

КЛЮЧОВІ ПОКАЗНИКИ ЕФЕКТИВНОСТІ – ПОКАЗОВА СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЕФЕКТИВНІСТЮ

Бабченко Ю.Р студентка групи М-61,

Бурий Р.В. студент групи М.мз-62с

Сумський державний університет

Для управління підприємством необхідне розуміння наскільки ефективно підприємство рухається до виконання своїх цілей і завдань. Важливою, в цьому відношенні є задача оцінювання факторів, які визначають ефективність використання ресурсів підприємства. В роботі пропонується в якості факторів оцінки впровадження сегментування ключових показників діяльності .

На підприємствах світу відбувається стрімке впровадження програмних продуктів, які покликані полегшити управлінську працю. Зростає швидкість обробки інформації, завдяки чому скорочується час виконання тих чи інших функцій управління. Дані аспекти в свою чергу зумовлюють скорочення бюджетів підприємств на управлінський персонал і як наслідок, виникає необхідність скорочення персоналу. Проте, будь-які заходи щодо оптимізації структури організації необхідно впроваджувати враховуючі оптимальні показники діяльності підприємств. Отже виникає потреба у обґрунтованому підході щодо врахування віддачі кожного співробітника компанії. Оцінки корисності персоналу, щодо виконання певних доручень, можливості делегувань повноважень та оцінки ефективності кожного співробітника підприємства.

З метою заощадливого використання обмежених коштів багато фірм впроваджують використання комплексних показників ефективності КРІ діяльності компанії і персоналу.

Система управління за допомогою КРІ - ключових показників діяльності - одна з найбільш показових систем, яка дозволяє управляти ефективністю: встановлювати вимірні завдання (планувати вектор розвитку), потім оцінювати і мотивувати їх досягнення. Вона дозволяє забезпечувати досягнення бізнес - цілей компанії шляхом трансляції стратегії кожному співробітнику операційного рівня.

Оскільки існує ряд бар'єрів на шляху реалізації стратегії: переважна більшість співробітників не розуміють стратегії організації, система стимулювання не прив'язана до потрібних критеріям, не забезпечений постійний контроль виконання стратегічних цілей, а велика частина часу присвячується аналізу фінансових результатів і пошуку способів виправлення недоліків.

Дана методика запропонована для операторів call-центрів. Для управління операційними показниками, з метою оптимізації праці операторів, вводиться поняття сегментації працівників. Згідно специфіки роботи проекту, а саме консультативної лінії мобільного оператора, сегментація як операторів, так і клієнтів проводиться згідно наступних принципів:

Форма обслуговування – причиною врахування даної специфіки є система взаємодії Провайдер – Клієнт, де кожна сторона потребує специфічного як юридичного, економічного так і сервісного обслуговування, рівня доходності від клієнта.

Наведена методика застосовується для основної кількості працівників - операторів, вони сегментуються згідно принципу наявності однакових завдань та однакових КРІ за 4 параметрами, кожен з яких має свою питому вагу.

Основні показники	100%	Середнє значення	100%	1	2	3	4	5	Результат	Оцінка	Оцінка з урахуванням питомих ваг
ASHT (середній час обробки запитів)	50%	вс.		250,0	220,0	199,0	195,0	187,0	183,0	5,0	2,50
IVR оцінка - оцінка якості консультації клієнтом	30%	балн		75,0	80,0	84,0	87,0	90,0	91,50	5,0	1,50
SQE (оцінка якості зв'язки від керівника)	10%	%		65,0	75,0	87,0	90,0	91,0	93,00	5,0	0,50
QUIZ (помісячне тестування)	10%	результат		60%	70%	80%	90%	100%	100%	5,0	0,50
Результат											5,0

Рисунок 1 Система управління операційними показниками оператора контактного центру.

Запропонована система параметрів доволі гнучка та за рахунок зміни питомої ваги, можна змінювати акцент на той чи інший параметр, з метою підвищення його важливості, дозволяє вирішити дві основні проблеми в бізнесі: ефективно оцінити результати діяльності організації і персоналу, і успішно реалізувати стратегію. Крім вище зазначено дана система забезпечує розуміння стратегії співробітниками організації, виступаючи оціночною системою, доповнює фінансові запізнілі показники факторами майбутніх результатів і випереджаючими індикаторами. І нарешті, будучи системою стратегічного управління, переводить бачення і стратегію в конкретні цілі, і показники, тим самим забезпечуючи ефективну реалізацію стратегії підприємства.

Науковий керівник: ст. викладач кафедри управління, к.е.н. Таранюк К.В.

Матеріали надійшли 14 січня 2019 р.