



Feuille de route

Annexe 1 : KPI : Critères Mesures de l'efficacité des projets

Auteur :
Rudy Hoarau
Architecte Logiciel

Spécifique	Mesurable	Atteignable	Réaliste	Temporellement défini
Augmenter la satisfaction des clients	<ul style="list-style-type: none">NPSCSATCESCLV	<ul style="list-style-type: none">Plus de 60 % de client promoteur100 % des clients satisfaits90 % de facilité d'utilisation des servicesPositivité du chiffre d'affaires généré par chaque client	Mesurable à partir du 3 ^e trimestre	1 mois après une mise en production (fin Q3)
Créer la performance RH	<ul style="list-style-type: none">Taux de prise de rendez-vousAutres indicateurs RH	<ul style="list-style-type: none">99 % de transformation des RDV80 % de satisfaction des employées	Mesurable à partir du 3 ^e trimestre et aussi au travers des retours pendant les formations	Fin Q2 et début Q3
Optimiser financière des achats chez les fournisseurs	<ul style="list-style-type: none">Fiabilité des prestatairesTaux de retards de commandeTaux des achats sous contratValeur des achats par famille de produit	<ul style="list-style-type: none">99 % des commandes ont été reçus5 % de retards de commandesAdapter les taux d'achats sous contrat en fonction de notre satisfactionAdapter les taux d'achats par famille de produit en fonction de notre satisfaction		
Optimiser la performance dans le cœur de métier	<ul style="list-style-type: none">Taux de résolution des RDVKPI maintenance industrielle	<ul style="list-style-type: none">100 % de résolution des RDVtolérance de 5 % de retour négatif après une maintenance		
Optimisation du stock	<ul style="list-style-type: none">Taux de rotationTaux de couvertureTaux hypothétique de renouvellement	<ul style="list-style-type: none">90 % de rotation du stock100 % de sécurisation du stock pour les approvisionnements en flux tendus		
Maintenir et sécuriser l'infrastructure cible	<ul style="list-style-type: none">PDMA / DMIADICPOWASP	<ul style="list-style-type: none">1 % de perte de donnéetolérance inférieure à 5 % d'interruption de serviceNiveau « Maîtrise » du DICP dans le plan de maintenance100 % de couverture des propositions du OWASP	Défini lors de la phase de mise en place d'un plan complet de maintenance	Début Q2