

# شاخص‌های دستیار حقوقی

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

زمان پردازش اسناد  
Document Processing Time

۱

میزان خطای سند  
Document Error Rate

۲

کارایی مدیریت تقویم  
Calendar Management Efficiency

۳

کارایی آماده‌سازی جلسه  
Meeting Preparation Efficiency

۴

دقت مدیریت فایل پرونده  
Case File Management Accuracy

۵

دقت صورتحساب  
Billing Accuracy

۶

نرخ تکمیل کار  
Task Completion Rate

۷

پاسخگویی ارتباط با مشتری  
Client Communication Responsiveness

۸



## شاخص‌های اصلی

کارایی پشتیبانی دعاوی  
Litigation Support Efficiency

۹

مهارت نرم افزار  
Software Proficiency

۱۰

# ۱. زمان پردازش اسناد

## Document Processing Time

این معیار میانگین زمانی را که برای انجام کارهای مرتبط با سند مانند بایگانی، کپی و اسکن لازم است اندازه گیری می‌کند. زمان پردازش کمتر نشان دهنده کارایی و بهره وری است.

زمان پردازش اسناد = کل زمان صرف شده برای پردازش  
اسناد / تعداد کل اسناد پردازش شده

## ۲. میزان خطای سند

### Document Error Rate

دقت کار انجام شده توسط یک فرد یا تیم مسئول رسیدگی به اسناد را اندازه گیری می کند. این نشان دهنده فراوانی خطاها در کارهایی مانند ورود داده ها، ایجاد سند یا پردازش است. نرخ خطای پایین نشان دهنده سطح بالایی از توجه به جزئیات و دقت در رسیدگی به اسناد است.

میزان خطای سند = (تعداد خطاهای سند / تعداد کل

اسناد پردازش شده) × ۱۰۰٪

## ۳. کارایی مدیریت تقویم

### Calendar Management Efficiency

این KPI اثربخشی مدیریت برنامه‌ها و قرار ملاقات‌ها را اندازه‌گیری می‌کند. توانایی فرد را برای بهینه‌سازی تخصیص زمان، اولویت‌بندی وظایف و به حداقل رساندن تضادهای زمان‌بندی ارزیابی می‌کند. نرخ بهره‌وری بالا نشان دهنده مهارت‌های سازمانی قوی و توانایی حفظ یک تقویم منظم است.

کارایی مدیریت تقویم = (تعداد قرار ملاقات‌های با موفقیت برنامه‌ریزی شده / تعداد کل درخواست‌های قرار ملاقات)  $\times 100\%$

## ۴. کارایی آماده‌سازی جلسه

### Meeting Preparation Efficiency

این معیار، کارایی آماده‌سازی برای جلسات، از جمله جمع‌آوری اطلاعات و ایجاد دستور کار را می‌سنجد. این نشان دهنده مهارت‌های سازمانی دستیار حقوقی است.

کارایی آماده‌سازی جلسه = (تعداد جلسات آماده شده به موقع / تعداد کل جلسات)



## ۵. دقت مدیریت فایل پرونده

### Case File Management Accuracy

این معیار دقت و کامل بودن سازماندهی و نگهداری فایل پرونده را ارزیابی می کند. این نشان دهنده توجه فرد به جزئیات، پایبندی به رویه ها، و توانایی برای مکان یابی کارآمد اطلاعات است. مدیریت دقیق پرونده برای اهداف قانونی ضروری است.

دقت مدیریت فایل پرونده = (تعداد پرونده های دقیق /  
تعداد کل پرونده ها) × ۱۰۰٪

## ۶. دقت صورتحساب

### Billing Accuracy

دقت ورودی داده های مالی، محاسبات و صورتحساب های تیم (در صورتیکه تنخواه گردانی با ایشان باشد) را ارزیابی می کند. توجه فرد به جزئیات، پایبندی به دستورالعمل های صورتحساب و توانایی جلوگیری از خطاهای مالی در تیم را اندازه گیری می کند.

دقت صورتحساب = (تعداد ورودی های دقیق صورت حساب / تعداد کل ورودی های صورت حساب)  $\times 100\%$

## ۷. نرخ تکمیل کار

### Task Completion Rate

این متریک درصد وظایف محول شده را که به موقع انجام شده اند اندازه گیری می کند. این نشان دهنده توانایی دستیار حقوقی برای مدیریت موثر کارهاست.

نرخ تکمیل کار = (تعداد وظایف به موقع انجام شده /  
تعداد کل وظایف محول شده) × ۱۰۰٪

## ۸. پاسخگویی ارتباط با مشتری

### Client Communication Responsiveness

زمان و اثربخشی پاسخگویی به سوالات و درخواست های مشتری را ارزیابی می کند. این توانایی فرد را برای ایجاد ارتباطات به موقع و آموزنده، ایجاد روابط قوی با مشتری و رضایت می سنجد.

پاسخگویی ارتباط با مشتری = میانگین زمان پاسخگویی  
به سوالات مشتری

## ۹. کارایی پشتیبانی دعاوی

### Litigation Support Efficiency

کارایی ارائه پشتیبانی را در طول فرآیندهای قضایی می‌سنجد. این شاخص نشان دهنده توانایی دستیار حقوقی برای مدیریت موثر وظایف مرتبط با پرونده است.

کارایی پشتیبانی دعاوی = (تعداد وظایف تکمیل شده به موقع / تعداد کل وظایف مربوط به دعوی قضایی)

## ۱۰. مهارت نرم افزار

### Software Proficiency

توانایی افراد را برای استفاده موثر و دقیق از برنامه های کاربردی نرم افزاری مرتبط ارزیابی می کند. این شاخص مهارت در استفاده از ابزارها برای کارهایی مانند ایجاد اسناد، مدیریت داده ها و ارتباطات را اندازه گیری می کند.

بر اساس آزمون ها یا ارزیابی های مهارت نرم افزار محاسبه می شود.

تهیه شده در ریرا



# ممنون از توجه شما