

مرجع خاص های کلیدی عملکرد سازمان

تألیف و ترجمه:

مهندس بابک پیروز



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

سرشناسه	: بیروز، بابک، ۱۳۶۴ -
عنوان و نام پدیدآور	: مرجع شاخص‌های کلیدی عملکرد سازمان/ تألیف و ترجمه بابک بیروز.
مشخصات نشر	: تهران: مدید، ۱۳۹۷.
مشخصات فیزیکی	: ۲۸۵ ص:، مصور
شابک	: 978-600-8722-67-0
وضعیت فهرست نویسی	: فبا
موضوع	: عملکرد - ارزشیابی
موضوع	: Performance -- Evaluation
موضوع	: عملکرد - مدیریت
موضوع	: Performance -- Management
رده بندی کنگره	: ۶۸۰/۵۶۲ ۱۰۷ ۱۲۶۹/۵ HF۵۵۲۹
رده بندی دیویی	: ۶۸۰/۵۶۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۱۲۰۳۰۵۵



مرجع شاخص‌های کلیدی عملکرد سازمان

تألیف و ترجمه: مهندس بابک بیروز

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۷

چاپخانه: ناژو

شمارگان: ۱۰۰ نسخه

قیمت: ۳۵۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۷۲۲-۶۷-۰

تلفن: ۶۶۵۶۵۵۶۹-۶۶۵۷۱۰۳۴

www.madidpub.ir madidpub@gmail.com

چاپ و نشر برای ناشر و مؤلف محفوظ است

فهرست

۲۷	سخنی با مخاطب
۲۹	مقدمه
۳۳	فصل اول: شاخص کلیدی عملکرد (KPI) چیست؟
۳۷	شاخص‌های سنجش عملکرد مالی شرکت:
۳۷	شاخص‌های مربوط به مشتریان:
۳۸	شاخص‌های مربوط به بازار و بازاریابی:
۴۷	فصل دوم: شاخص‌های حوزه مالی و حسابداری
۵۰	شاخص‌های حوزه حسابداری، مالی
۵۰	سود در هر پروژه
۵۰	هزینه فضای اداری در هر کارمند
۵۱	سهم بازار %
۵۱	% از فاکتورها مورد مناقشه
۵۱	متوسط هزینه‌های تولید اقلام
۵۱	انحراف از بودجه برنامه‌ریزی شده
۵۲	فروش در هر کارمند
۵۲	درصد از فاکتورها سررسیده
۵۲	% از صورت حساب‌های قابل پرداخت بدون سفارش خرید
۵۳	روزهای حساب قابل پرداخت
۵۳	روز فروش برگسته (DSO)
۵۴	روز برگسته پرداختی (DPO)
۵۴	میانگین هزینه سفر به هر کارمند

۵۴. میانگین هزینه تلفن / ارتباطات در هر کارمند
۵۵. میانگین ارزش پولی فاکتورها سر رسیده
۵۵. % از دریافت مطالبات بیش از ۱۲۰ روز
۵۵. % از بدهی‌های گذشته به کل حساب‌های دریافتنی
۵۵. نسبت جاری
۵۶. حقوق و دستمزد به فروش خالص
۵۶. نسبت آنی
۵۷. مدت زمان برای حل خطای یک فاکتور
۵۷. درصد فاکتورهای الکترونیکی
۵۸. سیکل زمانی برای پردازش حقوق و دستمزد
۵۸. سود هر مشتری
۵۸. ارزش پولی متوجه فاکتورهای پرداخت نشده
۵۹. % از حساب‌های دریافتنی عقب افتاده به کل مطالبات
۵۹. هزینه‌های فروش، عمومی و اداری به عنوان درصدی از هزینه‌های عملیاتی
۵۹. بدهی‌های جاری به عنوان درصدی از بدهی‌ها
۵۹. نرخ جمع‌آوری خالص
۶۰. سود هر کارمند
۶۰. نسبت نقدینگی
۶۰. سود هر سهم
۶۱. سود انباشته
۶۱. دارایی‌های کوتاه مدت به بدهی‌های کوتاه مدت
۶۲. میانگین هزینه تجهیزات در هر کارمند
۶۲. میانگین قیمت محصول (APP)
۶۲. دقت پیش‌بینی از بودجه
۶۲. ارزش فعلی خالص (NPV) سرمایه‌گذاری
۶۴. هزینه واقعی در مقایسه با بودجه
۶۴. بازگشت سرمایه (ROI)
۶۵. تعداد فاکتورها
۶۵. سود خالص
۶۶. نرخ بازده داخلی (IRR)
۶۶. بازده سهام (ROE)
۶۷. سود قبل از بهره و مالیات (EBIT)
۶۸. هزینه‌های متغیر

۶۹	هزینه‌های ثابت
۶۹	درآمد قبل از بهره، مالیات و استهلاک
۶۹	جمع دارایی‌ها
۷۰	حساب‌های پرداختنی
۷۰	درآمد عملیاتی
۷۱	سود ناخالص
۷۱	حاشیه سود خالص
۷۲	حاشیه سود ناخالص
۷۳	هزینه کالاهای فروخته شده (COGS)
۷۴	فصل، هزینه عمومی و اداری (SG & A)
۷۴	بدهی بلند مدت
۷۴	سود هر واحد
۷۵	هزینه‌های غیرمستقیم
۷۵	بدهی بلند مدت

فصل سوم: شاخص‌های حوزه منابع انسانی

۸۰	شاخص‌های حوزه منابع انسانی Human Resource
۸۰	هزینه فضای اداری به ازای هر کارمند
۸۱	درآمد به ازای هر کارمند (یا FTE)
۸۱	میانگین تعداد ساعات آموزش هر کارمند
۸۱	% از کارکنان کم کار
۸۱	% از کارکنان با کارایی بالا
۸۲	میانگین ساعتهای اضافه کار در هر نفر
۸۲	نرخ غیبت
۸۲	میانگین هزینه‌های کارکنان
۸۲	درصد بودجه صرف شده در آموزش منابع انسانی
۸۳	نسبت آموزش داخلی و خارجی
۸۳	میانگین هزینه‌های سفر به ازای هر کارمند
۸۳	میانگین هزینه‌های تلفنی / ارتباطات به ازای هر کارمند
۸۳	میانگین زمان باز کردن موقعیت‌های شغلی
۸۴	میانگین تعداد مصاحبه شونده‌ها برای موقعیت‌های شغلی باز
۸۴	میانگین هزینه برای استخدام در موقعیت شغلی
۸۴	میانگین زمان استخدام

