

# КПІ

ЧЕРЕЗ КПІ З ВІДОБРАЖЕННЯМ В ДАШБОРДІ,  
АБО ЯКЩО НЕМОЖЛИВО, ТО ПРОСТО ЧЕРЕЗ ДАШБОРД.

## 1. Виконання плану по маржинальному прибутку (також актуально КПІ) -

це прямиий показник об'єму продажів виконаного менеджером за звітний період. Одиниця виміру плану - у грн. маржинального доходу (марж.дохід = комісія від перевізника в грн.).

ФОРМУЛА: комісія перевізників на замовлення з відправленням у звітний період (місяць) зі статусом "Успішна поїздка". План повинен вводитися заздалегідь і робитись повинен % виконання, сума в грн маржинального доходу (комісія від перевізника).

ОЦІНКА ПО ВПРОВАДЖЕННЮ: 0,5 Ч. ДЛЯ ДАШБОРДУ.

ДЕТАЛИЗАЦІЯ:

ВИКОНАННЯ ПЛАНУ (НА МІСЯЦЬ, НА ТИЖДЕНЬ):

Виконання плану на місяць:

Менеджер	План на місяць, в маржі, грн.	Виконання плану на сьогодні			Залишилось до 100% виконання плану на місяць, маржа, грн.
		в маржі, грн.	у %	у бронях, кільк.	
Куркчи	xxx				
Гришина	xxx				
Корняшик	xxx				
Алексеева	xxx				
<b>ВСЬОГО</b>	<b>xxx</b>	<b>xxx</b>	<b>xxx</b>	<b>xxx</b>	<b>xxx</b>

Приклад введення плану:

Планирование Что я могу для вас сделать? > **Creatio**

< [ПО КОНТРАГЕНТАМ](#) [ПО НАПРАВЛЕНИЯМ](#) [ПО ОТВЕТСТВЕННЫМ](#) >

[ДОБАВИТЬ](#) [ДЕЙСТВИЯ](#) ВИД

	Май 2015				Июнь 2015				Июль 2015				Итого		
	План	Факт	Факт, %	Потенциал	План	Факт	Факт, %	Потенциал	План	Факт	Факт, %	Потенциал	План	Факт	Факт, %
Ульяненко Александра	354 000	0	0	7 200	360 000	126 000	35	0	366 000	587 400	160,49	435	2 436 000	713 400	29,29
Мирный Евгений	777 000	0	0	0	792 000	1 390 050	175,51	0	807 000	421 500	26,12	622 350	5 373 000	1 811 550	33,72
Шарков Денис	370 000	0	0	0	377 000	226 500	60,08	0	384 000	345 000	89,84	192 510	2 538 000	571 500	22,52
Наринская Виктория	292 000	0	0	0	299 000	289 500	96,82	0	306 000	262 500	85,78	495 810	1 998 000	552 000	27,63
Тирилов Сергей Петрович	631 000	0	0	3 500	452 000	427 000	94,47	0	460 000	465 600	101,22	48 150	3 052 000	892 600	29,25

Виконання плану на тиждень:

Менеджер	План на тиждень, в маржі, грн.  ФОРМУЛА: ПЛАН НА МІС. / НА 4 ІНОДІ НА 5	Виконання плану на сьогодні			Залишилось до 100% виконання плану на тиждень, маржа, грн.
		в маржі, грн.	у %	у бронях, кільк.  КОЛ-ВО БРОНЕЙ БЕРЕТСЯ ИЗ ЗАКАЗОВ	
Куркчи	xxx				
Гришина	xxx				
Корніяшик	xxx				
Алексеева	xxx				
<b>ВСЬОГО</b>	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx

## 2. Виконання плану по % конверсії від нових клієнтів -

конверсія це показник переходу Лідів в Замовлення “Успішна поїздка”.

**ФОРМУЛА:** кількість квитків по Замовленням від потенційних клієнтів із статусом “Успішна поїздка” / кількість лідів від потенційних клієнтів (є в нас такий статус клієнтів) за період \* 100% за заданий період.

(ПРИ ЦЬОМУ МАЮТЬ КОРЕКТНО ФІЛЬТРУВАТИСЯ ТАКІ ЗАМОВЛЕННЯ ВІД ПОТЕНЦІЙНИХ КЛІЄНТІВ З УРАХУВАННЯМ ТОГО, ЩО НА МОМЕНТ ФІЛЬТРУВАННЯ ЦІ КЛІЄНТИ ВЖЕ БУДУТЬ ВВАЖАТИСЯ “НОВИМИ КЛІЄНТАМИ”. ПЕРЕДБАЧИТИ ЦЕ АБО фільтрувати не по статусу, а по джерелам).

