



## Резюме технологических мер

### 1.0 Разработка видения и стратегии.

Количество штатных корпоративных планировщиков на каждый <\$1 млрд. дохода

Количество итераций стратегического плана в год

Процентная ошибка в плановых оценках

Стратегическое планирование операционного бюджета на <\$1,000> выручки

### 2.0 Проектирование и разработка продуктов и услуг

Общая стоимость разработки нового продукта на <\$1000> выручки

Общая стоимость процесса «генерация новых идей для продуктов/услуг» за <\$1000> дохода

Общая стоимость процесса «проектирование и разработка продукта/услуг» за <\$1000> дохода

Общая стоимость процесса «тестирование продукта/услуг на рынке» на <\$1000> выручки

Общая стоимость процесса «поддержка производства/доставки продукции/услуг» на <\$1000> выручки

Расходы на персонал в процессе «генерации идей новых продуктов/услуг» на <\$1000> выручки

Расходы на персонал в процессе «проектирование и разработка продукта/услуг» на <\$1000> выручки

Расходы на персонал в процессе «тестирование рыночного продукта/услуг» на <\$1000> дохода

Расходы на персонал в процессе «поддержка производства/доставки продукции/услуг» на <\$1000> выручки

Процент сотрудников НИОКР с опытом работы на заводе

Человеко-годы на проект

Соотношение НИОКР и основного оборудования

Количество штатных единиц для процесса «генерация идей новых продуктов/услуг» на каждый доход в размере <1 млрд. долл. США

Количество штатных единиц для процесса «проектирование и разработка идей продуктов/услуг» на каждый доход в размере <1 млрд. долл. США

Количество штатных единиц для процесса «тестирование рыночного продукта/услуг» на <\$1 млрд.> дохода



Количество платных единиц для процесса «поддержка производства/доставки продукции/услуг» на выручку в размере <1 млрд долл. США

Количество платных единиц для разработки новых продуктов на <\$1 млрд. выручки

Процент продаж, связанных с продуктами/услугами, запущенными в прошлом году

Количество улучшений продуктов/услуг, создаваемых ежегодно

Количество расширений продуктов/услуг, создаваемых ежегодно

Количество новых возможностей для продуктов/услуг, создаваемых ежегодно

Соотношение проектов, входящих в процесс «проектирование и разработка продукта/услуги», к проектам, завершающим этот процесс

Соотношение проектов, входящих в процесс «тестирования рыночного продукта/услуги», к проектам, завершающим этот процесс

Процент существующих улучшений продукта/услуг, запущенных вовремя

Процент существующих расширений продуктов/услуг, запущенных вовремя

Процент новых разработок продуктов/услуг, запущенных вовремя

Процент существующих улучшений продукта/услуг, запущенных в рамках бюджета

Процент существующих расширений продуктов/услуг, запущенных в рамках бюджета

Процент новых разработок продуктов/услуг, запущенных в рамках бюджета

Дополнительная прибыль от новых продуктов

Коэффициент успешности нового продукта

Процент продуктов, на которые приходится 80 процентов продаж

Отношение ожидаемой стоимости к реализованной стоимости

Процент продаж за счет новых продуктов, выпущенных за предыдущие 3 года (долл. США)

Процент продаж за счет новых продуктов, выпущенных за предыдущие 3 года (в процентах)

Процент продаж, обусловленный новыми продуктами, выпущенными в предыдущем году (долл. США)

Процент продаж за счет новых продуктов, выпущенных в предыдущем году (в процентах)

Процент исследований, связанных с стратегическим планированием бизнес-подразделений или корпораций

NPV, рентабельность инвестиций, время безубыточности

Время вывода на рынок в днях для существующих проектов по улучшению продуктов/услуг

Время вывода на рынок в днях для существующих проектов по расширению продуктов/услуг

Время вывода на рынок в днях для проектов по разработке новых продуктов/услуг

Время до рентабельности в месяцах для существующих проектов по улучшению продуктов/услуг



Время до рентабельности в месяцах для существующих проектов по расширению продуктов/услуг

Время до получения прибыли в месяцах для проектов по разработке новых продуктов/услуг

Время цикла по новым этапам разработки

Время разработки (фактическое по прогнозу)

Время, в течение которого заказчик(ы) вовлечены в проект

Время для рыночного тестирования

Время от развития до зрелости

Время от внедрения до зрелости

Время для определения патентоспособности

Время разработать спецификацию продукта

Время делать концептуальные макеты

Время провести оценку деловой среды

Время подготовить бизнес-план

Время выпускать инженерные чертежи

Время для организации опытного производства

Время проверить дизайн

#### Целевые показатели затрат на разработку

Процент от общего объема продаж новых продуктов в долларах США

Процент проектов в рамках или ниже бюджета

Процент расходов на разработку продукта по фазам

#### Инженерное дело

Стоимость инженерных изменений в месяц за изменение

Коэффициент инженерных браков: брак/часы инженерного проектирования

Количество заказов на внесение изменений в проект (ЕОС)

Количество ЕОС на количество рисунков

Частота ошибок при рисовании

Количество часов технического обучения на одного сотрудника

Процент одобренных некондиций

Процент изменений спецификации продукта

Скорость проскальзывания графика

Процент изменений отпечатка

Процент ошибок при черчении на отпечаток

Процент безошибочного проектирования



Процент ошибок в оценках стоимости

Процент отпечатков, выпущенных по графику

Точность моделирования

Стандартные детали в новых выпусках /общее количество деталей в новых выпусках

Время, необходимое для внесения технических изменений

#### [Подать заявку на патент](#)

Процент поданных изобретений

Процент оспариваемых патентов (выигранных /проигранных)

Процент используемых патентов

Соотношение используемых патентов к общему числу патентов

### 3.0 [маркетинга и продажи продуктов и услуг](#)

#### [Маркетинговые продукты или услуги](#)

Коэффициент ошибок в рекламном тексте

Коэффициент удержания клиентов

Запросы на 10 000 долларов рекламы

Доля рынка

Расходы на маркетинг к продажам

Процентная ошибка в рыночных прогнозах

Процент завоеванного рынка

Процент принятых предложений

Процент предложений, поданных досрочно

Общая стоимость маркетинга в процентах от выручки

Общие расходы на рекламу и продвижение в процентах от выручки

Соотношение персонала и менеджеров

Среднее годовое количество часов обучения на одного сотрудника отдела маркетинга

Процент клиентской базы, потерянной за последний финансовый год

Процент вашей текущей клиентской базы, который можно считать новыми клиентами

#### [Продавать товары и услуги](#)

Рейтинг удовлетворенности клиентов отделом продаж

Коэффициент отклика на прямую почтовую рассылку

Число контактов с клиентами с стороны службы поддержки клиентов



Продолжительность цикла продаж для нового клиента

Количество звонков для закрытия продажи

Количество новых клиентов, приобретенных ежегодно, по отношению к общему количеству клиентов

Количество торговых встреч в год

Количество продавцов в процентах от общего числа сотрудников

Процент повторных заказов

Процентное изменение продаж

Процентная ошибка в прогнозах продаж

Количество звонков от продавцов в день

Выручка от продаж на одного сотрудника

Соотношение продавцов и клиентов

Время, потраченное продавцом на обучение (дни)

Долларовые расходы на поездки/долларовые расходы на продажи

Текущее состояние кадров в сфере продаж

Использование времени продавцом (процент, потраченный на продажи, администрирование, поездки, ожидание)

Общая себестоимость продаж в процентах от выручки

Переменная компенсация как процент от общей компенсации торгового персонала

Текущее состояние кадров в отделе продаж

Соотношение персонала и руководства в отделе продаж

Среднее годовое количество часов обучения на одного торгового сотрудника

Процент от общего объема продаж, полученный от электронной коммерции

Процент вашего торгового персонала, нанятый внутри организации

Процент времени торгового представителя/полевых продаж, потраченного на деятельность, не связанную с продажами

Процентное изменение общего объема продаж за последний финансовый год

#### Обработка заказов клиентов

Общая стоимость процесса «ввод, обработка и отслеживание заказов» на один заказ на продажу

Общая стоимость функции управления заказами клиентов по каждой позиции заказа на продажу

Общая стоимость процесса «ввод, обработка и отслеживание заказов» на «ввод, обработка и отслеживание заказов»

FTE

Расходы на персонал и системы управления заказами клиентов в процентах от общей стоимости

Общая стоимость функции управления заказами клиентов на <\$1000> выручки

Общая стоимость процесса «Определение стратегии управления клиентами» за <\$1000>



доход

Общая стоимость процесса «ввод, обработка и отслеживание заказов» на <\$1000> выручки

Общая стоимость процесса «обслуживание клиентов» на <\$1,000> выручки

Общая стоимость процесса «управление возвратами» на <\$1,000> выручки

Общая стоимость процесса «ввод, обработка и отслеживание заказов» по каждой позиции заказа на продажу

Общая стоимость процесса «управление возвратами» по каждой позиции заказа на продажу

Расходы на персонал в процессе «Определение стратегии управления клиентами» на <\$1000> выручки

Расходы на персонал в процессе «ввод, обработка и отслеживание заказов» за <\$1000> доход

Расходы на персонал в процессе «обслуживание клиентов» на <\$1,000> выручки

Расходы на персонал в процессе «управление возвратами» на <\$1,000> выручки

Системные затраты на процесс «ввод, обработка и отслеживание заказов» на <\$100,000> доход

Системные затраты на процесс «обслуживание клиентов» на <\$100,000> выручки

Системные затраты на процесс «управление возвратами» на <\$100,000> выручки

Количество заказов на продажу на FTE «ввод, обработка и отслеживание заказов»

Количество позиций заказов на продажу на FTE «ввод, обработка и отслеживание заказов»

Количество активных клиентов на «клиентов услуг» FTE

Идеальное выполнение заказа

Процент заказов (по выручке) по форме получения : а) Интернет; б) WAP; в)

EDI; д) Прямое подключение к системе; е) Электронная почта; ф) Факс и почта; г) Телефон; h) Другой

Количество штатных единиц для функции управления заказами клиентов на <\$1 млрд> доход

Количество штатных единиц для процесса «Определение стратегии управления клиентами» на выручку в размере <1 млрд долл. США>

Количество штатных единиц для процесса «ввод, обработка и отслеживание заказов» на выручку в размере <1 млрд долл. США>

Количество штатных единиц для процесса «обслуживание клиентов» на выручку в размере <1 млрд долл. США>

Количество штатных единиц для процесса «управление возвратами» на выручку в размере <1 млрд долл. США>



Процент позиций заказов на продажу, не выполненных из-за отсутствия товара на складе

