

شاخص‌های مدیر ارشد اطلاعات

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

به روز بودن سیستم و قابلیت اطمینان
System Uptime & Reliability

۱

میانگین زمان تا رزولوشن
Mean Time to Resolution (MTTR)

۲

میزان موفقیت پروژه فناوری اطلاعات
IT Project Success Rate

۳

ROI فناوری (بازده سرمایه‌گذاری)
Technology ROI (Return on Investment)

۴

نرخ حادثه امنیتی
Security Incident Rate (SIR)

۵

رضایت کاربر از خدمات فناوری اطلاعات
User Satisfaction with IT Services

۶

سرعت توسعه و استقرار برنامه
Application Development & Deployment Speed

۷

آمادگی برای بازیابی بلایا
Disaster Recovery Readiness

۸



شاخص‌های اصلی

هزینه IT برای هر کاربر
IT Cost per User

۹

کاهش بدهی فنی
Technical Debt Reduction

۱۰

۱. به روز بودن سیستم و قابلیت اطمینان

System Uptime & Reliability

این KPI درصد زمانی را که سیستم‌های فناوری یک شرکت عملیاتی و در دسترس کاربران هستند اندازه‌گیری می‌کند. این شاخص برای تداوم کسب و کار و بهره‌وری کاربر بسیار مهم است.

$$\text{Uptime سیستم (\%)} = \frac{\text{Total Uptime}}{\text{کل زمان}} \times 100\%$$

عملیاتی

۲. میانگین زمان تا رزولوشن

Mean Time to Resolution (MTTR)

این KPI میانگین زمان لازم برای شناسایی و رفع یک مشکل فنی را که عملکرد سیستم را مختل می‌کند اندازه‌گیری می‌کند. MTTR پایین‌تر نشان‌دهنده کارآمدتر بودن تیم فناوری اطلاعات است.

$$MTTR = \text{کل خرابی برای همه حوادث} / \text{تعداد حوادث حل شده}$$

۳. میزان موفقیت پروژه فناوری اطلاعات

IT Project Success Rate

درصد پروژه‌های فناوری اطلاعات تکمیل شده به موقع، در حد بودجه و با نتیجه دلخواه را اندازه‌گیری می‌کند. این نشان‌دهنده اثربخشی مدیریت پروژه و تخصیص منابع است.

نرخ موفقیت پروژه فناوری اطلاعات (%) = (تعداد
پروژه‌های موفق فناوری اطلاعات / تعداد کل پروژه‌های
فناوری اطلاعات) × ۱۰۰%

۴. بازده سرمایه‌گذاری فناوری

Technology ROI (Return on Investment)

ارزش یا سود حاصل از سرمایه‌گذاری‌های فناوری را نسبت به هزینه آنها اندازه‌گیری می‌کند. این به ارزیابی اثربخشی هزینه‌های فناوری اطلاعات و تخصیص منابع کمک می‌کند.

$$\text{ROI (\%)} = ((\text{مزایای خالص سرمایه‌گذاری فناوری} - \text{هزینه سرمایه‌گذاری فناوری}) / \text{هزینه سرمایه‌گذاری فناوری}) \times 100\%$$

۵. نرخ حادثه امنیتی

Security Incident Rate (SIR)

دفعات نقض امنیتی یا حملات سایبری تجربه شده توسط شرکت را اندازه‌گیری می‌کند. SIR پایین‌تر نشان‌دهنده وضعیت امنیتی قوی‌تر است و نشان‌دهنده اثربخشی اقدامات امنیت سایبری است.

$$SIR = (\text{تعداد حوادث امنیتی} / \text{مجموع حملات یا قرار گرفتن در معرض حمله}) \times 100\%$$

۶. رضایت کاربر از خدمات فناوری اطلاعات

User Satisfaction with IT Services

میزان رضایت مشتری از محصولات یا خدمات فناوری شرکت را اندازه‌گیری می‌کند. سطح رضایت بالا نشان می‌دهد که فناوری اطلاعات نیازها و انتظارات کاربر را برآورده می‌کند.

CSAT معمولاً از طریق نظرسنجی‌هایی اندازه‌گیری می‌شود که از کاربران می‌خواهند رضایت خود را از خدمات فناوری اطلاعات در مقیاسی (مثلاً ۱-۵ ستاره) ارزیابی کنند.

۷. سرعت توسعه و استقرار برنامه

Application Development & Deployment Speed

کارایی فرآیند توسعه نرم افزار را با تمرکز بر زمان مورد نیاز برای توسعه، آزمایش و استقرار ویژگی‌ها یا برنامه‌های جدید اندازه‌گیری می‌کند. استقرار سریعتر می‌تواند به مزیت بازار سریعتر منجر شود.

این می‌تواند یک معیار زمان پیشروی باشد که میانگین زمان از شروع پروژه تا استقرار را ردیابی می‌کند.

۸. آمادگی برای بازیابی اطلاعات

Disaster Recovery Readiness

آمادگی سازمان را برای بازیابی پس از یک فاجعه یا قطعی بزرگ که سیستم‌های فناوری اطلاعات را مختل می‌کند، اندازه‌گیری می‌کند. سطح بالایی از آمادگی، تداوم کسب و کار را تضمین می‌کند و زمان خرابی را به حداقل می‌رساند.

میزان اطلاعات قابل برگشت به نسبت اطلاعات موجود، شیوه اندازه‌گیری این شاخص است.

۹. هزینه IT برای هر کاربر

IT Cost per User

میانگین هزینه IT متحمل شده برای پشتیبانی از هر کاربر در سازمان را اندازه گیری می کند. به ارزیابی تخصیص منابع فناوری اطلاعات و کنترل هزینه کمک می کند.

هزینه فناوری اطلاعات به ازای هر کاربر = مجموع
هزینه های بخش فناوری اطلاعات / تعداد کاربران

۱۰. کاهش بدهی فنی

Technical Debt Reduction

آپدیت ها و توسعه های تعیین شده و تایید شده ای را نشان می دهد که این تیم می بایست آنها را در بازه زمانی مقرر در راستای پیشبرد اهداف استراتژیک سازمان انجام دهد.

درصد تحقق پروژه ها در بازه زمانی مقرر، فرمول محاسبه این شاخص است.

تهیه شده در ریرا



ممنون از توجه شما