

KPI های حیاتی

برای جذب سرمایه

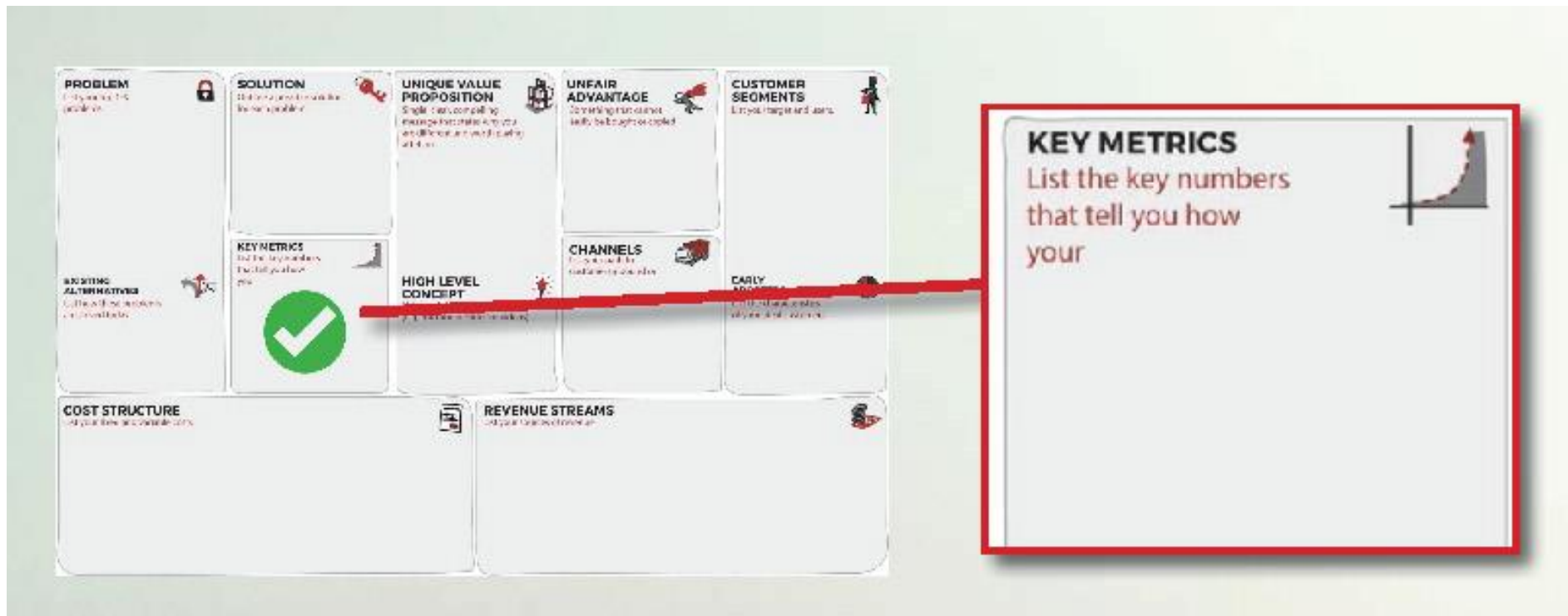


Trig Up



مدرس: داوود دهقان

