THE KPI INSTITUTE
Celebrating 10 Years of PERFORMANCE
www.kpiinstitute.org
office@kpiinstitute.org
+61 3 9028 2223

ACUMEN INTEGRAT
competențe și capabilități
www.acumenintegrat.ro
office@acumenintegrat.com
+40 369 426 934

INFOGRAFIC INDICATORI CHEIE DE PERFORMANȚĂ

Învață mai mult.
Obține certificarea.
CERTIFIED KEY PERFORMANCE INDICATORS THE KPI INSTITUTE Key Performance Indicators Framework v 2.0 2015 PROFESSIONAL

Arii Funcționale

Achiziții și distribuție
Raportul dintre stocuri și vânzări
% Stocuri cu mișcare lentă
% Livrare la timp
% Rata comenzilor de achiziție perfecte
% Rata păstrării stocului

Cercetare și dezvoltare
$ Costuri cu activități de C-D
% Rata de conversie a ideilor
% Rata de succes a noilor produse
# Timp economisit datorită inovațiilor
# Produse pionier în cadrul pieței

Conformitate și risc
$ Pierderi anuale preconizate (ALE)
% Risc operațional
# Indexul guvernanței corporative (IGC)
# Frecvența auditurilor
# Timpul de redresare pentru audit

Contabilitate
% Acuratețea procesului de facturare
$ Costul bunurilor vândute (COGS)
% Venitul net cash per client
% Facturi ținute sub observație
# Zile necesare pentru colectarea

Finanțe
$ Profit operațional
% Raportul de achiziție a capitalului
% Raportul puterii de câștig a activelor
# Factorul de multiplicare a muncii
% Rentabilitatea din fondurile angajate

HSSE
Rapoarte de sustenabilitate
$ Costul consumului de energie
# Ore de training pentru protecția muncii
# Deversări în zona portuară
# Angajați expuși la zgomot

Managementul calității
$ Costul calității necorespunzătoare
% Rata rebuturilor
% Raportul de eficiență a proceselor
% Randamentul producției inițiale
% Costul de recondiționare

Managementul proiectelor
Ore de muncă efectuate
% Variația programului de proiect
$ Estimare pentru finalizare
$ Profit per proiect
% Termene de livrare respectate

Marketing și comunicare
% Conștientizarea brandului
% Scorul net al promotorilor
% Gradul de retenție a clienților
$ Costul mediu de achiziție a unui client
$ Valoarea unui client pe durata vieții

Producție
% Respectarea programului de producție
# Unități realizate per oră de lucru
# Lucrări de mentenanță nerealizate
% Respectarea programului de producție
% Timpul de producție

Resurse umane
Gradul de angajament al personalului
Timpul de ocupare a unei poziții vacante
% Fluctuația de personal
% Satisfacția angajaților
# Raportul manageri la angajați

Serviciul clienți
Timpul mediu de răspuns
Reclamații primite
Timpul mediu de gestionare a unui apel
% Probleme soluționate
% Rata de abandon a apelurilor

Tehnologia informației
% Eficiența eliminării defectelor
% Defecte descoperite intern
% Disponibilitatea serverului rețelei locale
# Lansarea pe piață
% Respectarea bugetului

Vânzări
% Pondere din portofoliul de produse
% Creșterea vânzărilor
% Gradul de atingere a cotei de vânzări
% Rata de conversie a prospecților
$ Vânzări per oră de muncă

Terminologie

KPI

Definiție:
O expresie măsurabila a nivelului rezultatelor obținute într-o arie relevantă pentru activitatea entității evaluate.

Denumirea standard a KPI.
KPIs încep cu un simbol:

Valoarea $ Profit net $
Numărul de # Defecte #
Procent de % Variația bugetului %

Obiective SMART

Obiective SMART =

Obiective → Creșterea bazei de clienți
+KPI → % Cota de piață
+Ținta → 20%
+Perioada de timp → Finalul anului fiscal
+Responsabil → Directorul de vânzări

Creșterea bazei de clienți pentru a atinge o cotă de piață de 20% până la încheierea anului fiscal sub conducerea directorului de vânzări.

Valoarea adusă de KPIs

Claritate
Oferă o imagine clară asupra strategiei;

Atenție sporită
Atenție acordată aspectelor care contează/necesită atenție;

Îmbunătățire
Monitorizarea progresului către starea dorită.

