

Stratejik Performans Yönetimi: Mert Teknik KPI ve Balanced Scorecard Uygulama Rehberi

Ocak, 2026 / Alkım Erdönmez

A. Giriş	2
1. Misyon ve Vizyonla İlişkilendirme	2
2. Balanced Scorecard (Kurumsal Karne) Yaklaşımı	2
3. Stratejik Yönetim Açısından Faydalar	2
4. Uygulama ve Sonuçlar	3
B. Performans Yönetim Karnesi	4
1.ÜST YÖNETİM (DİREKTÖRLER)	4
2.TEKNİK MÜDÜRLER	6
3.BÖLGE YÖNETİMİ (ŞUBE MÜDÜRLERİ)	7
4.YÖNETİCİLER VE TAKIM LİDERLERİ	8
5.SORUMLU VE KİDEMLİ UZMANLAR	10

A. Giriş

Mert Teknik gibi mühendislik ve teknik satış odaklı çalışan, Türkiye'nin farklı noktalarında (İstanbul, Bursa, Adana, İzmir) tesisleri bulunan bir KOBİ için performans yönetimi, sadece rakamları izlemek değil; kurumun hayatı kalma ve büyümeye stratejisini dijitalleşen dünyaya uyarlamaktır.

1. Misyon ve Vizyonla İlişkilendirme

Mert Teknik'in vizyonu, teknik çözümlerde liderlik ve sürdürülebilir büyümeye üzerine kuruludur. Hazırlanan KPI'lar (Temel Performans Göstergeleri), bu vizyonu "ölçülebilir" parçalara böler. Örneğin; Ar-Ge Müdürü için belirlenen "Yeni ürün cirosu" KPI'si, firmanın teknoloji lideri olma vizyonuna doğrudan hizmet ederken; Satınalma Direktörü'nün "Tedarik zinciri maliyeti" KPI'si, firmanın rekabetçi kalma misyonunu destekler.

2. Balanced Scorecard (Kurumsal Karne) Yaklaşımı

KOBİ'lerde en büyük hata, sadece finansal sonuçlara (satış ve kâr) odaklanmaktadır. Balanced Scorecard metodolojisi ile KPI'ları 4 temel boyutta ele alarak bu etkiyi artırıyoruz:

- Finansal Boyut:** Kârlılık ve nakit akışı.
- Müşteri Boyutu:** Memnuniyet ve pazar payı.
- İç Süreçler:** Operasyonel verimlilik, Ar-Ge ve kalite.
- Öğrenme ve Gelişim:** Personel yetkinliği ve kurumsal hafıza.

3. Stratejik Yönetim Açısından Faydalar

Bu çalışma, Mert Teknik yönetiminin "karar destek mekanizmasını" güçlendirir. Stratejik yönetim açısından:

- Odaklanma sağlar:** Kaynakların (insan, zaman, bütçe) en verimli alanlara aktarılmasını sağlar.
- Şeffaflık yaratır:** İstanbul Merkez ile Bursa veya Adana gibi şubeler arasındaki hedeflerin hizalanmasını sağlar.
- Çeviklik kazandırır:** Beklenen sonuçlardan sapma olduğunda (Örn: Servis yanıt süresinin uzaması), kriz büyümeden müdahale şansı verir.

