



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Шаблон дашборда технологических метрик для нетехнического руководителя

Визуальный дашборд для понимания бизнес-влияния IT

Обзор ключевых технологических метрик

Метрика	Показатель	Тренд (за 30 дней)	Целевое значение	Статус
Uptime ключевых сервисов	99.95%	↑	≥ 99.9%	
MTTR (среднее время восстановления)	45 мин	↓	< 60 мин	
Количество критических инцидентов	2	↔	≤ 3	
Time to Market (среднее)	3 недели	↓	< 4 недель	
Lead Time (среднее)	5 дней	↓	< 7 дней	
ТСО на пользователя (квартал)	1200 руб.	↓	< 1250 руб.	
Отклонение бюджета IT	-2%	↓	± 5%	
eNPS IT-команды	+35	↑	≥ +30	
CSAT внутренних пользователей	4.2/5	↑	≥ 4.0/5	

Детализация и тренды (6-12 месяцев)

Ниже представлены графики трендов по каждой ключевой метрике за последние 6-12 месяцев. Каждая метрика имеет зоны:

- * Зелёная: Показатель в пределах нормы или улучшается.
- * Жёлтая: Показатель требует внимания, есть риск отклонения от цели.
- * Красная: Показатель критичен, требуется немедленное вмешательство.

Пример графика: Uptime ключевых сервисов (за 12 месяцев)

[Изображение: Линейный график Uptime за 12 месяцев. Ось Y: 99.0% - 100%. Ось X: Месяцы.

- * Февраль: 99.8% (Зелёная зона)
- * Март: 99.9% (Зелёная зона)
- * Апрель: 99.7% (Жёлтая зона, небольшое снижение)
- * Май: 99.9% (Зелёная зона)
- * Июнь: 99.95% (Зелёная зона)

- * Июль: 99.92% (Зелёная зона)
- * Август: 99.85% (Жёлтая зона, снижение)
- * Сентябрь: 99.9% (Зелёная зона)
- * Октябрь: 99.99% (Зелёная зона)
- * Ноябрь: 99.98% (Зелёная зона)
- * Декабрь: 99.95% (Зелёная зона)
- * Январь: 99.9% (Зелёная зона)

График имеет две горизонтальные линии: целевой уровень (например, 99.9%) и критический уровень (например, 99.7%). Зоны между ними раскрашены соответствующими цветами.]

Пример графика: MTTR (среднее время восстановления) (за 12 месяцев)

[Изображение: Линейный график MTTR за 12 месяцев. Ось Y: 0 - 120 мин. Ось X: Месяцы.

- * Февраль: 60 мин (Жёлтая зона)
- * Март: 55 мин (Зелёная зона)
- * Апрель: 70 мин (Жёлтая зона)
- * Май: 40 мин (Зелёная зона)
- * Июнь: 35 мин (Зелёная зона)
- * Июль: 45 мин (Зелёная зона)
- * Август: 50 мин (Зелёная зона)
- * Сентябрь: 65 мин (Жёлтая зона)
- * Октябрь: 40 мин (Зелёная зона)
- * Ноябрь: 30 мин (Зелёная зона)
- * Декабрь: 25 мин (Зелёная зона)
- * Январь: 45 мин (Зелёная зона)

График имеет две горизонтальные линии: целевой уровень (например, 60 мин) и критический уровень (например, 90 мин). Зоны между ними раскрашены соответствующими цветами.]