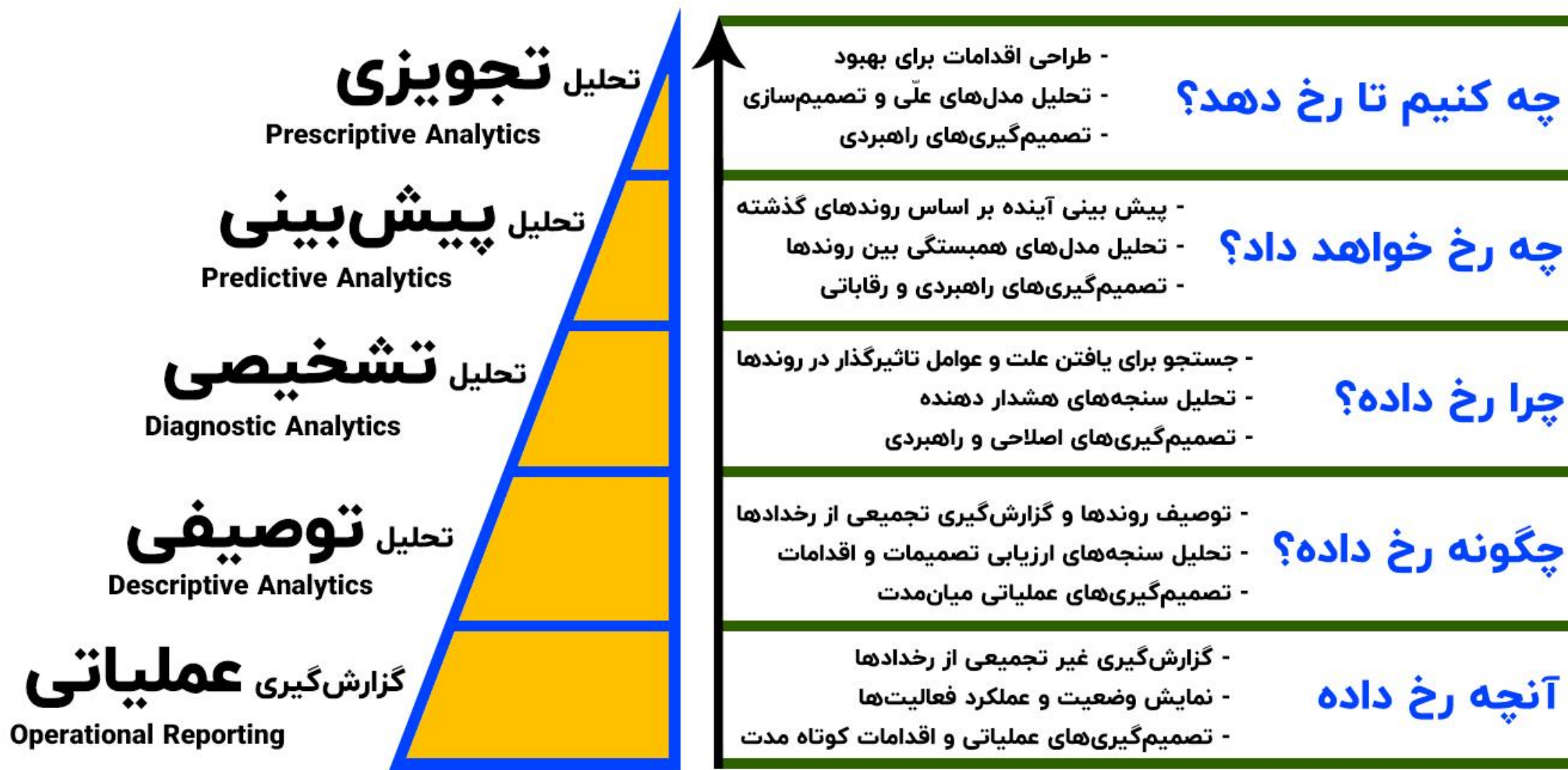
سنجه‌های کلیدی یک قسمت مهم هر استارت‌آپ و یکی از تفاوت‌های بوم ناب و بوم کسب‌وکار