BSC Perspektifi	Stratejik Amaç (Mert Teknik Vizyonu)	Önemli KPI Örnekleri (Yöneticiler Bazlı)	Sorumlu Kişiler
1. FİNANSAL (Sürdürülebilir Büyüme)	Şirketin nakit gücünü ve karlılığını artırarak yatırımları (Ar-Ge, yeni tesis) fonlamak.	<ul style="list-style-type: none">EBITDA (FAVÖK) OranıŞube Satış Hedef Gerçekleşme %Tasarruf Miktarı (Satınalma)	Finans Dir., Satış Dir., Satınalma Dir.
2. MÜŞTERİ (Güvenilir Çözüm Ortağı)	Müşteri nezdinde "en hızlı ve en kaliteli teknik çözüm ortağı" imajını pekiştirmek.	<ul style="list-style-type: none">Müşteri Memnuniyet Skoru (CSAT)Servis Yanıt Süresi (SLA)Pazar Payı Artışı	Şube Müdürleri, Servis Md., Satış Dir.
3. İÇ SUREÇLER (Operasyonel Mükemmellik)	Mühendislik, montaj ve teslimat süreçlerinde "sıfır hata" ve "yüksek verimlilik" sağlamak.	<ul style="list-style-type: none">Proje Teslim Süresi UyumuAr-Ge Çevikliği (Yeni Ürün Çıkış Hızı)Stok Devir Hızı	Ar-Ge Md., Otomasyon Md., Lojistik Dir.
4. ÖĞRENME & GELİŞİM (Kurumsal Yetkinlik)	Çalışan bağlılığını artırmak ve Mert Teknik "teknik uzmanlık" hafızasını güçlendirmek.	<ul style="list-style-type: none">Eğitim Saati/PersonelPersonel Devir Oranı (Turnover)Patent/Faydalı Model Sayısı	Tüm Direktörler, Bilgi İşlem Md.

4. Uygulama ve Sonuçlar

KPI sistemi, Mert Teknik'in "Organizasyon El Kitabı"nda tanımlanan görev tanımlarıyla bütünsel olarak uygulanmalıdır. Uygulama süreci şu şekilde kurgulanır:

- Hedef Yayılımı:** Direktörlerden başlayarak en alt kademeye kadar hedeflerin tebliğ edilmesi.
- Ölçümleme:** ERP ve CRM sistemleri üzerinden verilerin periyodik (aylık/çeyreklik) toplanması.
- Performans Görüşmeleri:** Sadece eleştiri değil, gelişim odaklı geri bildirim seansları.

Sonuç olarak; Mert Teknik bu sistemle "kişilere bağımlı" bir yapıdan "sisteme yönetilen" bir kurumsal yapıya geçiş yapar. Bir KOBİ için en büyük risk olan "günlük operasyonların içinde boğulma" sorunu, bu stratejik bakış açısıyla aşılır ve bireysel başarılar kurumsal başarıya dönüştürülür.

B. Performans Yönetim Karnesi

1. ÜST YÖNETİM (DİREKTÖRLER)

Üst Yönetim ve Direktörler İçin: Stratejik Mimari ve Sürdürülebilirlik

Direktörlük seviyesi için KPI uygulaması, Mert Teknik'in "Kuzey Yıldızı"dır. Bu kademedede performans yönetimi, operasyonel detaylarda boğulmak yerine, şirketi geleceğe taşıyacak olan finansal güç, pazar hakimiyeti ve kurumsal risk yönetimi üzerine kurgulanmıştır.

- Pozisyonun Tanımı:** Şirketin uzun vadeli stratejilerini departman hedeflerine dönüştüren ve kaynak (insan, sermaye, teknoloji) dağıtımını optimize eden stratejik liderliktir.
- Stratejik Katkı:** Direktörlerin KPI'ları; karlılığı korumak, nakit akışını yönetmek ve Mert Teknik ismini teknik çözümlerde pazar lideri olarak konumlandırmak üzerine odaklanır. Uygulama, bölümler arası siloları yıkarak tüm direktörlerin ortak şirket hedefleri (EBITDA, büyümeye vb.) için hizalanmasını sağlar.

