

МАТРИЦА КЛЮЧЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ (KPI)

ДЛЯ СОТРУДНИКОВ **IT-ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ**

- ▶ **Общие KPI's**
(показатели эффективности работы отдела)
- ▶ **Индивидуальные KPI's**
(показатели эффективности работы сотрудников)
- ▶ **Способы расчета показателей**
- ▶ **Примеры расчета премии по результатам выполнения KPI's**
- ▶ **Примеры целевых значений по KPI's**

Матрица KPI's сотрудников IT-отдела

№	Название KPI	Общий/ индивидуальный	Способ расчета показателя	Комментарии
KPI руководителя IT-отдела				
1.	Эффективность соблюдения IT-бюджета	Индивидуальный	$(V_{\text{факт.}} / V_{\text{план.}}) \times 100\%$ <p>где $V_{\text{факт.}}$ – фактический объем IT-бюджета за период; $V_{\text{план.}}$ – плановый объем IT-бюджета на период.</p>	IT-бюджет формируется и утверждается совместно с руководителем IT-подразделения в начале периода. По итогам периода оценивается фактический объем IT-бюджета, освоенного за период (при этом сравниваются статьи расходов бюджета, которые были первоначально запланированы, чтобы оценить эффективность исполнения плана). Увеличение бюджета на реализацию внеплановых мероприятий, необходимость в которых возникла в течение отчетного периода не учитывается, если данное увеличение не вызвано инцидентами в работе IT-отдела (например – потребовалось экстренное увеличение IT-мощностей из-за ошибок в планировании объемов мощностей ответственными сотрудниками IT)
2.	Динамика открытых заявок		[ознакомительная версия]	
3.	Доступность IT-сервисов.			
	...			
4.	...			

5.	Эффективность отклика на запросы			
6.	Качество отклика на запросы			
7.	Бесперебойность работы программного обеспечения	Индивидуальный	<p>(Тфакт. / Тплан.) x 100%</p> <p>где Тфакт. – фактическое время бесперебойной работы программного обеспечения за период (часы); Тплан. – плановое время бесперебойной работы программного обеспечения за период (часы).</p>	Показатель оценивает эффективность работы специалиста, ответственного за обеспечение бесперебойной работы конкретного программного обеспечения организации.
	...			
8.	...			
9.	...			
10.	...			
11.	...			

	...			
12.	...			
13.	...			
14.	...			
	...			
15.	...			
16.	Обеспечение информационной безопасности организации			
17.	...			

18.	...			
19.	...			
20.	...			

ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ
ВЕРСИЯ

Комментарии к матрице KPI.

По каждому показателю следует определить целевое (плановое) значение и его вес в общей системе показателей сотрудника. Вес KPI отражает его значимость для компании, тем самым мы указываем сотруднику на то, какие показатели наиболее приоритетны.

ПРИМЕР РАСЧЕТА ПРЕМИИ (на основании матрицы KPI)

Для примера возьмем KPI системного администратора:

KPI	Вес показателя	Целевое значение	Способ расчета
Бесперебойность работы программного обеспечения	50%	Плановое время бесперебойной работы ПО за период (часы) = Фактическое время бесперебойной работы ПО за период (часы) Условие: если время бесперебойной работы составит меньше целевого значения (< 90%), премия за показатель не выплачивается.	$(T_{\text{факт.}} / T_{\text{план.}}) \times 100\%$
...	20%
...	30%
	Сумма 100%		

Как рассчитывать премию?

Допустим, оклад нашего системного администратора 100.000 рублей. Размер ежеквартальной премии 50.000 рублей. Исходя из весов (значимости) KPI, премия распределяется следующим образом:

KPI	Вес показателя	Доля премии
Бесперебойность работы программного обеспечения	50%	25.000 руб.
...	20%	10.000 руб.
...	30%	15.000 руб.
ИТОГО	100%	50.000 рублей

Теперь нам необходимо сравнить фактические результаты с условиями выплаты премии по каждому показателю (сравнить с целевыми значениями):

KPI	Результат квартала	Расчет премии
Бесперебойность работы программного обеспечения	Бесперебойность = 85%. Премия за показатель не выплачивается, т.к. менее 90% (условие не выполнено).	0 руб.
...	...	10.000 руб.

...	...	15.000 руб.
ИТОГО премия за квартал:		25.000 рублей

ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ
ВЕРСИЯ