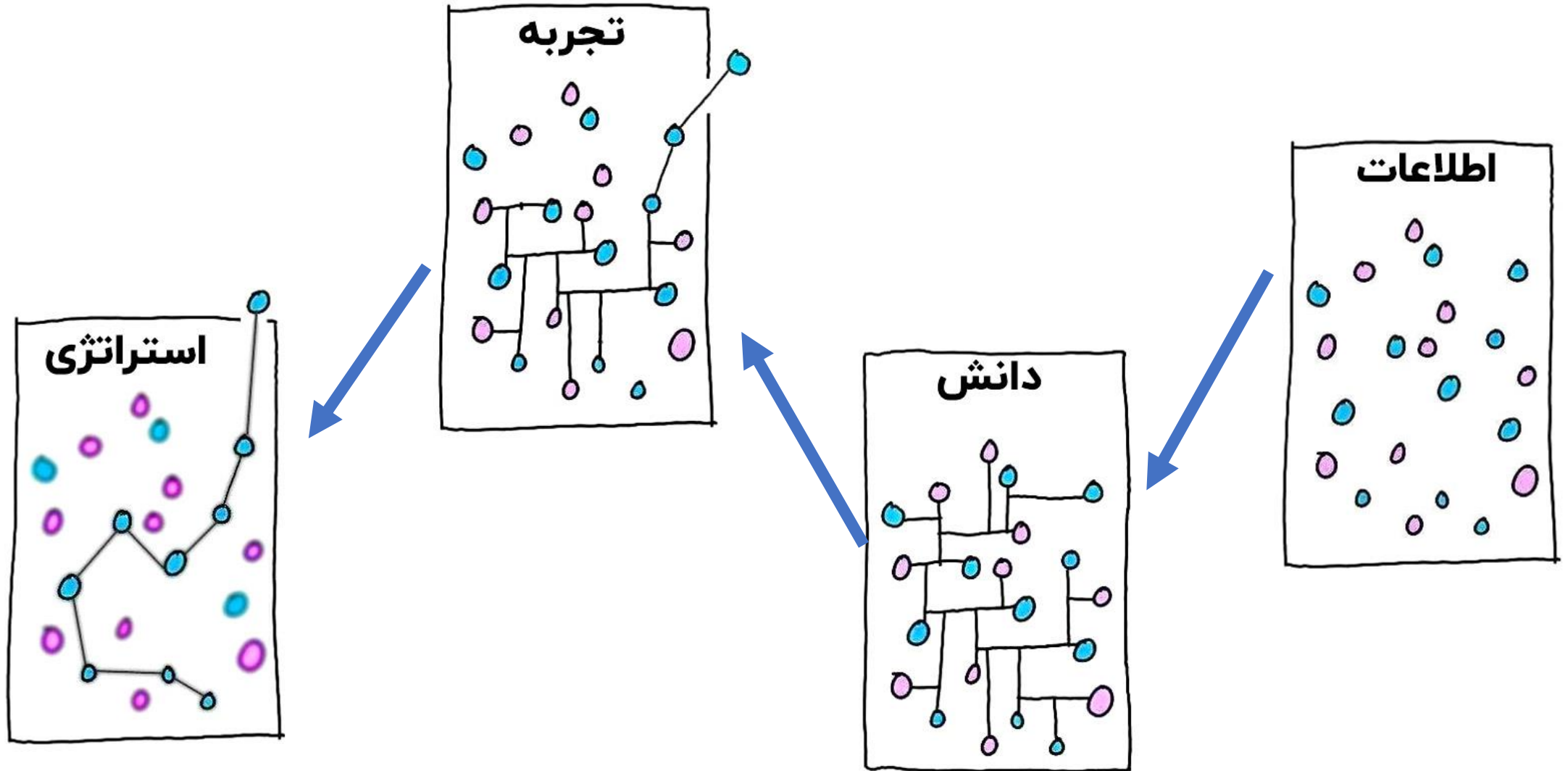
Data will talk to
you if you're
willing to listen.

