

## Przykładowe podstawowe wskaźniki do obliczeń efektów prac oraz wartości przysporzonej klientowi

KPI
<b>Zarząd</b>
Ocena stopnia realizacji strategii firmy
Zysk
EBIT
EBITDA
% odchylenia realizacji budżetu
Zmiana wartość aktywów spółki
Sprzedaż/osobę
% sprzedaży nowych wyrobów/sprzedaży
% realizacji celów i planów
Ocena jakościowa pozycji konkurencyjnej
% zgodności systemów zarządzania z wymaganiami (zakłada istnienie systemów zarządzania procesami/obszarami zgodnie z metodyką Doskonałości Operacyjnej)
<b>Operacja/Produkcja</b>
Efektywność produkcji [czas standardowy(normatywny)/czas dostępny ludzi i maszyn]
% roboczogodzin przepracowanych do dostępnych
% nadgodzin
% godzin pracy maszyn do godzin dostępnych
% realizacji kosztorysu wytworzenia produktu
% terminowej realizacji planu produkcyjnego
Liczba reklamacji
Wartość reklamacji
Liczba wewnętrznych zgłoszeń braku
% kosztów braków do wartości produkcji
% dostępności maszyn i urządzeń – [czas nieplanowanego przestoju/zaplanowany czas pracy]
Liczba zdarzeń grożących naruszeniem bezpieczeństwa
Liczba zaleceń pokontrolnych
% realizacji zadań wynikających ze strategii
% czas normatywny produkcji wg dokumentacji do rzeczywistego czasu realizacji
% zadań produkcyjnych zrealizowanych niezgodnie z pierwotnym planem
% dostaw zrealizowanych nieterminowo
<b>Serwis</b>
Efektywność usług [pracochłonność rbh maszyn i ludzi wg dokumentacji technologicznej do ilości rbh maszyn i ludzi dostępnych]
Poziom satysfakcji klienta
% realizacji kosztorysu prac
% terminowej realizacji planu pracy
% stosunek godzin przepracowanych do godzin dostępnych.
Czas reakcji od zgłoszenia awarii do jej usunięcia
% przeglądów wykonanych zgodnie z planem remontów
% remontów wykonanych zgodnie z planem remontów
Liczba reklamacji na wykonane usługi
Wskaźnik braków i reklamacji i z winy złego stanu maszyn i urządzeń podlegających serwisowaniu
% dostępności maszyn i urządzeń (OEE)– [czas nieplanowanego przestoju/zaplanowany czas pracy]
Liczba zdarzeń grożących naruszeniem bezpieczeństwa
Liczba zaleceń pokontrolnych
<b>Marketing i sprzedaż</b>
% realizacji planu sprzedaży
Marża
Wskaźnik realizacji planu pozyskania nowych klientów
Wskaźnik identyfikacji nowych możliwości sprzedażowych
Ocena stopnia realizacji strategii w obszarze sprzedaży
Ocena stopnia realizacji strategii w obszarze marketingu
Ocena jakościowa pozycji konkurencyjnej
Liczba zapytań od klientów
Wartość zapytań od klientów
Wyniki badania świadomości marki [wynik ankiety]
<b>Logistyka</b>
% kosztów transportu zaplanowanych do kosztów zrealizowanych
Koszt transportu na tonokilometr
Koszty gospodarki magazynowej na jednostkę sprzedaży
% materiałów zgodnych ze zleceniem dostarczonych w wymaganym terminie
Średni czas realizacji dostawy
<b>Zakupy</b>

