

# Performance Measurement

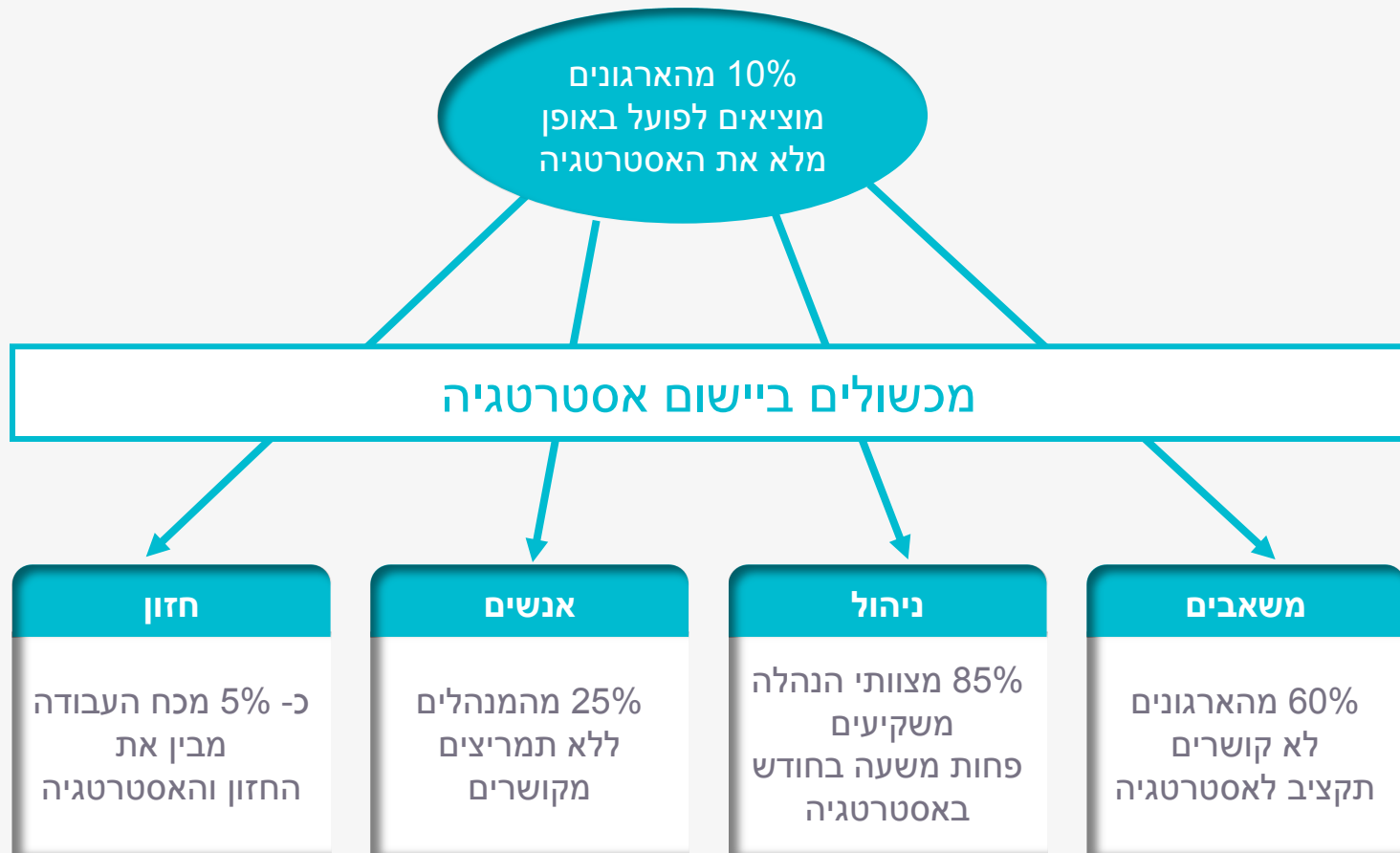
אוגוסט 2006

- ◀ מצגת זו אינה חתומה אישית, ומבטאת ידע מצטבר של צוות TACK אסטרטגיות צמיחה
- ◀ אנו מקווים שלמצגת זו ערך מוסף משמעותי עבורך
- ◀ שימוש מסחרי בתכנים אלו איננו מקובל
- ◀ שימוש אחר בתכנים אלו ניתן לעשות לאחר קבלת הסכמה מ-TACK אסטרטגיות צמיחה ותוך ציון המקור

- ברוב הארגונים יש יותר מדי מדדים
- רובם נבחרים בצורה נקודתית ע"י הנמדדים עצמם
- רובם לא מותאמים לאסטרטגיה ולמטרות של הארגון
- מיעוטם מאפשר לקבל החלטות בזמן אמיתי
- רובם מתבססים על נתוני עבר תוצאתיים
- מיעוטם מאפשרים מדידה איכותית ועתידית

רוב מערכי המדידה אינם אפקטיביים!