Стоимость позиций заказов на продажу, не выполненных из-за отсутствия на складе, в процентах от дохода

Процент позиций заказов на продажу, доставленных вовремя

Процент позиций заказов на продажу, транзакции по которым осуществляются через портал

Процент позиций заказов на продажу, не требующих вмешательства человека для создания, изменения или выполнения

Процент позиций заказа на продажу, измененных клиентом после первоначального ввода заказа

Процент активных клиентов, участвующих в инициативах по разработке новых продуктов

Процент клиентских счетов, настроенных для EDI

Процент активных клиентов, с которыми совершались сделки через электронную торговую площадку

Коэффициент удержания клиентов

Процент от стоимости проданной готовой продукции, который возвращается

Процент возвращенной продукции, проходящей через ту же логистическую сеть, что и первичная продукция

Среднее время цикла в часах с момента получения заказа на продажу до уведомления производства/логистики

## 4.0 поставки продукции и услуг

### Планирование цепочки поставок

Общая годовая стоимость качества на <1000> выручки

Количество платных единиц для функции планирования цепочки поставок на выручку в размере <1 млрд. долл. США>

Годовой общий показатель оборачиваемости запасов

Точность прогноза за один период планирования до начала производства

Скорость достижения производственного графика за плановый период

Время цикла «от наличных до наличных»

### Закупка материалов и услуг

Общая стоимость цикла закупки по заказу на закупку

Общая стоимость цикла закупок на цикл закупок FTE

Системная стоимость цикла закупок в процентах от общей стоимости



Цикл закупок

Процент годовой стоимости материалов и услуг, использующих Интернет для отправки позиционных заказов на закупку поставщикам

Общая стоимость процесса «выбор поставщиков и разработка/поддержание контрактов» на <\$1000> выручки

Общая стоимость процесса «заказ материалов/услуг» на <\$1,000> выручки

Общая стоимость процесса «оценка и развитие поставщиков» на <\$1,000> выручки

Общая стоимость цикла закупок на <\$1,000> выручки

Общая стоимость процесса «разработка стратегий снабжения» на <\$1000> выручки

Общая стоимость цикла закупок на сумму <\$1000>

Общая стоимость процесса «разработка стратегий снабжения» на закупки на сумму <\$1000>

Общая стоимость процесса «выбор поставщиков и разработка/поддержание контрактов» на закупки на сумму <\$1000>

Общая стоимость процесса «заказ материалов/услуг» на сумму <\$1000> покупок

Общая стоимость процесса «оценка и развитие поставщиков» на закупки на сумму <\$1000>

Общая стоимость процесса «заказ материалов/услуг» на заказ на закупку

Общая стоимость процесса «заказ материалов/услуг» по каждой позиции заказа на закупку

Расходы на персонал в процессе «разработка стратегий снабжения» на <\$1000> доход

Расходы на персонал в процессе «выбор поставщиков и разработка/поддержание контрактов» на <\$1000> выручки

Расходы на персонал в процессе «заказ материалов/услуг» на <\$1000> выручки

Расходы на персонал в процессе «оценка и развитие поставщиков» на <\$1000> доход

Расходы на персонал в процессе «разработка стратегий снабжения» на закупки на сумму <\$1000>

Расходы на персонал в процессе «выбор поставщиков и разработка/поддержание контрактов» на закупки на сумму <\$1000>

Расходы на персонал в процессе «заказ материалов/услуг» на закупки на сумму <\$1000>

Расходы на персонал в процессе «оценка и развитие поставщиков» на закупки на сумму <\$1000>

Системная стоимость процесса «разработка стратегий снабжения» на <\$100,000>





доход

Системные затраты на процесс «выбор поставщиков и разработка/поддержание контрактов» на <\$100,000> выручки

Системные затраты на процесс «заказ материалов/услуг» на <\$100,000> выручки

Системная стоимость процесса «оценка и развитие поставщиков» на <\$100,000> доход

Системные затраты на процесс «разработка стратегий снабжения» на закупки на сумму <\$100,000>

Системные затраты на процесс «выбор поставщиков и разработка/поддержание контрактов» на закупки на сумму <\$100,000>

Системные затраты на процесс «заказ материалов/услуг» на закупки на сумму <\$100,000>

Системная стоимость процесса «оценка и развитие поставщиков» на закупки на сумму <\$100,000>

Общее количество обработанных заказов на закупку на единицу полной занятости (FTE)

Общее количество активных поставщиков в главном файле поставщика на единицу полной занятости по закупкам

Количество обработанных заказов на закупку по единице «заказ материалов/услуг» FTE

Количество обработанных позиций заказа на закупку по «заказу материалов/услуг» ЭГВ

Процент заказов поставщиков, доставленных вовремя

Процент покупок (в долларовом выражении), совершенных через электронную торговую площадку

Количество штатных единиц для процесса «разработка стратегий снабжения» на <\$1 млрд> доход

Количество штатных единиц для процесса «выбор поставщиков и разработка/поддержание контрактов» на выручку в размере <1 млрд долл. США>

Количество штатных единиц для процесса «заказ материалов/услуг» на <\$1 млрд> доход

Количество штатных единиц для процесса «оценка и развитие поставщиков» на <\$1 млрд> выручки

Количество штатных единиц для цикла закупок на выручку в размере <1 млрд долл. США>

Количество штатных единиц для цикла закупок на сумму <1 млрд долларов США>

Количество штатных единиц для процесса «разработка стратегий снабжения» на <\$1 млрд>



покупки

Количество штатных единиц для процесса «выбор поставщиков и разработка/поддержка контрактов» на закупки на сумму <1 млрд. долл. США

Количество штатных единиц для процесса «заказ материалов/услуг» на закупки на сумму <\$1 млрд.

Количество штатных единиц для процесса «оценка и развитие поставщиков» на закупки на сумму <1 млрд. долл. США

Общее количество активных поставщиков в главном файле на покупки на сумму <1 миллион долларов США>

Процент заказов на закупку, одобренных в электронном виде

Процент от годовой стоимости закупок у сертифицированных поставщиков

Процент от годовой стоимости закупленного материала, сертифицированного поставщиком

Время цикла в часах для размещения заказа на покупку

Средняя стоимость закупленных материалов по сравнению с запланированной стоимостью

Среднее время выполнения экстренных заказов

Доллары, обработанные закупками на FTE

Ошибки на заказ на покупку

Процент заказов на закупку, обработанных по ошибке

Стоимость приобретения материалов в процентах от общей стоимости закупок

Процент заказов, полученных без заказа на покупку

Процент заказов на закупку, выданных с просроченной датой выполнения

Процент времени, в течение которого линия останавливается из-за отсутствия деталей у поставщика

Процентное изменение количества активных поставщиков за отчетный период

Процент активных поставщиков, получающих 90 процентов от общего объема закупок

Процент времени, когда практикуется закупка у одного поставщика

Процентное сокращение количества поставщиков

Процент дефектных деталей

Процент размещения заказов EDI

Процент продукции, поставленной по графику

Процент пропущенных целевых дат

Процент деталей от двух и более поставщиков

Процент времени использования чеков с штрих-кодом

Процент транзакций, совершенных с использованием закупочных карт

Ошибки в заказах на закупку как процент от проверенных заказов на закупку



Объем закупок, осущест вля емых в долларах США на одного сотрудника по закупкам

FTE по закупкам в проц ентах от общег о FTE компании

Стоимос ть закупок как проц ент от стоимос ти приобретенных товаров и ус луг

Стоимос ть закупок в проц ентах от объема продаж

Стоимос ть закупки в проц ентах от общег о сумм ы закупки в долларах

Продажи в долларах на одного сотрудника, занимающ его ся закупками

Проц ент отклоненных партий поставщик а

Время между твердым заказом и фактичес кой дос тавкой

Общяя сумм а закупок компании в долларах на одного сотрудника по закупкам

Общяя сумм а покупок в долларах как проц ент от продаж в долларах

#### Производить / изг отавливать / поставлять продукц ию

Г арантийные рас х оды (ремонт и замена) в проц ентах от продаж

Рас х оды на лом и переделку в проц ентах от продаж

Стоимос ть отг рузок завода на одного работника

Стандартное время выполнения заказа (от поступ ления заказа до отг рузки) в дня х

Скорос ть оборачиваемос ти запас ов г отовой продукц ии

Скорос ть г одовог о оборота запас ов с ырья

Г отовой общий показате ль оборачиваемос ти запас ов

Г отовой показате ль оборачиваемос ти запас ов незавершенн ог о производс тва (НЗП)

Г отовый продукт, вых од качес тва первого прох ода

Проц ент заказов на продажу, дос тавленных вовремя

Незапланированное время простоя оборудования в проц ентах от запланированног о времени работы

Ф актическая производительнос ть в проц ентах от макс имально возможной производительнос ти

Уровень текучес ти рабочей с илы в проц ентах от рабочей с илы

Продолжительнос ть производс твенног о цикла в час ах

Ф актический объем по сравнению с запланированным

Средний уровень дос тупнос ти машины или время безотказной работы машины

Коэ ффициент брака или возврата г отовой продукц ии клиентами (ppm)

Дефектные единицы (ppm) в проц ентах от все х единиц

Вых од ос новног о компонента при первом прох оде

Проц ент товаров, с рок г однос ти которых ис тек

Проц ент ос тановок линии



Процент линейных руководителей

Процент изменений процесса на операционном уровне из-за ошибок

Процент процессов с выходом на уровень шести сигм

Процент автоматизированных этапов сборки

Процентное увеличение выработки на одного работника

Процентная «вытягивающая» система используется

Процентное сокращение размеров партий компонентов

Процентная ошибка в прогнозах урожайности

Процент изменений спецификаций процесса во время обзора проектирования процесса

Процент разработанных экспериментов, требующих доработки

Процент ошибок при хранении

Процент партий или работ, усвоенных за счет вытеснения других партий или работ из графика

Процент производственной рабочей силы, которая в настоящее время участвует в самоуправляемых рабочих группах

Процент инструментов, переработанных из-за ошибок проектирования

Процент инструментов, не прошедших сертификацию

Процентное сокращение времени производственного цикла

Процент незапланированной сверхурочной работы

Время настройки производственного и испытательного оборудования

Графики производства выполнены (процент времени)

Производительность: единиц в час работы

Снижение уровня брака

Часы доработки и ремонта в процентах от часов прямого производства

Стоимость рабочей силы для доработки и ремонта по сравнению с общей стоимостью рабочей силы для производства