- ۸۵ میانگین هزینه آموزش برای هر کارمند
- ۸۵ میانگین تعداد روزهای بیمار در هر کارمند
- ۸۵ کارکنان / گردش کارکنان
- ۸۶ درصد از فرصت‌های شغلی
- ۸۷ درصدی از کارکنانی که با عملکرد آنها در مقایسه با آخرین بررسی افزایش یافته است
- ۸۷ % از استخدام بدون تبلیغات یا برون سپاری
- ۸۷ کارکنان جدید در مقابل نسبت کارکنان با تجربه
- ۸۸ متوسط حقوق و دستمزد در هر کارمند
- ۸۸ رابطه نسبت حقوق زن و مرد
- ۸۸ % قراردادها، فراتر از سن بازنشستگی
- ۸۸ % هزینه آموزش کارکنان
- ۸۹ % از دوره‌های آموزشی
- ۸۹ درصد هزینه‌های آموزشی که برای مدیران صرف می‌شود
- ۸۹ % از زنان پس از زایمان به کار خود ادامه می‌دهند
- ۸۹ % از کارکنان که اگر از شرکتی پیشنهاد دریافت کنند، ترک خواهند کرد
- ۹۰ % از موقعیت‌های کاری باز که کارکنان وقت دارند
- ۹۰ % از کارمندان نیمه وقت که زن هستند
- ۹۰ درصد کارکنانی که مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند
- ۹۰ % کارمندان برای وفاداری به شرکت
- ۹۰ میانگین هزینه مصاحبه
- ۹۱ درصد از بازنشستگی بیش از موعد
- ۹۱ مجموع هزینه اضافه کاری
- ۹۱ % از دوره‌های آموزشی درخواست شده اما ارائه نشده است
- ۹۱ درصد ساعت آموزش با توجه به کل ساعات کار
- ۹۲ نرخ کلی غیبت از کار

فصل چهارم: شاخص‌های حوزه تحقیق و توسعه

- ۹۵ شاخص‌های حوزه آموزش و پژوهش
- ۹۵ % از والدین با برنامه‌های آموزشی و خدمات راضی هستند
- ۹۶ نسبت دانشجو / معلم
- ۹۶ میانگین زمان از ایده تا اولین ثبت اختراع
- ۹۶ نرخ فارغ التحصیلی
- ۹۶ نسبت دانشجو / کارکنان

نسبت دختر و پسر دانشجو.....	۹۶
% از فارغ التحصیلان شاغل در زمینه تحصیلات خود.....	۹۷
% از دانشجویان غایب در هر کلاس.....	۹۷
میانگین زمان برای فارغ التحصیل شدن.....	۹۷
نرخ فارغ التحصیلی زودرس.....	۹۷
تعداد انتشارات / سال.....	۹۷
% از محققان با کمک‌های مالی حمایت می‌شوند.....	۹۸
تعداد اختراعات / سال.....	۹۸
% از پژوهش‌های تحقیق و توسعه مربوط به مشتریان.....	۹۸
معدل رضایتمندی آموزش مهارت.....	۹۸
میانگین مقایسه ارائه شده در هر محقق.....	۹۹
% از دانش آموزان اخراج شده.....	۹۹
هزینه هر فارغ التحصیل.....	۹۹
نرخ ریزش در دوره‌های آنلاین.....	۹۹
تعداد دعوت‌نامه‌ها برای شرکت در کنفرانس‌ها / سال.....	۹۹

فصل پنجم: شاخص‌های حوزه اینترنت و شبکه‌های اجتماعی..... ۱۰۱

شاخص‌های حوزه اینترنت، شبکه‌های اجتماعی و تجارت الکترونیک.....	۱۰۴
میزان گشت و گذار.....	۱۰۴
تعداد بازدیدکنندگان وب سایت.....	۱۰۵
تعداد بازدیدکنندگان منحصر به فرد وب سایت.....	۱۰۵
میانگین زمان در وب سایت.....	۱۰۵
نسبت کلیک روی تبلیغات (CTR).....	۱۰۵
تعداد بازدیدکنندگان بازگشتی.....	۱۰۶
تعداد درخواست‌های دوستانه.....	۱۰۶
% از بازدیدکنندگان جدید.....	۱۰۶
درآمد در هر بازدید.....	۱۰۶
% از اعضای غیر فعال.....	۱۰۷
تعداد کاربران تازه ثبت شده از وب سایت.....	۱۰۷
درآمد آگهی در هر ۱۰۰۰ بازدید.....	۱۰۷
میانگین تعداد بازدیدها در هر پست وبلاگ.....	۱۰۷
تعداد دفعاتی که وب سایت یک صفحه ۴۰۴ را نشان می‌دهد.....	۱۰۸
میانگین سن کاربران فعال.....	۱۰۸

فصل ششم: شاخص‌های حوزه فناوری اطلاعات	۱۰۹
ابزارهای نرم‌افزاری مدیریت خدمات فناوری اطلاعات	۱۱۱
شاخص‌های حوزه فناوری اطلاعات	۱۱۲
میانگین ساعت آموزش در هر کارمند	۱۱۲
% از درخواست‌های سرویس حل و فصل در یک دوره زمانی توافق شده است	۱۱۲
% وقفه ناشی از حوادث (عدم دسترسی برنامه‌ریزی شده)	۱۱۲
% موارد حادثه تکراری	۱۱۲
درصد درخواست خدمات سر رسید شده	۱۱۳
میانگین مدت زمان حل مشکل	۱۱۳
میانگین هزینه آموزش برای هر کارمند	۱۱۳
کارکنان / پرسنل	۱۱۴
میانگین زمان پاسخدهی حوادث	۱۱۵
میانگین زمان برای پاسخ	۱۱۵
نرخ تماس‌های تلفنی ورودی، رهش شده	۱۱۵
سرعت متوسط برای پاسخ به تماس تلفنی	۱۱۶
% از تماس‌ها در مدت زمان مشخص تعیین شده است	۱۱۶
درصد از تغییرات فوری	۱۱۶
% از مشکلات با علت ریشه شناسایی شده است	۱۱۷
تاخیر زمانی بین تغییرات و به روز رسانی اسناد و مدارک آموزشی	۱۱۷
% از پروژه‌ها انتظارات متقاضیان را برآورده می‌کند	۱۱۷
% از حوادث ناگهانی	۱۱۷
درصد پروژه‌های اجرا شده سر وقت	۱۱۸
% از پروژه‌ها در بودجه	۱۱۸
میانگین تعداد روزهای بیمار در هر کارمند	۱۱۸
درصد روزهای بیماری (نرخ بیماری)	۱۱۸
نرخ صف حادثه	۱۱۹
درصد از برنامه‌های کاربردی که قادر نیستند از سیاست رمز عبور استفاده کنند	۱۱۹
میانگین فاصله زمانی بین مقررات جدید و شروع بازبینی	۱۱۹
درصد از پرسنل آموزش دیده در ایمنی، اقدامات امنیتی و امکانات	۱۲۰
میانگین تعداد روز آموزش برای پرسنل عملیاتی	۱۲۰
درصد کارهایی که در زمانبندی خود اجرا نشده‌اند	۱۲۰
درصد فرآیندهای بحرانی نظارت شده است	۱۲۰