## 3. Виконання плану по долі у % броней від постійних клієнтів -

у кожного менеджера є база постійних клієнтів. Компанія зацікавлена у найбільшій кількості бронювань від постійних клієнтів - адже працювати з постійними клієнтами набагато вигідніше ніж залучати нових клієнтів рекламними засобами. Показник стимулює пряму роботу із наявною клієнтською базою.

**ФОРМУЛА:**

кількість квитків по Замовленням із статусом “Успішна поїздка” по певним джерелам

\

загальна кількість квитків (по всім джерелам) по Замовленням із статусом “Успішна поїздка”

\* 100%.

## 4. Виконання плану по % відмінених броней (з різних причин).

ФОРМУЛА: сума бронювань по Замовам із статусами Відміна квитка, Не явка, Відмінено перевізником / сума бронювань по замовленням менеджера із статусом Успішна поїздка \* 100%.

Після цього можна буде зробити Звіти менеджерів із нарахування зарплати згідно КРІ.

(зробити на останньому етапі)

5. Прикріпити до усіх КРІ додаток "Досягнення" <https://1b.app/ua/app/userattainment/>

ТИТУЛ / КРІ:

- Чемпіон зі швидкості (КРІ - швидкість відповіді на повідомлення в месенджерах, ВЖЕ Є ТАКИЙ ДАШБОРД).
- Чемпіон із продажів (КРІ - виконання плану по маржинальному прибутку).
- Чемпіон із конверсії (КРІ - виконання плану по % конверсії).
- Чемпіон із обслуговування постійних клієнтів (КРІ - виконання плану по % броней від постійних клієнтів).
- Чемпіон за показником найменших відмін (КРІ - виконання плану по % відмінених броней)

Приклад по реалізації КРІ, ВСТАНОВЛЕННЮ ПЛАНІВ НА ВІДДІЛ І ПЕРСОНАЛЬНИХ-

[https://blog.bedrosova.ru/2017/12/11/crm\\_bitrix24\\_kpi/](https://blog.bedrosova.ru/2017/12/11/crm_bitrix24_kpi/)

## ДАШБОРД

1. Кількість опрацьованих лідів в розрізі менеджерів і загалом, за вибраний період, з можливістю вибору джерел, типу, дати.
2. Кількість створених замовлень в розрізі менеджерів і загалом, за вибраний період, з можливістю вибору джерел, типу дати (дата створення, дата відправлення).

*На графіке можна увидеть динамику и прирост.*

*А включив линию тренда, вы сможете увидеть прогноз по новым сделкам.*

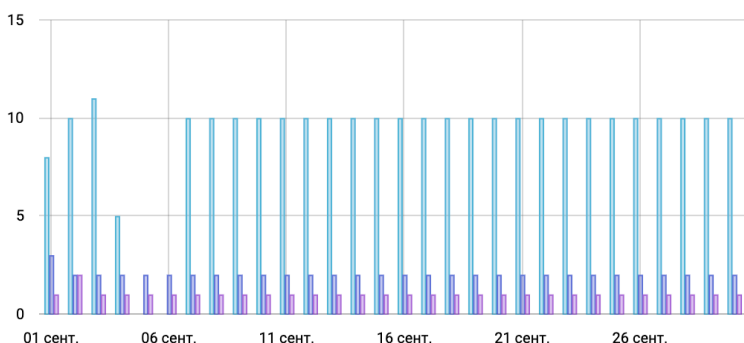
24 Новіє сделки



01 - 30 сент.

54

223 -76%



3. Динаміка по статусам Лідів, воронка, в розрізі менеджерів і загалом, з фільтром дат:
  - лідів поступило (статуси В роботі, Пропущений дзвінок),
  - лідів опрацьовано (статус Пропозиція відправлена и всі подальші окрім “Старе”, “Ігнорування”, “Нове повідомлення”),
  - лідів із успішним перезвоном,
  - лідів не опрацьовано (з попереднього дня не переведено зі статусу В роботі або зі статусу Пропущений дзвінок - у подальші),
  - лідів відмінених (статус Відміна ліда).
4. Аналогічна динаміка, воронка в розрізі менеджерів і загалом, з фільтром дат - по статусам Замовлень.
  - замовлень поступило (Нове бронювання),
  - відправлений квиток (Відправити квиток),
  - відміни (з розбивкою по статусам - Відміна квитка, Не явка, Відмінено перевізником),
  - успішних замовлень (Успішна поїздка).
5. Кількість лідів переведених в статус Замовлення в розрізі менеджерів і загалом, за вибраний період, з можливістю вибору джерел, типу дати.
6. Кількість замовлень в розрізі менеджерів і загалом, за вибраний період, з можливістю вибору джерел, типу дати, статусу.