Сокращение процента брака и переделок

Стоимость лома в долларах /общая стоимость материала в долларах

Стандартное время выполнения заказа отгрузки для основных видов продукции

Детали поставщика, утилизированные из-за изменений в конструкции

Сроки выполнения заказа снижены из-за нехватки сборочных единиц

Время, необходимое для внесения инженерных изменений

Общий объем брака и доработок в процентах от продаж

Процент снижения стоимости гарантии

Улучшение урожайности

Единицы продукции, произведенные на квадратный фут или метр производственных и складских площадей



#### Гарантия качества продукции

Процент аудитов, выполненных по графику

Процент жалоб от руководства производства

Жалобы клиентов на одного клиента

Процент инженерных изменений после проверки проекта

Процент ошибок, обнаруженных при проверке проектирования и процесса

Процент перерывов в производстве, вызванных поставщиками деталей

Процент обработанных запросов на корректирующие действия

Процентная ошибка в прогнозах надежности

Процент партий, отправляемых непосредственно на склад

Процент продукта, который соответствует ожиданиям клиентов

Процент персонала по обеспечению качества от общего числа сотрудников

Процент инженеров по качеству к инженерам по продукции и производству

Время цикла приемочного контроля

Время, не требующееся для обработки запроса на корректирующие действия

Время ответа на жалобы клиентов

Время исправления проблемы

Различия между инспекторами, выполняющими одну и ту же работу

#### Планирование и выполнение технических обслуживания

Процент рабочего времени, затраченного на профилактическое обслуживание

Стоимость технического обслуживания в процентах от стоимости оборудования

Стоимость обслуживания на единицу продукции

Процент незапланированных вызовов на техническое обслуживание

Потеря производственного времени из-за проблем с обслуживанием

Процент оборудования, обслуживаемого по графику

Процент отхволов, вызванных проблемами с оборудованием

#### Управление логистикой и складированием

Общая стоимость процесса «осуществление их оды щей перевозки» за <\$1000> доход

Общая стоимость процесса «эксплуатация склада» на «эксплуатацию склада» FTE

Общая стоимость логистики на <\$1,000> выручки

Общая стоимость процесса «Определение логистической стратегии» на <\$1000> выручки

Общая стоимость процесса «планирование входящего потока материалов» на <\$1000> выручки



Общая стоимость процесса «управление складом» на <\$1000> выручки

Расходы на персонал в процессе «Определение логистической стратегии» на <\$1000> выручки

Расходы на персонал в процессе «планирование входящего потока материалов» на выручку в размере <\$1000>

Расходы на персонал в процессе «управление складом» на <\$1000> выручки

Расходы на персонал в процессе «выполнение их обязанностей перевозок» на <\$1000>

доход

Системная стоимость процесса «планирование входящего потока материалов» на <\$100,000>

доход

Системные затраты на процесс «эксплуатация склада» на <\$100,000> выручки

Системная стоимость процесса «исходящая транспортировка» на <\$100,000>

доход

Накладные расходы на процесс «эксплуатация склада» на <\$1,000> выручки

Накладные расходы на процесс «осуществление их обязанностей транспортировки» за <\$1000>

доход

Количество заказов на продажу, выполненных на FTE «работы на складе»

Процент заказов на продажу, доставленных вовремя

Процент заказов поставщиков, доставленных вовремя

Процент заказов, отправленных полностью и вовремя

Количество штатных единиц в логистической функции на выручку в размере <1 млрд долл. США>

Количество штатных единиц в процессе «определения логистической стратегии» на <\$1 млрд>

доход

Количество штатных единиц в процессе «планирования входящего материального потока» на <\$1 млрд>

доход

Количество штатных единиц в процессе «управление складом» на выручку в размере <1 млрд долл. США>

Количество штатных единиц в процессе «исходящие перевозки» на выручку в размере <1

млрд долл. США

Процент логистических затрат, связанных с физической транспортировкой, хранением или обработкой возвращенной продукции

Скорость оборачиваемости запасов готовой продукции

Скорость годового оборота запасов сырья

Фактическое использование складских помещений для складов/распределительных центров в сети

Скорость выполнения заказов



Скорость заполнения строки заказа

Процент позиций заказов на продажу, не выполненных из-за отсутствия товара на складе

Процент полной загрузки прицепа/контейнера, используемый для каждой отправки

Процент ускоренных заказов

Время цикла выполнения заказа клиента в днях

Время цикла от склада до склада для поставок поставщику, в часах

Время цикла обработки возврата в днях

Время цикла от сбора до отправки заказов клиентов, в часах

Годовой объем отгруженных позиций по SKU

Случаев в час

Точность инвентаризации

Отгружено линий за человеко-час

Отгружено поддонов за человеко-час

Процент ошибок в отправленных случаях

Процент ошибок в отправленных строках

Процент ошибок в отправленных заказах

Коэффициент ошибок при выборе

Затраты на замену материалов и их хранение

Общее количество отработанных человеко-часов за год

Складские запасы (стоимость в долларах) в процентах от объема продаж в долларах

Складские запасы (стоимость в долларах) в процентах от общей суммы закупок в долларах

Жалобы на повреждения при транспортировке

Расходы на дистрибуцию (транспортировка, складирование, обслуживание клиентов, администрирование, поддержание запасов) в процентах от общих расходов на логистику

Скорость заполнения (скорость доставки)

Расходы на перевозку запчастей

Час отаковки клиентам

Процент ошибок в консолидентах, не обнаруженных при отгрузке

Процент пропущенных доставок

Процент просроченных доставок

Процент ошибок при доставке

Соотношение фактических доставок к запланированным поставкам

Стоимость транспортировки за единицу



Годовой оборот незавершенного производства (НЗП)

Валовой инвентарь в процентах от объема продаж в долларах США

Стоимость содержания запасов в процентах от общей стоимости

Надежность инвентаря : процент позиций, заполненных с первой попытки, по отношению к общему количеству заказанных позиций.

Обработанные позиции на одного сотрудника в час

Уровень снижения хищений

Оборот запасов в год

Время выполнения заказа поставщиком

## 5.0 Управление

## обслуживания клиентов

### Отвечайте на запросы клиентов

Среднее количество звонков, обрабатываемых представителями службы поддержки клиентов в неделю

Среднее время ответа на письмо клиента

Среднее время решения запроса клиента

Время ремонта вызова

Время в пути до места вызова

Время ожидания звонка клиента

Продолжительность типичного телефонного звонка в службу поддержки клиентов

Продолжительность типичного телефонного звонка в службу технической поддержки

Эффективность полевой силы (время прямого обслуживания по сравнению с общим доступным временем обслуживания)

Количество сотрудников службы поддержки клиентов в процентах от общего числа сотрудников

Процент сотрудников, работающих неполный рабочий день в сфере обслуживания клиентов

Процент вызовов, закрытых не полностью или продленных из-за отсутствия деталей

Процент звонков, которые были прерваны, отложены или на которые ответили с помощью записи

Процент заказов, полученных отделом обслуживания клиентов

Процент обращений в сервисную службу, требующих запасных частей

Процент от общего числа звонков, осуществленных удаленно по телефону

Соотношение полевых инженеров и вспомогательного персонала

Время ремонта возвращенного товара

Доход на одного сервисного инженера

### Измерение удовлетворенности клиентов

Время между первоначальной покупкой и опросом клиентов





Стоимость опроса

Текущий уровень удовлетворенности клиентов

Часов затрат исследований

Часов затрат распространения отзывов клиентов

Численность персонала, необходимая для проведения опроса

Численность персонала, необходимая для анализа опроса

Часы обучения персонала, проводящего исследование

Повышение удовлетворенности клиентов

Количество действий, непосредственно поддерживающих процесс управления удовлетворенностью клиентов

Количество мест, где собираются и консолидируются данные

Количество заданных вопросов

Количество проведенных опросов

Коэффициент возврата опроса

Время, необходимое для проведения опроса

## 6.0 Развитие и управление человеческим капиталом

Общий бюджет на функцию управления персоналом (HR) на <\$1000> дохода

Общий бюджет на функцию HR на одного сотрудника (численность)

Общие затраты на функцию управления персоналом на <\$1,000> выручки

Общие затраты на функцию управления персоналом на одного сотрудника (численность)

Общие расходы на персонал HR-функции на <\$1,000> выручки

Общие расходы на персонал кадровой службы на одного сотрудника (численность)

Общие системные затраты на функцию управления персоналом на <\$1,000> выручки

Общие расходы на персонал для бизнеса (включая льготы) на <\$1000> дохода

Общие расходы на персонал для бизнес-площадки (включая льготы) на одного сотрудника

Количество сотрудников, обслуживаемых HR-функцией, на HR FTE

Количество старших менеджеров/руководителей, обслуживаемых кадровой службой, на HR FTE

Количество руководителей среднего звена/специалистов, обслуживаемых HR-функцией, на HR FTE



Количество офисных сотрудников, обслуживаемых HR-функцией, на HR FTE

#### Кадровое администрирование

Общие расходы на кадровое администрирование на одного сотрудника

Общие расходы на кадровое администрирование на одного сотрудника кадрового администрирования (штат FTE)

Общие расходы на кадровое администрирование на <\$1,000> выручки

Общие расходы на персонал по кадровому администрированию на <\$1,000> выручки

Общие расходы на персонал по кадровому администрированию на одного сотрудника

Общие системные затраты на администрирование кадров на <\$1000> выручки

Общие системные затраты на кадровое администрирование на одного сотрудника

Общие затраты на администрирование заработной платы на <\$1,000> выручки

Общие затраты на администрирование заработной платы на одного сотрудника

Общие расходы на персонал по администрированию заработной платы на <\$1,000> выручки

Общие расходы на персонал по администрированию заработной платы на одного сотрудника

Общие системные затраты на администрирование заработной платы на <\$1000> выручки

Общие системные затраты на администрирование заработной платы на одного сотрудника

Общее количество штатных сотрудников на предприятии на единицу штатного сотрудника отдела кадров

Количество обязательных отпусков ежегодно в процентах от общего числа отпусков

Количество штатных единиц для кадрового администрирования на одного сотрудника

Количество штатных единиц для кадрового администрирования на <\$100,000> дохода

Количество штатных единиц для администрирования заработной платы на одного сотрудника

Количество штатных единиц для администрирования заработной платы на <\$100,000> выручки

#### Создание и управление кадровым планированием, политикой и стратегиями

Общие затраты на процесс «Создание и управление кадровым планированием, политикой и стратегиями» на <\$1000> выручки

Общие затраты на процесс «Создание и управление кадровым планированием, политикой и стратегиями» на одного сотрудника (численность)

Общие внутренние затраты на персонал в процессе «Создание и управление кадровым планированием, политикой и стратегиями» на <\$1000> выручки

Общие затраты на персонал в процессе «Создание и управление кадровым планированием, политикой и стратегиями» на одного сотрудника (численность)

