

СОДЕРЖАНИЕ

ОТ АВТОРА.....	8
1 Введение в ключевые показатели эффективности.....	9
1.1 Ключевые показатели результата (KRI).....	10
1.2 Показатели эффективности и результативности.....	10
1.3 Ключевые показатели эффективности (KPI).....	11
1.3.1 Семь характеристик KPI	12
1.3.2 Разница между KRI и KPI	13
1.3.3 Неопределенность с терминами опережения и отставания.....	17
1.3.4 Правило 10/80/10 или все же правило 5/90/5.....	20
2 Выбор ключевых показателей эффективности.....	25
2.1 Классификация ключевых показателей эффективности.....	26
2.1.1 Классификация показателей для целей управления.....	26
2.1.2 Классификация по типам показателей. Средние значения.....	27
2.1.3 Проценты.....	30
2.1.4 Индексы и коэффициенты.....	33
2.1.5 Что не является ключевым показателем эффективности.....	36
2.2 ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ РАСЧЕТА KPI.....	37
2.3 Представление отчетов по ключевым показателям	

эффективности.....	41
3 Ключевые показатели эффективности по типам бизнеса: какие показатели подходят для каждого типа работы и каждой бизнес-модели.....	46
4. Ключевые показатели эффективности по типам бизнеса.....	50
4.1 Ключевые показатели эффективности интернет-торговли.....	51
4.1.1 Рекомендуемые KPI для высших руководителей.....	51
4.1.2 Рекомендуемые ключевые показатели эффективности для руководства среднего звена.....	53
4.1.3 Рекомендуемые ключевые показатели эффективности для исполнителей.....	55
4.2 Ключевые показатели эффективности для контентных сайтов.....	58
4.2.1 Рекомендуемые KPI для высшего руководства.....	58
4.2.2 Рекомендуемые ключевые показатели эффективности для руководителей среднего звена.....	59
4.2.3 Рекомендуемые ключевые показатели эффективности для исполнителей.....	60
4.3 Ключевые показатели эффективности маркетинговых сайтов.....	62
4.3.1 Рекомендуемые KPI для высших руководителей.....	62
4.3.2 Рекомендуемые ключевые показатели эффективности для управленцев среднего звена.....	65
4.3.3 Рекомендуемые ключевые показатели эффективности для исполнителей.....	67
4.4 Ключевые показатели эффективности сайтов поддержки клиентов	68

4.4.1 Рекомендуемые KPI для высшего руководства.....	69
4.4.2 Рекомендуемые ключевые показатели эффективности для руководителей среднего звена.....	70
4.4.3 Рекомендуемые ключевые показатели эффективности для исполнителей.....	71
Вместо заключения.....	74
ССЫЛКИ.....	75