% realizacji budżetu zakupów (może dotyczyć wybranych kategorii) [wartości zakupów zrealizowanych/ wartości zakupów zabudżetowanych]
% zmiany cen zakupów materiałów rok do roku lub do indeksu
% dostaw niezgodnych (opóźnionych, niezgodnych z zapotrzebowaniem)
% wartości wygenerowanych oszczędności do wielkości wydatków zakupowych
Rotacja zapasów
Rotacja zobowiązań
Zmiana ilości dostawców (r/r+1)
<b>Finanse</b>
Wskaźniki płynności (1-, 2- i 3-stopnia)
Rotacja należności,
Rotacja zobowiązań
Rotacja zapasów
Realna stopa oprocentowania kredytów
% odchylenia budżetu
% MPK wykazujących odchylenia
Sporządzenie budżetu w terminie
Sporządzenie w terminie raportu z wykonania budżetu i analizy odchyleń
Sporządzenie w terminie bilansu
Sporządzenie i złożenie w terminie wszystkich wymaganych przepisami deklaracji i sprawozdań
% pozycji z planów nie zrealizowanych zgodnie z założeniami
Liczba zastrzeżeń do sprawozdania finansowego
% ilości kontroli skarbowych bez korekt podatków
% wartości korekt w wyniku kontroli do deklarowanych kwot podatków
Realna stopa opodatkowania CIT
% pomyłek w dokumentacji [liczba pomyłek w dokumentacji do liczby rejestrowanych zdarzeń gospodarczych]
<b>Kontroling</b>
% zmian w budżecie (ilościowe i wartościowe)
% projektów wykazujących odchylenia
% MPK wykazujących odchylenia
% kalkulacji i analiz sporządzonych z błędami
Średni czas przygotowania kalkulacji
<b>R&amp;D</b>
Wskaźnik realizacji produktów zapotrzebowanych przez pion handlowy
ROI planowane na nowych produktach
% rozwiązań wykorzystanych wielokrotnie
Ocena jakościowa realizacji strategii nowych produktów
Ocena jakościowa pozycji konkurencyjnej produktów
% przyjętych zgłoszeń patentowych do wniosków złożonych,
% wykonania planu szkoleń dotyczących nowych wyrobów i technologii
% wdrożeń zakończonych sukcesem –wdrożonych do produkcji
% badań zakończonych pozytywnie
% terminowej produkcji prototypów
Stosunek liczby zmian w dokumentacji technicznej wynikających z błędów projektanta do liczby arkuszy przeliczeniowych dokumentacji technicznej
Średni czas reakcji na zgłoszenia problemów produkcyjnych
% niezgodności parametrów prototypu z wymaganiami wynikających z błędów konstrukcyjnych
Ilość kart zmian wynikających z błędów lub zaniechań na etapie projektowania
<b>HR</b>
Stopień realizacji planu wynagrodzeń
Stopień realizacji planu zatrudnienia
Średni czas rekrutacji, skierowania na szkolenie, zwolnienia
Wypadkowość
Liczba zaleceń pokontrolnych organów kontrolnych
Liczba godzin obsługi kadrowej na 1 pracownika
Stopień realizacji planu funduszu socjalnego
Liczba godzin obsługi socjalnej na 1 pracownika
% błędów / korekt / nieterminowości wynagrodzeń do ilości zrealizowanych wypłat
% realizacji budżetu wynagrodzeń
% fundusz wynagrodzeń do wielkości sprzedaży
Liczba wypadków przy pracy,
% nieterminowych realizacji zadań nałożonych przez obowiązujące przepisy
Średni czas rekrutacji
% rekrutacji nieefektywnych
% realizacji planu szkoleń
% realizacji budżetu szkoleń
<b>Administracja</b>
Procent realizacji planu redukcji kosztów utrzymania i użytkowania aktywów
% niewykorzystanej powierzchni użytkowej budynków
% niewykorzystanej powierzchni użytkowej terenów
% realizacji planu optymalizacji majątku
% wykonania planu inwestycyjnego
% wykonania planu remontowego
% zamówień i prac zleconych zrealizowanych zgodnie z planem
wartość uznanych reklamacji w stosunku do wartości zrealizowanych prac inwestycyjnych i remontowych

Wskaźnik uchybień wykazywanych w Audytach wewnętrznych i zewnętrznych
% przychodów do wartości nieruchomości
<b>Zarządzanie projektami</b>
% projektów z przekroczonym budżetem
% projektów z niezgodnym harmonogramem (terminowość)
% realizacji kosztów projektu do budżetu
Ocena jakości przez odbiorców końcowych,
ROI na zrealizowanych projektach
<b>Kontrola Jakości</b>
Liczba reklamacji
Wartość reklamacji
Liczba wewnętrznych zgłoszeń braku
Koszty jakości rzeczywiste do normatywnych
Koszty jakości rzeczywiste /sprzedaży
Liczba zaleceń pokontrolnych
% wskaźnik sprawności aparatury kontrolno-pomiarowej
% kosztów obsługi serwisowej i gwarancyjnej
<b>IT</b>
% nakładów IT do przychodów ze sprzedaży
Koszty IT na 1 użytkownika
ROI na inwestycjach IT
% czasu niedostępności usług i zasobów sieciowych do całkowitego czasu pracy
Średni czas realizacji zgłoszenia użytkownika
Maksymalny czas realizacji zgłoszenia użytkownika
Liczba naruszeń bezpieczeństwa
Wyniki audytu bezpieczeństwa
Wskaźnik zadowolenia użytkowników [wynik ankiety]

