

# شاخص‌های مدیر ارشد فناوری

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

کاهش بدهی فنی  
Technical Debt Reduction

۳

سرعت توسعه و استقرار برنامه  
Application Development & Deployment Speed

۴

بازده سرمایه گذاری فناوری  
Return on Technology Investment (ROTI)

۵

نرخ حادثه امنیتی  
Security Incident Rate (SIR)

۶

فرکانس انتشار و زمان عرضه  
Release Frequency & Lead Time

۷

رضایت مشتری با فناوری  
Customer Satisfaction (CSAT) with Technology

۸

# ۱. به روز بودن سیستم و قابلیت اطمینان

## System Uptime & Reliability

این شاخص درصد زمانی که سیستم های فناوری یک شرکت عملیاتی و در دسترس کاربران هستند را اندازه گیری می کند و برای تداوم کسب و کار و بهره وری کاربر بسیار مهم است.

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

عملیاتی

## ۲. میانگین زمان تا حل مسئله

### Mean Time to Resolution (MTTR)

این معیار میانگین زمان لازم برای شناسایی و رفع یک مشکل فنی را که عملکرد سیستم را مختل می کند اندازه گیری می کند. MTTR پایین تر نشان دهنده کارآمدتر بودن تیم فناوری اطلاعات است.

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

## ۳. کاهش بدهی فنی

### Technical Debt Reduction

این معیار پیشرفت در کاهش بدهی های فنی را اندازه گیری می کند، که به نقص های طراحی انباشته، کدهای قدیمی یا فرآیندهایی که مانع از سرعت توسعه و قابلیت نگهداری سیستم می شود اشاره دارد.

نسبت تعداد موارد فنی مورد تایید که می بایست حل و مرتفع شوند، به کل موارد

## ۴. سرعت توسعه و استقرار برنامه

### Application Development & Deployment Speed

این معیار، کارایی فرآیند توسعه نرم افزار را اندازه گیری می کند، با تمرکز بر زمان لازم برای توسعه، آزمایش و استقرار ویژگی ها یا برنامه های جدید.

نسبت زمان پیش بینی شده، به زمان پیاده سازی و اجرا

## ۵. بازده سرمایه‌گذاری فناوری

### Return on Technology Investment (ROTI)

این معیار ارزش یا سود حاصل از سرمایه‌گذاری‌های فناوری را نسبت به هزینه آنها اندازه‌گیری می‌کند. این به ارزیابی اثربخشی تصمیمات سرمایه‌گذاری CTO در فناوری و زیرساخت کمک می‌کند.

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



## ۶. نرخ حوادث امنیتی

### Security Incident Rate (SIR)

این معیار فراوانی نقض امنیتی یا حملات سایبری تجربه شده توسط شرکت را اندازه گیری می کند. SIR پایین تر نشان دهنده وضعیت امنیتی قوی تر است و نشان دهنده تلاش های CTO در کاهش خطرات سایبری است.

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

## ۷. فرکانس انتشار و زمان عرضه

### Release Frequency & Lead Time

این معیارها سرعت و کارایی فرآیند توسعه نرم افزار را اندازه گیری می کنند. فرکانس انتشار نشان دهنده تعداد دفعات استفاده از ویژگی‌ها یا برنامه‌های جدید است، در حالی که زمان پیش‌بینی میانگین زمان لازم برای توسعه و استقرار آنها را اندازه‌گیری می‌کند.

فرکانس انتشار = تعداد انتشار / دوره اندازه گیری (به عنوان مثال، ماه، سه ماهه)

## ۸. رضایت مشتری با فناوری

### Customer Satisfaction (CSAT) with Technology

این معیار رضایت مشتری از محصولات یا خدمات فناوری شرکت را اندازه گیری می کند. CSAT بالا نشان می دهد که این فناوری نیازها و انتظارات مشتری را برآورده می کند. در حالی که مسئولیت این شاخص فقط با CTO نیست، اما منعکس کننده اثربخشی کلی راه حل های فناوری است.

CSAT معمولاً از طریق نظرسنجی هایی اندازه گیری می شود که از مشتریان می خواهند رضایت خود را از فناوری در مقیاسی (مثلاً ۱-۵ ستاره) ارزیابی کنند.

تهیه شده در ریرا



# ممنون از توجه شما