Yönetici	Organizasyonel KPI (4 Adet)	Departmansal KPI (4 Adet)	Bireysel KPI (4 Adet)
Adis Değirmencioğlu <i>(Satınalma Lojistik & İdari İşler)</i>	<ul style="list-style-type: none">Şirket Genel Gider Bütçe UyumuTedarik Zinciri Sürdürülebilirlik SkoruKarbon Ayak İzi Optimizasyonuİdari İşler Genel Memnuniyet Endeksi	<ul style="list-style-type: none">Satınalma Çevrim Süresi (Lead Time)Stok Devir HızıBirim Lojistik Maliyet DüşüşüTedarikçi Performans Puanı Ortalaması	<ul style="list-style-type: none">Stratejik Anlaşmalarla Sağlanan TasarrufDepo/Stok Yazılımı (ERP) Veri DoğruluğuEkip Yetkinlik Matrisi Gelişim SkoruSözleşme & Sigorta Risk Yönetimi Uyumu
Nilay Kahraman <i>(Finans ve Muhasebe)</i>	<ul style="list-style-type: none">Yıllık FAVÖK (EBITDA) Hedefiİşletme Sermayesi Döngü SüresiKurumsal Finansal Risk SkoruGenel Bütçe Disiplini (% Sapma)	<ul style="list-style-type: none">DSO (Alacakların Ortalama Tahsilat Süresi)Yasal Raporlama Hata Oranı (% Hedef)Nakit Akış Tahminleme TutarlılığıAy Sonu Kapanış ve Raporlama Hızı	<ul style="list-style-type: none">Finansman Maliyetlerinin OptimizasyonuİK (Vekalet): Personel Devir Hızı (Turnover) vb İK KPI'ları..Finansal Süreçlerin Dijitalleşme OranıMaliyet İyileştirme Komite Liderliği

Ziya Sadıkoğlu <i>(Satış, Pazarlama & İş Geliştirme)</i>	1. Toplam Ciro Hedef Gerçekleşme %	1. Teklif/Sipariş Dönüşüm Oranı	1. Stratejik Kanal Geliştirme Proje Sayısı
	2. Pazar Payı Büyüme Oranı	2. Yeni Müşteri Kazanım Oranı	2. Kilit Müşteri Memnuniyet Skoru
	3. Marka Bilinirliği Artış Endeksi	3. Pazarlama ROI (Yatırım Getirişi)	3. Satış Tahminleme Doğruluğu
	4. Müşteri Yaşam Boyu Değeri (LTV)	4. Bölgesel Satış Hedef Dengesi	4. Rakip Analizi ve Strateji Raporlaması
Mustafa İleri <i>(Teknik İşler)</i>	1. Teknik Ürünler / Projeler Genel Karlılık Marjı	1. Proje Departmanı İş Gücü Verimliliği	1. Teknik Proje Satışı faaliyetleri etkinliği (ziyaret, proje geliştirme)
	2. Şirket İçi Teknik Eğitim Verimliliği	2. Teknik Teklif Hazırlama Hızı, Doğruluğu ve Başarı %'si	2. Teknik Dokümantasyon Arşiv Güncelliği
	3. Teknik Standartlara Uyum Denetimi	3. Proje Yoğun Yüksek Teknoloji Sektörlerinde Genişleme	3. Kritik Müşteri Teknik Sorun Çözüm Hızı
	4. Müşteri Teknik Güven Endeksi	4. Proje Satış Hedef Başarısı	4. Departman İçi Teknik Mentorluk Performansı

2. TEKNİK MÜDÜRLER

Teknik Müdürler İçin: Operasyonel Mükemmellik ve İnovasyon

Teknik birimler (Ar-Ge, Otomasyon, Test, Servis) için KPI sistemi, mühendislik gücünü verimlilikle buluşturan bir "Kalite Pusulası"dır. Organizasyon El Kitabı'ndaki teknik sorumluluklar, bu sistemle ölçülebilir çıktırlara dönüşür.

- Pozisyonun Tanımı:** Teknik uzmanlığı projeye ve ürüne dönüştüren, Ar-Ge ve tasarım süreçlerini Mert Teknik'in rekabet avantajı haline getiren operasyonel yöneticiliktr.
- Stratejik Katkı:** Teknik müdürlerin KPI'ları; inovasyon hızını artırmak, proje teslim sürelerini (OTIF) garanti altına almak ve "sıfır hata" prensibiyle müşteri memnuniyetini teknik boyutta sağlamaktır. Bu uygulama, Ar-Ge ve üretim maliyetlerini optimize ederek şirketin teknik itibarını rakamsal olarak doğrular.

