



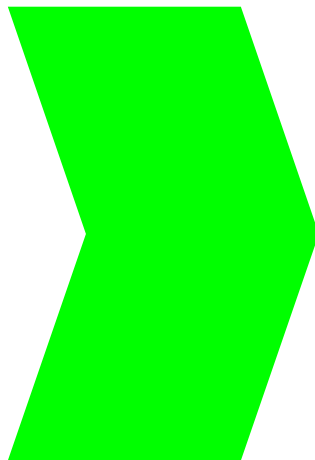


Задача:

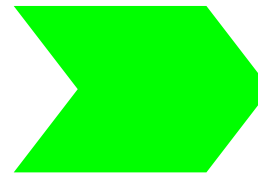
Оценка работы сотрудников по измеряемым показателям

KPI1
KPI2
KPI3
KPI4
KPI5
KPI6

...



Вес
KPI



Общая оценка



Группы KPI

1. Оценочные
 - ∅ Оценка удовлетворенности Пользователем
 - ∅ Оценка качества работы Руководителем
2. Расчетные
 - ∅ Крайний срок
 - ∅ Трудозатраты
 - ∅ Длительность выполнения
 - ∅ Время реакции

Все KPI изменяются в диапазоне от 0 до 1 !!!

KPI1 – Коэффициент полезности. Оценочный. Пользователи.

KPI2 – Коэффициент постконтроля. Оценочный. Руководители.

KPI3 – Факт просрочки. Расчетный.

KPI4 – Трудозатраты. Расчетный.

KPI5 – Длительность выполнения. Расчетный.

KPI6 – Время реакции. Расчетный.



Коэффициент полезности

оценка удовлетворенности **Пользователей**

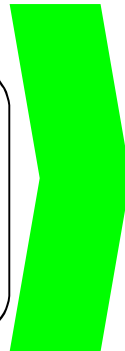
A+ = 1
A = 0.75
B = 0.5
C = 0



Оценка
A



Обращение



Услуга
Услуга
Услуга



Задания
Задания
Задания
Задания
Задания
Задания
Задания

$$KPI1 = P/A$$

где,

P – сумма весов оценок

A – количество оцененных

Коэффициент постконтроля оценка качества работы **Руководителем**



Вычисляется по полям постконтроля Выполненных заданий.

$$\text{КРІ2} = P/A$$

где,

P является суммой **проверенных** заданий с весами резолюций:

«Подтверждено»=1

«Выполнено с ошибкой»=0.5,

A – общее число проверенных Заданий



Факт просрочки

Доля просроченных Заданий от общего количества Выполненных Заданий.

Вычисляется по Выполненным Заданиям с признаком «Задание просрочено».

$$\mathbf{KPI2 = 1 - P/A}$$

где,

P - количество просроченных заданий,

A – количество всех заданий

Трудозатраты

Коэффициент от списанного времени по календарю SLA и установленного времени доступности Специалиста в поддержке.



Вычисляется по Записям о затраченном времени.

$$KPI4 = 1 - ((S / (S + D)) - 0.5)^2 * 4$$

где,

S – списано,

D – доступно.

Нормой является S = D, в этом случае KPI4 = 1

Крайние значения:

S = 0; KPI4 = 0

S = 100*D; KPI4 = 0,04

Время выполнения

Коэффициент от общей длительности
выполнения и длительности до Крайнего срока



Вычисляется по Выполненным Заданиям

$$KPI5 = 1 - (P / (P + D))$$

где,

P – длительность до закрытия Задания,

D – длительность до крайнего срока.

Крайние значение:

$$P = 0; KPI5 = 1$$

$$P = 100 * D; KPI5 = 0.01$$

Время реакции

Коэффициент от времени реакции и времени
реакции по SLA.