Общие внутренние затраты на администрирование кадров на выручку <1000> долл. США



Количество сотрудников на FTE «Создание и управление кадровым планированием, политикой и стратегиями»

Количество сотрудников на FTE «Кадровое администрирование»

Количество штатных единиц для процесса «Создание и управление кадровым планированием, политикой и стратегиями» на <\$1 млрд. дохода>

Количество штатных единиц для кадрового администрирования на выручку в размере <1 млрд. долл. США>

#### Разработка планов преемственности и карьерного роста

Распределение рейтингов оценки эффективности

Распространение рекомендаций по повышению заработной платы за заслуги

Соотношение повышений по службе и общего числа сотрудников

Соотношение вакансий, заполненных внутренними и внешними

кандидатами Среднее количество лет или месяцев между повышениями

#### Набирать, искать и выбирать сотрудников

Общие затраты на процесс «Поиск, набор и отбор» на 1000 долл. США выручки

Общие затраты на процесс «Поиск, набор и отбор» на одного сотрудника

Общие внутренние затраты на персонал в процессе «Поиск, набор и отбор» на 1000 долл. США выручки

Общие затраты на процесс «Поиск, набор и отбор» на одного нового сотрудника

Общие внутренние системные затраты на процесс «Поиск, набор и отбор» на <\$1000> выручки

Количество сотрудников на FTE по принципу «Искать, набирать и отбирать»

Количество штатных единиц для процесса «Найти, нанять и отобрать» на <\$1 млрд.> дохода

Количество новых сотрудников ежегодно в процентах от средней численности персонала

Количество принятых предложений о работе для высшего руководства/руководителей в процентах от предложений о работе, сделанных высшему руководству/руководителям

Количество принятых предложений о работе для руководителей среднего звена/специалистов в процентах от общего числа предложений о работе для руководителей среднего звена/специалистов

Количество принятых предложений о работе для производственных рабочих/офисного персонала в процентах от общего количества предложений о работе для производственных рабочих/офисного персонала

Количество вакансий на объект, заполненных внутренними кандидатами в течение последнего календарного года для высшего руководства/руководителей

Количество вакансий на объект, заполненных внутренними кандидатами в течение последнего календарного года



год для среднего звена управления /с пещ иалис тов

Количество вакансий на объекте, заполненных внутренними кандидатами в течение последнего календарного года для операционных работников/офисного персонала

Время цикла в днях от определения потребности в найме до утверждения заявки на работу

Продолжительность цикла в днях от принятия на работу до начала приема на работу нового сотрудника на согласованную должность

Время цикла в днях от запроса на перевод до завершения перевода

Соотношение принятых и нанятых сотрудников

Соотношение акцентов и предложений

Соотношение квалифицированных заявителей к общему числу заявителей

Заявки на одного рекрутера

Количество дней для ответа заявителю

#### [Развивать и консультировать с сотрудниками](#)

Общая стоимость процентов с «только разработка и консультирование-обучение» за <\$1000> дохода

Общие затраты на проценты с «только разработка и консультирование-обучение» на одного сотрудника

Общие внутренние затраты на персонал процентов с «только разработка и консультирование-обучение» на <\$1000> дохода

Общие внутренние затраты на персонал процентов с «только разработка и консультирование-обучение» на одного сотрудника

Общие затраты на проценты с «разработка и консультирование — производительность и отношения с сотрудниками» на <\$1000> выручки

Общие затраты на проценты с «разработка и консультирование — эффективность работы с сотрудниками и отношения» на одного сотрудника (численность)

Общие внутренние затраты на персонал в процентах с «разработка и консультирование — производительность и отношения с сотрудниками» на <\$1000> выручки

Общие внутренние затраты на персонал в процентах с «Разработка и консультирование — Эффективность работы и отношения с сотрудниками» на одного сотрудника (численность)

Количество сотрудников на FTE «только разработка и консультирование-обучение»

Количество штатных единиц для «только развития и консультирования -обучения» на <\$1 млрд дохода

Количество сотрудников на FTE по направлению «Развитие и консультирование — Эффективность работы с сотрудниками и отношения с ними»

Количество штатных единиц для процентов с «разработка и консультирование — производительность с сотрудниками»



и отношения " за <\$1 млрд. дохода

Процент высшего руководства/руководителей, прошедших оценку эффективности

Процент руководителей среднего звена/специалистов, прошедших оценку эффективности

Процент оперативных работников/офисного персонала, прошедших оценку эффективности

Среднее количество дней обучения на одного старшего менеджера/руководителя

Среднее количество дней обучения на одного руководителя среднего звена/специалиста

Среднее количество дней обучения на одного производственного работника/офисного персонала

Среднее количество дней обучения на одного сотрудника

#### Управление отношениями с сотрудниками

Общие затраты на процессы «управления отношениями с сотрудниками» на <\$1000> выручки

Общие затраты на процессы «управления трудовыми отношениями» на одного сотрудника

Количество штатных единиц для процессов «управления трудовыми отношениями» на одного сотрудника

Количество штатных единиц для процессов «управления отношениями с сотрудниками» на <\$100,000> дохода

Время цикла запроса на передачу до завершения передачи

#### Развитие и обучение сотрудников

Расходы на ориентацию и обучение на одного нового сотрудника

Стоимость обучения на одного стажера

Количество дней на разработку учебного курса или модулей

Количество часов в год обучения карьеры и развитию навыков на одного сотрудника

Процент обученных сотрудников

Процент сотрудников с планами развития

Процент учебных занятий, оцененных как отличные

Общие расходы на возмещение платы за обучение или развитие руководящих кадров

Общие расходы на внешнее обучение

Расходы на обучение как процент от фонда заработной платы

Дни обучения на одного сотрудника в год

Сотрудники отдела обучения к общему количеству сотрудников

#### Пощагите и удерживайте сотрудников



Общие затраты на проц ес с «вознаг раждение и уде ржание» на <\$1,000> выручки

Общие затраты на проц ес с «вознаг раждение и уде ржание» на одног о с отрудника

Общие внутренние затраты на перс онал в проц ес с е «вознаг раждение и уде ржание» на <\$1000>  
дох од

Общие внутренние затраты на перс онал проц ес с а «вознаг раждение и уде ржание» на одног о с отрудника

Общие внутренние затраты на админис трирование заработной платы на <\$1,000> выручки

Количес твoс отрудников на FTE по принц ипу «вознаг раждение и уде ржание»

Количес тво штатных единиц для проц ес с а «вознаг раждение и уде ржание» на выручку в размере <1 млрд долл. С ША>

Количес твoс отрудников на FTE «админис трирования заработной платы»

Количес тво штатных единиц для админис трирования заработной платы на <\$1 млрд, выручки

Количес тво вынужденных увольнений ежег одно в проц ентах от с редней чис леннос ти перс онала

Количес тво добровольных отпус ков ежег одно в проц ентах от с редней чис леннос ти перс онала

Количес тво отпус ков за г од в проц ентах от с редней чис леннос ти перс онала

Количес тво дней отсу тствия на работе на одног о работника, вклю чая декретный отпус к и отпус к по ух оду за ребенком

Количес тво дней отсу тствия на работе на одног о работника, за ис клю чением декретног о отпус ка и отпус ка по ух оду за ребенком

Уровень ошибок при обработке зая влений на пос обия

Рас х оды на пос обия пенс ионерам в проц ентах от общих рас х одов на пос обия

Рас х оды на оплату с верх урочных час ов как проц ент от общей с тоимос ти

Проц ент оц енок э ффективнос ти, предс тавленных вовремя

Диапазон ис клю чений в отношении заработной платы

Рас х оды на компенс ац ию руководителей м в проц ентах от общих рас х одов на компенс ац ию

#### Перерас деление и увольнение с отрудников

Общие затраты на проц ес с «перерас деления и вывода из э кс плу атац ии» на 1000 долл. С ША выручки

Общая с тоимос ь проц ес с а «перерас деление и увольнение» на одног о с отрудника

Общие внутренние затраты на перс онал в проц ес с е «перерас деление и увольнение» на <\$1000>  
дох од

Общие внутренние затраты на перс онал в проц ес с е «перерас деление и увольнение» на одног о с отрудника

Количес твoс отрудников на FTE «перерас деление и увольнение»

Количес тво штатных единиц для проц ес с а «перерас деление и увольнение» на кажды й <\$1 млрд, дох од

#### Управление информац ией о с отрудниках

Общие затраты на проц ес с «управление информац ией» на <\$1,000> выручки



Общие затраты на процесс «управление информацией» на одного сотрудника

Общие затраты на персонал процесса «управление информацией» на <\$1000> дохода

Общие затраты на персонал процесса «управление информацией» на одного сотрудника

Количество сотрудников на единицу полной занятости «управление информацией»

Количество штатных единиц для процесса «управление информацией» на <\$1 млрд. дохода>

Количество штатных единиц для «Информационных систем HR — обслуживание и поддержка» на выручку в размере <1 млрд. долл. США>

Процент сотрудников, имеющих доступ к системе самообслуживания сотрудников (ESS)

Процент менеджеров, имеющих доступ к системе Manager Self Service (MSS)

Среднее количество дней отпуска в год на одного работника

#### Поддерживать и обслуживать HRIS

Количество сотрудников на полную ставку в информационных системах по кадрам - обслуживание и поддержка

Количество штатных единиц для систем HR-информации — обслуживание и поддержка на <\$100,000> дохода

Процент сотрудников, имеющих доступ к системе самообслуживания HR

#### Общайтесь с сотрудниками

Общие затраты на процессы коммуникации с сотрудниками на <\$1,000> выручки

Общие затраты на процессы коммуникации с сотрудниками на одного сотрудника

Общие затраты на персонал для процессов общения с сотрудниками на одного сотрудника

Количество штатных единиц для процессов взаимодействия с сотрудниками на одного сотрудника

Количество штатных единиц для общения с сотрудниками на сумму выручки <\$100,000>

Время цикла от опроса/обратной связи с сотрудниками до плановых действий

Время ответа с печатными по кадрам на письменные/электронные запросы

#### Обеспечить участие сотрудников

Текущее соотношение сотрудников и руководителей

Процент сотрудников, участвующих в ротации кадров

Количество дней для ответа на предложения

Количество предложений на одного сотрудника

Количество предложений на команду

Процент сотрудников, участвующих в мероприятиях, спонсируемых компанией



Процент принятых предложений

Процент от общей численности рабочей силы, которая в настоящее время участвует в самоуправляемых рабочих группах

