|  |
| --- |
| 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** | * Taux de conversion des prospects en client * Nombre de commande annulées * Cycle de vente |
| **Service Apres Vente (SAV)** | * Taux de satisfaction des clients apres le SAV. * Délai moyen de résolution des problèmes. * Taux de résolution au premier Contact. |
| **Gestion de Projet** | * Taux d’achèvement des projets à temps. * Taux de conformité au budget. * Temps moyen de traitement d’une Tache. |
| **Administratifs et financiers** | * Marge Bénéficiaire Brute. * Ratio d’endettement. * Délai de paiement des fournisseurs. |
| **Resource Humaine** | * Cout d’embauche moyen * Indice de satisfaction des employés * Taux employés en âge de retraite. |
| **E-commerce** | * Chiffre d’affaire par visiteur. * Taux abandon du panier. * Taux de conversion en Ligne. |
| **Abonnements** | * Cout d’acquisition client pour l’abonnement. * Taux de renouvellement. |
| **Exploitation** | * Disponibilité de l’équipement. * Taux de rendement des produits défectueux. |