

A2.1 Včasnost vyřizení stížnosti zákazníka

Identifikace projektu	
Zákazník:	Dopravní podnik, a.s.
Projekt:	Zavedení systému pro hodnocení výkonnosti procesů
Autor DS:	Pavel Zrzavý

Systemizace KPI	
Kód KPI:	DP_KPI_A2.1
Název KPI:	Včasnost vyřizení stížnosti zákazníka
Stručný popis cíle KPI:	KPI slouží pro měření efektivity procesu vyřizování zákaznických stížností. Měří se čas, který uplyne od nahlášení stížnosti pracovníkovi DP, a.s., pověřenému evidencí a vyřizováním stížností do jejího vyřešení právníkem s cílem posouzení časového faktoru průběhu procesu. Kvalitativní sledování procesu je zajištěno KPI A1.2 Kvalita vyřizených žádostí
Kategorie:	Měří se: <input checked="" type="checkbox"/> výkonnost procesu <input type="checkbox"/> stav produktu Reportuje se v: <input checked="" type="checkbox"/> dashboardu <input checked="" type="checkbox"/> procesní mapě Hodnotí se: <input type="checkbox"/> Produktivita <input type="checkbox"/> Kvalita <input checked="" type="checkbox"/> Včasnost
Systémové umístění KPI:	Měření efektivity práce -> Administrativa
Vlastník procesu:	Ředitel úseku

A2.1 Včasnost vyřízení stížnosti zákazníka

Pravidla reportingu	
Periodicita:	Výchozí měsíčně, volitelně čtvrtletně a týdně
Počátek reportingu:	1.9.2008
Specifické podmínky pro reporting:	Čtvrtletní tisková verze pro Zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených žádostech
Osoba zodpovědná za reporting:	Sekretářka - stížnosti

Kalkulace I.	
Popis kalkulace KPI:	Uvažující se datумы a časy přijetí žádosti a datумы a časy jejího vyřešení. Datum a čas vyřešení žádosti se odečte od data a času přijetí žádosti (se zohledněním pouze pracovních dní a časů). Tato hodnota se vztáhne k prahové hodnotou; hodnota KPI je rovna podílu měření s podprahovým výsledkem ku všem měřením.
Jednotky KPI:	Dny, interně hodiny (zaokrouhlováno nahoru)
Kalkulace průměru:	12 měsíční průběžný průměr (rolling avg.)
Cíl a prahové hodnoty:	Cílová hodnota je třicet (30) dní neboli 720 hodin nebo méně. Je-li hodnota KPI menší nebo rovna cílové hodnotě, je KPI splněno (zelený stav). Je-li hodnota KPI větší než cílová hodnota, KPI není splněno (červený stav).
Trend a prahové hodnoty:	Trend je vzrůstající, klesne-li hodnota KPI o 5% a více oproti předchozímu období. Trend je klesající, stoupne-li hodnota KPI o 5% a více oproti předchozímu období. Trend je stabilní, pokud se hodnota KPI změní o méně než 5% kterýmkoli směrem oproti předchozímu období.

A2.1 Včasnost vyřízení stížnosti zákazníka

Zdroje dat	
Databáze/Schéma:	Databáze KNIHA_STIZNOSTI
Zdrojové tabulky a primární klíče:	Tabulka STIZNOST[1], primární klíč id_stiznost [2]

Kalkulace II.	
Algoritmus kalkulace KPI:	KPI Value Calc. Algorithm: <code>SELECT (SELECT COUNT(stiznost_id) FROM STIZNOST WHERE sent_date <= (received_date + 30) AND TO_CHAR(date,'YYYY-MM') = ? ###) / (SELECT COUNT(stiznost_id) FROM STIZNOST WHERE TO_CHAR(end_date,'YYYY-MM') = ? ###) * 100 FROM DUAL</code>
Kalkulace ostatních datasetů:	<code>SELECT COUNT([2]) FROM [1] WHERE sent_date BETWEEN TO_CHAR(start_date,'YYYY-MM') AND TO_CHAR(end_date,'YYYY-MM')</code>

A2.1 Včasnost vyřízení stížnosti zákazníka

Filtrování dat	
Business Object a BO Sloupec:	Business objektem je každá jednotlivá obdržená stížnost, sloupec id_stiznost
Časový odkaz a sloupec:	Rozhodný ukazatel pro časové hledisko je datum a čas vyřešení stížnosti.
Jiné filtry:	Další možné filtry jsou: Místo stížnosti; Jméno stěžovatele; Typ stížnosti; Předmět stížnosti; Pracovník (pracovník, který zadosť řešil)
Drilldown	
Cíl drilldownu a jeho sloupce:	Cílem drilldownu je analyzovat, kteří pracovníci jsou při řešení stížnosti pomalí, kde dochází k častým prodlevám nebo obecně kde jsou pomalu řešeny žádosti. Sloupce pro drilldown: id_stiznost, id_utvaru, date_receive, end_date, address, resp_employee
Metoda drilldownu:	Standardní

A2.1 Včasnost vyřizení stížnosti zákazníka

Příklad reportingu I. - Graf