#### Развитие и управление человеческими ресурсами

Процент невыходов на работу с сотрудников

Стоимость внешнего найма

Стоимость внутреннего найма

Текущее соотношение с сотрудниками и руководителей

Коэффициент внешнего присоединения

Коэффициент внешнего замещения

Внутренний уровень присоединения

Внутренний коэффициент замещения

Процент заявок на трудоустройство, выполненных в срок

Процент принятых предложений

Текущее состояние кадров

Расходы на переезд на одного перемещенного с сотрудника

Время оценивать работу

Время обработки заявки

#### Управление охраной труда и техникой безопасности на рабочем месте

Несчастные случаи в месяц

Потеря рабочего времени из-за травм на общее количество отработанных часов

Количество жалоб в месяц

Процент отделов, имеющих планы восстановления после боев

Нарушения безопасности на одного работника

Расходы на компенсацию работникам на одного получателя

Дней без происшествий

Отработанные часы на случай потери рабочего времени

Коэффициенты убыточности страхования

Коэффициенты серьезности потерь рабочего времени





OSHA Регистрируемые данные/степень серьезности

Встречи по технике безопасности проводятся ежемесячно

Общий показатель заболеваемости

## 7.0 Управление информационными технологиями.

Управление инфраструктурой информационных технологий/операциями центров обработки данных

Скорость доступности приложений

Среднее время ответа приложения

Средняя продолжительность плановых отключений

Средняя продолжительность внеплановых отключений

Среднее количество ежемесячных плановых отключений

Среднее количество ежемесячных незапланированных отключений

Среднее время разрешения полученных отчетов об инцидентах

Ошибок на тысячу строк кода

Среднее время между отказами сервера

Среднее время между ремонтами системы

Доступность и пропускная способность сети

Количество боев приложения за единицу времени

Процент изменений после кодирования программы

Процент ошибок в документации

Количество часов, потраченных на поддержку приложений

Количество боев промежуточного ПО за единицу времени

Количество боев операционной системы за единицу времени

Количество производственных заданий, не выполненных в течение ночной смены партии

Процент изменений в целях программы

Процент ошибки в требуемых строках кода

Процент времени, необходимого для отладки программ

Расходы на доработку, связанные с компьютерной программой

Доступность системы/сервера

Процент полученных отчетов об ИТ-инцидентах

Процент решенных отчетов об ИТ-инцидентах

Общая стоимость владения (TCO) на ПК

TCO на пользователя



Общая стоимость поддержки по запросу (включая устранение неполадок)

ТСО на КПК/карманное устройство

ТСО на локальный принтер

Пользователи на поддержку FTE

Запросы на поддержку FTE

ПК на поддержку FTE

ПК на общее количество сотрудников

Запросы на устранение неполадок на ПК в год

Запросы на поддержку программного обеспечения на ПК в год (включая смену паролей)

Процент запросов, решенных удаленно Процент запросов,

решенных с помощью решений с помощью (например, интранет, интернет)

Среднее время ответа на первоначальный вызов

Процент запросов на устранение неполадок, решенных в течение 24 часов

Процент запросов на поддержку программного обеспечения, решенных в течение 24 часов

Стоимость за использование MIPS

Стоимость монтажной ленты

Стоимость печати с страницы

Стоимость хранения 1 гигабайта DASD в течение одного месяца

Процент использования основной системы ЦП

Процент использования основной системы ЦП

Общий процент использования ЦП

Использование DASD: выделенный процент DASD

Процент оптимально заблокированных файлов

Процент использования DASD

Процент нескольких ленточных файлов

Процент неудачных производственных заданий

Операторов печати на 100 000 страниц

Использование печати: процент объема производства

Планировщики на 10 000 производственных заданий

Персонал для наладки на 10 000 рабочих мест на производстве

Процент небольших ленточных файлов

Расходы на персонал по MIPS

Расходы на программное обеспечение в расчете на MIPS

Операторы ленточных конвейеров на 10 000 установок



Использование ленты: процент конкретных креплений

Общие годовые расходы на MIPS

Общие количества сотрудников по MIPS

Общая стоимость владения (TCO) для: ЦПУ UNIX, ЦП NT, MIPS для этой службы области

Стоимость удаленного доступа пользователя

FTE мейнфреймов на 10 000 рабочих мест в производстве

Ежемесячные штатные единицы UNIX на процессор UNIX

NT FTE на NT CPU

Количество подключенных устройств на единицу поддержки FTE

Средняя загрузка ЦПУ UNIX Средняя

загрузка ЦП NT

% времени безотказной работы для: UNIX, NT,

мейнфреймов Средний % незапланированного простоя (бизнес-приложение)

Среднее время устранения сбоя для: UNIX, NT и мейнфреймов

#### [Поддержка и разработка приложений](#)

Средняя почасовая стоимость разработки приложений (AD) FTE

Средняя почасовая стоимость обслуживания приложений (AM) FTE

Общая стоимость развития /обучения сотрудников на заявку/разработку/  
обслуживание FTE

Коэффициент текучести кадров для AD FTE

Коэффициент текучести кадров для AM FTE

Соотношение числа сотрудников и руководителей (AD)

Соотношение числа сотрудников и руководителей (AM)

Запросы на обслуживание приложений на FTE

Процент проектов, завершенных вовремя

Процент проектов, завершенных в рамках бюджета

Процент проектов, которые соответствуют целевым показателям удовлетворенности клиентов

Процент проектов, прошедших тестирование на приемлемость для пользователей

Среднее время от концепции до производства для индивидуального решения

Среднее время настройки пакета COTS от выбора до производства

Среднее время решения запросов на техническое обслуживание



#### Поддержка ИТ-услуг

- ИТ-бюджет как процент от выручки
- Процент ИТ-сотрудников от общего числа сотрудников
- Процент бюджета ИС для клиент-сервер
- Процент аутсорсинга услуг ИС
- Стоимость ИТ как процент от выручки
- Стоимость ИТ на рабочую станцию
- Среднее количество ИТ-пользователей на ИТ-штат FTE
- Соотношение персонала и руководства ИТ-операций
- Среднегодовое количество часов обучения на одного ИТ-сотрудника
- Процент ремонтов рабочих станций, выполненных в течение одного рабочего дня (8 часов)

## 8.0 Управление финансовыми ресурсами.

#### Финансовая организация

- Общая стоимость финансовой функции на единицу полной занятости финансовой функции
- Расходы на персонал финансовой функции в процентах от общих расходов финансовой функции
- Расходы на персонал финансовой функции на единицу полной занятости финансовой функции
- Системная стоимость финансовой функции в процентах от общей стоимости финансовой функции
- Общая стоимость финансовой функции на <\$1,000> выручки
- Расходы на персонал финансовой функции на <\$1,000> выручки
- Стоимость системы финансовой функции на <\$100,000> выручки
- Накладные расходы финансовой функции в процентах от общих расходов финансовой функции
- Накладные расходы финансовой функции на выручку в размере <\$100,000>
- Стоимость аутсорсинга финансовой функции в процентах от общей стоимости финансовой функции



Процент сотрудников FTE, занятых в следующих областях: финансовая стратегия и планирование, управление инвестициями, налоги, финансирование и казначейство, управление прибылью и затратами, цикл доходов, кредиторская задолженность и возмещение расходов, расчет заработной платы, общий учет и отчетность, управление основными средствами и внутренний аудит.

Процент рабочего времени персонала и расходов на ИТ, выделяемых на следующие виды деятельности в рамках F&A: обработка транзакций, контроль, поддержка принятия решений и управленческая деятельность

#### Осуществлять учет доходов

Общая стоимость процента «обработка дебиторской задолженности» на один чек клиента

Общая стоимость процента «обработка дебиторской задолженности» на «обработка кредиторской задолженности» FTE

Расходы на персонал процента «Обработка дебиторской задолженности» в процентах от общей стоимости процента

Расходы на персонал процента «обработка дебиторской задолженности» на единицу полной занятости «обработка дебиторской задолженности»

Системная стоимость процента «обработка дебиторской задолженности» в процентах от общей стоимости процента

Общая стоимость процента «обработка дебиторской задолженности» на <\$1,000> выручки

Расходы на персонал процента «обработка дебиторской задолженности» за <\$1,000> доход

Системная стоимость процента «обработка дебиторской задолженности» на <\$100,000> доход

Количество клиентских счетов на единицу FTE «процента дебиторской задолженности»

Количество обработанных квитанций на единицу «дебиторской задолженности» FTE

Процент от общего очисла чеков, обработанных без ошибок с первого раза

Процент поступлений, автоматически сопоставленных с открытыми позициями в вспомогательной книге по счетам дебиторской задолженности

Процент ручных чеков

Процент электронных чеков

Количество штатных единиц для процента «обработка дебиторской задолженности» на <\$1 млрд> доход

Процент клиентских счетов, настроенных для EDI

Количество позиций счета-фактуры на квитанцию



Процент выставленных счетов-фактур, полностью оплаченных в первый раз

Процент просроченных платежных дней в процентах от стандартных платежных дней

Средний срок реализации в днях

Время цикла в днях от передачи счета до получения оплаты

Время цикла в днях между отгрузкой товара/оказанием услуг и получением оплаты от клиента

Оборот дебиторской задолженности

Годовой оборот чеков на одного аггрегатора наличных

Годовые эксплуатационные расходы на транзакцию

Годовой оборот транзакций на одного сотрудника по дебиторской задолженности

Годовой оборот транзакций на одного аггрегатора наличных денег

Коэффициент ошибок при выставлении счетов

Стоимость рабочей силы за перевод

Количество активных клиентских счетов на одного сотрудника отдела кредитования и взимания задолженности

Количество денежных переводов на FIE

Процент клиентов, которым требуется кредитная деятельность

Процент клиентов, требующих взимания задолженности

Процент клиентов по взиманию долгов, направленных в OCA

Процент использования EDI

Процент денежных переводов, которые впервые совпадают

Продолжительность цикла в днях для одобрения кредита

#### Выставить счет клиенту

Ошибки в выставлении счетов на одного клиента

Ошибки в выставлении счетов по дням, неделям или месяцам

Ошибки в счетах-фактурах по обработанным счетам-фактурам

Стоимость рабочей силы по счету

Продолжительность подготовки и отправки счета

Количество выставленных счетов-фактур

Количество счетов-фактур на FTE

Процент париваемых счетов-фактур

Время цикла в днях для формирования полных и корректных данных для выставления счетов

Время цикла в днях между передачей счета-фактуры и отгрузкой товара или оказанием услуг



#### Управление и обработка сборов, корректировок и вычетов

Общая стоимость процесса «управление и обработка взносов» на <\$1000> выручки

Общая стоимость процесса «управление и обработка корректировок/вычетов» на <\$1000> выручки

Расходы на персонал в процессе «управление и обработка взносов» на <\$1000> доход

Расходы на персонал в процессе «управление и обработка корректировок/вычетов» на выручку в размере <\$1000>

