

# Alles over KPI's infographic

- Resultaat KPI
- Operationele KPI
- Ramp-up
- SMART
- Gedrag



Strategie-executie met een Ziel

## Kritische Proces Indicator

### Resultaat KPI

Een resultaat KPI is een KPI gekoppeld aan een concreet jaardoel en is op langer termijn meetbaar. Een resultaat KPI wordt veelal maandelijks of per kwartaal bekeken. Soms is een resultaat KPI hetzelfde als een concrete doelstelling



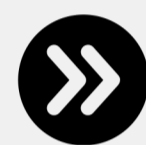
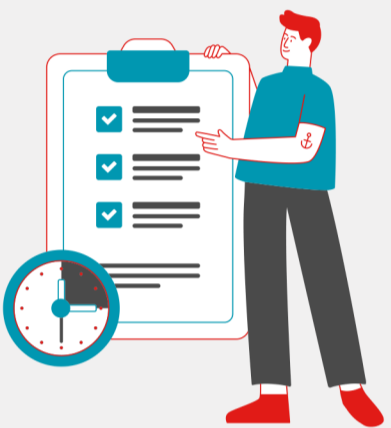
### Operationele KPI

Een operationele KPI is een KPI die op kort termijn (dag, week, weken) resultaat laat zien. Een operationele KPI kan gekoppeld zijn aan een resultaat KPI maar ligt dicht bij de werkvloer. Medewerkers zien snel het resultaat van hun handelen



### EEN KPI IS 'SMART' EN BESTAAT UIT DE VOLGENDE ONDERDELEN:

- **Einddoel:** verbeteren klanttevredenheid
- **KPI:** verminderen aantal retouren
- **Target:** 20% minder retouren
- **Tijdsframe:** einde jaar (EOY)
- **Eigenaar:** directeur klantenservice



**SMART**



- S:** Specifiek
- M:** Meetbaar
- A:** Acceptabel
- R:** Realistisch
- T:** Tijdsgebonden

### WANNEER VOEGT EEN KPI WAARDE TOE?

- Gekoppeld aan een doel en strategie. Het weerspiegelt de richting
- Focus op dat wat belangrijk is. Het geeft zingeving en beloning
- Beïnvloedbaar: de KPI laat verbetering of verslechtering zien
- Gedragsverandering. Een goede KPI beïnvloed het gedrag positief; het zet bijvoorbeeld aan tot continu verbeteren



KPI's zijn altijd gekoppeld aan doelen en strategie zoals deze 'KPI' boom laat zien



Aantal (bijvoorbeeld defecten)



Financiële bijdrage



Percentage op het geheel/van

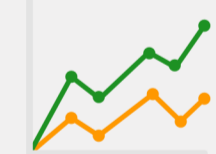


### KPI VISUALISATIE

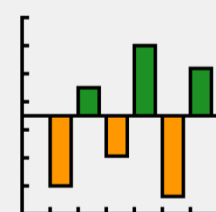
DOEN ✓



Staafdiagram



Lijndiagram



Watervalldiagram

NIET DOEN ✗



Taartdiagram



3D diagrammen

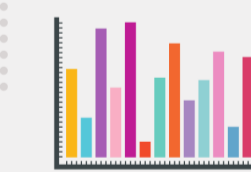
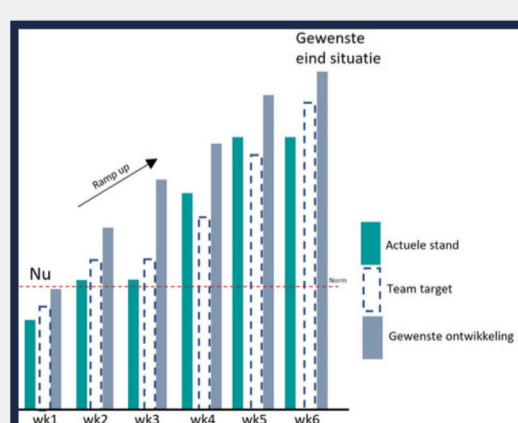


Diagram met te veel variabelen

### WERK MET EEN 'RAMP-UP'

Een ramp-up is een kort-cyclische aanpak om een Operationele KPI te verbeteren. Het team werkt in kleine stapjes aan de verbetering zodat er niet een te groot gat ligt tussen doel en de huidige situatie



### GEDRAG VOLGT STRUCTUUR

Maak het gedrag specifiek wat gewenst is maar ook wat ongewenst gedrag is bij een KPI