۱۲۱	تعداد دفعات تست بکاپ‌های گرفته شده
۱۲۱	میانگین زمانی برای بازیابی اطلاعات
۱۲۱	درصد موفقیت آمیز برای بازیابی اطلاعات
۱۲۱	درصد از کاربران که کلمه عبورشان با استانداردهای رمز عبور منطبق نیست
۱۲۲	% از سیستم‌هایی که نیازهای امنیتی را برآورده نمی‌کنند
۱۲۲	درصد مشکلاتی که در مدت زمان مورد نیاز حل شده است
۱۲۲	درصد از فرآیندهای دریافت بررسی تضمین کیفیت
۱۲۳	% سهامداران با کیفیت فناوری اطلاعات راضی هستند
۱۲۳	درصد نامه‌های کاربردی که با استانداردهای تکنولوژی مطابقت ندارند
۱۲۳	برخلاف کار
۱۲۳	تعداد نقص‌های نرم‌افزاری در تولید
۱۲۴	نمرات رضایت برای آموزش و مستندات
۱۲۴	تعداد حوادث ناشی از آموزش کمبود کاربر
۱۲۴	تعداد اشکالات بحرانی در مقایسه با تعداد کل اشکالات
۱۲۴	زمان به بازار محصولات / خدمات جدید
۱۲۵	% از خطاها با اولویت بالا

فصل هفتم: شاخص‌های خدمات مشتری

۱۲۹	شاخص‌های حوزه خدمات مشتری
۱۲۹	درصد رضایت از مشتریان
۱۳۰	میانگین تماس
۱۳۰	تعداد شکایات
۱۳۰	نرخ قطع تماس اول
۱۳۱	% از حوادث بیش از یک بار توسط مشتری گزارش شده است
۱۳۱	% از مشتریان خاموش
۱۳۱	میانگین هزینه هر مشتری
۱۳۱	% از مشتریانی که راضی هستند
۱۳۲	% از پرسش‌های ایمیلی که در عرض ۲۴ ساعت پاسخ داده شده است
۱۳۲	درصد از درخواست خدمات سر رسید شده
۱۳۲	متوسط زمان مکالمه تلفنی
۱۳۲	سرعت پاسخ به تماس تلفنی
۱۳۳	% از تماس‌ها در مدت زمان تعیین شده پاسخ داده شده است
۱۳۳	میانگین زمان پاسخ برای حل شکایت

۱۳۳	 % از تماس های منتقل شده
۱۳۳	 هزینه عملیات مرکز تماس
۱۳۴	 هزینه متوسط برای تماس تلفنی ورودی
۱۳۴	 % از شکایات از طریق کانال تلفن
۱۳۴	 میانگین زمان برای حل درخواست خدمات
۱۳۴	 نسبت هزینه ثابت در مقایسه با هزینه متغیر در هر تماس تلفنی ورودی
۱۳۵	 حداکثر تاخیر در صف
۱۳۵	 اکثر لول تماس
۱۳۵	 میانگین تعداد تماس برای حل مشکل / مشکل
۱۳۶	 پاسخهای تلفنی در هر ساعت
۱۳۶	 تعداد درخواست خدمات در روز
۱۳۶	 تعداد درخواست های بسته شده هر فرد
۱۳۷	 متوسط زمان راه حل
۱۳۸	 پیام رد و بدل شده بر هر سرویس / خدمت

۱۳۹	 فصل هشتم: شاخص های حوزه فروش و بازاریابی
۱۴۳	 شاخص های حوزه فروش و بازاریابی
۱۴۳	 فروش متوسط برای هر مشتری یا معامله
۱۴۳	 نرخ تبدیل کمپین های بازاریابی / فروش
۱۴۴	 از بین بردن یا ریزش
۱۴۴	 % از مشتریان خاموش
۱۴۴	 فروش در هر کارمند
۱۴۴	 میانگین هزینه هر مشتری
۱۴۵	 % از مشتریانی که راضی هستند
۱۴۵	 نسبت بهره وری فروش
۱۴۵	 هزینه به ازای هر ۱۰۰۰ نفر
۱۴۶	 متوسط تعداد اقلام در هر خرید
۱۴۶	 درآمد متوسط فروش در هر شخص فروشنده
۱۴۶	 متوسط هزینه به دست آوردن یک مشتری جدید
۱۴۷	 میانگین اندازه سفارش
۱۴۷	 درصد فروش از دست رفته
۱۴۷	 متوسط زمان مکالمه تلفنی
۱۴۷	 نرخ نگهداری مشتری

۱۴۸	% از فرصت‌های غفلت شده
۱۴۸	نسبت هزینه کسب مشتری
۱۴۹	% از هزینه‌های تبلیغات صرف شده نسبت به کل رقبای اصلی
۱۴۹	رشد: تعداد مشتریان جدید
۱۵۰	رشد فروش YOY%
۱۵۰	نرخ رشد مشتریان
۱۵۰	% محصولات امتحانی که تبدیل به خرید شده اند
۱۵۰	نرخ تبدیل
۱۵۱	هزینه جذب مشتری
۱۵۲	% مشتریان‌های بالقوه تولید شده از طریق رسانه‌های اجتماعی
۱۵۲	% از برنامه‌های ارتقاء که به مشتری تبدیل شده اند
۱۵۲	چرخه فروش
۱۵۲	افزایش فروش % با رابطه با مشتریان وفادار
۱۵۲	شاخص وفاداری مشتری
۱۵۳	میانگین درآمد ماهیانه هر مشتری (ARPU)
۱۵۴	میانگین هزینه برای هر مشتری با توجه به درازناریایی درون گرا و برون گرا
۱۵۵	خالص ترویج کنندگان

