



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Чек-лист: Аудит вашей системы KPI

Пошаговая оценка эффективности и выявление 'узких мест'

Введение: Зачем нужен этот чек-лист?

Эффективная система KPI – это не просто набор цифр, а мощный инструмент управления, который позволяет вашей компании двигаться к стратегическим целям. Этот чек-лист поможет вам самостоятельно оценить текущее состояние вашей системы KPI, выявить типичные ошибки и определить конкретные шаги для ее улучшения. Отвечайте честно на вопросы 'Да' или 'Нет' и используйте поле для комментариев, чтобы зафиксировать свои наблюдения и идеи.

Помните: если метрика не помогает вам принять важное решение, это не KPI, а просто цифра. (Источник: RocketLab)

1. Стратегическое выравнивание

- ☐ Есть ли четко сформулированные стратегические цели компании на 1-3 года?

Цели должны быть конкретными и измеримыми, например, 'увеличить чистую прибыль на 40%' или 'выйти на новый региональный рынок и занять 10% его доли'.

- ☐ Все ли KPI напрямую связаны с этими стратегическими целями?

Каждый KPI должен быть производным от вашей стратегии. Если KPI не способствует достижению глобальной цели, он, вероятно, лишний.

- ☐ Существует ли иерархия KPI (от целей компании до индивидуальных)?

Система должна быть построена сверху вниз: от общих целей компании к задачам отделов и индивидуальным KPI сотрудников.

2. Качество KPI

- ☐ Каждый KPI соответствует SMART-критериям (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound)?

Например, 'увеличить конверсию из лида в продажу до 15% к концу квартала', а не просто 'увеличить конверсию'.

- ☐ Различаются ли опережающие и запаздывающие KPI? Управляете ли вы опережающими?

Запаздывающие KPI (например, годовая выручка) констатируют факт. Опережающие (например, количество назначенных встреч) позволяют прогнозировать и влиять на будущий результат. Управлять нужно именно опережающими.

- ☐ Избегаете ли вы 'метрики тщеславия'?

Метрики тщеславия (например, количество лайков) могут выглядеть впечатляюще, но не приносят реальной пользы для бизнеса и не влияют на его финансовые результаты. (Источник: vc.ru, RocketLab)

3. Ответственность и влияние

☐ За каждый KPI назначен конкретный ответственный?

Ответственность должна быть четко определена, чтобы избежать ситуации 'у семи нянек дитя без глазу'.

☐ У ответственного есть реальные рычаги влияния на этот KPI?

Бессмысленно ставить маркетологу KPI по удержанию клиентов, если этот процесс полностью контролирует отдел по работе с клиентами. (Источник: RocketLab)

☐ Количество KPI на одного сотрудника не превышает 3-5?

Слишком много показателей рассеивают фокус. Оптимально: 3-5 ключевых показателей на одну роль. (Источник: RocketLab)

4. Сбор и анализ данных

☐ Данные для KPI собираются автоматически или вручную?

Автоматизация снижает вероятность ошибок и экономит время. Например, через CRM, BI-системы.

☐ Существуют ли инструменты для отслеживания и визуализации KPI (дашборды, отчеты)?

Дашборды помогают всей команде видеть прогресс в реальном времени. (Источник: RocketLab)

☐ Насколько регулярно вы анализируете динамику KPI?

Нерегулярный мониторинг (например, раз в полгода) не позволяет оперативно реагировать на изменения. (Источник: RocketLab)

5. Мотивация и коммуникация

☐ Система мотивации сотрудников связана с выполнением их KPI?

Если выполнение планов никак не отражается на доходе или карьере сотрудника, система быстро перестает работать. (Источник: RocketLab)

☐ KPI используются для поддержки и развития, а не только для наказания?

Использование KPI только для наказания убивает инициативу и заставляет людей скрывать проблемы. (Источник: RocketLab)

☐ Команда понимает, зачем нужны KPI и как они влияют на общий успех?

Объясните команде, как их работа влияет на общий успех и почему важны конкретные показатели.

6. Гибкость и адаптация

☐ Система KPI регулярно пересматривается и адаптируется под изменения в бизнесе?

Система KPI не высечена в камне. Регулярно пересматривайте показатели и их целевые значения. (Источник: RocketLab)

☐ Отзывы сотрудников учитываются при корректировке KPI?

Вовлечение сотрудников в процесс помогает сделать KPI более релевантными и достижимыми.

Оценка текущего состояния вашей системы KPI



Хаос и отсутствие метрик Метрики есть, но не работают Система работает, но есть 'узкие места' KPI — двигатель нашего бизнеса

Отметьте, где находится ваша компания по шкале эффективности KPI.

Сводные рекомендации: Ваши дальнейшие шаги

1. Пересмотрите стратегические цели

Убедитесь, что они четко сформулированы и известны всей команде. Все KPI должны быть производными от этих целей.

2. Оптимизируйте количество KPI

Сократите количество KPI до 3-5 на одного сотрудника/отдел, фокусируясь на самых критичных для достижения стратегических целей. Избегайте 'метрик тщеславия'.

3. Назначьте ответственных с влиянием

За каждым KPI должен быть закреплен ответственный сотрудник или отдел, обладающий реальными рычагами влияния на этот показатель.

4. Внедрите автоматизацию и визуализацию

Используйте CRM, BI-системы (например, Yandex DataLens, Roostat) для автоматического сбора данных и создания дашбордов. Это обеспечит прозрачность и своевременность анализа.

5. Свяжите KPI с мотивацией

Разработайте систему мотивации, которая будет справедливо вознаграждать за достижение KPI, но избегайте использования KPI исключительно для наказания.

6. Обеспечьте регулярный пересмотр

Установите график регулярного пересмотра и адаптации KPI (например, ежеквартально или раз в полгода) в соответствии с изменениями в бизнес-среде и стратегическими приоритетами.

7. Обучите и вовлеките команду

Проведите обучение для сотрудников, объясните им ценность KPI и их роль в общем успехе компании. Вовлекайте их в процесс формирования и корректировки показателей.

Больше интересного в нашем блоге

развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями



Получить пользу

