Succes Factor	Prestatie Indicator	Formule	Evaluatie	Doelstelling	real	+ / -	real	+ / -	real	+ / -	real	+ / -
1	Beheersing budget	HRM budget	euro's (x 1.000)	per maand	<= € 250	€ 20	104%	€ 22	94%	€ 21	99%	€ 63	99%
2	Beheersing budget	ICT budget	euro's (x 1.000)	per maand	<=€ 100	€ 5	140%	€ 8	104%	€ 6	128%	€ 19	124%
3	Actuele zorgplannen	Aantal actuele zorgplannen	aantal	per kwartaal	120							34	113%
4	Omzet	Omzet vestiging A	euro's (x 1.000)	per maand	€ 1.200	€ 95	95%	€ 134	134%	€ 98	98%	€ 327	109%
5	Omzet	Omzet vestiging B	euro's (x 1.000)	per maand	€ 800	€ 66	99%	€ 68	102%	€ 72	108%	€ 206	103%

  

Klant						januari		februari		maart		kwartaal 1	
Nr	Kritische Succes Factor	Prestatie Indicator	Formule	Evaluatie	Doelstelling	real	+ / -	real	+ / -	real	+ / -	real	+ / -
1	Klanttevredenheid	Tevredenheid dienstverlening	percentage	per kwartaal	85%							87%	102%
2	Klantenklachten	Klachten	aantal	per maand	<= 1		50%	1	100%		68%	7	87%

De gebruiker kan het overzicht op verschillende manieren bekijken en daarbij zijn eigen voorkeursinstellingen aangeven. Daarnaast zijn diverse grafiekweergaven mogelijk.

### Samengevat: de voordelen van performance manager

1. Directe terugkoppeling van prestaties werkt stimulerend in de organisatie
2. De informatie over prestaties is altijd actueel
3. Bij afwijking van doelen is snelle bijsturing mogelijk
4. Overall benaderbaar via het internet door geautoriseerde personen
5. Koppeling met bedrijfsregistratiesystemen werkt efficiënt
6. Koppeling met het systeem Meet the Expert online is mogelijk.

### Wilt u meer weten?

Bel of mail ons. Wij komen graag bij u langs om performance manager te demonstreren en de mogelijkheden voor uw organisatie te bespreken.