۱۵۷	فصل نهم: شاخص‌های حوزه تولید
۱۶۱	شاخص‌های حوزه تولید و برنامه ریزی
۱۶۱	درصد مغایرت مصرف مواد
۱۶۳	درصد تحقق هدف فروش
۱۶۳	راندمان (نرخ استفاده از ظرفیت تولید)
۱۶۴	درصد ضایعات
۱۶۵	درصد تحقق برنامه نگهداری و تعمیرات
۱۶۵	دوباره کاری
۱۶۶	نفر ساعت سرانه تولید
۱۶۸	زمان انتظار جهت تعمیر
۱۶۹	متوسط زمانی بین دو خرابی
۱۷۰	متوسط زمانی تعمیر
۱۷۰	اثر بخشی جامع تجهیزات
۱۷۲	زمان تکت
۱۷۳	آماده بکاری تجهیزات یا قابلیت دسترسی

۱۷۵	کارایی تجهیزات
۱۷۶	نقطه سر به سر
۱۷۷	دوره گردش موجودی کالا
۱۷۹	نقطه سفارش (مجدد)
۱۸۱	درصد سفارشات ساخت که با تاخیر شروع شده‌اند
۱۸۱	درصد میزان محصول برگشتی از طرف مشتری

فصل دهم: شاخص‌های حوزه مخابرات ۱۸۳

۱۸۶	شاخص‌های حوزه فناوری اطلاعات و مخابرات ÷
۱۸۶	میانگین دقیقه برای هر کاربر (AMPU)
۱۸۶	پیش پرداخت Ak
۱۸۶	در دسترس بودن
۱۸۷	درصد جذب مشتری حاصل از فعالیتهای تبلیغاتی
۱۸۷	% زمین‌های تحت پوشش خدمات مخابراتی
۱۸۷	تنوع کسب و کار
۱۸۷	تنوع سرویس در کسب و کار
۱۸۷	سرانه شکایتهای ناشی از عدم فروش سیم‌های موجود
۱۸۷	تعداد شکایتهای ناشی از فروش بر خلاف تعرفه و شرایط اعلامی (به تفکیک نوع کسب و کار)
۱۸۷	
۱۸۸	تعداد بسته‌های تشویقی هر کسب و کار در یک دوره ارزیابی
۱۸۸	سرانه ریالی فروش خدمات عاملین فروش
۱۸۸	میانگین درصد تحقق هدف جذب مشتری عامل فروش
۱۸۸	متوسط زمان انتظار برای دریافت سرویس به تفکیک هر کسب و کار
۱۸۸	درصد سفارشهای (نصب) تحویل شده در زمان توافق شده به تفکیک هر کسب و کار
۱۸۹	بیشترین تفاوت بین زمان تحویل تقاضا شده با زمان برنامه‌ریزی شده
۱۸۹	نسبت قیمت ارائه خدمات به سایر رقبا (لیست سرویس‌های اصلی)
۱۸۹	نسبت قیمت ارائه خدمات (لیست پروموشنها)
۱۸۹	سرانه تماس پشتیبانی
۱۸۹	سرانه کارشناسان مراکز تماس به تعداد کاربران
۱۸۹	مدت زمان انتظار تا وصل شدن به کارشناسان مرکز تماس (از صف تا کارشناس)
۱۹۰	درصد تماسهای تکراری (۳ بار و بیشتر)
۱۹۰	میانگین زمان اطلاع رسانی اختلال از پیش تعریف شده قبل از وقوع آن به مشتریان
۱۹۰	درصد اختلالات از پیش تعریف شده

۱۹۰	تعداد شکایتهای مشتری به تفکیک انواع آن
۱۹۰	متوسط زمان رسیدگی به شکایتهای به تفکیک کسب و کار
۱۹۰	تعداد بهبودهای ناشی از اعلام نظرات مشتری که در سیستم جاری شده اند
۱۹۱	تعداد مشتریان خسارت دیده
۱۹۱	درصد مشتریان جبران خسارت شده
	درصد مشتریان جبران خسارت شده با پرداخت ریالی به کل مشتریان خسارت دیده شده
۱۹۱	
۱۹۱	تعداد مشتریان تخلیه شده
۱۹۱	تعداد ازگشت مشتریان قطع همکاری شده
۱۹۱	متوسط زمان راه اندازی مجدد سرویس
	درصد Availability پهنای باند شرکت (از محل توزیع و دریافت پهنای باند تا نقطه
۱۹۲	تجمع)
	درصد میزان تلفات بسته با (Loss Packet) پهنای باند شرکت (از محل توزیع و دریافت
۱۹۲	پهنای باند تا نقطه تجمع)
۱۹۲	زمان قطعی برنامه ریزی شده (Down Time) در هر کسب و کار
۱۹۲	نسبت قطعی های (outage) برنامه ریزی نشده به کل قطعی ها
۱۹۳	فصل یازدهم: شاخص های حوزه بیمه
۱۹۹	حق بیمه صادره
۱۹۹	نرخ رشد حق بیمه تولیدی
۲۰۰	حق بیمه صادره به تفکیک شعبه
۲۰۰	حق بیمه صادره به ازای هر نفر پرسنل شعب
۲۰۰	حق بیمه صادره غیرمستقیم به ازای هر نمایندگی
۲۰۱	حق بیمه صادره ثالث
۲۰۱	حق بیمه صادره بدنه
۲۰۱	حق بیمه رشته آتش سوزی
۲۰۲	حق بیمه صادره به تفکیک گروه های بیمه آتش سوزی
۲۰۲	حق بیمه آتش سوزی صادره به تفکیک طرح های مختلف
۲۰۲	حق بیمه صادره رشته آتش سوزی از طریق کانالهای دیجیتالی
۲۰۲	حق بیمه وصولی زندگی
۲۰۳	فروش از کانال های دیجیتالی برای رشته زندگی
۲۰۳	نسبت فروش مستقیم رشته زندگی
۲۰۳	حق بیمه صادره رشته مسئولیت