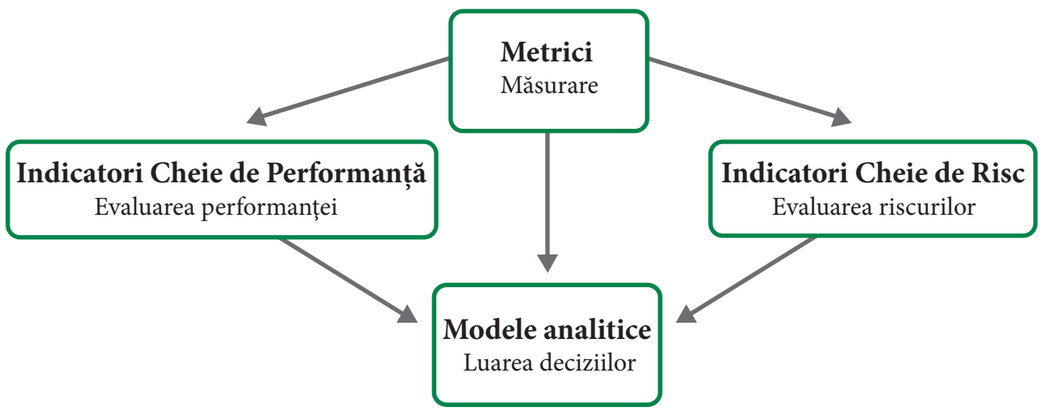
Criterii de selecție KPI

Relevant
Aliniat cu strategia organizațională; Cu semnificație pentru domeniul de servicii.

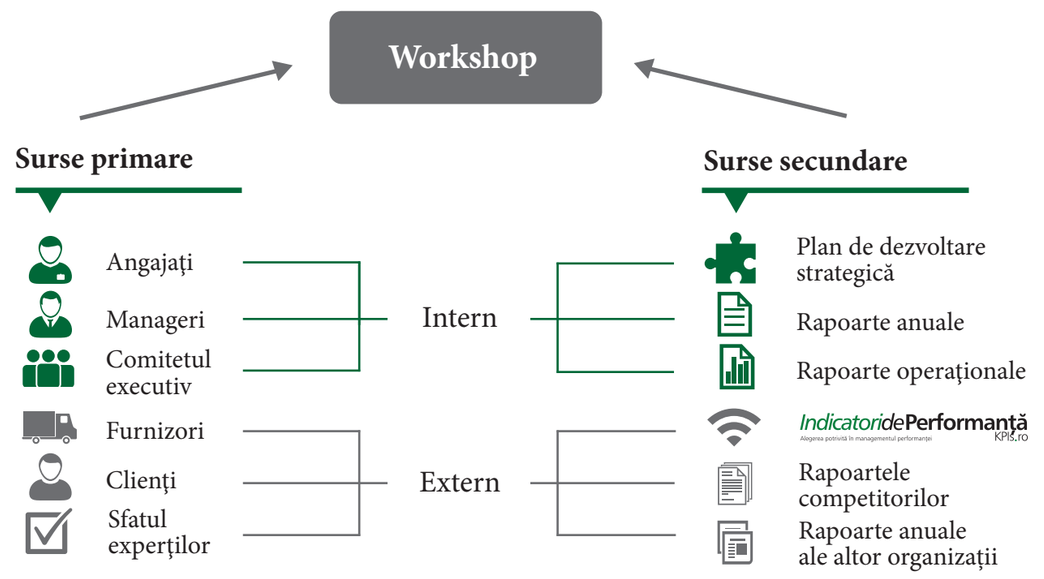
Clar definit
KPIs trebuie descrişi cu ajutorul unor termeni clari şi inteligibili, evitând jargonul de management.

Echilibrat
Calitate/Cantitate,
Eficiență/Efectivitate,
Subiectivitate/ Obiectivitate.

