

شاخص‌های مدیر دفتر دیپارتمان لجستیک

برخی از شاخص‌های عملکردی و کاربردی برای تیم شما



KPI چیست؟



- شاخص های کلیدی عملکردی یا همان Key Performance Indicators، در واقع متریک ها و معیارهای اندازه گیری هستند، که به ما در تعیین درستی انجام کارها و فعالیت هایمان کمک می کنند.
- ما با استفاده از KPI ها، قرار است تا بدانیم در چه وضعیتی هستیم و با اندازه گیری این پارامترها، می توانیم بگوییم که در راه رسیدن به اهدافمان چگونه عمل می کنیم.



شاخص‌های اصلی

دقت موجودی لوازم اداری
Office Supply Inventory Accuracy

۱

انطباق با تعمیر و نگهداری تجهیزات
Office Equipment Maintenance Compliance

۲

استفاده از فضای اداری
Office Space Utilization

۳

رضایت کارکنان از محیط اداری
Employee Satisfaction with Office Environment

۴

هزینه های تامین دفتر به ازای هر کارمند
Office Supply Costs per Employee

۵

کارایی سیستم تلفن
Phone System Efficiency

۶

استفاده از اتاق جلسه
Meeting Room Utilization

۷

نسبت هزینه های اداری
Office Expense Ratio

۸



شاخص‌های اصلی

رضایت کارکنان از خدمات پشتیبانی آفیس
Employee Satisfaction with Office Support Services

۹

معیارهای پایداری
Sustainability Metrics

۱۰

۱. دقت موجودی لوازم اداری

Office Supply Inventory Accuracy

دقت موجودی لوازم اداری تفاوت بین مقدار واقعی لوازم اداری و آنچه در سیستم مدیریت موجودی (IMS) ثبت شده است، می باشد. معمولاً به صورت درصد بیان می شود و نشان می دهد که این دو تا چه اندازه با هم مطابقت دارند. به عنوان مثال، اگر یک شرکت ۱۰۰ واحد در انبار خود داشته باشد اما تنها ۸۰ واحد در IMS ثبت شده باشد، دقت موجودی ۸۰٪ است.

نرخ دقت موجودی (%) = (تعداد اقلام دقیق موجودی /

تعداد کل اقلام موجودی) × ۱۰۰٪

۲. انطباق با تعمیر و نگهداری تجهیزات

Office Equipment Maintenance Compliance

نحوه انجام وظایف تعمیر و نگهداری برنامه ریزی شده برای تجهیزات اداری را اندازه گیری می کند. این شاخص اثربخشی تلاش های تعمیر و نگهداری پیشگیرانه را در افزایش عمر تجهیزات و به حداقل رساندن خرابی های غیرمنتظره ارزیابی می کند.

نرخ انطباق با تعمیر و نگهداری (%) = (تعداد اقلام
تجهیزات نگهداری شده در برنامه / تعداد کل اقلام
تجهیزات) $\times 100\%$

۳. استفاده از فضای اداری

Office Space Utilization

این معیار نشان دهنده کارایی استفاده از فضای اداری موجود برای جا دادن کارکنان و عملیات است. نرخ بهره برداری بالا نشان دهنده تخصیص کارآمد فضا است که به طور بالقوه نیاز به اجاره اضافی را کاهش می دهد.

میزان استفاده از فضای اداری (%) = (فضای اداری اشغال شده / کل فضای اداری) × ۱۰۰%

۴. رضایت کارکنان از محیط اداری

Employee Satisfaction with Office Environment

این KPI درک کارکنان از راحتی، عملکرد و کیفیت کلی فضای کاری دفتر را اندازه گیری می کند. نظرسنجی یا بازخورد می تواند عواملی مانند نور، دما، امکانات رفاهی و سطح سر و صدا را ارزیابی کند.

رضایت کارکنان از امتیاز محیط اداری (بر اساس
نظرسنجی یا بازخورد کارکنان)

۵. هزینه‌های تامین دفتر به ازای هر کارمند

Office Supply Costs per Employee

این معیار نشان دهنده میانگین هزینه لوازم اداری مورد استفاده برای هر کارمند در یک بازه زمانی خاص است. یک مدیر دفتر کارآمد می‌تواند اقدامات صرفه جویی در هزینه مانند خرید عمده یا تشویق استفاده مسئولانه را اجرا کند.

هزینه‌های تامین دفتر برای هر کارمند = مجموع
هزینه‌های تامین دفتر / تعداد کارمندان

۶. کارایی سیستم تلفن

Phone System Efficiency

این KPI کارایی سیستم تلفن اداری را در رسیدگی به تماس‌های ورودی و خروجی ارزیابی می‌کند. ممکن است عواملی مانند کاهش نرخ تماس، دسترسی به پست صوتی یا سهولت استفاده برای کارمندان را در نظر بگیرد.

میانگین زمان رسیدگی به تماس، میانگین زمان انتظار
تماس، نرخ ترک تماس (%)

۷. استفاده از اتاق جلسه

Meeting Room Utilization

این معیار نشان می‌دهد که چگونه اتاق‌های جلسه به طور موثر استفاده و زمان‌بندی می‌شوند. نرخ استفاده بالا نشان‌دهنده شیوه‌های زمان‌بندی کارآمد است و از موقعیت‌هایی که فضای جلسه مورد نیاز در دسترس نیست اجتناب می‌کند.

نرخ استفاده از اتاق جلسه (%) = (مجموع ساعت‌های
اتاق جلسه اشغال شده / کل ساعت‌های اتاق جلسه
موجود) $\times 100\%$

۸. نسبت هزینه‌های اداری

Office Expense Ratio

این KPI منعکس کننده بخشی از بودجه یک شرکت است که به هزینه های مربوط به دفتر (اجاره، آب و برق، لوازم، و غیره) تقسیم بر کل درآمد اختصاص داده شده است. نسبت کمتر نشان دهنده مدیریت کارآمد هزینه های دفتر است.

نسبت هزینه‌های اداری (%) = (هزینه‌های دفتر / کل درآمد یا هزینه‌های عملیاتی) × ۱۰۰%

۹. رضایت کارکنان از خدمات پشتیبانی آفیس

Employee Satisfaction with Office Support Services

رضایت کارکنان را از خدمات پشتیبانی اداری مانند فناوری اطلاعات، منابع انسانی و پشتیبانی اداری اندازه گیری می کند.

رضایت کارکنان از امتیاز خدمات پشتیبانی دفتر (بر اساس
نظرسنجی یا بازخورد کارکنان)

۱۰. معیارهای پایداری

Sustainability Metrics

این شامل KPI های مختلف مربوط به تأثیرات محیطی دفتر است. این موارد می تواند شامل مصرف انرژی در هر فوت مربع، نرخ بازیافت یا استفاده از محصولات پاک کننده سازگار با محیط زیست باشد.

معیارهای مختلفی از جمله مصرف انرژی در هر متر مربع، درصد کاهش ضایعات و نرخ بازیافت را می توان مورد استفاده قرار داد.

تهیه شده در ریرا



ممنون از توجه شما