Yönetici	Organizasyonel KPI (4 Adet)	Departmansal KPI (4 Adet)	Bireysel KPI (4 Adet)
Bahadır Atılgan <i>(Otomasyon Proje)</i>	1. Otomasyon Proje Karlılık Hedefi	1. Proje Teslim Tarihi Sadakatı (OTIF)	1. Yeni Teknoloji (AI/IoT) Uygulama Sayısı
	2. İnovatif Projelerin Cirodaki Payı	2. Rework (Yeniden İşlem) Oranı	2. Müşteri Kabul Testi (FAT/SAT) Başarı %
	3. İSG (İş Sağlığı ve Güvenliği) Uyumu	3. Yazılım Standartizasyon Oranı	3. Proje Maliyet Analizi Doğruluğu
	4. Kalite Yönetim Sistemi (ISO) Uyumu	4. Ekip Kişi Başı Teknik Eğitim Saati	4. Alt Kadro Teknik Yetkinlik Artış Puanı
Tufan Polat <i>(AR-GE ve Test)</i>	1. Ar-Ge Kaynaklı Yeni Ürün Cirosu	1. Yeni Ürün Geliştirme (T2M) Süresi	1. Tamamlanan Kritik Ar-Ge Proje Sayısı
	2. Teşvik ve Hibe (TÜBİTAK vb.) Başarısı	2. Test Projeleri Doluluk Oranı	2. Sektörel Teknik Yayın/Sunum Sayısı
	3. Üretim Süreçlerinde Verimlilik Artışı	3. Prototip Maliyet Yönetimi	3. Test Otomasyon Metodolojisi Geliştirme
	4. Patent ve Faydalı Model Başvuru Sayısı	4. Tasarım Kaynaklı Şikayetlerin Azaltılması	4. Üniversite-Sanayi İş Birliği Proje Sayısı
Kubilay Kılıç <i>(Servis & HGÜ)</i>	1. Servis Sonrası Müşteri Sadakat Oranı	1. Ortalama Arıza Müdahale Süresi	1. Saha Servis Personeli Performans Skoru
	2. HGÜ Üretim Hattı Genel Verimliliği (OEE)	2. HGÜ Montaj Planına Uyum Oranı	2. Atölye İSG ve Düzen (5S) Denetim Puanı
	3. Atölye Kaynak Kullanım Oranı	3. Tekrarlayan Arıza Oranı (Sıfır Hedefli)	3. Müşteri Teknik Eğitim Memnuniyeti
	4. Servis Faaliyetleri Kar Merkezi Başarısı	4. Yedek Parça Stok Doğruluk Oranı	4. Servis Raporlama Süreçleri Dijitalleşmesi

3. BÖLGE YÖNETİMİ (ŞUBE MÜDÜRLERİ)

Yerel Güç ve Müşteri Yakınılığı

Bursa, Adana ve İzmir şubeleri için KPI uygulaması, bölge yönetimini birer "**Stratejik İş Birimi**" haline getiren yönetim aracıdır. Merkez ile şubeler arasındaki kopukluğunu gidererek ortak bir performans dili oluşturur.

- Pozisyonun Tanımı:** Mert Teknik'in bölgesel yüzü olarak, yerel pazarda satış ve servis operasyonlarını yürüten, müşteri ilişkilerini uçtan uca yöneten saha liderliğidir.
- Stratejik Katkı:** Şube müdürlerinin KPI'ları; sadece satış rakamlarına değil, tahsilat performansına, müşteri bağlılığına ve şube maliyet verimliliğine odaklanır. Uygulama sayesinde şube müdürleri, kendi bölgelerinin kârlılık sorumluluğunu alarak "şube performansını" şirket genel stratejisile tam uyumlu hale getirirler.