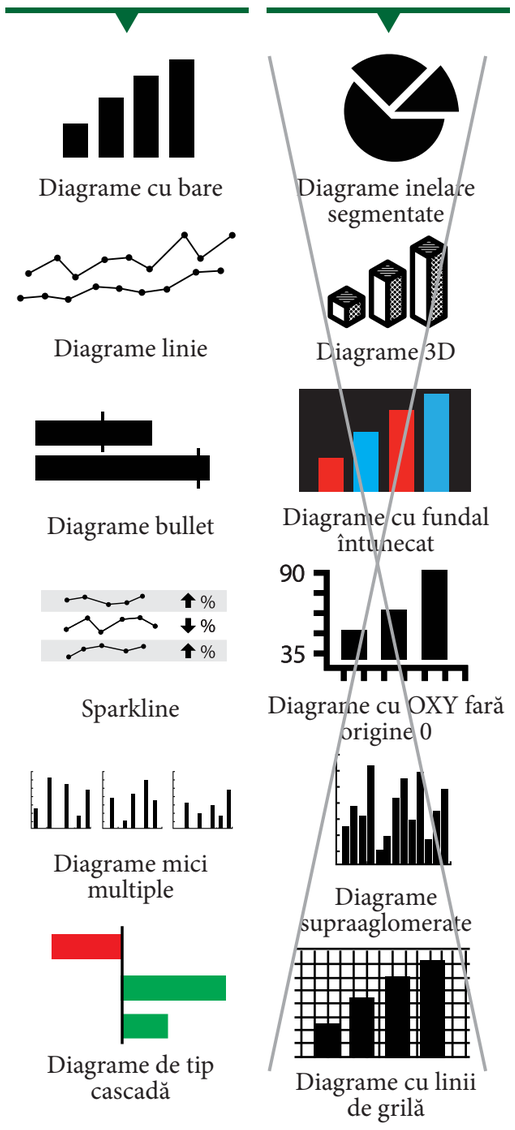
Metrici - KPIs -KRIs - Modele analitice



Pregătirea selectării KPIs pentru workshop



Rapoartele competitorilor



Tehnici de selecție KPI: Analiza fluxului de valoare

Obiectiv: Îmbunătățirea continuă a abilităților prin experiențe de învățare

Intrare	Proces	Ieșire/Rezultat	Impact
$ Buget de training # Formatori	# Ore de training per angajat # Cursuri de formare organizate	% Angajați ce au beneficiat de training % Satisfacția participantului cu trainingul	% Personal care îndeplinește nivelul de competență dorit # Nivelul abilităților

Documentare KPI

Nume % Rata de ocupare a paturilor de spital

Definiție

Măsoară procentajul paturilor ocupate din numărul total de paturi din spital.

Calcul

Măsuri necesare calculării
A = # Paturi ocupate
B = # Paturi

Formula de calcul	Tipul formulei	Tendința este bună când
(A/B)*100	Rata	În interval

Ținte

Exemple de praguri
Roșu: < 80% ; >95%
Galben: 80 - 85% ; 90 - 95%
Verde: 85 - 90%

Industrii

Call Center
% Rata de succes al apelurilor telefonice
% Utilizarea agenților
% Rata de finalizare a apelurilor
$ Cost per apel
% Apeluri întrerupte

Educație și training
% Studenți internaționali
% Prezența la curs
# Raportul studenți – profesor
% Rata abandonului școlar
% Satisfacția studenților

Guvern
$ Cheltuieli publice totale
# Speranța de viață
% Rata șomajului
# Indicele deficitului de apă
% Dependența de energie

Imobiliare
% Rata de colectare a chiriei
% Rentabilitatea numerarului
% Raportul preț-chirie
% Reparații finalizate la timp
% Rata de capitalizare

Infrastructură
% Rata de ocupare a cheiului
# Durata de staționare a containerelor
# Timpul de pregătire
# Volumul de containere
# Timpul de procesare la sosire

Instituții financiare
Viteza medie de subscriere (asigurări)
% Rata datoriei totale
% Rata de colectare a banilor
% Rata de acoperire a riscurilor
# Rata lichidității

Resurse
Alcalinitatea solului
% Timp de forare neproductiv
% Rata forărilor reușite
# Apa reciclată și refolosită
# Deșeuri radioactive

Retail
% Creșterea vânzărilor magazinului
# Rotații ale stocurilor
# Punctul de reînnoire a comenzii
# Stoc de siguranță
$ Vânzări per unitate de suprafață

Sănătate
% Rata de ocupare a paturilor de spital
# Paturi de spital ocupate
% Rata de eroare a medicației
$ Cost per pacient externat
% Satisfacția pacienților

Telecomunicații
$ Cost de achiziție per abonat
% Rata angajărilor cu răspuns
$ Cost de retenție per abonat
% Disponibilitatea rețelei de date
% Rata erorilor de bloc

Transporturi
Capacitatea rutei de transport public
Rata opririlor în zbor
Venit per tone-kilometru
% Utilizarea capacității de transport
# Durata de livrare

Turism și cazare
$ Venit per loc disponibil per oră
$ Venit total per cameră disponibilă
$ Venit per client disponibil
% Rata de atragere a oaspeților
# Durata de cazare în hotel

Utilități
% Apă reciclată utilizată
# Indicele de calitate a apei
% Creșterea cererii de electricitate
% Apa reziduală tratată
% Factorul de utilizare a capacității

Vamă
Timpul de procesare a intrărilor
Referințele de validare a intrărilor
% Permise de lucru eliberate
# Refuzuri imigranți
% Rata de lovire a mărfurilor de mare risc

IndicatoridePerformanță KPIs.ro — Alegerea potrivită în managementul performanței
ManagementulPerformanței mgmp.ro — Totul despre Managementul Performanței
eBalancedScorecard eBSC.ro — Explorare . Resurse . (R)evoluția BSC
Balanced Scorecard în România BSCn.ro — Studii . Analize . Noutăți
IdentitateOrganizațională idor.ro — Valori . Misiune . Factori de succes . Viziune