**Концепция Сбалансированной системы показателей (СПП)**

ССП для MS Logistics:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перспективы | Стратегическая цель | Показатели |
| Финансы | Увеличение чистой прибыли | Чистая прибыль  Добавленная экономическая стоимость |
| Увеличение объема заказов | Количество заказов |
| Поддержание стабильности в условиях пандемии | Изменения прибыли  Отклонение от бюджета |
| Клиенты | Повышение удовлетворенности клиентов | Процент удовлетворенных клиентов  Количество жалоб |
| Сохранение клиентской базы | Процент повторных заказов |
| Привлечение клиентов | Процент новых клиентов |
| Внутренние процессы | Снижение количества несвоевременных доставок | Процент несвоевременных доставок |
| Снижение затраченного времени на обработку заказа | Среднее затрачиваемое время на обработку заказа |
| Развитие | Повысить профессионализм сотрудников | Средний разряд  Средний стаж работы по специальности  Количество часов обучения |
| Внедрить ERP систему | Количество пользователей, работающих в системе |