Yönetici	Organizasyonel KPI (4 Adet)	Departmansal KPI (4 Adet)	Bireysel KPI (4 Adet)
(Bursa, Adana, İzmir, Ankara ve İkitelli Şube)	1. Şube Toplam Kârlılık Katkısı 2. Bölgesel Pazar Büyüme Oranı 3. Kurumsal Kimlik ve Temsil Uyumu 4. Şube Denetim (İç/Dış) Başarı Skoru	1. Bölge Satış Kotası Gerçekleşme % 2. Şube Alacak Yaşlandırma (Tahsilat) 3. Şube Operasyonel Gider Yönetimi 4. Bölgesel Müşteri Kayıp Oranı (Churn)	1. Haftalık Efektif Müşteri Ziyaret Sayısı 2. Yerel Pazar ve Rekabet Raporlama Sıklığı 3. Bölgesel Yeni Müşteri Portföy Sayısı 4. Şube Personel Motivasyon ve Bağlılık Skoru

4. YÖNETİCİLER VE TAKIM LİDERLERİ

Operasyonel Liderlik ve Uygulama Gücü

Bu kademe, Mert Teknik'in stratejik kararlarını sahada somut sonuçlara dönüştüren "motor gücü"dür. Üst yönetimin vizyonunu, teknik ekiplerin ve satış operasyonunun günlük işleyişine tercüme ederler.

- Pozisyonun Tanımı:** Belirlenen departman hedeflerine ulaşmak için ekipleri koordine eden, teknik uzmanlığıyla mentorluk yapan ve süreç iyileştirmelerini bizzat yürüten icracı liderliktir.
- Stratejik Katkı:** Bu grubun başarısı, Mert Teknik'in çevikliğini belirler. Satış süreçlerinin hızı, projelerin teknik doğruluğu ve finansal kayıtların hassasiyeti bu kademenin kontrolündedir. KPI uygulaması, bu grubun sadece "iş yapmasını" değil, "birimini geliştirmesini" sağlar.

1. Satış ve Ürün Yönetimi Grubu (Kıdemli Mühendisler, Takım Liderleri ve Ürün Yöneticileri)

Bu grup; Veli Coşkun, Erdem Gökhan, Resul Furkan Köse, Batuhan Tufan, Ercan Tekin, Ömer Emanet, Eren Uğurlu, Hüseyin Karaaslan ve Çağdaş Işık'ı kapsamaktadır.

Perspektif	KPI Tanımı (Toplam 12 Adet)
Organizasyonel	<ol style="list-style-type: none">Bölgesel/Ürün bazlı ciro hedefi gerçekleşme oranı.Şirket genel karlılık marjına katkı.Müşteri portföyü genişleme hızı (Yeni kazanımlar).Kurumsal marka temsil puanı ve fuar/etkinlik katılım başarısı.
Departmansal	<ol style="list-style-type: none">Teklif hazırlama ve revizyon süresi (Hz).Satış hunisi (Sales Pipeline) güncelliliği ve doğruluk oranı.Tahsilat takibi (Vadesi geçen alacakların minimize edilmesi).Ürün bazlı stok devir hızı (Özellikle Ürün Yöneticisi ve Mağaza için).
Bireysel	<ol style="list-style-type: none">Kişisel satış kotası gerçekleştirme yüzdesi.Teknik çözüm ve proje tasarım kalitesi (Hata payı).Müşteri ziyareti ve CRM veri giriş kalitesi.Takım Liderleri için: Alt ekibin performans gelişim endeksi.

