

21. Definition af KPI'er

Formål, deltagere og anvendelse

- **Formål**

- At få skabt et sæt af KPI'er der synliggør de ønskede effekter af Supply Chain Resilience indsatserne.

- **Deltagere**

- Topledelse, salg, produktion, indkøb, produktudvikling, økonomi & IT.

- **Anvendelse**

- I fase 4: Udvikling af handleplan.

Definering af KPI'er

- I en virksomhed vil der typisk være en lang række performance indikatorer til opfølgning og til at sætte retning.
- Denne proces sætter fokus på at identificere de performance indikatorer, der betragtes som særligt væsentlige i S&OP processen.
- Processen med at identificere og definere KPI'er kan med fordel ske blandt de deltagende medarbejdere.
- Der bør være særlig fokus på, at KPI'erne understøtter de strategiske målsætninger.

Typiske udfordringer med KPI'er

- Manglende ITsystemer til at understøtte målingerne.
- Ikke tilstrækkelig tid til at gennemføre målingerne.
- Udfordringer med at skaffe data til at måle de rigtige ting.
- Manglende allokering af de rette ressourcer til at gennemføre målingerne.
- Udfordringer med at sikre den rette datakvalitet.
- Der måles ikke på de rigtige ting.
- Målene er ikke baseret på realtidsdata.
- Udfordringer med organisatorisk forankring (uenighed om hvad der skal måles på).
- Udfordringer med at foretage konkrete handlinger på baggrund af målingerne.
- Udfordringer med at kommunikere målene.
- Der måles på for meget.

Skabelon til beskrivelse af KPI'er

#	Punkt	Beskrivelse
1	Formål	
2	Definition	
3	Rapportering	
4	Forudsætninger	
5	Organisation	
6	Registreringsområde	
7	Information	
8	Påvirkningsmulighed	
9	Nuværende niveau	
10	Bemærkninger	

Kilde: Baseret på Neely (1997)

1. Formål

- Her beskrives med ord formålet med at foretage målingen.
- Målet kan f.eks. være:
 - Reduktion af gennemløbstid
 - Reduktion af ventetid
 - Forbedring af kvalitetsniveauer
 - Reduktion af omkostninger

2. Definition

- Målingen defineres præcist.
- Hvert indgreb, der indgår i målingen, defineres.
- Beregningsmetoden forklares.

3. Rapportering

- Beskrivelse af:
 - Rapporteringsform (kurver, søjler, skemaer med tal)
 - Indhold (måleresultater, evt. bearbejdning af resultater)
 - Målefrekvens (hvor ofte skal der rapporteres)

4. Forudsætninger

- Her fastlægges det datagrundlag, der skal indhentes for at gennemføre målingen.
- Det kan f.eks. være "registrering af klager" eller "registrering af spildtid".

5. Organisation

- Opgavefordeling i forbindelse med målesystemets etablering, udvikling og vedligeholdelse beskrives.
- De ansvarlige for dataindsamling, beregninger og rapportering udpeges.
- Opgaverne kan med fordel delegeres.

6. Registreringsområde

- Det afklares, hvilken del af virksomheden, målingen omfatter.
- Det kan være hele ordrebehandlingen, lageret, værkstedet m.v.

7. Information

- Her anføres de personer, som skal informeres om måleresultaterne, og hvor resultaterne skal vises (opslagstavler, personaleblade, elektronisk post m.v.).

8. Påvirkningsmuligheder

- Her nævnes de øvrige områder, som påvirker målingen.
- F.eks. "information og uddannelse", "effektivitet", "kundeservice".

9. Nuværende niveau

- Hvis det nuværende niveau kendes, angives det.
- Målet angives - helst med terminer for opnåelse.
- Præstationsniveau i andre institutioner eller i tilsvarende private virksomheder kan synliggøres her med henblik på sammenligning med egne mål.

10. Bemærkninger

- Særlige kommentarer, der kan lette definitionen eller brug af målingen.
- Herunder beskrives negative eller uønskede virkninger i eller uden for institutionen, som målingen vil kunne resultere i.