۲۰۴	حق بیمه صادره رشته مسئولیت
۲۰۴	نسبت فروش مستقیم رشته مسئولیت
۲۰۴	سهم طرح‌های جدید بیمه‌ای از فروش رشته مسئولیت
۲۰۵	حق بیمه صادره رشته درمان
۲۰۵	حق بیمه صادره رشته مهندسی
۲۰۵	حق بیمه صادره به تفکیک زیر رشته‌های مهندسی
۲۰۵	فروش بیمه‌های تجهیزات الکترونیکی از کانال‌های دیجیتال
۲۰۶	سهم بیمه‌های خرد از پورتفوی شعبه
۲۰۶	سهم بیمه مهندسی صادره در کنسرسیوم‌ها از فروش
۲۰۶	نسبت فروش مستقیم بیمه مهندسی
۲۰۶	حق بیمه صادره رشته حمل کالا و ... به تفکیک زیر رشته‌ها
۲۰۶	فروش دیجیتال از کانال بانک (حمل کالا)
۲۰۷	نسبت فروش مستقیم رشته حمل
۲۰۷	فروش بیمه‌های عمر ساده درمانی
۲۰۷	فروش سایر بیمه‌های خرد
۲۰۷	تعداد نمایندگان با فروش بیشتر
۲۰۸	متوسط فروش کارکنان شعب
۲۰۸	متوسط سرانه فروش کارکنان شعب
۲۰۸	نسبت فروش مستقیم شعبه
۲۰۸	تعداد نمایندگان پرفروش
۲۰۹	تعداد شعب پرفروش رشته حمل کالا
۲۰۹	تعداد شعب پرفروش رشته کشتی
۲۰۹	تعداد شعب پرفروش رشته مهندسی
۲۰۹	متوسط فروش ۱۰ شعبه پرفروش در رشته مهندسی
۲۰۹	رشد متوسط فروش نماینده نسبت به دوره فروش سال قبل
۲۱۰	متوسط سرانه فروش نمایندگان و کارگزاران
۲۱۰	تعداد نمایندگان فعال در بیمه عمر
۲۱۰	تعداد نمایندگان فعال در رشته مهندسی
۲۱۰	تعداد نمایندگان فعال رشته بدنه
۲۱۰	تعداد نمایندگان فعال رشته مسئولیت
۲۱۱	نمایندگان فعال بیمه زندگی
۲۱۱	تعداد نمایندگان فعال در رشته آتش سوزی
۲۱۱	نسبت نمایندگان متکی به فروش ثالث
۲۱۱	نسبت نمایندگان متکی بر فروش شخص ثالث به تفکیک شعبه

۲۱۲	فروش آتش سوزی از کانال بانک مرهونات بانکی (غیر از بیمه اموال بانک)
۲۱۲	فروش آتش سوزی از کانال بانک (غیر از مرهونات بانکی) (غیر از بیمه اموال بانک)
۲۱۲	نسبت فروش مستقیم به کل حق بیمه صادره
۲۱۲	نسبت فروش مستقیم رشته خودرو (آگاهی دهنده)
۲۱۳	نسبت تمدید
۲۱۳	نرخ تمدید در میان مشتریان
	نرخ تمدید بیمه نامه های مهندسی با نسبت خسارت کمتر از ۵۰٪ (غیر از تمام خطر
۲۱۳	پرانکاری و نصب)
۲۱۴	نرخ تمدید قراردادهای بیمه درمان
۲۱۴	نرخ تمدید بیمه نامه به تفکیک زیر رشته های حمل کالا و
۲۱۴	نرخ نگهداری مشتریان
۲۱۴	نرخ رشد مشتریان
۲۱۴	نرخ رشد مشتریان تمدید
۲۱۵	متوسط تعداد دفعات انطباق مشتری در یکسال
۲۱۵	میزان رضایتمندی مشتریان
۲۱۵	نسبت مشتریان با بیش از ۱ بیمه نامه
۲۱۶	نسبت مشتریان با بیش از ۱ بیمه نامه به تفکیک شعبه
۲۱۶	نسبت مشتریان با بیش از ۱ بیمه نامه مهندسی (پیمانکار یا کارفرما)
۲۱۷	ترکیب پرتفوی به تفکیک شعبه
۲۱۷	ترکیب پورتفوی زندگی
۲۱۷	مجموع سهم ثالث و درمان از پورتفوی شرکت
۲۱۷	سهم بیمه نامه های با مبلغ کمتر از ۵۰ میلیون تومان از پورتفوی رشته مهندسی
۲۱۸	تعداد محصولات بیمه ای دارای کانال فروش دیجیتال
۲۱۸	سهم فروش دیجیتالی محصولات دارای کانال فروش دیجیتالی
۲۱۸	تعداد قراردادهای مشارکت در فروش یا ارائه خدمات منعقد شده با غیر مشتریان
۲۱۹	سهم سرمایه گذاری در استارت آپ های بیمه ای از سرمایه گذاری
۲۱۹	نرخ بازده سرمایه گذاری در بیمه های عمر
۲۱۹	نسبت درآمد سرمایه گذاری به سرمایه گذاری انجام شده
۲۱۹	نسبت درآمد سرمایه گذاری به درآمد حق بیمه سهم نگهداری
۲۲۰	نسبت سرمایه گذاری انجام شده به منابع سرمایه گذاری ابتدای دوره
	نسبت سرمایه گذاری انجام شده به منابع مجاز سرمایه گذاری مطابق آیین نامه ۶۰
۲۲۰	(آگاهی دهنده)
۲۲۲	بازده سرمایه گذاری

۲۲۲	بازده دارایی‌های بورسی شرکت
۲۲۲	بازده سپرده‌های بانکی و اوراق
۲۲۲	بازده شرکت‌های غیر بورسی
۲۲۳	شاخص ریسک پورتنفو
۲۲۳	نقدشوندگی پورتنفو (نسبت جاری)
۲۲۳	وجه نقد ناشی از عملیات
۲۲۳	نسبت دارایی غیرمولد
۲۲۳	در وصول مطالبات
۲۲۴	برخ وصول مطالبات به تفکیک شعبه
۲۲۴	نسبت شعب با نرخ وصول مطالبات پایین
۲۲۴	نسبت ریسکی وصول مطالبات رشته خودرو
۲۲۴	نسبت ریالی وصول مطالبات رشته آتش سوزی
۲۲۴	نسبت ریالی وصول مطالبات رشته مسئولیت
۲۲۵	نسبت ریالی وصول مطالبات رشته مهندسی
۲۲۵	نسبت ریالی وصول مطالبات رشته مل کالا و
۲۲۵	نسبت ریالی وصول مطالبات
	نسبت واگذاری اتکایی اختیاری (پایینتر از ظرفیت نگهداری) به حق بیمه صادره
۲۲۵	(آگاهی‌دهنده) رشته آتش سوزی
	نسبت واگذاری اتکایی اختیاری (پایینتر از ظرفیت نگهداری) به حق بیمه صادره رشته
۲۲۶	مهندسی
	نسبت واگذاری اتکایی اختیاری (پایینتر از ظرفیت نگهداری) به حق بیمه صادره رشته حمل
۲۲۶	
۲۲۶	خسارت پرداخت شده
۲۲۶	نرخ رشد خسارت
۲۲۷	ضریب خسارت رشته خودرو
۲۲۷	ضریب خسارت رشته آتش سوزی
۲۲۷	میزان خسارات معوق سهم نگهداری رشته خودرو
۲۲۷	ضریب خسارت بیمه‌های غیرپس‌اندازی
۲۲۷	ضریب خسارت رشته درمان سهم نگهداری
۲۲۸	ضریب خسارت سهم نگهداری به تفکیک زیر رشته مسئولیت
۲۲۸	ضریب خسارت سهم نگهداری رشته مسئولیت از طریق کانال دیجیتالی
۲۲۸	ضریب خسارت در قراردادهای رشته‌هایی که خسارت برونسپاری شده
۲۲۸	میانگین دوره پرداخت خسارت از ... تا ...
۲۲۹	انحراف موزون ضرایب خسارت نسبت به بازار