• JIM BERGESON •

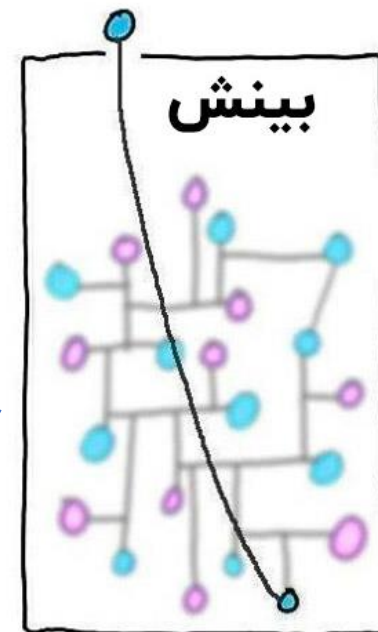
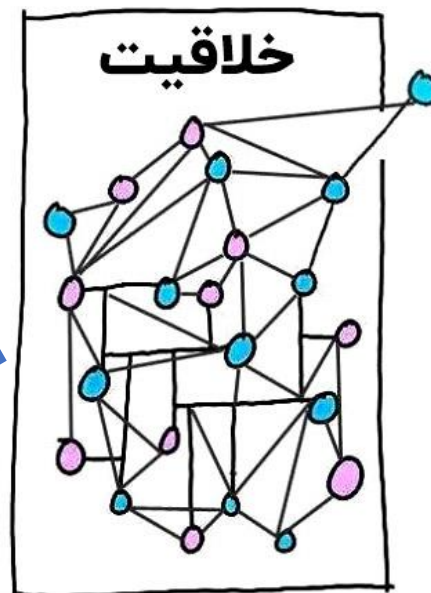
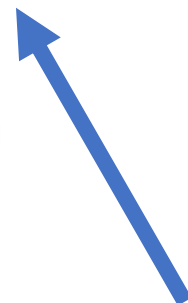
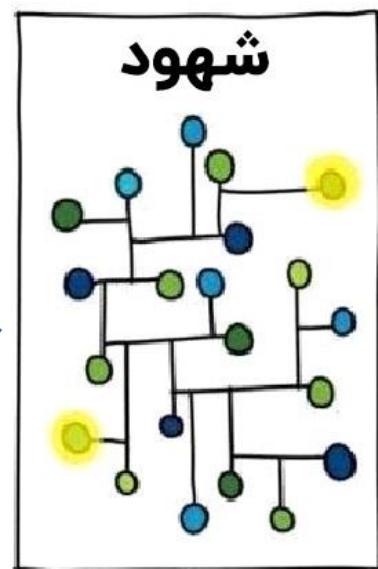
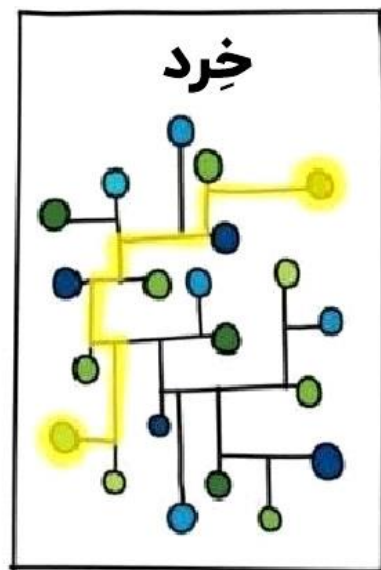
سلسله مراتب تحلیل داده در تصمیم‌گیری

