Стратегическая карта «»

Отчет

#### Сбалансированная система показателей

| № | Перспектива | Цель | Показатели достижения цели | | | | Мероприятия, направленные на достижение цели |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Название | Единица измерения | Целевое значение | Целевая дата |
| 1 | Финансы | Увеличение количества клиентов | Количество клиентов | шт. | 600 | 01.01.2018 |  |
| Количество привлеченных клиентов | шт. | 35 | 01.01.2018 |
| Сокращение издержек | Издержки на запасы (% от общих издержек) | % | 20 | 01.01.2018 |  |
| Рост прибыли | Прибыль | тыс. руб. | 3000000 | 01.01.2018 |  |
| 2 | Клиенты | Повышение удовлетворенности клиентов | Процент недовольных клиентов | % | 2 | 01.01.2018 | Разработка новой методологии изучения удовлетворенности клиентов |
| Сохранение клиентской базы | Количество клиентов, обратившихся повторно | шт. | 8 | 01.01.2018 |  |
| Процент клиентов, обратившихся повторно | % | 30 | 01.01.2018 |
| Привлечение клиентов | Количество привлеченных клиентов | шт. | 35 | 01.01.2018 | Разработка новой методологии изучения удовлетворенности клиентов  Формирование сети представителей по регионам Поволжского федерального округа |
| Затраты на привлечение одного клиента | руб. | 1700 | 01.01.2018 |
| 3 | Внутренние бизнес-процессы | Своевременная доставка ТМЦ и инструмента | Процент нарушений сроков доставки инструмента | % | 6 | 01.01.2018 |  |
| Процент нарушений сроков доставки ТМЦ | % | 7 | 01.01.2018 |
| Усиление контроля строительно-монтажных работ | Процент несоответствий, своевременно доведенных до исполнителя | % | 100 | 01.01.2018 |  |
| Процент жалоб клиентов на проверенные работы | % | 5 | 01.01.2018 |
| Процент проведенных проверок из запланированных | % | 100 | 01.01.2018 |
| Закупка качественных ТМЦ и инструмента | Доля брака инструмента | % | 4,5 | 01.01.2018 |  |
| Доля брака ТМЦ | % | 5 | 01.01.2018 |
| Доля брака | % | 2 | 01.01.2018 |
| Повышение качества проектных работ | Количество гарантийных случаев | шт. | 5 | 01.01.2018 |  |
| Своевременное выполнение проектных работ | Процент работ на субподряде | % | 50 | 01.01.2018 |  |
| Процент проектов, выполненных в срок | % | 100 | 01.01.2018 |
| Точное планирование проектов | Процент заявок (о потребностях в ТМЦ и инструменте), представленных в срок | % | 100 | 01.01.2018 | Разработка программы обучения сотрудников  Разработка новой методологии планирования проектов |
| Оптимизация запасов ТМЦ и инструмента | Процент запасов, запланированных к выдаче | % | 60 | 01.01.2018 | Разработка плана мероприятий по оптимизации запасов ТМЦ |
| 4 | Обучение и развитие | Повышение квалификации сотрудников | Количество программ (мероприятий) по повышению квалификации | шт. | 3 | 01.01.2018 | Разработка программы обучения сотрудников  Разработка новой методологии планирования проектов |
| Процент квалифицированных сотрудников | % | 100 | 01.01.2018 |
| Затраты на обучение сотрудников | руб. | 100000 | 01.01.2018 |

#### Диаграмма стратегической карты

|  |
| --- |
| title |