2. Teknik ve Operasyonel Yönetim (Otomasyon Proje Yöneticisi-İdris Yalçınkaya)

Perspektif	KPI Tanımı (Toplam 12 Adet)
Organizasyonel	<ol style="list-style-type: none">1. Projelerin şirket genel kalite standartlarına uyumu.2. Operasyonel verimlilik artışı (Adam/Saat maliyet yönetimi).3. İş sağlığı ve güvenliği "sıfır kaza" hedefi.4. Teknik inovasyonların projeye entegrasyon oranı.
Departmansal	<ol style="list-style-type: none">1. Proje teslim tarihine sadakat oranı.2. Teknik dökümantasyon ve arşivleme düzeni.3. Proje bazlı bütçe/maliyet sapma oranı.4. Taşeron ve dış kaynak yönetim verimliliği.
Bireysel	<ol style="list-style-type: none">1. Kritik proje dönüm noktası (Milestone) başarı oranı.2. Mühendislik hesaplamaları ve yazılım hatasızlık puanı.3. Ekip içi teknik problem çözme hızı.4. Yeni teknik yetkinlik sertifikasyon süreci tamamlama.

3. Finans ve Muhasebe Yönetimi (Yöneticiler)

Bu grup; Esma Himmet ve Mine Dursun'u kapsamaktadır.

Perspektif	KPI Tanımı (Toplam 12 Adet)
Organizasyonel	<ol style="list-style-type: none">1. Şirketin yasal ve finansal uyum skoru.2. Vergi ve maliyet avantajı sağlayan yasal teşviklerin takibi.3. Kurumsal finansal şeffaflık ve raporlama kalitesi.4. İç denetim bulgularının çözülme oranı.
Departmansal	<ol style="list-style-type: none">1. Kayıtların zamanında ve hatalı muhasebeleştirilmesi.2. Banka ve cari hesap mutabakatlarının güncelliliği.3. Nakit akış tablolarının haftalık güncelliliği.4. Departman içi evrak akış ve dijital arşiv hızı.
Bireysel	<ol style="list-style-type: none">1. Sorumlu olunan raporların (Bilanço, Gelir Tablosu vb.) teslim hızı.2. ERP sistemi finansal modül kullanım yetkinliği.3. Maliyet düşürücü operasyonel öneri sayısı.4. Ekip içi iş paylaşımı ve yedekleme planına uyum.

5. SORUMLU VE KİDEMLİ UZMANLAR

Operasyonel Hassasiyet ve Süreç Standardizasyonu

- Pozisyonun Tanımı:** Departman yöneticileri tarafından belirlenen iş planlarını birebir sahada icra eden, teknik detaylara hakim, operasyonel aksaklıları önleyen ve süreç disiplinini sağlayan uzman seviyesidir.
- Stratejik Katkı:** Mert Teknik bir KOBİ olarak büyürken, bu kadronun başarısı "hata maliyetlerini" düşürür. Mağaza stokunun doğruluğu, sevkiyat hızı, muhasebe kayıtlarının hassasiyeti ve kalite standartlarına uyum, doğrudan bu ekibin performansına bağlıdır.

Sorumlu ve Kıdemli Uzman Performans Karnesi

1. SATINALMA VE LOJİSTİK GRUBU (Merkez)

Sema Gülsu Demir & Göknur Oğuzkan (Kıdemli Uzmanlar)

- Organizasyonel:**
 - Şirket yıllık satınalma bütçesindeki % tasarruf oranı.
 - Tedarikçi risk değerlendirme ve denetim tamamlama oranı.
 - Yeşil lojistik ve atık yönetimi hedeflerine uyum.
 - Kurumsal tedarik sürekliliği (Kritik malzeme stoksuzluk süresi).
- Departmansal:**
 - Satınalma taleplerinin onaydan siparişe dönüşme hızı.
 - Tedarikçi fatura ve irsaliye hata oranı.
 - Birim navlun ve nakliye maliyetlerinin kontrolü.
 - Sözleşmeli tedarikçi kullanım oranı.
- Bireysel:**
 - Kurumsal hafızanın ERP'ye aktarımı ve veri kalitesi.
 - Alternatif tedarikçi geliştirme sayısı (Yıllık min. 3 yeni onaylı tedarikçi).
 - Geciken siparişlerin toplam siparişlere oranı (%5 altı).
 - Bölümler arası "iç müşteri" memnuniyet anket puanı.