# מה הקשר בין אסטרטגיה לפרקטיקה?



# כדי להוציא אסטרטגיה לפועל צריך...

◀ להשיק תהליך מדידה הנגזר מאסטרטגיה

◀ ניהול מכוון אסטרטגיה

◀ ליצור מחויבות בתוך האירגון

◀ לתקשר את האסטרטגיה בתוך הארגון

חיבור בין האסטרטגיה למציאות

בין העבר להווה

בין המנהל לכפופים ולעמיתים

# אפשר לבנות שילוב חכם של מדדים

## מדדים מהעבר

- דוחות כספיים <
- רווחיות עסקה <
- התייעלות <

ביצועי עבר

## מדדים מנבאים

- הרכשת לקוחות <
- % נטישה <
- הטמעת טכנולוגיות <
- גיוסי כוח אדם <

ביצועי עתיד

תמונה אמיתית על מצב הארגון  
יכולת תגובה וקבלת החלטות

◀ תהליכי משוב ובקרה משולבים בנויים על ערכי ליבה

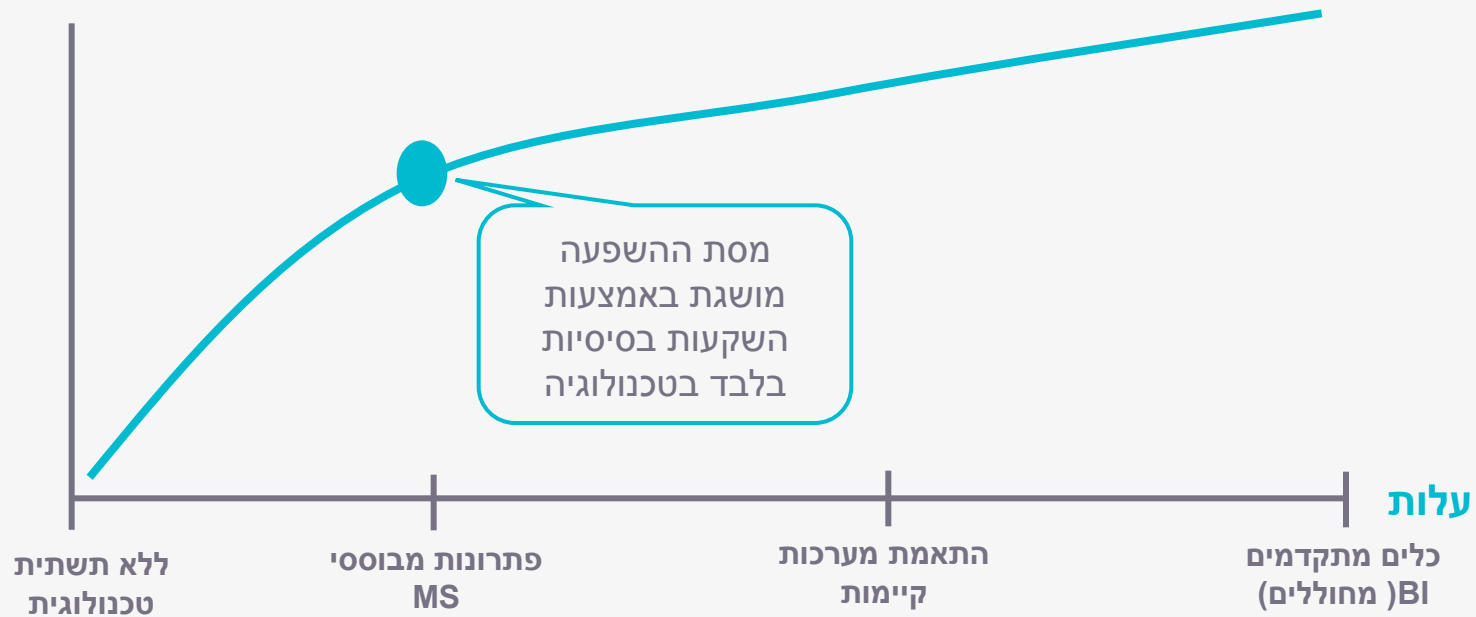
◀ זמינות ושקיפות נתונים המובילים להגברת מעורבות

