

أساسيات مؤشرات الأداء الرئيسية

Key Performance Indicators

Definition and Examples

A quantifiable measure a company uses to determine how well it's meeting its operational and strategic goals.



A sales team might track **new revenue**



A customer support team might measure the **average on-hold time** for customers



A marketing group will look at the contribution of **marketing generated sales leads**



Human resources will look at **employee engagement**



Other areas of the business will look at the **efficiency of processes**

the balance

مؤشرات الأداء الرئيسية KPI هو الأداء الرئيسي هو قيمة مستخدمة **لرصد وقياس الفعالية** على الرغم من أن بعضها ، مثل هامش الربح الصافي ، يكاد يكون عالميًا في مجال الأعمال ، إلا أن معظم الصناعات لها مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بها أيضًا

بعض الأمثلة على مؤشرات الأداء الرئيسية

ترتبط **مؤشرات الأداء الرئيسية** ارتباطًا جوهريًا بالأهداف الإستراتيجية للشركة ، ويستخدم المديرون المؤشرات لتقييم ما إذا كانوا على الهدف أثناء عملهم نحو هذه الأهداف

• ، قد يتتبع فريق المبيعات الإيرادات الجديدة ، وإجمالي الإيرادات والنقاط العملاء الجدد ، ومتوسط حجم الصفقة ، وحجم خط أنابيب الصفقة لتقييم التقدم نحو أهداف إيرادات الشركة

- فريق **دعم العملاء** متوسط وقت الانتظار للعملاء والنسبة المئوية للمكالمات التي تؤدي إلى تقييم إيجابي لاستطلاع ما بعد المكالمة
- تنظر مجموعة التسويق في مساهمة المبيعات الناتجة عن التسويق في إجمالي الإيرادات بمرور الوقت
- تقيس مجالات الإنتاج الخاصة بالأعمال كفاءة العمليات ومقاييس الجودة المختلفة
- **أقسام الموارد البشرية** معدل دوران الموظفين **من بين المقاييس الأخرى ذات الصلة.**

يقوم المديرون وأصحاب المصلحة الرئيسيون بمراقبة هذه المؤشرات بمرور الوقت وتعديل الخطط والبرامج لتحسين مؤشرات الأداء الرئيسية لدعم الأهداف الإستراتيجية للشركة

المؤشرات الرائدة والمتأخرة

تطوير مؤشرات الأداء هو فن وعلم. الهدف هو تحديد التدابير التي يمكن أن تنقل بشكل هادف إنجاز الأهداف الرئيسية

تخلف المؤشرات

- قياس الأداء في فترة ماضية. المقاييس المالية هي أمثلة كلاسيكية كما يحذر إخلاء المسؤولية القياسي ، فإن الأداء السابق لا يضمن العوائد المستقبلية

المؤشرات الرائدة

- تحتوي على إرشادات حول النتائج المستقبلية. على سبيل المثال تشير الزيادة في طلبات قطع غيار السيارات إلى ارتفاع في إنتاج ومبيعات السيارات الجديدة في المستقبل القريب

في معظم الأعمال ، يتمثل الهدف في الحصول على التوازن الصحيح بين مؤشرات الأداء الرئيسية الرائدة والمتأخرة

أربعة تحديات في تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية

ليس من السهل تطوير مجموعة عالية الجودة من مؤشرات الأداء. يعمل المديرون والخبراء الموظفون معًا لمناقشة مجموعة المقاييس الصحيحة وأهميتها النسبية والنظر فيها - وهناك عيوب

1. إذا كانت **استراتيجية الشركة وأهدافها الرئيسية غير واضحة** ، فإن مؤشراتنا تميل إلى التركيز حصريًا على النتائج المالية. يؤدي الاعتماد المفرط على المؤشرات المالية إلى رؤية غير متوازنة وغير كاملة لصحة الشركة.
2. قد لا ينظر الآخرون إلى التدابير التي تعتبر مهمة من قبل مجال واحد من العمل على أنها مهمة.
3. إذا تم ربط التعويض بالأهداف الرئيسية لمؤشرات الأداء ، فإن تضارب المصالح والتحيز الكبير مدمج في العملية.
4. قد يكون قياس المؤشرات والإبلاغ عنها بدقة أمرًا صعبًا أو مستحيلًا. إذا لم يكن نظام التقارير الداخلية لدعمها موجودًا

تتضمن العملية السليمة لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية وتنفيذها مطلبًا بأن يقوم المديرون والمساهمون الآخرون بإعادة النظر بانتظام في التدابير ومراجعتها. تتطلب عملية الضبط هذه الوقت والاجتهاد من جميع الأطراف.

تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية

عند اختيار مؤشرات الأداء الرئيسية التي ستقدم رؤى الأعمال الأكثر قيمة: اطرح بعض الأسئلة للحفاظ على التركيز ،

- هل مؤشرات الأداء الرئيسية هذه مستمدة من استراتيجية صحيحة؟
- هل هي سهلة الفهم؟
- هل هي ذات صلة ، ليس فقط الآن ، ولكن بمرور الوقت أيضًا؟
- هل هم بوضوح تعريف؟
- هل تعكس بدقة العملية التجارية؟

- . هل تتضمن عوامل أو كميات يمكن للشركة التحكم فيها أو التأثير عليها بشكل كامل؟
- . هل يركزون على التحسين؟
- . هل يقدمون ملاحظات سريعة؟

تكون مؤشرات الأداء الرئيسية أكثر فائدة عندما تكشف عن الاتجاهات بمرور الوقت ، بدلاً من أخذ مؤشر أداء رئيسي واحد بمعزل عن غيرها . يمكن أن يؤدي إبقائها دقيقة وبسيطة وذات صلة إلى مكافأة النشاط التجاري . برؤى وإرشادات مفيدة

الاستخدام السليم لمؤشرات الأداء الرئيسية

يشتمل برنامج مؤشرات الأداء الرئيسية الذي تم تطويره وتنفيذه بشكل صحيح على عمليات مراجعة منتظمة يقوم خلالها المديرون وأصحاب المصلحة الآخرون بتقييم معنى النتائج. بغض النظر عن مدى إيجابية المؤشر ، يجب تحليله وتقييمه من أجل تكرار أو حتى تعزيز الأداء

واحد يقف بمفرده يوضح كيفية حدوث الموقف أو كيفية KPI لا يوجد رقم تحسينه. ومع ذلك ، يمكن أن تتضمن مجموعة محددة جيداً من مؤشرات الأداء الرئيسية أرقاماً تشير إلى الأماكن التي تدهورت فيها الظروف وكيف يمكن تحسينها. مسلحين بهذه الأفكار ، يمكن لأعضاء الفريق اتخاذ إجراءات لتقوية المؤشرات الرائدة وتحقيق نتائج مستقبلية محسنة

- . هناك طريقة بسيطة للتحقق مما إذا كان يمكن استخدام KPI بشكل صحيح أو تقديم بيانات ذات مغزى وهي وضعه من خلال منهجية SMART.

يجب أن يحتوي كل مؤشر أداء رئيسي على:

- . طريقة للقياس تقدم الهدف
- . أهداف واقعية قابلة للتحقيق

. ملائمة للعمل

. إطار زمني منطقي بالنسبة للشركة