

Kilit Performans Göstergelerini Anlamak İçin Çalışma Formu

Bu çalışma formunu, şirketinizin ve biriminizin kilit performans göstergelerini (KPG'leri) tespit edip arılamak için kullanın.

1. Şirketinizin yüksek seviyeli hedefleri neler? Çalıştığınız kuruluşun türünü, misyonunu ve stratejisini göz önünde bulundurun. Örneğin, eğer şirketiniz küreselse belki yüksek seviyeli hedef uluslararası piyasalarda satışları artırmaktır. Eğer kuruluşunuz, kâr amacı gütmeyen bir sosyal hizmetse, belki de bir hedefi, idari maliyetlerin alınan bağışlara oranını düşürmektir. Şirketinizin yüksek seviyeli hedefini bilmiyorsanız, patronunuzdan bunu netleştirmesini isteyin.
2. Şirketiniz, yüksek seviyeli hedeflerini ne kadar iyi elde ettiğini, değerlendirmek için hangi ölçüleri kullanıyor? Bu Ölçüler şirketin kilit performans göstergeleridir. Örnekler arasında "Uluslararası piyasalardan elde edilen gelirin yüzdesi", "Alınan bağışların yüzdesi olarak toplam idari maliyetler", "Yatırım getirisi", "Ekonomik katma değer" ve "Başabaş gelme süresi" bulunabilir. Şirketinizin hangi KPG'leri kullandığından emin değilseniz, patronunuzdan tavsiye isteyin. Pek çok şirketin üç ya da dört KPG'si vardır.
3. Şirketinizin kilit performans göstergeleri arasından hangileri girdi KPG'sidir? Hangileri süreç KPG'sidir? Ve hangileri çıktı KPG'sidir? Girdi KPG'leri arasında araştırma ve geliştirmeye yapılan yatırım, çalışanların eğitimine ayrılan fon, hammadde kalitesi ve ticari sonuçlar oluşturmak için kullanılan diğer varlık ve kaynaklar bulunabilir. İşlem KPG'leri sipariş teslim süresi, boş pozisyonları doldurma süresi, ürün tamir çevrimi süresi ve verimlilikle ilgili diğer Ölçüleri kapsayabilir. Çıktı KPG'leri ciro, yatırım getirisi, ekonomik katma değer, başabaş gelme süresi, gelirler, yeni müşteri sayısı ve iş faaliyetlerinin diğer sonuçlarını içerebilir.
4. Biriminiz hangi KPG'leri tanımladı? Her birimin, şirket içindeki işlevine göre uyarlanmış farklı bir KPG'si bulunur. Örneğin müşteri hizmetleri departmanı, büyük ihtimalle belli bir zaman dilimi içinde hizmet verilen müşterilerin sayısını takip eder. Ürün geliştirme birimi, muhtemelen tanıtılan yeni önerilerin sayısını ve yeni ürünlerin zaten mevcut olanlara oranını değerlendirir. Ve insan kaynakları birimi, büyük ihtimalle İş kuşetinin beceri seviyesini, işe almadaki verimliliği ve insan sermayesiyle ilgili diğer çabaları ölçer.
5. Biriminizin KPG'lerinden hangileri girdi KPG'si? Süreç KPG'si? Çıktı KPG'si? Hatırlamak için 3. sorudaki örneklere bakın.
6. Biriminizin KPG'leri hangi yollarla şirketinizin KPG'leriyle ilişkili ve bunları destekliyor? Örneğin, "Uluslararası piyasalardan elde edilen gelirin yüzdesi" gibi bir KPG'ye sahip olan uluslararası bir tüketim malları şirketi için çalıştığınızı ve yetişkin giyim biriminde bir gruba liderlik ettiğinizi farz edin. Bu durumda, biriminizin KPG'leri arasında "Avrupa'da kurulan uydu ofislerin sayısı", "Avrupa, Orta Doğu/Afrika ve Asya'ya yapılan toplam satışlar" ve şirketinizin hedefiyle ilgili olan diğer KPG'ler bulunabilir.