◀ בסיס לתהליכי תגמול והנעת עובדים

◀ כלי ניהולי בפעילות המספק חיוויים בזמן אמת

# שימוש בטכנולוגיה בסיסית

תפוקות / הטמעה



## שילוב סינרגטי של יכולות:

- ניתוח אנליטי <
- הבנה תהליכית, ידע פיננסי נרחב <
- היבטים "רכים" <
- ניהול צוותי חשיבה <



# בחינה דיפרנציאלית של הפעילות הארגונית

◀ בחינה והתאמת המהלך לרוחב הארגון באופן שימנע ניגודי אינטרסים פנימיים

◀ טיפול בממדים המרכזיים\* המשפיעים על יצירת הערך בארגון:

...	מש"א	שירות	תפעול	מכירות	שיווק	כספים	
							פיננסי
							תהליכים פנימיים
							לקוחות
							למידה וצמיחה
							....

מדדים המובילים להשגת האסטרטגיה הארגונית

\* Balance Score Card, Kaplan & Norton, 1992

# שיטת ניתוח

## Benchmark

- השוואה לבסיסי ידע קיימים
- לימוד חומרים רלבנטיים

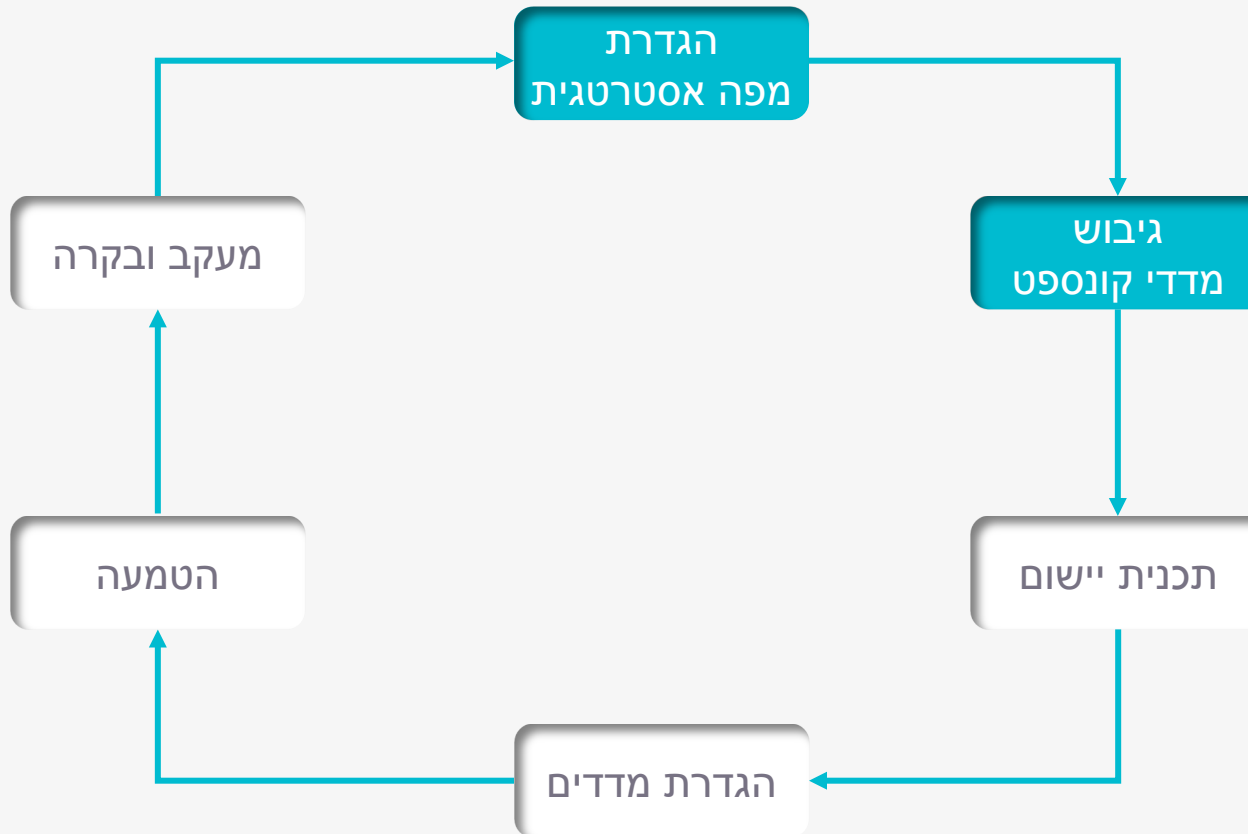
## ניתוח כמותי

- ניתוח אנליטי של נתונים מבסיס הנתונים הארגוני
- ניתוח נתונים פיננסיים
- מדידות
- כלי תכנון

