

КРІ отдела приема и управления заказами СК "Модуль-плюс"

В. Трофимов
А. Шобей
Д. Хижняков

Перспектива финансы

- Руководитель отдела

- ✓ Выполнение плана по объему продаж, %

$$= \left(\frac{V_{\text{факт}}}{V_{\text{план}}} - 1 \right) * 100\% \quad \alpha = 10$$

- ✓ Выполнение плана по рентабельности заказов, %

$$= \left(\frac{R_{\text{факт}}}{R_{\text{план}}} - 1 \right) * 100\% \quad \alpha = 9$$

- ✓ Объем закрытых заказов покупателей, %

$$= \left(\frac{V_{\text{закр}}}{V_{\text{всех}}} - 1 \right) * 100\% \quad \alpha = 4$$

- ✓ Объем заказов без выплаты компенсаций клиенту, %

$$= \left(\frac{V_{\text{б/выпл}}}{V_{\text{всех}}} - 1 \right) * 100\% \quad \alpha = 1$$

$$q_0 = 10 * \left(\frac{V_{\text{факт}}}{V_{\text{план}}} - 1 \right) * 100\% + 9 * \left(\frac{R_{\text{факт}}}{R_{\text{план}}} - 1 \right) * 100\% + 4 * \left(\frac{V_{\text{закр}}}{V_{\text{всех}}} - 1 \right) * 100\% + 1 * \left(\frac{V_{\text{б/выпл}}}{V_{\text{всех}}} - 1 \right) * 100\%$$

Перспектива процессы

- Руководитель отдела

- ✓ Отклонение роста продаж от планового, %

- $= (V_{\text{наст.период}} - V_{\text{прош.период}}) * 100\% \quad \alpha = 10$

- ✓ Доля заказов с хорошей ликвидностью, %

- $= \left(\frac{V_{\text{ЛИКВ}}}{V_{\text{ВСЕХ}}} - 1 \right) * 100\% \quad \alpha = 5$

- ✓ Доля своевременно выполненных заказов, %

- $= \left(\frac{V_{\text{СВОЕВР}}}{V_{\text{ВСЕХ}}} - 1 \right) * 100\% \quad \alpha = 8$

$$q_0 = 10 * (V_{\text{наст.период}} - V_{\text{прош.период}}) * 100\% + 5 * \left(\frac{V_{\text{ЛИКВ}}}{V_{\text{ВСЕХ}}} - 1 \right) * 100\% + 8 * \left(\frac{V_{\text{СВОЕВР}}}{V_{\text{ВСЕХ}}} - 1 \right) * 100\%$$

Перспектива клиенты

- Руководитель отдела

- ✓ Доля повторных продаж, %

$$= \left(\frac{V_{\text{повт}}}{V_{\text{всех}}} - 1 \right) * 100\% \quad \alpha = 7$$

- ✓ Доля продаж новым клиентам, %

$$= \left(\frac{V_{\text{нов}}}{V_{\text{всех}}} - 1 \right) * 100\% \quad \alpha = 6$$

- ✓ Средняя рентабельность сделки с клиентом, %

$$= \left(\frac{\text{Средняя стоимость сделки}}{\text{Средние затраты на сделку}} - 1 \right) * 100\% \quad \alpha = 10$$

- ✓ Средняя себестоимость привлечения клиента, р.

$$= \left(\frac{\sum_{i=1}^n \text{Затраты}_i}{n} \right)^{-1} \quad \alpha = 3$$

$$q_0 = 7 * \left(\frac{V_{\text{повт}}}{V_{\text{всех}}} - 1 \right) * 100\% + 6 * \left(\frac{V_{\text{нов}}}{V_{\text{всех}}} - 1 \right) * 100\% + 10 * \left(\frac{\text{Средняя стоимость сделки}}{\text{Средние затраты на сделку}} - 1 \right) * 100\% + 3 * \left(\frac{\sum_{i=1}^n \text{Затраты}_i}{n} \right)^{-1}$$

Q&A