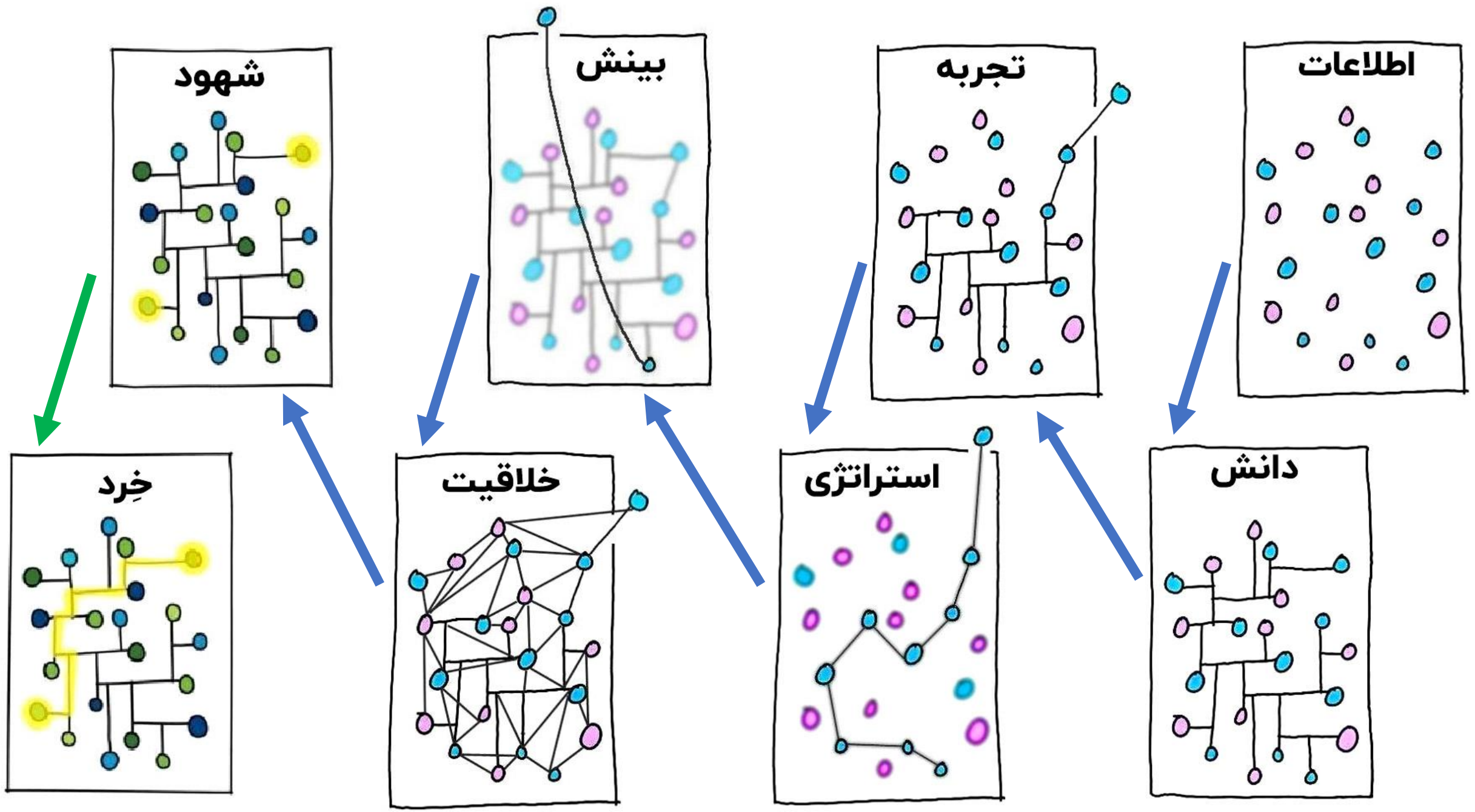


مراحل آگاهی



مراحل آگاهی





شاخص



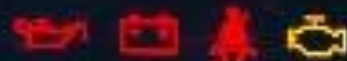
- شاخص بورس
- شاخص رشد اقتصادی
- شاخص فروش
- شاخص خستگی و انگیزه کارکنان



شاخص چیست؟



(D) **Low Fuel**
-1°C 1041 km



وظیفه‌ی داشبورد خودرو این است که
از میان **انبوه اتفاقات** داخل خودرو،
مهمترین موارد را به **خلاصه‌ترین** شکل ممکن
در **اختیار راننده** قرار دهد.

شاخص‌ها اعدادی هستند برای
اندازه‌گیری شرایط فعلی و همچنین
برای پیش‌بینی روندهای آتی

اندازه‌گیری

شاخص‌ها اعدادی هستند برای

اندازه‌گیری شرایط فعلی و همچنین

برای پیش‌بینی روندهای آتی

پیش‌بینی



شاخص
Indicator

شاخص عملکردی

یا PI

مخفف Performance Indicator

شاخص عملیاتی

یا OI

مخفف Operational Indicator

مثال: شما مدیر فروش یک شرکت هستید

- فعالیت شرکت: در زمینه فروش ماشین‌های اداری و تجهیزات جانبی آن‌ها (جوهر، تونر، کارتریج و ...)
- یک تیم فروش که پیوسته سازمان‌ها و شرکت‌ها را ویزیت می‌کند
- پس پیوسته به تعداد مشتریان شما اضافه می‌شود

مثال: شما مدیر فروش یک شرکت هستید

- شاخص جدید: **نرخ رشد فروش ماهانه** (= هر ماه چند درصد بیشتر از ماه قبل فروخته‌اید)
- برای رشد **شاخص رشد فروش ماهانه**، شاخص‌های جدید تعریف می‌کنید
 1. تعداد بازدیدهای حضوری روزانه تیم فروش
 2. تعداد تماس‌های تلفنی تیم فروش با مشتریان فعلی
 3. تعداد تماس‌های تلفنی دریافتی از مشتریان جدید
 4. متوسط قیمت فاکتورهای صادر شده