## ניתוח איכותי

- ראיונות 1:1
- תצפיות
- לימוד חומרים קיימים
- "הערכת מומחה"
- קבוצות דיון / מיקוד

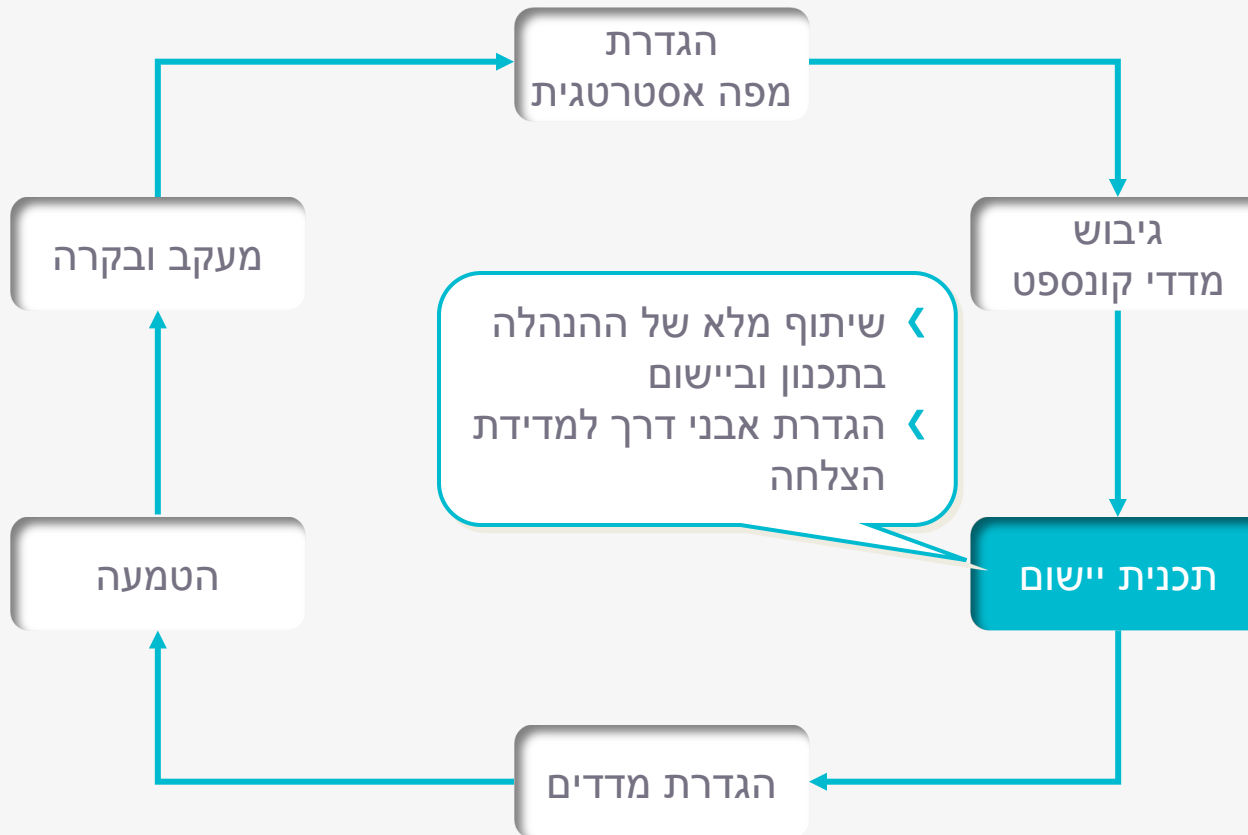
# תהליך העבודה



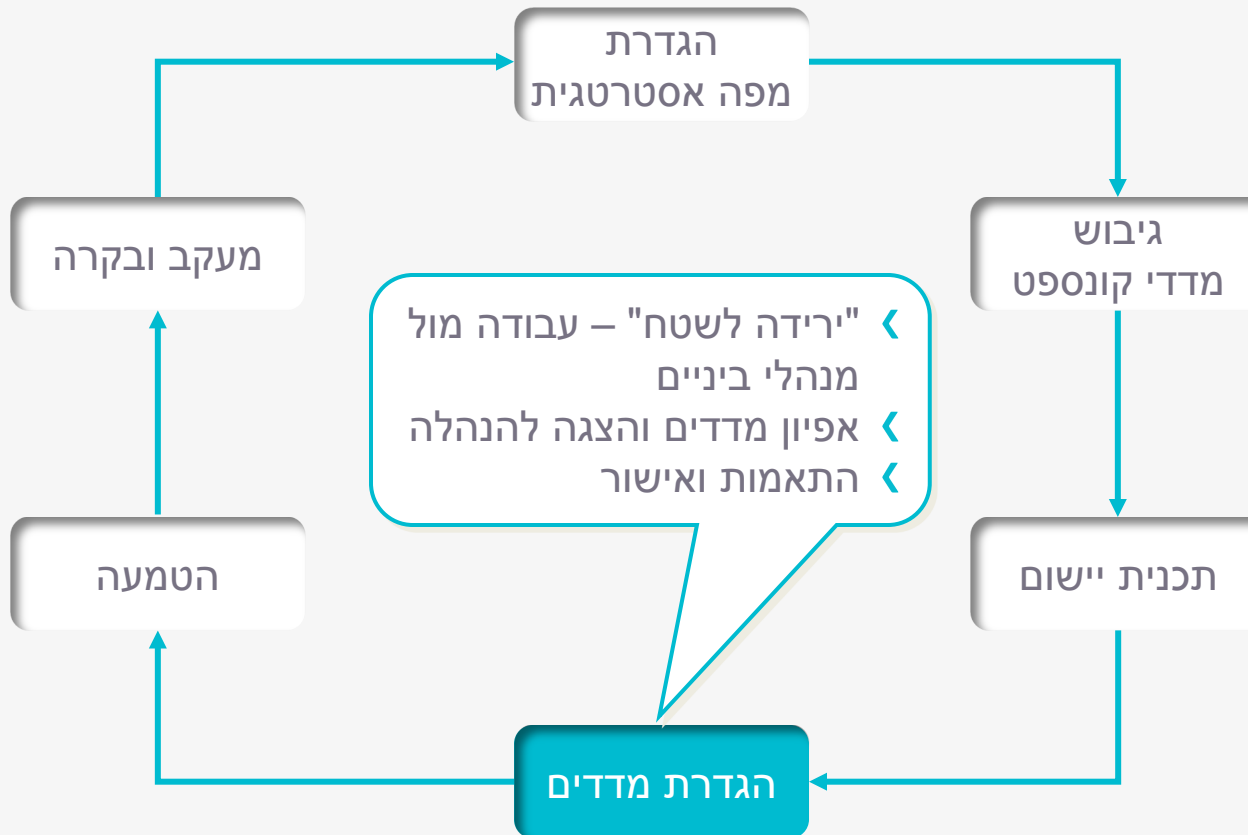
## מפה אסטרטגית – דוגמה לכלי עבודה

מחויבות להצלחת לקוח	חדשנות	מובילות	ערכי ליבה
			מימדים
יציבות תקציבי מו"פ	לקוחות חדשים	רווח, מחזור	פיננסי
מבנה ההתקשרות והחיוב	networking	פתרון דיפרנציאלי לפי סוג לקוח	לקוחות
הפקת לקחים, Benchmark	התאמת תשתיות טכנולוגיות	פיתוח ידע	תהליכים
היכרות מעמיקה עם לקוחות	תרבות ארגונית חדשנית, ראש גדול	למידה	אנשים