Ключевые выводы и действия за месяц:

- * Надёжность: Uptime стабильно выше 99.9%, но в августе наблюдалось незначительное снижение до 99.85% из-за сбоя в работе платежного шлюза. MTTR улучшился до 45 минут, что на 15 минут лучше целевого показателя. Запущен проект по внедрению автоматического восстановления для критических сервисов.
- * Скорость: Time to Market сократился до 3 недель, что позволяет быстрее выводить новые функции. Lead Time держится на уровне 5 дней. Планируется оптимизация процесса тестирования для дальнейшего сокращения сроков.
- * Затраты: ТСО на пользователя снизился благодаря оптимизации облачных ресурсов. Отклонение бюджета IT составляет -2%, что указывает на эффективное управление расходами. Инициирован анализ возможности перехода на более экономичные лицензии для части ПО.
- * Удовлетворённость: eNPS IT-команды вырос до +35, что говорит о высокой лояльности. CSAT внутренних пользователей стабилен на уровне 4.2/5. Проведены встречи с отделами для сбора обратной связи и выявления точек роста.

Связь технологических метрик с бизнес-показателями

ROAS (Return On Ad Spend) - средний 350% (Цель: $\geq 300\%$)

Как технологические метрики влияют на бизнес-показатели

Технологические метрики напрямую влияют на финансовые результаты и стратегические цели компании. Ниже показано, как именно:

* Uptime ключевых сервисов (например, сайта, CRM): Высокий Uptime (доступность 99.9% и выше) критически важен для непрерывности продаж и обслуживания клиентов. Каждый час простоя может приводить к прямым финансовым потерям и снижению ROAS. Например, для e-commerce доступность сайта и время загрузки страниц являются критическими (ITESCO).

* MTTR (среднее время восстановления): Быстрое восстановление после инцидентов минимизирует потери от простоев. Чем ниже MTTR, тем меньше негативное влияние на клиентский опыт, что косвенно влияет на LTV и удовлетворённость клиентов.

* Time to Market (TTM): Сокращение TTM позволяет быстрее выводить новые продукты и функции на рынок, опережать конкурентов и оперативно реагировать на изменения спроса. Это напрямую способствует росту выручки и улучшению ROAS за счет более быстрой монетизации инноваций. Для цифровых продуктов нормой считается TTM от 1 до 4 недель.

* TCO на пользователя (совокупная стоимость владения): Оптимизация TCO снижает операционные расходы IT, что напрямую увеличивает чистую прибыль компании. Эффективное управление затратами на IT позволяет высвободить ресурсы для инвестиций в развитие бизнеса и улучшение LTV/CAC соотношения.

* CSAT внутренних пользователей (удовлетворённость внутренних пользователей IT-сервисами): Высокий CSAT внутренних пользователей означает, что сотрудники эффективно используют IT-инструменты, что повышает их продуктивность и снижает операционные издержки. Это косвенно влияет на все бизнес-процессы и, как следствие, на финансовые показатели.

Пример: Если ROAS (Return On Ad Spend) снижается, это может быть связано с медленной загрузкой сайта (низкий Uptime), что отпугивает потенциальных клиентов, или с длительным TTM, из-за которого новые маркетинговые кампании не могут быть быстро поддержаны новыми функциями продукта.

Как использовать этот дашборд

- Ежемесячно просматривать 'Обзор' для быстрого понимания текущего состояния IT.

Обращать внимание на статус (/ /) и тренды.

- Изучать 'Детализацию и тренды' для понимания динамики и выявления проблемных областей.

Особое внимание уделять метрикам в жёлтой и красной зонах.

- Анализировать 'Ключевые выводы и действия за месяц' для понимания предпринятых мер и планов.

Задавать вопросы по эффективности действий.

- Связывать технологические метрики с бизнес-показателями (ROAS, LTV/CAC).

Понимать, как IT поддерживает или тормозит достижение стратегических целей.

- Использовать дашборд для принятия решений о приоритетах инвестиций в IT.

Например, инвестировать в повышение Uptime, если он негативно влияет на ROAS.

- Обсуждать результаты с IT-руководителем.

Дашборд служит основой для конструктивного диалога, а не 'охоты на ведьм'.

Больше интересного в нашем блоге



развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями

Получить пользу



 rocketlab.bz

 [@rocketlab](https://t.me/rocketlab)