شاخص‌های عملیاتی VS. شاخص‌های عملکردی

تعداد بازدیدهای حضوری
روزانه تیم فروش

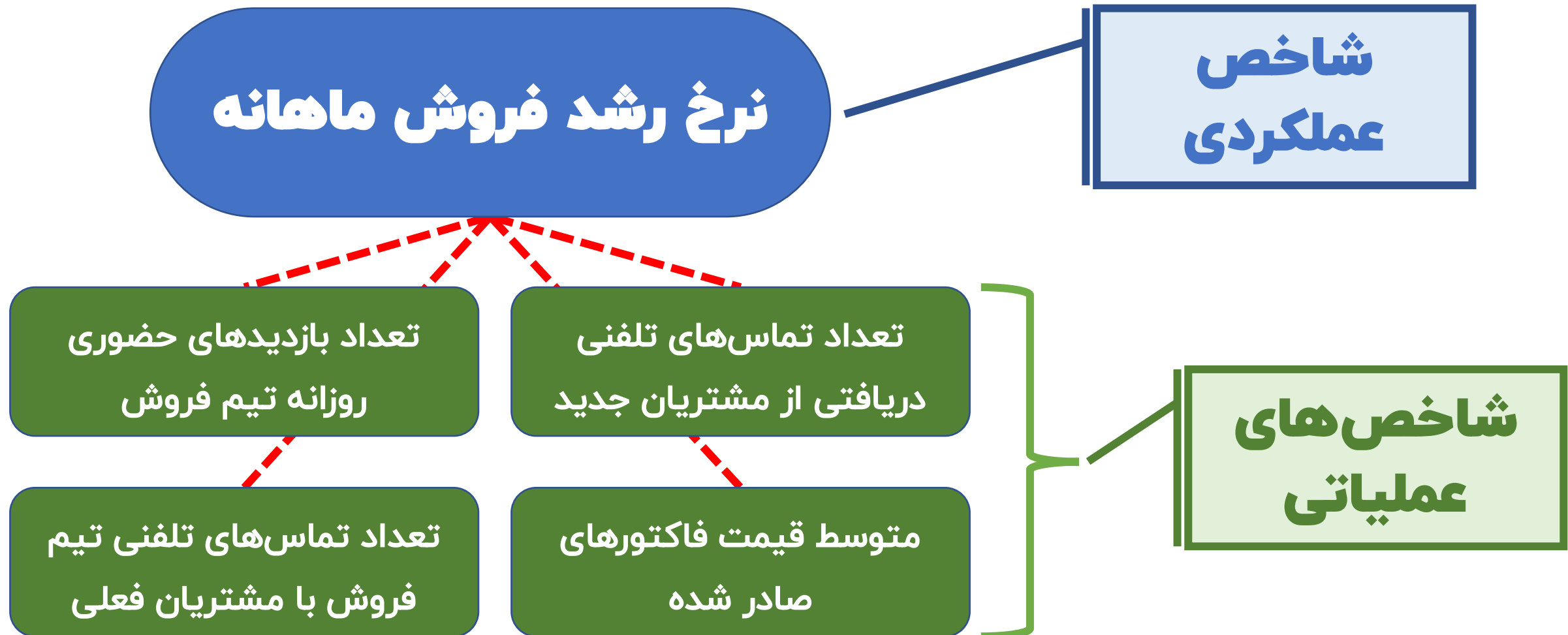
تعداد تماس‌های تلفنی
دریافتی از مشتریان جدید

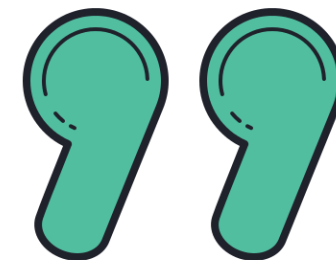
تعداد تماس‌های تلفنی تیم
فروش با مشتریان فعلی

متوسط قیمت فاکتورهای
صادر شده

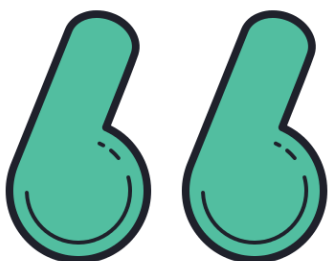
شاخص‌های
عملیاتی

شاخص‌های عملکردی **VS.** شاخص‌های عملیاتی





شاخص‌های عملکردی، حاصل ترکیب و تعامل
شاخص‌های عملیاتی هستند و یک لایه بالاتر
از شاخص‌های عملیاتی محسوب می‌شوند.



نکته

تفکیک شاخص‌های عملیاتی و عملکردی، کاملاً خشک و **مطلق نیست** و ممکن است شاخصی که شما عملیاتی در نظر می‌گیرید، از نظر یک فرد دیگر، یک شاخص عملکردی باشد.

شاخص‌های عملکردی برای مدیران

در شرکت‌ها و کسب و کارها، **شاخص‌های عملکردی** را می‌توان به **مدیرعامل** ارائه کرد و احتمالاً برای مدیرعامل بسیار مهم است که مقادیر این شاخص‌ها را بداند.