۲۲۹	ضریب خسارت سهم نگهداری بیمه مهندسی
۲۲۹	ضریب خسارت سهم نگهداری رشته حمل کالا و
۲۲۹	متوسط وزنی کاهش ضریب خسارت در قراردادهای تمدید شده
۲۳۰	تعداد پوشش‌های بیمه‌ای درمان با ضریب خسارت بیش از ۸۵ درصد
۲۳۰	نسبت هزینه‌های رسیدگی به خسارت به خسارت پرداخت شده رشته درمان
۲۳۰	نسبت هزینه کارشناسی خسارت به خسارت واقع شده به تفکیک رشته
۲۳۰	ضریب ترکیبی شرکت
۲۳۱	ضریب ترکیبی به تفکیک شعب
۲۳۱	ضریب ترکیبی رشته خودرو
۲۳۲	ضریب ترکیبی رشته مهندسی
۲۳۲	ضریب ترکیبی رشته آتش سوزی
۲۳۲	ضریب ترکیبی رشته‌های غیرپرس‌اندازی
۲۳۲	ضریب ترکیبی رشته مسئولیت
۲۳۳	ضریب ترکیبی رشته حمل کالا
۲۳۳	ضریب ترکیبی بیمه درمان
۲۳۳	تعداد شعب زیان‌ده
۲۳۴	تعداد نمایندگان با پورتنوی زیان‌ده
۲۳۴	متوسط زیان شعب زیان‌ده
۲۳۴	نسبت نمایندگان با پورتنوی زیان‌ده
۲۳۴	تعداد نمایندگی‌ها با فروش کم
۲۳۵	نرخ بازده حقوق صاحبان سهام (ROE)
۲۳۵	سوددهی رشته خودرو
۲۳۵	سوددهی رشته آتش سوزی
۲۳۵	سوددهی رشته مسئولیت
۲۳۵	سوددهی رشته درمان
۲۳۵	سوددهی برای رشته زندگی
۲۳۶	مانده عملیات شعبه
۲۳۶	تعداد خودروهای بیمه شده
۲۳۶	نسبت تعدادی مشتریان ثالث خریدار بیمه بدنه
۲۳۶	نسبت تعداد خودروهای بیمه شده بدنه به ثالث
۲۳۶	نسبت مشتریان بدنه بدون بیمه ثالث
۲۳۷	نسبت بیمه‌نامه‌های تمدید شده ثالث
۲۳۷	نسبت بیمه‌نامه‌های تمدید شده بدنه
۲۳۷	تعداد منزل مسکونی بیمه شده

۲۳۷	نسبت هزینه کارمزد رشته آتش سوزی
۲۳۷	نسبت هزینه کارمزد رشته مسئولیت
۲۳۸	تعداد بیمه نامه صادره رشته زندگی
۲۳۸	نسبت مطالبات معوق وام ها در بیمه های زندگی
۲۳۸	مجموع ذخایر ریاضی بیمه های زندگی (آگاهی دهنده)
۲۳۸	نسبت واریز منابع بیمه زندگی به صندوق سرمایه گذاری
۲۳۸	نرخ بازخرید بیمه های زندگی
۲۳۹	تعداد افراد تحت پوشش بیمه درمان
۲۳۹	متوسط حق بیمه هر بیمه شده بیمه درمان
۲۳۹	نرخ بازدید از پرونده های بستری
۲۳۹	نرخ بیمه سدگاران در خدمات حفظ سلامت
۲۴۰	تعداد آگهی های بیمه ای طرف قرارداد
۲۴۰	شاخص های کارایی ۵ رادارد بزرگ قرارداد ۱ (.....)
۲۴۰	شاخص های کلیه ۵ قرارداد بزرگ قرارداد ۱ (.....)
۲۴۰	شاخص های کلیدی ۵ قرارداد بزرگ قرارداد ۱ (.....)
۲۴۱	شاخص های کلیدی ۵ قرارداد بزرگ قرارداد ۱ (.....)
۲۴۱	شاخص های کلیدی ۵ قرارداد بزرگ قرارداد ۱ (.....)
۲۴۱	شاخص های کلیدی ۵ قرارداد بزرگ قرارداد ۱ (.....)
۲۴۲	زمان رسیدگی به خسارت (از اعلام تا پرداخت رشت حمل کالا و
۲۴۲	نسبت تعداد پرسنل فنی ستاد با نمره متوسط ایتا به کل پرسنل فنی ستاد
۲۴۲	تعداد پرسنل دارای گواهینامه های بین المللی در رشته
۲۴۳	نسبت بدهکاران به فروش
۲۴۳	نسبت بدهکاران به فروش به تفکیک شعبه
۲۴۳	نسبت بدهکاران به فروش رشته مسئولیت
۲۴۳	نسبت بدهکاران به فروش رشته خودرو
۲۴۳	نسبت بدهکاران به فروش رشته آتش سوزی
۲۴۳	نسبت بدهکاران به فروش رشته مسئولیت
۲۴۴	نسبت بدهکاران به فروش بیمه درمان
۲۴۴	نسبت بدهکاران به فروش رشته مهندسی
۲۴۴	نسبت بدهکاران به فروش رشت حمل کالا
۲۴۴	سهم بازار رشته آتش سوزی
۲۴۴	سهم بازار رشته زندگی
۲۴۴	سهم بازار رشته خودرو

۲۴۵	سهم بازار رشته مسئولیت
۲۴۵	سهم بازار رشته درمان
۲۴۵	سهم بازار شرکت در استان
۲۴۵	سرانه هزینه اداری - عمومی کارکنان شعب
۲۴۵	نسبت هزینه‌های اداری و عمومی به حق بیمه عاید شده
۲۴۶	انحراف بودجه اداری - عمومی
۲۴۶	نسبت موفقیت مناقصه‌های شرکت شده
۲۴۶	نسبت شرکت در مناقصه‌ها به مناقصه‌های استان
۲۴۶	متوسط اجرای برنامه‌های اظهار شده شعب
۲۴۶	تعداد نمایندگی‌ها
۲۴۷	تعداد کارکنان در شعب
۲۴۷	سرانه پوشش جمعیتی نمایندگان شرکت در استان
۲۴۷	تعداد شهرهای با جمعیت بیش از ۱۰۰ هزار نفر و فاصله بیش از ۱۰۰ کیلومتر از شعبه
۲۴۷	تعداد شعبه با مشتریان ناشی
۲۴۷	متوسط تعداد پاسخگویی ناشی به مکاتبات
۲۴۸	متوسط تعداد بی‌انضباطی‌های مدیران شعب نسبت به ساعت کاری
۲۴۸	نمره شایستگی مدیر شعبه
۲۴۸	متوسط نمره ارزیابی شایستگی نمایندگان
۲۴۸	مدت زمان محتوای آموزشی آنلاین در دسترس شعبه فروش