## 7. Втрачені гроші - кількість відмінених Замовлень (статуси Не явка, Відміна квитка, Відмінено перевізником).

8. Графіки чи інша інфографіка для того, щоб -  
Увидеть динаміку роста или падения продаж по сравнению с предыдущим периодом.

● Продажи по сотрудникам

01 - 28 апр.

Название	Значение
Иван Алексеев	105 513
Дмитрий Козлов	68 105
Александр Мельник	31 565
<b>Итого</b>	<b>205 183</b> <span style="color: red;">-47%</span>

9. Дані по конверсії - по мотивам додатку Джерела. Фільтри - статуси, джерела, дати, типи дат. В Т.Ч. КОНВЕРСІЯ ПРОДАЖІВ (З ЛІДА “В РОБОТІ” ДО “УСПІШНА ПОЇЗДКА”, З ЛІДА “В РОБОТІ” ДО ЛІДА “ЗАМОВЛЕННЯ”). І ПО ДЖЕРЕЛАМ.
10. Середній чек (по вартості квитків в замовленнях, в грн. - “сума, в грн”), середня маржа (по даним в замовленнях - “процент від перевізника в грн.”).
11. Кількість прийнятих, пропущених, перездзвонених дзвінків. **Нова редакція пункту: “Кількість дзвінків. З них: вхідних прийнятих, вхідних пропущених, вихідних прийнятих, вихідних неприйнятих. Те ж саме у відсотках. Загалом і по менеджерам, з вказуванням періоду у фільтрі”.**
12. Загальна кількість подій для відображення хто працює активно з ЦРМ, а хто ні.



### 13. АНАЛІЗ ПОПУЛЯРНИХ НАПРЯМКІВ (ПО КРАЇНАМ):

UA - UA	EU - EU
UA - Польща	Польща - UA
UA - Німеччина	Німеччина - UA
UA - Чехія	Чехія - UA
UA - Франція	Франція - UA
UA - Нідерланди	Нідерланди - UA
UA - Туреччина	Туреччина - UA
UA - Словаччина	Словаччина - UA
UA - Молдова	Молдова - UA
UA - Литва	Литва - UA
UA - Іспанія	Іспанія - UA
UA - Угорщина	Угорщина - UA
UA - Латвія	Латвія - UA
UA - Італія	Італія - UA
UA - Естонія	Естонія - UA
UA - Болгарія	Болгарія - UA
UA - Бельгія	Бельгія - UA
UA - Люксембург	Люксембург - UA
UA - Австрія	Австрія - UA

### 14. АНАЛІЗ КЛІЄНТСЬКОЇ БАЗИ (з урахуванням звіту "Звіт АНАЛІЗ КЛІЄНТСЬКОЇ БАЗИ").

Приріст клієнтської бази (згідно статусів клієнтів), по менеджерам, фільтри, дати.

**НОВЕ ФОРМУЛЮВАННЯ: на обрану дату показувати кількість контактів із "статусами клієнта", в розрізі менеджерів і всього, див коментарі.**

### 15. ПЕРЕХІДНІ БРОНЮВАННЯ КВИТКІВ (ЗАГАЛОМ І ПО МЕНЕДЖЕРАМ):

- ТИП - ПЕРЕШЕДШИЕ С ТЕКУЩЕГО ПЕРИОДА НА СЛЕДУЮЩИЕ - на ближайшие месяцы в графиках видны брони, сделанные в текущем периоде наперед на следующие месяцы

- ТИП - ПЕРЕШЕДШИЕ НА ТЕКУЩИЙ ПЕРИОД С ПРЕДЫДУЩИХ - с указанием в какие месяцы сколько билетов было забронировано заранее.

16. Количество просроченных бизнес-процессов на сотруднике.