شاخص‌های عملیاتی برای مدیران میانی

شاخص‌های عملیاتی بیشتر برای مدیران میانی جذاب هستند و معمولاً این مدیرها، بخش مهمی از توان و انرژی خود را روی بهبود این شاخص‌ها متمرکز می‌کنند.

شاخص کلیدی عملکرد چیست؟

علت تأکید بر KPI به جای PI:

- یک مدیر **نمی‌تواند** شاخص‌های بسیاری را **مدیریت و کنترل** کند. بنابراین منطقی نیست که **ده‌ها شاخص عملکردی** تعریف کرده و دائماً آنها را بررسی و پایش کنیم.

شاخص‌های کلیدی عملکرد یا KPI

Key Performance Indicator



شاخص‌های کلیدی عملکرد **زیرمجموعه‌ای**

از **شاخص‌های عملکردی** هستند که

اهمیت استراتژیک دارند و کنترل دائمی

آنها، می‌تواند تا حد خوبی به معنای

کنترل استراتژیک **کل مجموعه** باشد.

تعداد مجاز KPI ها

معمولاً برای تعداد KPI ها سقف تعیین می‌شود. مثلاً بعضی می‌گویند که نباید **بیشتر از پنج KPI** داشته باشید. بعضی دیگر تا شش یا هشت KPI را هم مجاز می‌دانند.

تنظیم شناسنامه برای شاخص‌های کلیدی عملکرد

عنوان این شاخص چیست؟
فعالیت کدام واحدها روی این شاخص تأثیر دارد؟
فرد مسئول یا سیستم مسئول ارائه‌ی این شاخص کیست/چیست؟
این شاخص چگونه محاسبه می‌شود؟
منبع تأمین اطلاعات و اعداد و ارقام مربوط به این شاخص چیست؟
این شاخص چند وقت یک بار اندازه‌گیری و ثبت می‌شود؟
چه مقدار هدفی برای این شاخص تعریف شده است؟ (مثلاً تا یک ماه بعد)
حد بحرانی برای این شاخص چقدر است؟

تمرین: برای یک KPI فروش شناسنامه تعریف کنیم

مثال	پرسش
نرخ رشد فروش ماهانه	عنوان این شاخص چیست؟
	فعالیت کدام واحدها روی این شاخص تأثیر دارد؟
	فرد مسئول یا سیستم مسئول ارائه‌ی این شاخص کیست/چیست؟
	این شاخص چگونه محاسبه می‌شود؟
	منبع تأمین اطلاعات و اعداد و ارقام مربوط به این شاخص چیست؟
	این شاخص چند وقت یک بار اندازه‌گیری و ثبت می‌شود؟
	چه مقدار هدفی برای این شاخص تعریف شده است؟ (مثلاً تا یک ماه بعد)
	حد بحرانی برای این شاخص چقدر است؟

نرخ رشد فروش ماهانه

شاخص‌های عملکردی
Performance Indicator

KPI

تعداد بازدیدهای
حضور روزانه تیم
فروش

تعداد تماس‌های
تلفنی دریافتی از
مشتریان جدید

تعداد تماس‌های
تلفنی تیم فروش
با مشتریان فعلی

متوسط قیمت
فاکتورهای صادر
شده

شاخص‌های عملیاتی
Operational Indicator

شاخص کلیدی عملکرد
Key Performance Indicator

شاخص‌های
عملکردی

نرخ رشد فروش ماهانه

- ✓ نرخ رشد فروش ماهانه
- ✓ رضایت مشتری
- ✓ نرخ تبدیل سبد خرید
- ✓ درآمد حاصل از مشتریان قبلی
- ✓ نرخ سوخت پول

KPI

نرخ بازگشت سرمایه
ROI یا

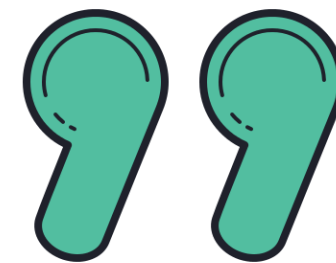
شاخص‌های عملیاتی

تعداد بازدیدهای
حضور روزانه تیم
فروش

تعداد تماس‌های
تلفنی دریافتی از
مشتریان جدید

تعداد تماس‌های
تلفنی تیم فروش
با مشتریان فعلی

متوسط قیمت
فاکتورهای صادر
شده



**امروزه ما از بی اطلاعی نمی میریم
برعکس داریم توی اقیانوس اطلاعات
غرق میشیم**

