

Identification des KPI communs

Zambo Cedric

Objectif du point de contrôle :

Durant ce checkpoint, nous allons procéder à l'identification des KPI communs.

| KPI | Exemples |
|------------------------------|--|
| Commerciaux | <ul style="list-style-type: none">• Taux de conversion des prospects en client• Nombre de commande annulées• Cycle de vente |
| Service Apres Vente (SAV) | <ul style="list-style-type: none">• Taux de satisfaction des clients apres le SAV.• Délai moyen de résolution des problèmes.• Taux de résolution au premier Contact. |
| Gestion de Projet | <ul style="list-style-type: none">• Taux d'achèvement des projets à temps.• Taux de conformité au budget.• Temps moyen de traitement d'une Tache. |
| Administratifs et financiers | <ul style="list-style-type: none">• Marge Bénéficiaire Brute.• Ratio d'endettement.• Délai de paiement des fournisseurs. |
| Resource Humaine | <ul style="list-style-type: none">• Cout d'embauche moyen• Indice de satisfaction des employés• Taux employés en âge de retraite. |
| E-commerce | <ul style="list-style-type: none">• Chiffre d'affaire par visiteur.• Taux abandon du panier.• Taux de conversion en Ligne. |
| Abonnements | <ul style="list-style-type: none">• Cout d'acquisition client pour l'abonnement.• Taux de renouvellement. |
| Exploitation | <ul style="list-style-type: none">• Disponibilité de l'équipement.• Taux de rendement des produits défectueux. |