Системные затраты на процесс «управление и обработка коллекций» на <\$100,000> доход

Системные затраты на процесс «управление и обработка корректировок/вычетов» на выручку в размере <\$100,000>

Количество штатных единиц для процесса «управление и обработка взносов» на выручку в размере <1 млрд долл. США

Количество штатных единиц для процесса «управление и обработка корректировок/вычетов» на выручку в размере <1 млрд долл. США>

Процент выставленных счетов-фактур, которые корректируются клиентом до оплаты

Процент поступлений, автоматически сопоставленных с открытыми позициями в вспомогательной книге по счетам дебиторской задолженности

Время цикла в днях для внесения корректировок

Средний период сбора

Средний счет списания

Безнадежная задолженность как процент от продаж

Лучший возможный DSO

Стоимость за счет, требующий кредитной активности

Стоимость за счет, требующий действий по взысканию задолженности

Кредит и дни взыскания задолженности

Дни продаж, невыплаченные

Процент денежных переводов, полученных в установленный срок или до него

Процент зачисления в тот же день на счет клиента

Процент списаний к общей сумме дебиторской задолженности

Среднее количество денежных переводов, обработанных в день

Общая стоимость обработки перевода за один обработанный перевод



#### Выполнение общего учета и отчетности

Общая стоимость процесса «выполнение общего учета» на FTE «выполнение общего учета»

Расходы на персонал процесса «выполнение общего учета» на единицу полной занятости «выполнение общего учета»

Средняя стоимость обработки записи в журнале

Общая стоимость общего цикла учета и отчетности на <\$1,000> выручки

Общая стоимость процесса «управление финансовой политикой и процедурами» на <\$1000> выручки

Общая стоимость процесса «выполнение общего учета» на <\$1,000> выручки

Общая стоимость процесса «предоставление финансовой отчетности» на <\$1,000> выручки

Расходы на персонал в процессе «управление финансовой политикой и процедурами» на <\$1000> выручки

Расходы на персонал в процессе «выполнение общего бухгалтерского учета» за <\$1000> доход

Расходы на персонал в процессе «предоставление финансовой отчетности» на <\$1000> выручки

Системные затраты на процесс «управление финансовой политикой и процедурами» на <\$100,000> выручки

Системная стоимость процесса «выполнение общего учета» на <\$100,000> доход

Системная стоимость процесса «предоставление финансовой отчетности» на <\$100,000> доход

Количество записей в журнале на единицу полной занятости «выполнение общего учета»

Количество счетов на единицу полной занятости «выполнение общего бухгалтерского учета»

Процент счетов, которые были верны

Процент записей в журнале, в которых с первого раза не было ошибок

Процент ручного ввода в журнал

Количество штатных единиц для общего цикла учета и отчетности на <1 млрд. долл. США> доход

Количество штатных единиц для процесса «управление финансовой политикой и процедурами» на выручку в размере <1 млрд. долл. США>

Количество штатных единиц для процесса «выполнение общего учета» на выручку в размере <1 млрд. долл. США>





Количество штатных единиц для процесса «предоставление финансовой отчетности» на <\$1 млрд.> дох од

Количество счетов в плане счетов

Процент счетов, которые являются стандартными для бизнес-подразделений, учитывающихся на вашем сайте

Время цикла в днях для выполнения годового закрытия на уровне объекта

Время цикла в днях для завершения консолидированной ежемесячной финансовой отчетности из мгновенных отчетов

Время цикла в днях для выполнения ежемесячного закрытия на уровне сайта

Время цикла в днях для создания ежемесячных флэш-отчетов на уровне сайта

Время цикла в днях для создания ежедневных оперативных отчетов на уровне сайта

Время цикла в днях для завершения консолидированной годовой финансовой отчетности из мгновенных отчетов

Продолжительность цикла в днях между завершением квартальной консолидированной финансовой отчетности и публикацией прибыли

Продолжительность цикла в днях между завершением годовой консолидированной финансовой отчетности и публикацией прибыли

Время цикла в днях для подготовки отчетов по управлению в конце периода

Средний возраст систем главной бухгалтерской книги

Время цикла для завершения публикации отчета о прибылях и убытках, отчета за 10 квартал, 10 тыс. лет или годового отчета

Стоимость внешней отчетности как процент от выручки

Часов закрытия ключевых регистров

Часы и дни ежедневного закрытия

Часы и дни закрытия квартала

Количество счетов в плане счетов для бизнес-единицы

Процент жестких закрытий, превышающих нормативные/требуемые дозы в год

Количество планов счетов для всей компании

Количество записей об исправлении ошибок в процентах от общего числа записей

Количество ошибок в финансовых отчетах

Количество счетов, отраженных в главной бухгалтерской книге, в процентах от общего числа счетов

Количество систем главной книги

Количество страниц в ежемесячном отчете

Процент счетов, сверенных в течение периода



Процент счетов, сверенных на конец периода

Процент финансовых отчетов, представленных в срок

Предоставление отчетов о времени цикла руководству бизнес-подразделений

Предоставление общесистемности информации о времени цикла

Пришло время высшему руководству рассмотреть заявления

Общая стоимость финансовой отчетности в процентах от общей суммы активов

Общая стоимость закрытия бухгалтерских книг / финансовой отчетности на FTE

Общая стоимость обработки перевода за один обработанный перевод

#### Обработка кредиторской задолженности

Общая стоимость процесса «обработка счетов к оплате» на обработанный счет

Общая стоимость процесса «обработка счетов к оплате» на FTE «обработка счетов к оплате»

Расходы на персонал процесса «Обработка счетов к оплате» в процентах от общей стоимости процесса

Расходы на персонал процесса «обработка счетов к оплате» на единицу полной занятости «обработка счетов к оплате»

Общая стоимость процесса «обработка счетов к оплате» по обработанной позиции счета-фактуры

Системная стоимость процесса «Обработка счетов к оплате» в процентах от общей стоимости процесса

Общая стоимость процесса «обработка счетов к оплате» на <\$1,000> выручки

Общая стоимость процесса «обработка счетов к оплате» за одну выплату/платеж

Общая стоимость процесса «обработка счетов к оплате» на покупку на сумму <\$1000>

Расходы на персонал в процессе «обработка счетов к оплате» на выручку в размере <\$1000>

Расходы на персонал в процессе «обработка счетов к оплате» на закупки на сумму <\$1000>

Системная стоимость процесса «обработка счетов к оплате» на <\$100,000>  
доход

Системные затраты на процесс «обработка счетов к оплате» на закупки на сумму <\$100,000>

Количество обработанных позиций счетов-фактур на FTE «обработка счетов к оплате»

Количество обработанных счетов-фактур на FTE «обработка счетов к оплате»

Стоимость закупок (в миллионах) на «процессную кредиторскую задолженность» FTE



Количество выплат на «процессную кредиторскую задолженность» FTE

Процент позиций счетов-фактур, которые сопоставляются с первоо раза

Процент счетов-фактур, которые вручную вводятся в главную книгу

Процент использования EDI для получения счетов-фактур и для ввода их в систему

Процент позиций счетов-фактур, оплаченных вовремя

Количество штатных единиц для процесса «обработка счетов к оплате» на <\$1 млрд>  
доход

Количество штатных единиц для процесса «обработка счетов к оплате» на закупки на сумму <\$1 млрд>

Количество счетов-фактур на покупки на сумму <\$1000>

Процент доступных скидок, которые были использованы

Процент выплат, которые с первого раза были безошибочными

Процент позиций счетов-фактур, соответствующих заказу на закупку

Время цикла в днях для устранения ошибки в счете-фактуре

Время цикла в днях с момента получения счета до его утверждения и назначения платежа

Время цикла в часах для ввода данных счета-фактуры в систему

Время цикла в днях с момента получения счета до момента отправки платежа

Стоимость рабочей силы A/P за платеж

Стоимость рабочей силы A/P по счету поставщика

Стоимость систем A/P за платеж

Среднее количество счетов-фактур на чек

Среднее количество поставщиков на продукт

Процент ошибок ввода в счетах-фактурах по кредиторской задолженности

Коэффициент ошибок введенных ваучеров

Количество сотрудников A/P на 100 миллионов долларов выплат

Процент ошибок в проверках

Процент поставщиков, использующих «обработку без выставления счетов»

Процент поставщиков, использующих единое выставление счетов

Диапазон контроля : с соотношением персонала A/P к руководству

Частота ошибок при обработке ваучеров



#### Возмещение расходов на процесс

Общая стоимость процесса «возмещение расходов на процесс» за <\$1000>  
доход

Общая стоимость процесса «возмещение расходов на процесс» за <\$1,000>  
Расходы на обучение и опыт

Общая стоимость процесса «возмещение расходов на процесс» на выплату T&E

Расходы на персонал процесса «возмещение расходов на процесс» за <\$1000>  
доход

Системная стоимость процесса «возмещение расходов на процесс» на <\$100,000>  
доход

Количество выплат T&E на «возмещение расходов на процесс» FTE

Количество статей отчета о расходах, обрабатываемых ежегодно на FTE «процесс возмещения  
расходов»

Количество обработанных позиций отчета о расходах на <\$1000> расходов на содержание и оплату труда

Количество штатных единиц для процесса «возмещение расходов на процесс» на <\$1 млн. расходов  
на T&E

Количество штатных единиц для процесса «возмещение расходов на процесс» на выручку в размере  
<1 млрд. долл. США

Процент статей исключений в отчете о расходах

Процент расходов на содержание и оплату труда с использованием аванса наличными

Время цикла в днях для утверждения и планирования возмещения расходов на время и оплату труда

Процент ошибок в расходных счетах, обнаруженных аудиторами

Процент ошибок в записях о продвижении по службе

#### Процесс расчета заработной платы

Стоимость ручного чека/платежа

Общая стоимость процесса расчета заработной платы на одного сотрудника, работающего по найму, на полную ставку

Расходы на персонал в процессе расчета заработной платы в процентах от общих расходов на заработную плату

Общая стоимость процесса расчета заработной платы на <\$1,000> выручки

Общая стоимость процесса «время отчета» на <\$1,000> выручки

Общая стоимость процесса «управление оплатой» на <\$1,000> выручки

Общая стоимость процесса «налог и на процесс» на <\$1,000> выручки



Общая стоимость процессов расчета заработной платы на одного оплаченного сотрудника

Общая стоимость процесса «время отчета» на одного оплаченного сотрудника

Общая стоимость процесса «управление оплатой труда» на одного оплаченного сотрудника

