

Ключові показники ефективності (KPIs) в логістиці

Корисним способом вимірювання ефективності є встановлення показників для ключових аспектів логістичної діяльності з метою оцінки успішності поточного процесу або конкретної діяльності.

Ключові показники ефективності (КПЕ) - це кількісні показники ефективності для ключових видів діяльності, якими керує організація або команда. Вони включають всі види діяльності, необхідні для забезпечення безперервного функціонування операції.

KPI складається з наступних елементів:

- **Визначена метрика** - Все, що організація вирішує вимірювати, є метрикою. Є деякі метрики, які організація або команди класифікують як «ключові», саме вони стають KPI.
- **Поточне значення** - Поточне значення метрики, що відхиляється, коли вона вимірюється в будь-який момент часу.
- **Цільове значення** - Цільове значення. Це мінімальне або максимальне бажане значення для визначеної метрики.
- **Одиниця виміру** - Одиниця виміру, яку організація обирає для перегляду та відстеження діяльності.
 - Число – фіксоване число, яке вказує на цільову кількість - Приклад: Кількість бенефіціарів, які отримують товари.
 - Відсоток - вимір діяльності у відсотках від цілого - Приклад: % замовлень, доставлених вчасно.
 - Ставка - вимір діяльності у порівнянні з іншим числом - Приклад: вартість у доларах за метричний тоннаж, що зберігається.

Вся інформація, необхідна для розуміння одиниць виміру KPI, має бути зрозумілою для всіх учасників, а коли вимірюються дві або більше змінних, це має бути чітко визначено.

Шляхом встановлення KPI *визначаються ключові* сфери втручання, використовуючи заздалегідь визначену метрику (а також цільове значення), щоб *визначити* як ця *ключова* сфера *функціонує*. Отже, KPI використовуються для вимірювання рівня ефективності організації та її відповідних команд і відділів. KPI часто називають «показниками здоров'я», оскільки вони відображають життєво важливі показники та надають попереджувальні сигнали, коли показники є незвичними.

Вибір правильних показників

Тоді як відповідні показники ефективності створюють основу для прийняття обґрунтованих рішень, неналежні показники можуть спотворити висновки та негативно вплинути на ефективність, маскуючи критичні проблеми та тривожні сигнали. Хороші метрики мають кілька відмінних характеристик:

- Вони безпосередньо пов'язані з цілями та стратегіями.
- Вони мають бути зрозумілими, але не занадто визначальними.
- Вони мають бути змістовними.
- Вони різняться залежно від місця розташування та сегментів клієнтів.
- Вони забезпечують швидкий зворотній зв'язок.

Одним з найбільш повних показників є відсоток замовлень, доставлених повністю, вчасно і без помилок (DIFOT).

Вчасно	Замовлення, отримані не пізніше зазначеної дати
Повністю	Замовлення укомплектовані за кількістю
Без помилок	Замовлення укомплектовані належною документацією, маркуванням, без пошкоджень товарів або упаковки

Однак існує ціла низка інших прикладів ключових індикаторів. Їх вибір буде залежати від конкретних потреб організації в моніторингу. Наступний список не є вичерпним:

- Інформація, доступна для користувачів (позиції, терміни виконання, статус замовлення тощо).
- Час відповіді (підтвердження замовлення, запити тощо).
- Кількість претензій та повернутих товарів.
- Кількість дефіцитних запасів.
- Кількість відкладених позицій.
- Середній час виконання замовлення.

Запропоновані KPI для моніторингу логістики

Ланцюг постачання	Загальна кількість рамових/довгострокових угод.
	% проєктів з виконаними планами закупівель.
	Загальна кількість працівників, відповідальних за підписання запиту.
	Середньомісячний прогноз логістичних витрат.
Закупівлі	% натуральної пожертви з посиланням на джерело пожертви.
	Загальна кількість запитів за місяць.
	% запитів, представлених на спеціальних регулярних зустрічах.
	% правильно заповнених заявок з достатніми технічними специфікаціями.
	% процесів прямих закупівель, які відповідають вимогам та правильно архівуються.
	% погоджених процесів, які відповідають вимогам та правильно архівуються.
	Середній час, необхідний для працювання та завершення тендеру.
	% замовлень, виконаних вчасно.
	Загальна сума щомісячних витрат.

Транспорт та доставка	% Своєчасної доставки.
	% предметів, пошкоджених під час перевезення.
	% предметів, втрачених під час перевезення.
	Середня вартість за кг/м ³ .
	Середня вартість за кілометр.
	Загальна кількість перевезеного вантажу за період часу (кг/м ³).
	Середній термін доставки в днях.
	% точних доставок (відправлених/отриманих).
	% переміщень без актів приймання-передачі.
Запаси	Вартість м ² критої складської площі.
	% запасів, втрачених через крадіжки, псування або пошкодження.
	Кількість відсутніх запасів на складі за місяць.
	Середній % площі в м ² , що використовується за місяць / Середній показник в м ³ , що використовується за місяць.
	Середній час відпуску товарів на складі після отримання замовлення.
	Кількість обробок від шкідників на місяць.
	Середня температура / Середня вологість.
	Кількість попереджень про зміну температури.
	% невикористаних запасів (з непередбачених обставин або більше двох років/проектів).
	% продукції, що не була пошкоджена або не відповідала специфікації при отриманні на об'єкті.
Управління автопарком	Загальна кількість транспортних засобів
	% пересування, запланованого заздалегідь
	Загальна кількість тренінгів для водіїв
	% робочих годин, коли транспортні засоби повністю заброньовані
	% транспортних засобів з необхідними інструментами
	% правильно заповнених бортових журналів транспортних засобів
	Загальна кількість технічних обслуговувань на один автомобіль за місяць
	Середня витрата пального (л/км) на автомобіль за місяць
	% задоволених транспортних запитів від потреби
	% транспортних засобів, що відповідають стандартам механічних характеристик та безпеки
	% витрат на паливо та оренду/власність, передбачених бюджетом
Обладнання	% правильно кодованого та маркованого обладнання
	Загальна кількість одиниць обладнання
	% обладнання, що використовується
	Кількість старого/застарілого/несправного обладнання, утилізованого відповідно до політики організації

Інформаційно-комунікаційні технології	Середня кількість резервних копій, зроблених за місяць
	Загальні витрати на зв'язок на місяць
	% пересувань без покриття протягом частини поїздки
	% комп'ютерів з офіційною ліцензією програмного забезпечення
Енергія	Загальна необхідна потужність
	Середня кількість годин без електроенергії
	Кількість наявних систем резервного живлення
	Середнє обслуговування резервного живлення на місяць
	Загальна вартість електроенергії
	% обладнання, що живиться стабільною напругою
	% встановлення належного заземлення