2. ŞUBE MUHASEBE VE FINANS GRUBU (Bursa, İzmir, Ankara, İkitelli)

Asiya Koç, Alime Çoban, Cansu Karaaslan, Semra Bekiç, Edanur Bilge

- Organizasyonel:**
 - Şirket genel nakit akış tahminleme tutarlılığı.
 - Yasal beyanname ve ödemelerin sıfır gecikme ile tamamlanması.
 - İç ve dış denetim "Sıfır Kritik Bulgu" hedefi.
 - Kurumsal finansal şeffaflık standartlarına uyum.
- Departmansal (Şube Odaklı):**
 - Şube vadesi geçmiş alacakların (DSO) takibi ve tahsilat hızı.
 - Cari hesap mutabakatlarının aylık tamamlanma oranı (%100).
 - Şube giderlerinin bütçe limitlerine uyumu.

8. Fatura kesim ve sisteme işleme süresi (Max. 24 saat).

- **Bireysel:**

1. Muhasebe kayıtlarındaki düzeltme fişi oranı (Hatasız kayıt).
2. E-defter ve E-fatura süreçlerinin teknik sorunsuz yönetimi.
3. Şube stok sayım sonuçları ile sistem kayıtlarının tutarlılığı.
4. Bölgesel finansal risklerin (Müşteri kredibilitesi) periyodik raporlanması.

3. MAĞAZA VE DEPO SORUMLULARI (Tesis Bazlı)

Hakan Çağırın (Bursa), Uğur Sağ (İzmir), Özer Çokatar (İstanbul), M. Bahri Arslanlı (Ankara), Volkan Yıldız (Depo)

- **Organizasyonel:**

1. Şirket genel envanter doğruluğu (%99.5 hedef).
2. Mağaza/Depo alanlarında İSG ve yangın güvenliği standartları.
3. Kurumsal görsel standartlar ve mağaza düzeni (5S) puanı.
4. Müşteri teslimat performans endeksi.

- **Departmansal:**

5. Mağaza stok devir hızı (Hızlı ve yavaş hareket eden ürün takibi).
6. Sevkıyat hazırlama hatasızlık oranı.
7. Mağaza içi fire ve hasar oranının minimize edilmesi.
8. Gelen ürünlerin kalite kontrol ve sisteme giriş süresi.

- **Bireysel:**

1. Perakende/Mağaza satış destek ve çapraz satış başarısı.
2. Günlük/Haftalık çevrimsel sayım (Cycle Count) planına uyum.
3. Müşteri iade ve değişim süreçlerinin yönetim hızı.
4. Stok optimizasyonu ve verimli alan kullanımı

4. TEKNİK SÜREÇ VE KALİTE SORUMLULARI

Arzu Aybek (EYS), Caner Rahmi Saygı (Servis), Ertan Özgül (Atölye)

- **Organizasyonel:**

1. Entegre Yönetim Sistemleri (ISO 9001, 14001, 45001) belgelendirme sürekliliği.
2. Şirket geneli müşteri şikayetçi çözüm oranı.
3. Kalite maliyetlerinin (Hata, tamir, iade) ciroya oranı.
4. Kurumsal sürdürülebilirlik ve verimlilik projeleri başarısı.

- **Departmansal:**

5. Uygunluk raporlarının (DÖF) zamanında kapatılma oranı.
6. Servis/Montaj iş emirlerinin planlanan sürede bitirilmesi.
7. Atölye ekipman kalibrasyonlarının güncellliği.
8. İç tetkik planına %100 sadakat.

- **Bireysel:**

1. **(Arzu Hanım için):** Doküman yönetim sisteminin güncelliliği ve kullanım yaygınlığı.
2. **(Ertan Bey için):** Atölye iş güvenliği denetim puanı ve sıfır iş kazası.
3. **(Caner Bey için):** Saha servis raporlarının teknik detay kalitesi ve doğruluğu.
4. Yeni standartların ve prosedürlerin personel eğitimlerine dönüştürülme sayısı.