فصل دوازدهم: شاخص‌های حوزه بانک

۲۶۰	نسبت کفایت سرمایه
۲۶۱	نسبت ضریب نقدینگی
۲۶۱	نسبت بازده سرمایه
۲۶۲	متوسط نرخ سود دریافتی / پرداختی
۲۶۲	نسبت بازده دارایی
۲۶۳	نسبت خالص سود دهی
۲۶۳	نسبت سایر درآمدهای عملیاتی به کل دارایی‌ها
۲۶۳	نسبت خالص درآمدهای عملیاتی به کل دارایی‌ها
۲۶۴	خالص درآمد به ازای هر کارمند
۲۶۴	نسبت تسهیلات به سپرده‌ها
۲۶۵	نسبت ذخایر مطالبات معوق به کل مطالبات
۲۶۶	نسبت سپرده‌های غیر دیداری موثر به سپرده‌های دیداری موثر
۲۶۷	نسبت چک‌های فروش رفته به پرداختی‌های صندوق

۲۶۷	سهم بخش دولتی از تسهیلات اعطایی
۲۶۸	سهم‌های بخش‌های اقتصادی از تسهیلات اعطایی
۲۶۸	نسبت خالص مابه تفاوت بهره پرداختی و بهره دریافتی
۲۶۹	نسبت خالص سوددهی
۲۶۹	نسبت سایر درآمدهای عملیاتی به کل دارایی‌ها
۲۷۰	میزان جذب سپرده ی شعب
۲۷۰	میزان هزینه‌های شعب
۲۷۰	کابلی شعب
۲۷۱	رانه هزینه کارمندان
۲۷۱	سبه جذب سپرده کارمندان
۲۷۱	کارایی کارکنان
۲۷۱	نسبت درآمدهای غیر مشاع به کل درآمدها
۲۷۲	اسپرد عملیاتی (خالص)
۲۷۳	اسپرد خالص (با احتساب بهای تمام شده پول)
۲۷۳	حاشیه سود بانک
۲۷۴	ریسک نقدینگی
۲۷۴	نسبت حقوق صاحبان سهام

۲۷۵	فصل سیزدهم: شاخص‌های حوزه مدیریت پروژه
۲۷۷	شاخص‌های حوزه مدیریت پروژه
۲۷۷	میانگین زمان بین تعریف و شروع پروژه
۲۷۸	انحراف برنامه زمانی برنامه‌ریزی شده برای پروژه / برنامه
۲۷۸	انحراف بودجه برنامه‌ریزی شده
۲۷۸	میانگین زمان برای تصویب پروژه‌ها
۲۷۸	% از پروژه‌های تأیید نشده
۲۷۸	% از پروژه‌های "متوقف شده/ کشته شده"
۲۷۹	تعداد میانگین پروژه‌های اختصاص داده شده در هر مدیر پروژه
۲۷۹	درصد پروژه‌ها به موقع
۲۷۹	درصد پروژه‌ها به موقع و بودجه
۲۷۹	انحراف از ROI برنامه‌ریزی شده
۲۸۰	میانگین تعداد مایلستون‌ها در هر پروژه
۲۸۰	تعداد میانگین افراد در هر پروژه / برنامه اختصاص داده شده است
۲۸۰	% از پروژه‌ها انتظارات متقاضیان را برآورده می‌کند
۲۸۰	میانگین زمان بین تعریف و تکمیل پروژه‌ها

۲۸۱	ارزش (بودجه) کار برنامه‌ریزی شده
۲۸۱	ارزش (بودجه) کار انجام شده (کسب شده)
۲۸۱	هزینه واقعی کار انجام شده
۲۸۲	انحراف هزینه
۲۸۲	عملکرد هزینه
۲۸۳	انحراف زمانبندی
۲۸۳	عملکرد زمانبندی

۲۸۵	منابع
-----	-------

سخنی با مخاطب

شاخص کلیدی عملکرد (KPI) یک مقدار قابل اندازه‌گیری است که نشان می‌دهد، چگونه به طور موثر یک شرکت در حال دستیابی به اهداف کسب و کار کلیدی است. سازمان‌ها از KPIها برای ارزیابی موفقیت خود در دستیابی به اهداف استفاده می‌کنند.

زمانی که اثربخشی و کارایی واحدهای سازمانی را مورد ارزیابی قرار می‌دهید در این هنگام تجزیه و تحلیل شاخص کلیدی عملکرد (KPI) واحدهای سازمانی همانند فروش، ضرورت تحلیل شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) واحدهای سازمانی همانند فروش، مالی، منابع انسانی ... برای بسیاری از مدیران و تصمیم‌گیرندگان امری بدیهی است، اما اغلب خیلی روشن نیست که در طول زمان کدام شاخص را باید اندازه‌گیری کرد.

در ساده‌ترین شکل، یک KPI نوعی از اندازه‌گیری عملکرد است که به شما کمک می‌کند تا بدانید که سازمان شما یا بخش شما چگونه کار می‌کند. یک KPI خوب باید به عنوان قطب نما عمل کند و به شما و تیم شما کمک کند تا متوجه شوید، که آیا مسیر درستی را برای اهداف استراتژیک خود در نظر گرفته‌اید.

شاخص کلیدی عملکرد، یک متغیر قابل اندازه‌گیری است که نشان می‌دهد یک شرکت تا چه اندازه به اهداف کلیدی خود نزدیک شده است. این شاخص میزان عملکردهای مهم و اساسی شرکت را ارزیابی می‌کند. درواقع سازمان‌ها از این شاخص برای ارزیابی موفقیت‌هایی استفاده می‌کنند که آن‌ها را یک قدم به اهدافشان نزدیک‌تر می‌کند. شاخص KPI برای تمامی صنایع، سازمان‌ها و حتی کارهای شخصی می‌تواند استفاده شود. این شاخص باید در دوره‌های زمانی مشخص ارزیابی شود و با معیارهای عملکرد در زمان گذشته مورد مقایسه قرار بگیرد.

