|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Фінанси** | | |
| **Цілі** | **Показники** | **Задачі** |
| Збільшення собівартості | Затрати на виконання 1 виробничої операції | Зменшити показник |
| Зниження операційних витрат | Загальні операційні видатки як % від повної собівартості | Зменшити показник |
| Управління ризиком | Дотримання вимог стандартів | Збільшити показник |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Клієнти** | | |
| **Цілі** | **Показники** | **Задачі** |
| Утримання наявних споживачів | Доля ринку, збереження клієнтської бази | Збільшити показник |
| Задоволення потреб наявних споживачів | Час доставки, якість, ціна послуги | Підвищити якість, ціну і час доставки зменшити |
| Залучення нових споживачів | Збільшення клієнтської бази | Збільшити показник |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Персонал** | | |
| **Цілі** | **Показники** | **Задачі** |
| Відповідність навичок персоналу зі стратегією бізнесу | Оцінка навичок і аналіз причин їх відсутності | Підвищити кваліфікацію працівників |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Бізнес-процеси** | | |
| **Цілі** | **Показники** | **Задачі** |
| Більш ефективний та продуктивний вир. процес. | Тривалість вир.процесу | Скоротити перших 2 показники і збільшити третій для покращення якості послуг. |
| Вартість доставки |
| Затрати на усунення дефектів |
| Узгодженість дій | Час на погодження правил поведінки | Мінімізувати |
| Робити все правильно «з першої спроби» | Кількість помилок | Звести до мінімуму |
| Кількість несвоєчасно виконаних замовлень |
| Кількість невдоволених клієнтів |

**Збільшення прибутково-сті підприєм-ства**

Рис.5.1. Система збалансованих показників ефективності для ПП «Енергопромбуд»

Ефективність персоналу

Задоволеність персоналу

Збереження кадрового складу

**Розвиток персоналу**

Стати порядними членами сустпільства

Створити операційну перевагу через управління процесами виробництва та логогістику

Створити споживчу цінність через систему CRM

**Перспектива внутрішніх бізнес-процесів**

Коефіціент задоволеності споживача

Коефіціент утримання

Лідерство продукту

Зближення із споживачем

Операційні переваги в сервісі

Кількість покупців

**Розвиток відносин зі споживачами**

**Стратегія продуктивності**

**Стратегія росту доходу**

Збільшення доходу від Зменшити собівартість Покращити використання

Дохід від нових джерел 1 споживача одиниці продукції активів

Рис.5.2. Карта збалансованих показників ефективності бізнесу.