Общая стоимость процесса «налог и на проценты» на одного работника, уплаченные

Общая стоимость процесса «время отчета» за единицу времени обработки записи

Общая стоимость процесса «управление оплатой» на одну выплату заработной платы

Процент общей стоимости процессов расчета заработной платы к стоимости продолжительности деятельности

Процент общей стоимости процессов расчета заработной платы к общей стоимости финансовой функции

Стоимость запроса на расчет заработной платы

Расходы на персонал процесса «время отчета» на одного оплаченного сотрудника

Расходы на персонал процесса «управление оплатой труда» на одного оплаченного сотрудника

Расходы на персонал процесса «налог и на проценты» на одного сотрудника, уплаченные

Количество ручных проверок на расчет заработной платы (полная занятость)

Количество запросов на расчет заработной платы на процесс расчета заработной платы FTE

Количество сотрудников, получающих заработную плату по расчетам заработной платы FTE

Количество обработанных записей времени за «время отчета» FTE

Количество выплат заработной платы, обработанных на FTE «управление оплатой»

Количество штатных единиц для процесса «время отчета» на 1000 оплаченных сотрудников

Количество штатных единиц для процесса «управление оплатой труда» на 1000 оплачиваемых сотрудников

Количество штатных единиц для процесса «налог и на проценты» на 1000 сотрудников, уплачиваемых

Процент сотрудников, получающих выплаты заработной платы через прямой депозит

Количество штатных единиц для расчета заработной платы на каждый доход в размере <1 млрд долл. США>

Количество штатных единиц для расчета заработной платы на 1000 сотрудников, получающих заработную плату

Количество штатных единиц для процесса «время отчета» на <\$1 млрд выручки

Количество штатных единиц для процесса «управление оплатой» на <\$1 млрд выручки

Количество штатных единиц для процесса «налог и на проценты» на <\$1 млрд выручки

Количество запросов, связанных с выплатой заработной платы, в процентах от выплат по заработной плате

Количество аннулированных чеков в процентах от выплат по заработной плате

Процент записей, обработанных с первого раза без ошибок



Процент записей о времени, которые возвращаются с сотруднику/на место для проверки и/или исполнения

Процент сотрудников, получающих выплаты заработной платы через прямой депозит

Процент выплат заработной платы, которые представляют собой ручные проверки

Процент выплат по заработной плате, которые включают ретроактивные корректировки заработной платы

Ошибки в платежах в процентах от общей суммы выплат по заработной плате

Продолжительность цикла в днях с даты окончания выплаты заработной платы до момента осуществления выплат

Время цикла в днях для обработки платежной ведомости

Продолжительность цикла в рабочих днях с момента уведомления о необходимости удержания из заработной платы до момента запланированного удержания в системе расчета заработной платы

Длительность цикла обработки данных учета рабочего времени и ввода их в систему расчета заработной платы в днях

Продолжительность цикла в днях от даты прекращения действия системы HR/льгот до даты прекращения действия системы расчета заработной платы

Время цикла в днях для устранения ошибки в расчете заработной платы

Продолжительность цикла в днях для отражения нового сотрудника в системе расчета заработной платы

Длительность цикла в днях для удаления уволенного сотрудника из системы расчета заработной платы

Диапазон контроля: с соотношением между численностью персонала, выплачивающей заработную плату, и численностью руководящего персонала

Частота ошибок в подготовке табельного учета/данных

#### Осуществление управленческого учета (управление прибылью и затратами)

Общая стоимость процента с «выполнение планирования /бюджетирования /прогнозирование» за <\$1000> доход

Общая стоимость процента с «выполнение учета и контроля затрат» и «выполнение управления затратами» на <\$1000> выручки

Общая стоимость процента с «оценки и управления финансовыми показателями» на <\$1000> выручки

Общая стоимость (в тысячах) процента с «выполнение планирования /бюджетирования /прогнозирование» по центру затрат

Общая стоимость (в тысячах) процента с «учет и контроль затрат» и «управление затратами» на произведенный продукт или оказанную услугу

Общая стоимость (в тысячах) процента с «оценки и управление финансовыми показателями» на произведенный продукт или оказанную услугу

Расходы на персонал в проценте с «выполнение планирования /бюджетирования /прогнозирование» на <\$1000> выручки

Расходы на персонал в проценте с «выполнение учета и контроля затрат» и



«выполнять управление затратами» за каждый <\$1,000> доход

Расходы на персонал в процессе «оценки и управления финансовыми показателями» на <\$1000> выручки

Системные затраты на процесс «выполнение планирования /бюджетирования /прогнозирования» на <\$100,000> выручки

Стоимость систем процессов «выполнение учета и контроля затрат» и «выполнение управления затратами» на выручку в размере <\$100,000>

Системные затраты на процесс «оценки и управления финансовыми показателями» на <\$100,000> выручки

Количество штатных единиц для процесса «выполнение планирования /бюджетирования /прогнозирования» на выручку в размере <1 млрд долл. США>

Количество штатных единиц для процессов «выполнение учета и контроля затрат» и «выполнение управления затратами» на выручку в размере <1 млрд долл. США>

Количество штатных единиц для процесса «оценки и управления финансовыми показателями» на выручку в размере <1 млрд долл. США>

Количество версий бюджета, подготовленных до окончательного утверждения

Процент сотрудников, чьи компенсации пострадали от отклонений

Процент сотрудников, чья компенсация зависит от прибыли

Время цикла в днях, необходимое для завершения годового бюджетного цикла в последнем финансовом году.

Время цикла в днях для завершения финансового прогноза

Продолжительность цикла в днях для проведения финансовой оценки новых продуктов

Продолжительность цикла в днях для проведения финансовой оценки новых клиентов

Продолжительность цикла в днях для проведения финансовой оценки новых рынков

Общее количество дней полной занятости для завершения бюджетного цикла

Осуществлять учет основных средств /управлять основными средствами

Общая стоимость цикла основных средств на <\$1,000> выручки

Общая стоимость процесса «выполнение капитального планирования и утверждения проекта» на <\$1000> выручки

Общая стоимость процесса «выполнение бухгалтерского учета капитального проекта» за <\$1000> доход

Общая стоимость процесса «выполнение учета основных средств» на <\$1000> выручки

Общая стоимость амортизационных отчислений на <\$1,000> выручки



Общая стоимость процесса «выполнение бухгалтерского учета капитального проекта» на утвержденный капитальный проект

Общая стоимость процесса «Осуществление учета основных средств» на одну транзакцию с основными средствами

Общая стоимость ремонта и обслуживания на <\$1,000> валовой стоимости основных средств

Расходы на персонал в процессе «выполнения капитального планирования и утверждения проекта» на <\$1000> выручки

Расходы на персонал в процессе «выполнение бухгалтерского учета капитальных проектов» за <\$1000> доход

Расходы на персонал в процессе «выполнение учета основных средств» за <\$1000> доход

Расходы на персонал в процессе «выполнение учета основных средств» на одну операцию с основными средствами

Системная стоимость цикла основных средств на <\$100,000> выручки

Системные затраты на процесс «выполнения капитального планирования и утверждения проекта» на <\$100,000> выручки

Системная стоимость процесса «выполнение учета капитальных проектов» на <\$100,000> доход

Системная стоимость процесса «выполнение учета основных средств» на <\$100,000> доход

Количество операций с основными средствами на единицу полной занятости «выполнение учета основных средств»

Количество штатных единиц для цикла основных средств на выручку в размере <1 млрд. долл. США>

Количество штатных единиц для процесса «выполнение капитального планирования и утверждение проекта» на каждый доход в размере <1 млрд. долл. США>

Количество штатных единиц для процесса «выполнение бухгалтерского учета по капитальным проектам» на выручку в размере <1 млрд. долл. США>

Количество штатных единиц для процесса «выполнение учета основных средств» на выручку в размере <1 млрд. долл. США>

Процент капитальных проектов, заложенных в бюджет и одобренных в плане капитальных затрат

Процент одобренных капитальных проектов, расматриваемых в рамках или по бюджету для расходования

Процент капитальных проектов, завершаемых вовремя

Средняя доходность основных средств





Время цикла в днях для завершения утвержденного плана капитальных затрат

Время цикла в днях для утверждения капитального проекта

Время цикла в днях для закрытия капитального проекта

Среднее время, затраченное на сверку счетов основных средств (дней)

Продолжительность цикла в днях для капитализации покупки основных средств

#### Управление казначейскими операциями

Общая стоимость процесса «управление политикой и процедурами казначейства» на <\$1000> выручки

Общая стоимость процесса «управление денежными средствами» на <\$1000> выручки

Общая стоимость процесса «управление внутренними банковскими счетами» за <\$1000> доход

Общая стоимость процесса «управление долгом и инвестициями» на <\$1000> выручки

Общая стоимость процесса «управление финансовыми рисками» на <\$1,000> выручки

Расходы на персонал в процессе «управление политикой и процедурами казначейства» на <\$1000> выручки

Расходы на персонал в процессе «управление денежными средствами» на <\$1000> выручки

Расходы на персонал в процессе «управление внутренними банковскими счетами» за <\$1000> доход

Расходы на персонал в процессе «управление задолженностью и инвестициями» на <\$1000> доход

Расходы на персонал в процессе «управление финансовыми рисками» на <\$1,000> выручки

Системные затраты на процесс «управление политикой и процедурами казначейства» на <\$1000> выручки

Системные затраты на процесс «управление денежными средствами» на <\$1000> выручки

Системные затраты на процесс «управление внутренними банковскими счетами» за <\$1000> доход

Системная стоимость процесса «управление задолженностью и инвестициями» за <\$1000> доход

Системные затраты на процесс «управление финансовыми рисками» на <\$1,000> выручки

Количество банковских счетов, с веренных на FTE «управление денежными средствами»

Количество обработанных денежных поступлений на FTE «управление денежными средствами»

Количество внутренних банковских счетов, управляемых для дочерних компаний, на «управляемые внутренние счета»



счета в банке "ЭГВ"

Количество внутренних платежей, обработанных за «управление внутренними банковскими счетами»  
ЭГВ

Среднее количество обработанных транзакций на «управление финансовыми рисками»  
ЭГВ

Количество штатных единиц для процесса «управление политикой и процедурами казначейства» на каждый доход  
в размере <1 млрд долл. США>

Количество штатных единиц для процесса «управление денежными средствами» на выручку в размере <1 млрд долл. США>

Среднее количество расхождений, выявленных при сверке банковских счетов

Процент счетов выплат, использующих программу положительной оплаты

Процент счетов выплат, использующих автоматизированную банковскую сверку

Количество штатных единиц для процесса «управление внутренними банковскими счетами» на выручку в  
размере <1 млрд долл. США>

Количество штатных единиц для процесса «управление долгом и инвестициями» на <\$1 млрд>  
доход

Количество штатных единиц для процесса «управление финансовыми рисками» на <\$1 млрд>  
доход

Проценты, полученные как процент от общей суммы ликвидных активов

Проценты, уплаченные как процент от общей суммы кредиторской задолженности

Косвенные сборы, уплачиваемые банкам за <\$1000> общих и административных расходов (или как процент  
от общих и административных расходов)

Среднее количество дней с просроченной дебиторской задолженностью

Время цикла в часах для сверки одного банковского счета с момента получения выписки по  
банковскому счету до сверки конечного остатка по бухгалтерской книге

Время цикла в днях для устранения несоответствия, выявленного в ходе сверки  
банковского счета

Время цикла в часах для создания рабочего описания по денежным средствам на основе базовых  
данных отчетности по банковским остаткам и по средству создания рабочего описания по денежным  
средствам

Время цикла в часах для инициирования, утверждения и отправки банковского перевода

Время цикла в часах (в конце месяца) для сверки и «закрытия» внутренних банковских  
счетов, включая расчет и распределение внутренних процентных доходов/расходов и  
создание основных бухгалтерских записей



Длительность цикла в часах для обработки внутреннего перевода средств с одного внутреннего банковского счета на другой внутренний банковский счет, включая создание основных бухгалтерских записей

Время цикла в часах для управления задолженностью от выбора инструмента заимствования до получения базовых средств

Время цикла в днях для обработки инвестиций от выбора инвестиционного инструмента до отправки базового расчета

#### Финансы: Общие

Средний сбалансированный остаток на миллиард долларов дохода

Банковские счета на FTE

Коэффициент реинвестирования денежных средств

Денежные средства к текущим обязательствам

Коэффициент текущей ликвидности: текущие активы/текущие обязательства

Коэффициент покрытия обслуживания долга

Дивиденды как процент от продаж

Дивидендная доходность

Экономическая добавленная стоимость

Валютные торги на FTE

Свободный денежный поток

Коэффициент достоверности денежных потоков

Валовая прибыль как процент от продаж

Процентные расходы как процент от средней общей задолженности

Внутренний фонд капитальных затрат

Чистая прибыль на одного работника

Чистая операционная прибыль как процент от вложенного капитала

Количество отклонений в капитальных расходах

Процентное отклонение от бюджета

Доход до налогообложения как процент от продаж

Коэффициент быстрой ликвидности: денежные средства + дебиторская задолженность/текущие обязательства

Рентабельность продаж

Рентабельность совокупных активов

Рентабельность совокупного вложенного капитала

Доходность от общего инвестированного капитала

Доход фактический по сравнению с планом



Продажи на складе

Продажи к чистому оборотному капиталу

Коммерческие, общие и административные расходы в процентах от продаж

Всего активов к продажам

Общий долг как процент от обесцененного капитала

Общие операционные расходы в процентах от продаж

Сделки на FTE

Средневзвешенная стоимость капитала

## 9.0 Приобретение, строительство и управление недвижимостью

### Проектирование и строительство

Эксплуатационные расходы на проектирование и строительство недвижимости (PDC) на PDC FTE

Стоимость аудиторинга в % от общей стоимости PDC

Стоимость рабочей силы на PDC FTE

Стоимость строительства за квадратный фут

Проекты, завершённые вовремя, в % от общего числа проектов

Часов с лучшем потерей работы

Изменения заказов, сформированных архитектором (офис, склад, производственная площадка)

Изменение заказов, сформированных клиентом (офис, склад, производственная площадка)

Среднее время выполнения проектов по проектированию и строительству (от первоначального проекта до завершения)

### Управление недвижимостью

Эксплуатационные расходы на управление недвижимостью (УП) на квадратный фут общей площади (кв. фут)

Стоимость РМ на одного жителя здания

Стоимость уборки, воды, электроэнергии на кв. фут брутто

Стоимость РМ как % от выручки

Стоимость рабочей силы на единицу управления имуществом FTE

Ремонт/обслуживание, уборка, коммунальные услуги, обслуживание парковочных мест, а также расходы на приобретение и утилизацию мебели в % от общих расходов на РМ

Часы прогнозируемого планового обслуживания в % от общего количества часов обслуживания

Заказы на ремонтные работы на полную ставку в день



Платежные, критически важные и специфические для клиента заказы на работу в % от общего числа заказов на работу

Доход за заказ на работу

Потребление воды (на 1000 галлонов), электроэнергии (кВтч) и газа (млн кубических футов) на квадратный фут общей площади

Уровень заполнения

Распределение пространства

Офис, парковка, склад, учебный и конференц-зал, производство, лаборатория /исследовательская и опытно-конструкторская деятельность, полезная и нераспределенная площадь в % от общей площади в квадратных футах

Среднее время выполнения стандартных запросов на обслуживание (часов)

#### Приобретение и распоряжение

Операционные расходы на приобретение и отчуждение имущества за единицу приобретения и отчуждения (PAD) ЭГВ

Стоимость рабочей силы на PAD FTE

Стоимость брокерских услуг в % от общих эксплуатационных расходов PAD

Расходы на управление транзакциями в % от общих эксплуатационных расходов PAD

Стоимость аудиторских услуг в % от общих эксплуатационных расходов PAD

Стоимость аренды помещений за квадратный фут брутто

Приобретения (собственные) на PAD FTE

Приобретения (аренда) на PAD FTE

Утилизация по PAD FTE

Продление аренды на PAD FTE

Расторжение договора аренды по PAD FTE

Общая площадь офиса в квадратных футах на расчетное рабочее место пользователя

Полезная площадь офиса на расчетное рабочее место жильцов

Среднее время реализации недвижимости (купленной или арендованной)

Среднее время приобретения недвижимости (купленной или арендованной)



## 10.0 Управление окружающей средой и здоровья

Реализовать программу управления окружающей средой

Образующиеся опасные отходы

Количество задокументированных случаев несоблюдения требований экологического аудита и рисков

Количество уведомлений о нарушениях (NOV) от контролируемых органов

Количество подлежащих отчетности выбросов (федеральных, государственных, местных)

Количество экологических инцидентов, подлежащих отчетности в соответствии с местными, государственными или федеральными нормами

OSHA, общий регистрируемый уровень травм и заболеваний (MR)

Отходы упаковки

Твердые отходы

Всего выбросов - триллионы тонн

Воздух

Расходы на выбросы в атмосферу

Предотвращение загрязнения воздуха - тонны

Среднее время подготовки разрешений на полеты

Среднее время подготовки инвентаризации выбросов

Общий выброс в атмосферу - тонн

Общий объем выбросов опасных загрязняющих веществ в атмосферу (O3B) - тонн

Токсичные выбросы в атмосферу

Административная

Среднее время подготовки деклараций об опасных отходах

Среднее время подготовки формы SARA 313 R

Количество дней, необходимых для завершения инвентаризации выбросов

Количество дней, необходимых для завершения инвентаризации токсичных веществ (SARA 312)

Количество дней, необходимых для завершения TRI (SARA 313)

Количество дней, необходимых для завершения инвентаризации отходов

Прямые затраты

Капитальные затраты на контроль загрязнения

Капитальные затраты на предотвращение загрязнения

Дни потерянной работы

Прямые экологические затраты

Прямые расходы на оплату труда и технику безопасности

Потребление энергии (BTU)



Стоимость экологического аудита

Оплаченные экологические штрафы

#### Статистика человеческих ресурсов

Количество штатных единиц в сфере экологии - воздух

Количество экологических FTE - аудиты

Количество штатных единиц в сфере охраны окружающей среды - соответствие

Количество штатных единиц - Охрана труда и техника безопасности

Количество штатных единиц в сфере охраны окружающей среды - управление продукцией

Количество штатных единиц в сфере охраны окружающей среды - нормативные и законодательные

Количество штатных единиц в сфере охраны окружающей среды - рекультивация

Количество штатных единиц в сфере охраны окружающей среды - отходы

Количество штатных единиц в сфере охраны окружающей среды - вода

Количество часов обучения по охране окружающей среды

Количество штатных единиц в сфере охраны окружающей среды

Количество часов обучения технике безопасности

Расходы на обучение по технике безопасности и охране труда

Общие расходы на обучение по охране окружающей среды

#### Сокращение загрязнения

Методы, используемые для предотвращения загрязнения: процентное изменение рецептуры продукта, процентное изменение процесса

Процент экологической аккредитации поставщиков

Процент перепроектирования оборудования

Процент восстановления и перепроектирования

Предотвращено тонн

Пригодность к переработке/утилизации

Коэффициент сокращения отходов

#### Отходы процесса

Стоимость технологических отходов

Технологические отходы, тонн утилизировано

Образовано тонн технологических отходов

Технологические отходы, тонн переработано

Общее количество технологических отходов, тонн

Технологические отходы, тонн обработано

#### Вода



Среднее время подготовки разрешений на водопользование

Предотвращено образование сточных вод - миллионы галлонов

Предотвращено загрязнение воды - тонны

Расходы на сброс воды

## 11.0 Управление внешними связями

Управлять юридическими и этическими вопросами

Расходы, связанные с законом, как процент от выручки

Внутренние юридические расходы как процент от общего дохода

Внешние юридические расходы как процент от общих юридических расходов

Расходы на внешние юридические услуги как процент от выручки

Гонорары внешних консультантов на одного юриста

Среднее время разрешения каждого типа иска

Средняя стоимость ведения каждого типа иска (например, трудовая ответственность/ответственность за качество продукции и т. д.) внутри компании и с привлечением внешних юристов

Среднее количество дел, рассмотренных каждой юридической фирмой

Среднее количество часов, оплачиваемых каждой юридической фирмой

Бюджет фактических судебных расходов по каждому делу

Экономия денег за счет использования ранней оценки случая

Сокращение времени разрешения проблемы за счет использования ранней оценки случая

Экономия в долларах за счет использования альтернативных схем оплаты

Экономия в долларах за счет использования альтернативных методов разрешения споров в процентах от общих расходов на юридические услуги

Расходы поставщиков юридических услуг на одного юриста

Расходы на юридические исследования и написание текстов в процентах от общих расходов на юридические услуги

## 12.0 Управление знаниями, улучшениями и изменениями

Управление улучшениями и изменениями

Экономия в долларах на одного сотрудника благодаря новым идеям и/или методам

Количество идей по улучшению работы на одного сотрудника

Процент сотрудников, активных в командах по улучшению





#### Производительность э талона

Количество проведенных бенчмаркинг-овых проектов Рентабельность инвестиций в бенчмаркинг-овые проекты

#### Реинжиниринг бизнес-процессов и систем

Количество реализованных проектов реинжиниринга Окупаемость инвестиций в проекты реинжиниринга