

measurement plan + OKR/KPR tree

(OKR/KPI Tree) درخت اهداف و شاخصهای کلیدی عملکرد

همراه با برنامه اندازهگیری

استارتاپ ProDecks

نسخه 1.0 - تاریخ: 1403/11/15

فهرست مطالب

1. فلسفه و چارچوب اندازهگیری در ProDecks
2. سطح شرکت (OKRs) اهداف و نتایج کلیدی.
3. (KPI Tree) درخت شکست شاخصهای کلیدی عملکرد
4. ها و فرمولهای محاسبه KPI تعاریف دقیق
5. منابع داده و ابزارهای اندازهگیری
6. دورههای گزارش‌دهی و مخاطبان
7. مرزهای هشدار و مکانیزم‌های تصمیم‌گیری
8. برنامه بهبود مستمر سیستم اندازهگیری

1. فلسفه و چارچوب اندازهگیری در ProDecks

اصول بنیادین 1.1

- اندازهگیری برای یادگیری، نه برای قضاوت
- به جای پسرو (Leading) (Lagging) تمرکز بر شاخصهای پیشرو
- سادگی و قابلیت اجرا بر کامل بودن
- شفافیت کامل در تعاریف و فرمول‌ها

2. چارچوب اندازهگیری ترکیبی

ما از ترکیب چهار نوع شاخص استفاده می‌کنیم:

1. نشان‌دهنده نتایج نهایی (Outcome Metrics): شاخصهای نتیجه
2. نشان‌دهنده کیفیت اجرا (Process Metrics): شاخصهای فرآیند
3. پیش‌بینی کننده نتایج آینده (Leading Indicators): شاخصهای پیشرو
4. نشان‌دهنده سلامت کلی سیستم (Health Metrics): شاخصهای بهداشتی

3. دوره‌های زمانی 1.3

- مانیتورینگ عملیاتی (Real-time): لحظه‌ای
- تصمیم‌گیری تاکتیکی (Daily): روزانه
- بررسی روندها و تنظیم مسیر (Weekly): هفتگی
- ارزیابی استراتژیک (Monthly): ماهانه
- بازنگری (Quarterly): فصلی



3.2) شاخص‌های سطح تیم (Team Level KPIs)

تیم محصول (Product Team):

- سرعت توسعه (Development Velocity)
- کیفیت کد (Code Quality Metrics)
- پذیرش ویژگی‌ها (Feature Adoption Rate)
- رضایت کاربران از ویژگی‌ها (Feature Satisfaction)

تیم رشد (Growth Team):

- نرخ تبدیل (Conversion Rate)
- هزینه جذب مشتری (Customer Acquisition Cost)
- ارزش طول عمر مشتری (Lifetime Value)
- نرخ بازگشت سرمایه تبلیغات (ROAS)

تیم مشتری (Customer Team):

- زمان اولین پاسخ (First Response Time)
- نرخ حل در اولین تماس (First Contact Resolution)
- رضایت از پشتیبانی (Support Satisfaction)
- نرخ تشویق (Net Promoter Score)

3.3) شاخص‌های سطح فردی (Individual Level KPIs)

توسعه‌دهندگان:

- تعداد خط کد معتبر (Valid Lines of Code)
- تعداد باگ‌های معرفی شده (Bugs Introduced)
- سرعت حل مسائل (Issue Resolution Time)
- مشارکت در بازبینی کد (Code Review Participation)

بازاریابی:

- ترافیک وبسایت (Website Traffic)
- نرخ تبدیل لید (Lead Conversion Rate)
- تعامل در شبکه‌های اجتماعی (Social Media Engagement)
- تولید محتوا (Content Production)

4) تعاریف دقیق KPIs و فرمول‌های محاسبه

4.1) شاخص‌های مالی

درآمد ماهانه تکراری (Monthly Recurring Revenue - MRR):

فرمول: $\sum (\text{قیمت ماهانه هر مشتری فعال})$

واحد: دلار آمریکا

دوره محاسبه: پایان هر ماه

هزینه جذب مشتری (Customer Acquisition Cost - CAC):

فرمول: کل هزینه‌های بازاریابی و فروش در دوره / تعداد مشتریان جذب شده در دوره

- تراکم باگ (Bug Density):

فرمول: تعداد باگ‌های شناسایی شده / هزار خط کد

واحد: باگ به ازای هر هزار خط کد (Bugs/KLOC)

دوره: ماهانه

- نرخ پذیرش ویژگی (Feature Adoption Rate):

فرمول: کاربران فعال از ویژگی / کل کاربران فعال × ۱۰۰

واحد: درصد

دوره: ماهانه

- سرعت توسعه (Development Velocity):

فرمول: مجموع امتیازات کارهای تکمیل شده در اسپرینت

واحد: امتیاز (Story Points)

دوره: هر اسپرینت (۲ هفته)

منابع داده و ابزارهای اندازه‌گیری 5.

منابع داده اولیه 5.1

- صورت‌های مالی داخلی: Stripe, PayPal: داده‌های مالی

- سیستم لاغری: MySQL: داده‌های کاربری: پایگاه داده

- ابزارهای AWS CloudWatch: داده‌های فنی: مانیتورینگ سرور APM

- ابزارهای رسانه‌های اجتماعی: Google Analytics: داده‌های بازاریابی

- داده‌های مشتری: سیستم پشتیبانی، نظرسنجی‌ها

ابزارهای اندازه‌گیری و تحلیل 5.2

- برای تحلیل رفتار کاربران Mixpanel: تحلیل محصول

- برای ترافیک وبسایت Google Analytics: تحلیل وب

- برای عملکرد AWS CloudWatch + New Relic: مانیتورینگ فنی

- (آینده) Zendesk + مدیریت ارتباط با مشتری: سیستم داخلی

- QuickBooks Online: مالی و حسابداری

- ProDecks + GitHub Projects: مدیریت پروژه: خود پلتفرم

خط لوله داده 5.3 (Data Pipeline)

- های مختلف + اکسپورت دستی API: Extraction: استخراج

- (Transformation): Python Scripts + SQL Queries: تبدیل

- (Loading): Google Sheets + Tableau: بارگذاری

- (Visualization): Google Data Studio: تجسم + داشبوردهای سفارشی

کیفیت داده و اعتبارسنجی 5.4

- اعتبارسنجی روزانه: بررسی کامل بودن داده‌های کلیدی

- تطابق‌یابی هفتگی: تطابق داده‌های مختلف با یکدیگر

- پاکسازی ماهانه: حذف داده‌های نامعتبر و تکراری

- حسابرسی فصلی: بررسی کامل سیستم اندازه‌گیری

دوره‌های گزارش‌دهی و مخاطبان 6.

6.1 گزارش‌های لحظه‌ای (Real-time Dashboards)

