

# شاخص‌های هماهنگ‌کننده عملیات

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.



## شاخص های اصلی

دقت پردازش سفارش  
Order Processing Accuracy

۱

نرخ انجام سفارش  
Order Fulfillment Rate

۲

اثربخشی ارتباط  
Communication Effectiveness

۳

رعایت برنامه زمانبندی  
Schedule Adherence

۴

نرخ حل مشکل  
Problem Resolution Rate

۵

حضور و مشارکت در جلسه  
Meeting Attendance & Participation

۶

پیشنهادهای بهبود فرآیند  
Process Improvement Suggestions

۷

نرخ تکمیل آموزش  
Training Completion Rate

۸

# ۱. دقت پردازش سفارش

## Order Processing Accuracy

درصد سفارشات پردازش شده، به درستی و بدون خطا، را اندازه گیری می کند (اجرای سفارش). نرخ دقت بالا کار مجدد را به حداقل می رساند و رضایت مشتری را تضمین می کند.

دقت پردازش سفارش (%) = (تعداد سفارشات به درستی پردازش شده / تعداد کل سفارشات پردازش شده) × ۱۰۰%

## ۲. نرخ انجام سفارش

### Order Fulfillment Rate

درصد سفارشات ارسال شده به موقع و کامل (انجام سفارش) را اندازه گیری می کند. نرخ بالا نشان دهنده فرآیندهای انجام سفارش کارآمد است.

نرخ انجام سفارش (%) = (تعداد سفارش های ارسال شده  
به موقع و کامل / تعداد کل سفارش ها) × ۱۰۰%

## ۳. اثربخشی ارتباط

### Communication Effectiveness

وضوح، به موقع بودن و دقت ارتباط با ذینفعان داخلی و خارجی (ارتباطات و همکاری) را اندازه‌گیری می‌کند. ارتباط موثر برای همکاری روان و جلوگیری از سوءتفاهم بسیار مهم است.

شامل نظرسنجی‌های بازخورد، پیگیری زمان پاسخ به پرسش‌ها یا نظارت بر نرخ حل مسائل ارتباطی می‌باشد.

## ۴. رعایت برنامه زمانبندی

### Schedule Adherence

توانایی رعایت ضرب الاجل برای وظایف محول شده (مدیریت پروژه و مدیریت زمان) را اندازه گیری می کند. رعایت ضرب الاجل ها تضمین می کند که وظایف به موقع انجام می شوند و به موفقیت کلی پروژه کمک می کند.

رعایت زمانبندی (%) = (تعداد وظایف تکمیل شده به موقع / تعداد کل وظایف محول شده) × ۱۰۰%

## ۵. نرخ حل مشکل

### Problem Resolution Rate

اثر بخشی را در حل مسائل عملیاتی یا سوالات مشتری (حل مشکل و خدمات مشتری) اندازه گیری می کند. نرخ رزولوشن بالا نشان دهنده مهارت حل مسئله کارآمد است و به رضایت مشتری کمک می کند.

نرخ حل مسئله (%) = (تعداد مشکلات حل شده / تعداد کل مشکلات گزارش شده) × ۱۰۰%



## ۶. حضور و مشارکت در جلسه

### Meeting Attendance & Participation

مشارکت در جلسات برنامه‌ریزی شده (ارتباطات و همکاری) را اندازه‌گیری می‌کند. مشارکت فعال در جلسات تضمین می‌کند که اطلاعات به طور موثر به اشتراک گذاشته شده و تصمیمات به صورت مشترک اتخاذ می‌شود.

حضور و مشارکت در جلسه (%) = (تعداد جلساتی که فرد شرکت کرده و حضور یافته / تعداد کل جلسات برنامه‌ریزی شده) × ۱۰۰%

## ۷. پیشنهادات بهبود فرآیند

### Process Improvement Suggestions

تعداد پیشنهادات ارائه شده برای بهبود فرآیندهای عملیاتی (بهبود مستمر) را اندازه گیری می کند. تعداد بالای پیشنهادات نشان دهنده یک رویکرد فعالانه برای شناسایی و رسیدگی به ناکارآمدی ها است.

پیشنهادهای بهبود فرآیند (#) = تعداد کل پیشنهادات  
ارسال شده

## ۸. نرخ تکمیل آموزش

### Training Completion Rate

میزان تکمیل ماژول‌های آموزشی اختصاص داده شده (توسعه حرفه‌ای) را اندازه‌گیری می‌کند. نرخ تکمیل بالا تضمین می‌کند که هماهنگ‌کننده‌های عملیات، مهارت‌ها و دانش لازم را برای انجام موثر وظایف خود دارند.

$$\text{نرخ تکمیل آموزش (\%)} = (\text{تعداد ماژول‌های آموزشی تکمیل شده} / \text{تعداد کل ماژول‌های اختصاص داده شده}) \times 100\%$$

تهیه شده در ریرا



# ممنون از توجه شما