# תהליך העבודה

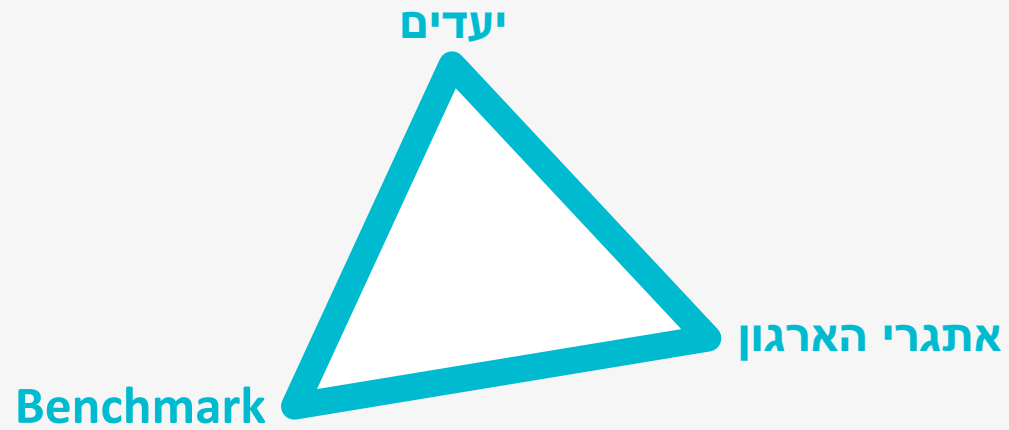


# תהליך העבודה

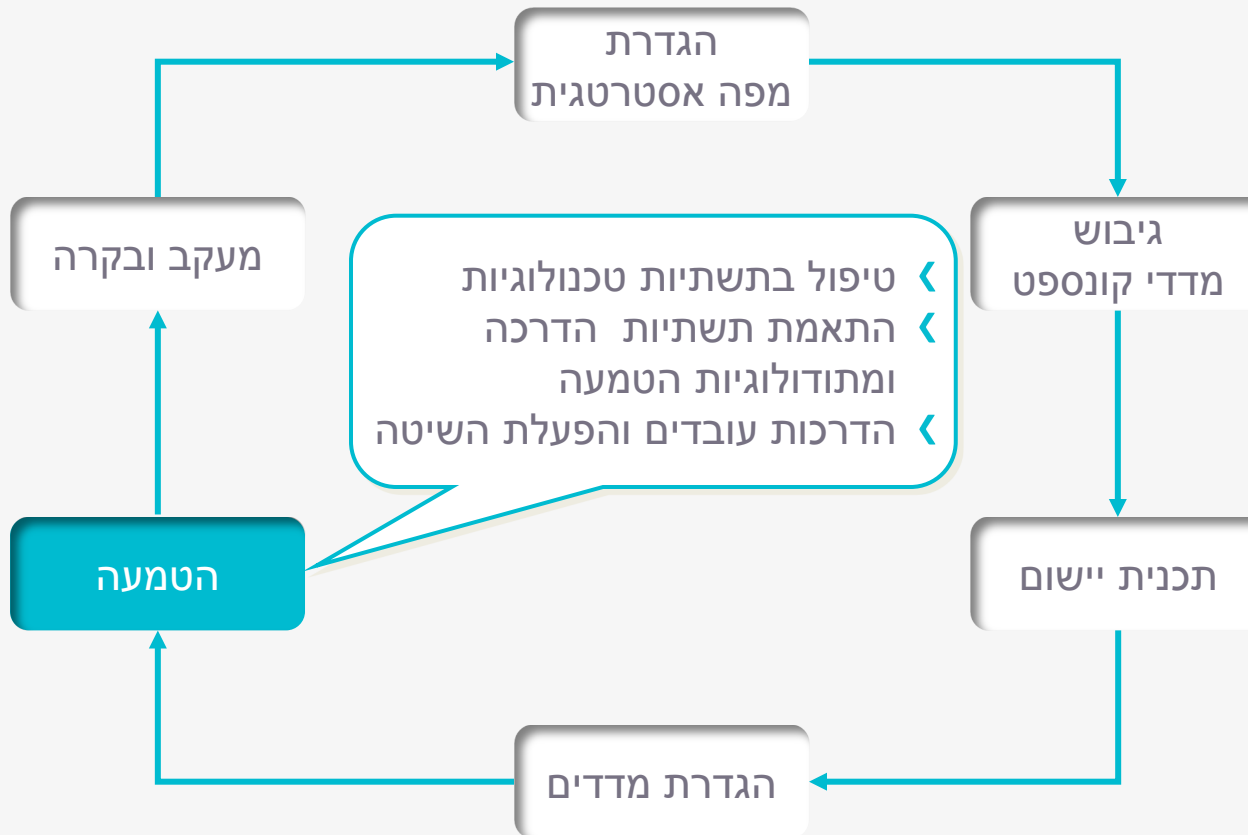


# תהליך העבודה

מודדים את המעט שמשפיע ולא את ההרבה ש"חשוב"



# תהליך העבודה





# תהליך העבודה