Вычисляется по Выполненным Заданиям

$$КРІ6 = 1 - (R / (R + S))$$

где

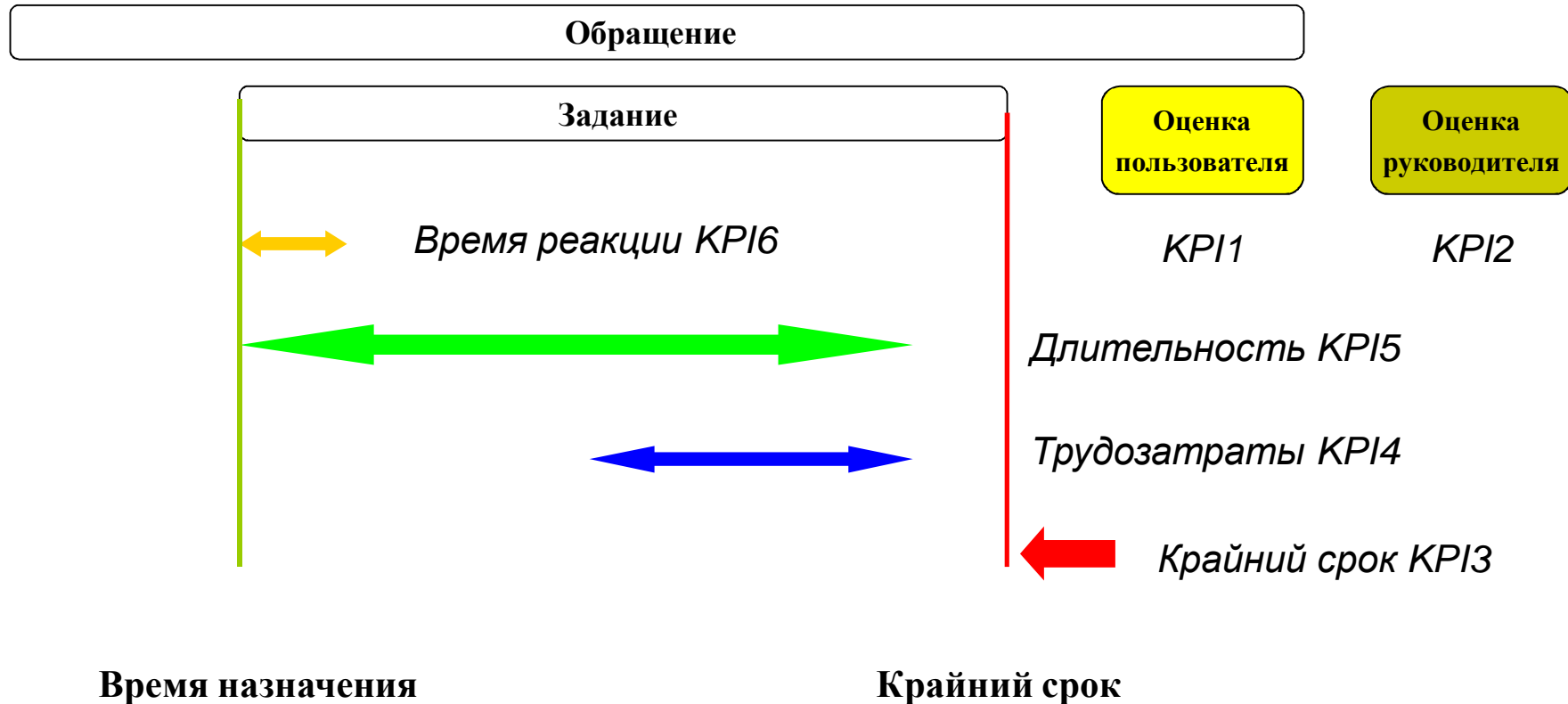
R – время реакции в среднем на одно задание,

S – время реакции по SLA = 300 сек.

Крайние значения:

$$R = 0; КРІ6 = 1$$

$$R = 100 * S; КРІ6 = 0.01$$





Суммы весов KPI = 1

$$\text{Личный KPI} = \mathbf{V1 * KPI1} + \mathbf{V2 * KPI2} + \mathbf{V3 * KPI3} + \mathbf{V4 * KPI4} + \mathbf{V5 * KPI5} + \mathbf{V6 * KPI6}$$

Где V1...V6 – веса KPI по подразделению сотрудника



Microsoft Excel - КРІ - 6 2011_v4_КЕ_0184

Файл Правка Вид Вставка Формат Сервис Данные Окно Справка Введите вопрос

Arial Cyr 10 Ж К Ч

А12 Иванов И.И.