## ВСЕ ШАБЛОННЫЕ ДАШБОРДЫ, КОТОРЫЕ УЖЕ ЕСТЬ В ОНБОКС ПО УМОЛЧАНИЮ:

1	количество звонков за день	BoxKPI_CallDay
7	Количество звонков за день без внутренних и длительностью более 35 секунд	BoxKPI_CallDayWithIn
4	Количество звонков за месяц	BoxKPI_CallMonth
8	Количество звонков за месяц без внутренних и длительностью более 35 секунд	BoxKPI_CallMonthWithIn
42	Проданная категория (количество продуктов) сотрудником за месяц	BoxKPI_OrderSaleCategoryCountMonth
44	Проданная категория (маржа продуктов) сотрудником за месяц	BoxKPI_OrderSaleCategoryMarginMonth
43	Проданная категория (сумма продуктов) сотрудником за месяц	BoxKPI_OrderSaleCategorySumMonth
41	Проданный бренды (маржа продуктов) сотрудником за месяц	BoxKPI_OrderSaleBrandMarginMonth
40	Проданный бренды (сумма продуктов) сотрудником за месяц	BoxKPI_OrderSaleBrandSumMonth
39	Проданный бренд (количество продуктов) сотрудником за месяц	BoxKPI_OrderSaleBrandCountMonth
36	Проданный продукт (количество) сотрудником за месяц	BoxKPI_OrderSaleProductCountMonth
38	Проданный продукт (маржа) сотрудником за месяц	BoxKPI_OrderSaleProductMarginMonth
37	Проданный продукт (сумма) сотрудником за месяц	BoxKPI_OrderSaleProductSumMonth
12	Средний чек процессов за месяц	BoxKPI_OrderAverageCheckMonth
17	Средний процент наценки (маржа)	BoxKPI_OrderMarginPercentMonth
16	Средняя наценка по выполненным процессам (маржа)	BoxKPI_OrderMarginMonth
15	Сумма процессов по выполненным заказам	BoxKPI_OrderClouseSumMonth
13	Сумма процессов за месяц	BoxKPI_OrderSumMonth
14	Сумма процессов за месяц (маржа)	BoxKPI_OrderMarginSumMonth
48	Количество подписок в Instagram за день	BoxKPI_InstagramFollowedBy
47	Количество подписчиков в Instagram за день	BoxKPI_InstagramFollowers
46	Количество постов в Instagram за день	BoxKPI_InstagramMedia

Экспорт в

#	KPI	KPI processor
10	Количество исходящих звонков за день длительностью более 35 секунд с привязкой к контакту	BoxKPI_CallDayWithContact
9	Количество звонков без внутренних за день длительностью более 35 секунд с привязкой к контакту	BoxKPI_CallDayWithContact
11	Количество входящих звонков за день длительностью более 35 секунд с привязкой к контакту	BoxKPI_CallDayWithContact
35	Количество активных бизнес-процессов на сотруднике (всего)	BoxKPI_ProjectActive
28	Количество активных бизнес-процессов на сотруднике на день	BoxKPI_IssueActiveDay
29	Количество активных бизнес-процессов на сотруднике на месяц	BoxKPI_IssueActiveMonth
27	Количество активных бизнес-процессов на сотруднике (всего)	BoxKPI_IssueActive
33	Количество активных бизнес-процессов на сотруднике (всего)	BoxKPI_OrderActive
18	Количество email за день	BoxKPI_EmailDay
21	Количество email за месяц	BoxKPI_EmailMonth
20	Количество исходящих email за день	BoxKPI_EmailDay
23	Количество исходящих email за месяц	BoxKPI_EmailMonth
3	Количество исходящих звонков за день	BoxKPI_CallDay
6	Количество исходящих звонков за месяц	BoxKPI_CallMonth
26	Количество исходящих sms за день	BoxKPI_SMSDay
34	Количество оставленных комментариев за день	BoxKPI_IssueCommentCount
32	Количество просроченных бизнес-процессов на сотруднике (всего)	BoxKPI_IssueHot
24	Количество sms за день	BoxKPI_SMSDay
45	Количество созданных контактов за день	BoxKPI_UserCreateDay
19	Количество входящих email за день	BoxKPI_EmailDay
22	Количество входящих email за месяц	BoxKPI_EmailMonth
2	Количество входящих звонков за день	BoxKPI_CallDay
5	Количество входящих звонков за месяц	BoxKPI_CallMonth
25	Количество входящих sms за день	BoxKPI_SMSDay
30	Количество закрытых процессов на сотруднике за день	BoxKPI_IssueDoneDay
31	Количество закрытых процессов на сотруднике за месяц	BoxKPI_IssueDoneMonth
1	Количество звонков за день	BoxKPI_CallDay
7	Количество звонков за день без внутренних и длительностью более 35 секунд	BoxKPI_CallDayWithIn
4	Количество звонков за месяц	BoxKPI_CallMonth
8	Количество звонков за месяц без внутренних и длительностью более 35 секунд	BoxKPI_CallMonthWithIn
42	Проданная категория (количество продуктов) сотрудником за месяц	BoxKPI_OrderSaleCategoryCountMonth
44	Проданная категория (маржа продуктов) сотрудником за месяц	BoxKPI_OrderSaleCategoryMarginMonth
43	Проданная категория (сумма продуктов) сотрудником за месяц	BoxKPI_OrderSaleCategorySumMonth

## Условные примеры внешнего вида дашборда:

