|  |  |
| --- | --- |
| **Основные функциональные цели** | |
| Финансы | Бизнес-процессы |
| Увеличение рентабельности продаж | Снижение числа сбоев работы сайта |
| Клиенты | Персонал |
| Повышение лояльности клиентов | Повышение квалификации персонала |
| **Ключевые факторы успеха** | |
| Финансы | Бизнес-процессы |
| Число проданных подписок больше, чем за прошлый период | Предоставление максимума возможностей пользователям |
| Клиенты | Персонал |
| Количество постоянных клиентов  Повышения числа новых клиентов | Квалификация персонала  Система контроля за работой  Повышение мотивации путем создания благоприятной рабочей среды и премий |
| **Ключевые показатели эффективности** | |
| Финансы | Бизнес-процессы |
| Выручка  Прибыль  Рентабельность продаж | Процент сбоев  Скорость работы сайта |
| Клиенты | Персонал |
| Уровень удержания клиентов  Индекс потребительской лояльности  Затраты на маркетинг | Производительность труда  Затраты времени на обучение сотрудников  Удовлетворенность персонала  Коэффициент ошибок |