

شاخص‌های مدیر پردازش

برخی از شاخص‌های عملکردی و کاربردی برای تیم شما



KPI چیست؟



- شاخص‌های کلیدی عملکردی یا همان Key Performance Indicators، در واقع متریک‌ها و معیارهای اندازه‌گیری هستند، که به ما در تعیین درستی انجام کارها و فعالیت‌هایمان کمک می‌کنند.

- ما با استفاده از KPIها، قرار است تا بدانیم در چه وضعیتی هستیم و با اندازه‌گیری این پارامترها، می‌توانیم بگوییم که در راه رسیدن به اهدافمان چگونه عمل می‌کنیم.



شاخص‌های اصلی

نرخ انجام کامل سفارش
Perfect Order Fulfillment Rate

۱

دقت انتخاب سفارش
Order Picking Accuracy

۲

نرخ ارسال به موقع
On-Time Shipment Rate

۳

میانگین زمان انجام سفارش
Average Order Fulfillment Time

۴

دقت موجودی
Inventory Accuracy

۵

نرخ بهره‌وری انتخاب
Picking Productivity Rate

۶

نرخ بهره‌وری بسته‌بندی
Packing Productivity Rate

۷

دقت دریافت انبار
Warehouse Receiving Accuracy

۸



شاخص‌های اصلی

هزینه انجام هر سفارش
Fulfillment Cost per Order

۹

نرخ بازگشت سفارش
Order Return Rate

۱۰

۱. نرخ انجام کامل سفارش

Perfect Order Fulfillment Rate

این معیار نشان‌دهنده درصد سفارش‌هایی است که بدون نقص تحویل داده شده‌اند. یک سفارش کامل، به موقع و با مستندات دقیق می‌رسد. این شاخص نشان‌دهنده یک فرآیند انجام یکنواخت با حداقل خطا است که رضایت مشتری را افزایش می‌دهد.

$$\text{نرخ انجام کامل سفارش} = (\text{تعداد سفارشات کامل} / \text{کل سفارشات ارسال شده}) \times 100\%$$

۲. دقت انتخاب سفارش

Order Picking Accuracy

این KPI دقت انتخاب اقلام از انبار را برای انجام سفارشات اندازه گیری می کند. نرخ دقت بالا، خطاهایی را که می تواند منجر به ارسال کالاهای نادرست شود، به حداقل می رساند. این برای رضایت مشتری و به حداقل رساندن نیاز به بازگشت و تعویض بسیار مهم است.

دقت انتخاب سفارش = (تعداد سفارش های به درستی
انتخاب شده / کل سفارش های انتخابی) $\times 100\%$

۳. نرخ ارسال به موقع

On-Time Shipment Rate

این KPI نشان دهنده درصد سفارشات ارسال شده تا تاریخ تحویل وعده داده شده است. نشان دهنده کارایی انجام سفارش و رضایت مشتری از دریافت به موقع سفارشات است. تحویل قابل اعتماد باعث ایجاد اعتماد مشتری و کاهش ناامیدی احتمالی می شود.

نرخ ارسال به موقع = (تعداد سفارشات ارسال شده به

موقع / کل سفارشات ارسال شده) $\times 100\%$

۴. میانگین زمان انجام سفارش

Average Order Fulfillment Time

این معیار میانگین زمان پردازش و ارسال سفارش را اندازه گیری می کند که از لحظه ثبت سفارش تا خروج از انبار محاسبه می شود. این نشان دهنده کارایی کلی عملیات انجام، شامل پردازش سفارش، برداشت، بسته بندی و حمل و نقل است.

میانگین زمان انجام سفارش = کل زمان انجام سفارش
(از ثبت سفارش تا ارسال) / کل سفارشات ارسال شده

۵. دقت موجودی

Inventory Accuracy

این KPI منعکس کننده دقت سوابق موجودی در مقایسه با مقدار واقعی موجودی است. دقت بالای موجودی انبارها (فقدان موجودی کافی) و سفارشات عقب افتاده (تاخیر به دلیل گم شدن موجودی) را به حداقل می رساند و از لغو سفارش جلوگیری می کند.

$$\text{دقت موجودی} = (\text{ارزش کل موجودی دقیق} / \text{ارزش کل موجودی}) \times 100\%$$

۶. نرخ بهره‌وری انتخاب

Picking Productivity Rate

این معیار میانگین تعداد سفارش‌هایی را که یک انتخاب‌کننده می‌تواند در یک بازه زمانی خاص انجام دهد، معمولاً در هر ساعت، اندازه‌گیری می‌کند. این کارایی عملیات چیدن را منعکس می‌کند و به تعیین سطوح مناسب کارکنان کمک می‌کند.

نرخ بهره‌وری انتخاب = کل سفارشات انتخاب شده / کل زمان برداشت

۷. نرخ بهره‌وری بسته‌بندی

Packing Productivity Rate

مشابه بهره‌وری انتخاب، این KPI میانگین تعداد سفارش‌هایی را نشان می‌دهد که یک بسته‌بند می‌تواند برای ارسال در یک بازه زمانی خاص (مثلاً در ساعت) آماده کند. نرخ بهره‌وری بسته‌بندی بالا نشان‌دهنده فرآیندهای بسته‌بندی کارآمد است.

نرخ بهره‌وری بسته‌بندی = کل سفارشات بسته‌بندی شده
/ کل زمان بسته‌بندی

۸. دقت دریافت انبار

Warehouse Receiving Accuracy

این KPI دقت دریافت و تأیید محموله های موجودی ورودی را اندازه گیری می کند. دقت بالا اختلافات را به حداقل می رساند و مدیریت صحیح موجودی را تضمین می کند و از تاخیر در انجام سفارش به دلیل سوابق نادرست جلوگیری می کند.

دقت دریافت انبار = (تعداد رسیدهای دقیق موجودی /

کل رسیدهای موجودی) × ۱۰۰٪

۹. هزینه انجام هر سفارش

Fulfillment Cost per Order

این معیار میانگین هزینه مربوط به پردازش و ارسال هر سفارش را نشان می دهد. این کار، مواد و هزینه های حمل و نقل را در نظر می گیرد. هزینه اجرای کمتر به ازای هر سفارش نشان دهنده استفاده کارآمد از منابع و صرفه جویی بالقوه در هزینه در فرآیند انجام است.

هزینه انجام هر سفارش = مجموع هزینه های تکمیل
(کار، مواد، حمل و نقل) / کل سفارشات ارسال شده

۱۰. نرخ بازگشت سفارش

Order Return Rate

این KPI نشان دهنده درصد سفارشات برگشت شده توسط مشتریان است. نرخ بازگشت پایین سفارش نشان دهنده انجام کارآمد سفارش و رضایت مشتری از محصولات دریافتی است. همچنین می تواند به یک فرآیند بازگشت خوب اشاره کند که ناراحتی مشتری را به حداقل می رساند.

نرخ بازگشت سفارش = (تعداد سفارشات برگشتی / کل سفارشات ارسال شده) × ۱۰۰٪

تهیه شده در ریرا



ممنون از توجه شما