1	А	В	С	Д	Е	Ф	Г	Н	І
2	ФИО	Общий	Козф. Участия	КРІ1	КРІ2	КРІ3	КРІ4	КРІ5	КРІ6
3				<i>Козффициент полезности</i>	<i>Козффициент постконтроля</i>	<i>Факт просрочки</i>	<i>Трудозатраты</i>	<i>Длительность выполнения</i>	<i>Время реакции</i>
3	Иванов И.И.	0,72	1,00	0,12	0,00	0,15	0,18	0,20	0,07
4	Петров П.П.	0,71	1,00	0,15	0,00	0,20	0,19	0,17	0,00
5	Сидоров С.С.	0,71	1,00	0,12	0,00	0,10	0,19	0,15	0,16
6	Иванов И.И.	0,69	0,70	0,11	0,00	0,10	0,16	0,16	0,16
7	Петров П.П.	0,68	1,00	0,11	0,00	0,10	0,19	0,16	0,12
8	Сидоров С.С.	0,67	0,30	0,16	0,00	0,20	0,20	0,11	0,00
9	Иванов И.И.	0,60	1,00	0,12	0,00	0,15	0,25	0,09	0,00
10	Петров П.П.	0,59	0,40	0,14	0,00	0,14	0,24	0,08	0,00
11	Сидоров С.С.	0,59	1,00	0,11	0,00	0,15	0,25	0,09	0,00
12	Иванов И.И.	0,59	0,90	0,16	0,00	0,20	0,07	0,16	0,00
13	Петров П.П.	0,58	0,30	0,11	0,00	0,14	0,25	0,08	0,00
14	Сидоров С.С.	0,58	0,80	0,11	0,00	0,15	0,25	0,07	0,00
15	Иванов И.И.	0,58	1,00	0,12	0,00	0,15	0,23	0,08	0,00
16	Петров П.П.	0,58	0,20	0,14	0,00	0,13	0,25	0,07	0,00
17	Сидоров С.С.	0,57	0,10	0,14	0,00	0,10	0,16	0,17	0,00
18	Иванов И.И.	0,57	1,00	0,12	0,00	0,13	0,24	0,08	0,00
19	Петров П.П.	0,56	0,40	0,13	0,00	0,14	0,25	0,04	0,00
20	Сидоров С.С.	0,55	0,30	0,14	0,00	0,11	0,25	0,06	0,00
21	Иванов И.И.	0,55	0,40	0,14	0,00	0,13	0,21	0,07	0,00
22	Петров П.П.	0,55	0,40	0,11	0,00	0,15	0,21	0,08	0,00
23	Сидоров С.С.	0,55	0,40	0,11	0,00	0,13	0,25	0,06	0,00
24	Иванов И.И.	0,55	0,25	0,11	0,00	0,12	0,25	0,06	0,00
25	Петров П.П.	0,54	0,60	0,09	0,00	0,13	0,25	0,07	0,00
26	Сидоров С.С.	0,53	0,70	0,10	0,00	0,11	0,18	0,13	0,02
27	Иванов И.И.	0,53	0,50	0,12	0,00	0,11	0,23	0,06	0,00
28	Петров П.П.	0,53	0,05	0,12	0,00	0,15	0,20	0,05	0,00
29	Сидоров С.С.	0,52	0,60	0,11	0,00	0,15	0,18	0,07	0,00
30	Иванов И.И.	0,52	0,60	0,11	0,00	0,14	0,22	0,05	0,00
31	Петров П.П.	0,51	0,50	0,10	0,00	0,11	0,24	0,06	0,00
32	Сидоров С.С.	0,51	0,60	0,12	0,00	0,12	0,23	0,05	0,00
33	Иванов И.И.	0,51	0,60	0,12	0,00	0,09	0,25	0,06	0,00
34	Петров П.П.	0,51	0,50	0,09	0,00	0,12	0,23	0,07	0,00
35	Сидоров С.С.	0,51	0,40	0,10	0,00	0,12	0,23	0,06	0,00
36	Иванов И.И.	0,51	0,70	0,09	0,00	0,11	0,24	0,06	0,00
37	Петров П.П.	0,50	0,20	0,11	0,00	0,10	0,24	0,05	0,00
38	Сидоров С.С.	0,50	1,00	0,11	0,00	0,07	0,17	0,09	0,06
39	Иванов И.И.	0,50	0,90	0,10	0,00	0,12	0,23	0,06	0,00
40	Петров П.П.	0,50	0,50	0,07	0,00	0,12	0,25	0,06	0,00
41	Сидоров С.С.	0,49	0,40	0,09	0,00	0,11	0,24	0,05	0,00
42	Иванов И.И.	0,49	0,50	0,07	0,00	0,12	0,24	0,06	0,00
43	Петров П.П.	0,48	0,75	0,10	0,00	0,11	0,23	0,05	0,00
44	Сидоров С.С.	0,48	0,25	0,09	0,00	0,09	0,25	0,05	0,00
45	Иванов И.И.	0,48	0,40	0,11	0,00	0,12	0,19	0,05	0,00
46	Петров П.П.	0,48	0,30	0,11	0,00	0,15	0,13	0,09	0,00
47	Сидоров С.С.	0,47	0,01	0,00	0,00	0,15	0,24	0,08	0,00
48	Иванов И.И.	0,47	1,00	0,11	0,00	0,07	0,17	0,09	0,04
49	Петров П.П.	0,46	1,00	0,11	0,00	0,07	0,14	0,07	0,08

Готово