یکی از چالش‌های جدی مدیران و مشاوران عدم دسترسی به یک مرجع جامع از

شاخص‌های کلیدی عملکرد در حوزه‌های مختلف است، در این کتاب سعی کردم شاخص‌های مهم از حوزه‌های مالی، منابع انسانی، بانک، بیمه، فناوری اطلاعات و... را به صورت متمرکز در یک جا گردآوری کنم تا مدیران با نگرشی جامع‌تر در انتخاب شاخص مناسب در حوزه خود قدم بردارند تا بتوانند سازمان را به سود و تصمیم برسانند. در تالیف و ترجمه این کتاب دوستان زیادی اینجانب را همراهی کرده‌اند و زحمت کشیده‌اند، خانم مهندس فهمیه ابوحمزه که فعالیت زیادی در زمینه شناسایی شاخص‌های کلیدی عملکرد در حوزه بیمه داشته‌اند و همچنین آقای مهندس مرتضی ناصری که در زمینه شاخص‌های حوزه تولید کمک شایان توجهی را انجام داده‌اند. امیدوارم این تشکر کوچک جبران زحمات بزرگ شما عزیزان را داشته باشد.

بابک پیروز

اردیبهشت ۱۳۹۷

BabakPirooz@gmail.com

مقدمه

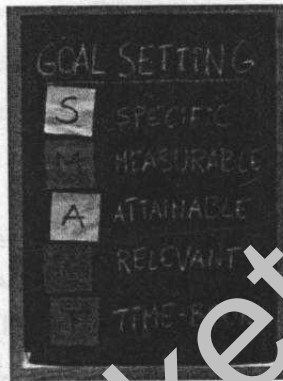
یک شاخص کلیدی عملکرد، به اندازه کسب و کاری که از آن الهام می‌گیرد، ارزشمند است. بسیاری اوقات، سازمان‌ها بدون شناخت کافی، شاخص‌های کلیدی عملکرد شناخته‌شده در صنعت خود را انتخاب کرده و تعجب می‌کنند که چرا این شاخص، انعکاس‌دهنده کسب و کارشان نیست. هیچ تغییر مثبتی در کسب و کارشان نمی‌گذارد. یکی از مهم‌ترین جنبه‌های شاخص‌های کلیدی عملکرد که اغلب نادیده گرفته شده است این نکته است که آن‌ها، فرمی از ارتباط بوده و از قوانین سایر فرم‌های ارتباطی تبعیت می‌کنند و بهترین عملکرد را در هر شرایط دارند. هم چنین، امکان تحلیل و اقدام بر روی اطلاعات کوتاه، شفاف و مناسب بیشتر است.

به منظور تدوین یک استراتژی جهت فرموله نمودن شاخص‌های کلیدی عملکرد، تیم مربوطه در سازمان باید با اصول اولیه شروع کرده، اهداف سازمان را شناسایی نموده، برای دستیابی به آن‌ها برنامه‌ریزی نماید و تعیین کند که چه کسانی می‌توانند بر روی این اطلاعات، اقدام نمایند. این فرآیند تکرار شونده، شامل دریافت بازخورد تحلیلگران، مدیران و سرپرستان بخش‌ها می‌باشد و در حین انجام آن، نسبت به اینکه کدام فرایند تجاری نیاز به سنجش توسط شاخص‌های کلیدی عملکرد داشته و اطلاعات مربوط به آن را با چه کسی باید در میان می‌گذارد، درک بهتری خواهند داشت.

SMART بودن شاخص‌های کلیدی عملکرد

یکی از راهکارهای ارزیابی شاخص کلیدی عملکرد، استفاده از معیار SMART است که برگرفته از کلمات مشخص (Specific)، قابل اندازه‌گیری (Measurable)، قابل دسترسی (Attainable)، مناسب (Relevant)، زمان‌دار (Time-bound) می‌باشد؛ به عبارت دیگر:

- آیا هدف مشخص است؟
- آیا می‌توانید میزان پیشرفت به سوی هدف را اندازه‌گیری کنید؟
- آیا هدف واقع‌بینانه و در دسترس است؟
- این هدف تا چه حد به سازمانتان مرتبط است؟
- چارچوب زمانی برای رسیدن به این هدف چیست؟



SMARTER بودن در مورد شاخص‌های کلیدی عملکرد سازمان

سازمان حتی می‌تواند در مورد شاخص‌های کلیدی عملکرد SMARTER باشد؛ در واقع معیار SMART را می‌توان به SMARTER بسط داده و در ویژگی دیگر را نیز به آن افزود: ارزیابی (Evaluate) و ارزیابی مجدد (Reevaluate). این دو مرحله از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار هستند، چرا که موجب می‌شوند تا به طور منظم شاخص‌های کلیدی عملکردتان را ارزیابی نموده و مرتبط بودن آن‌ها با کسب‌وکارتان را بررسی کنید. به طور مثال، چنانچه عملکرد شما فراتر از سود پیش‌بینی‌شده سال جاری است، می‌بایست مشخص نمایید که علت آن، انتخاب نادرست یا تعیین هدفی پایین بوده و یا علت آن به مسائل دیگر مرتبط است.

آیا شاخص‌های کلیدی عملکرد هنوز مرتبط هستند؟

اغلب شاخص‌های کلیدی عملکرد، بار معنایی منفی داشته و متأسفانه بسیاری از کاربران، پایش شاخص‌های کلیدی عملکرد را کاری منسوخ می‌بینند. علت این امر، همان مشکلی است که بیشتر انسان‌ها نیز دچار آن شده‌اند: **عدم ارتباط**.

در حقیقت، شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) همان قدر که ما برایشان ارزش قائل می‌شویم، ارزشمند هستند. این شاخص‌ها نیازمند صرف زمان، انرژی و مشارکت

کارکنان هستند تا بتوانند انتظارات بالای آن‌ها را برآورده سازند. برنارد مار، مؤلف و متخصص در زمینه عملکرد سازمان‌ها و نویسنده کتاب‌های پر فروش در این زمینه، در مقاله‌ای تحت عنوان "شاخص کلیدی عملکرد چیست؟" بحث جالبی را مطرح می‌نماید. نظرات ارائه شده روی این مقاله، نشان می‌دهد که حتی اگر شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) دیگر مورد توجه نباشند (البته بسته به اینکه از چه کسی این سؤال پرسیده شود)، اما جایگاه بالقوه آن‌ها همچنان به کسانی بستگی دارد که از آن استفاده می‌کنند.

فصل اول
شاخص کلیدی عملکرد (KPI) چیست؟
www.ketab.ir