

## **Financieel:**

### **KSF: Kosten beheersen**

KPI-naam: kostenbeheersing

Beschrijving: kosten huidig jaar – begroot

Norm: Kostenbesparing van 2%

Tijdsgebonden: 1 jaar

Frequentie: Per maand

Eigenaarschap: Operations

### **KSF: Groei van aantal verkooporders**

KPI-naam: omzetgroei

Beschrijving: In € meer omzet verkregen t.o.v. vorig jaar

Norm: 5% meer omzet door meer verkooporders

Tijdsgebonden: 1 jaar

Frequentie: Per maand

Eigenaarschap: Verkoop

## **Klant:**

### **KSF: Grotere naamsbekendheid**

KPI-naam: Naamsbekendheid door online promotie (merkbekendheid)

Beschrijving: Klanten dienen bij bestelling aan te geven hoe ze SmartMirror gevonden hebben. Op basis van de data wordt gekeken hoeveel klanten het merk kennen door online promotie. Doel: Het merk bekender maken onder de mensen

Norm: Minimaal 25 klanten per maand komen uit online promotie

Tijdsgebonden: 1 jaar

Frequentie: Per maand

Eigenaarschap: Marketing

### **KSF: Uitstraling van betrouwbaarheid**

KPI-naam: Minder totaal aantal klachten

Beschrijving: Minder klachten door een betrouwbaarder product en een beter leverproces

Norm: 5% minder klachten

Tijdsgebonden: 1 jaar

Frequentie: Per maand

Eigenaarschap: klantenservice

### **KFS: klanttevredenheid**

KPI: Leverproces gerelateerde klachten

Beschrijving: aantal klachten voortvloeiend uit het leverproces

Norm: 5% minder klachten

Frequentie: Maandelijks actuele cijfers

Eigenaarschap: Customer Service

KPI: Herhaalaankopen

Beschrijving: zelfde aankopen op hetzelfde factuuradres

Norm: 2% van de verkopen moet op hetzelfde adres zijn

Tijdsgebonden: in een tijdsbestek van 2 jaar

Frequentie: Elk jaar wordt vergeleken met vorig jaar

Eigenaarschap: Sales / administratie

### **Intern:**

#### **KSF: Minder verzuim**

KPI-naam: Verzuim

Beschrijving: Minder onnodige verzuim

Norm: 2% minder verzuim

Tijdsgebonden: 1 jaar

Frequentie: Per maand

Eigenaarschap: HRM

#### **KSF: Efficiëntere processen**

KPI: verkorten procesdoorlooptijd

Beschrijving: Gemiddelde levertijd van vier dagen. = afwijking orderacceptiedatum t.o.v. leverdatum

Norm: <4 dagen

Tijdsgebonden: realisatie binnen 2 jaar

Frequentie: per jaar

Eigenaarschap: De verkoopafdeling is verantwoordelijk voor het verkoopproces. De inkoopafdeling is verantwoordelijk voor het inkoopproces. Het magazijn is verantwoordelijk voor het magazijnproces.

HRM is verantwoordelijk voor het personeelsproces. Marketing is verantwoordelijk voor het marketingproces. R&D is verantwoordelijk voor het ontwikkelingsproces. De directie is verantwoordelijk voor de bestuurlijke processen. De administratie is verantwoordelijk voor de administratieve processen en het begin van de serviceproces.

### **Leer & groei:**

#### **KSF: Verbeteren van product (productinnovatie)**

KPI-naam: Productoptimalisatie

Beschrijving: Minder producten teruggestuurd krijgen door een beter product.

Norm: 10% minder recall producten

Tijdsgebonden: 1 jaar

Frequentie: Per maand

Eigenaarschap: R&D

#### **KSF: Winst vergroten door cursussen aan personeel (bekwaamheid personeel)**

KPI-naam: omzet uit cursussen

Beschrijving: Cursus investering / omzet \* 100%

Norm: de omzetgroei vanuit cursussen moet 5% zijn

Tijdsgebonden: Dit moet gerealiseerd worden binnen een jaar

Frequentie: Elke maand wordt de voortgang bepaald

Eigenaarsschap: Sales