بطاقة قياس الأداء المتوازن لشركة: س

جانب	الأهداف الإستراتيجية	المقياس - مؤشرالأداء الرئيسي KPI		المسؤول	الأهداف السنوية					المبادرات
					العام 1	العام 2	العام 3	العام 4	العام 5	البرامج/مناهج أو طرق العمل
المالية	تخفيض المصروفات	نقص	إجمالي المصروف	مدير الحسابات	135	130	122	115	100	إستخدام الطاقة البديلة - تحليل التكاليف - مراقبة المصروفات بدقة
	تحسين الدفقات النقدية	زيادة	نسبة التحصيلات النقدية والآجلة	مدير الخزانة	60%	65%	70%	75%	80%	الدفع الفوري الإلكتروني
	نعظيم الإيرادات	زيادة	إجمالي الإيراد	مدير المبيعات	130	150	159	169	182	فتح أسواق جديدة أو منتج جديد للتنوع
العملاء										
	بناء علاقة طويلة الأمد مع العميل	زيادة	1- متوسط درجة رضاء العملاء	مدير المبيعات	70%	75%	80%	85%	95%	مشروع تطوير مركز خدمة العملاء والرد عليهم في أقصر وقت وأحسن خدمة
			2- الإحتفاظ بعدد العملاء		70%	75%	80%	85%	95%	مشروع تطوير التجارة الإلكترونية
	زيادة عدد العملاء	نقص	عدد العملاء المفقودين	مدير المبيعات						
	زيادة المبيعات	زيادة	عدد العملاء الجدد المكتسبين	مدير المبيعات						
عمليات التشغيل										
	زيادة عدد العمليات التتي تتم في الوقت المحدد	زيادة	نسبة العمليات التتي تتم في الوقت المحدد أو قبله	مدير التشغيل	65%	70%	75%	80%	90%	مشروع تطوير ماكينات الإنتاج المُستخدمة
	تحسين وقت كل عملية تشغيل	تقليل	الوقت المستهلك لتنفيذ كل عملية	مدير التشغيل	30	25	15	10	10	إعادة ترتيب خطوات التشغيل لتقليل الوقت
التعلم والنمو	زيادة مستوى كفاءة الموظف	زيادة	متوسط نسبة الكفاءة	مدير الموارد البشرية	70%				95%	دورات تدريبية في مجالات الكمبيوتر ومهارات التواصل
	الحفاظ على الموظف الكفء	زيادة	عدد الموظفين المميزين المستمرين بالعمل	مدير الموارد البشرية	70%				90%	تطوير طريقة التقييم والتقدير