

Voorbeeld KPI's

Hieronder vind je een aantal voorbeeld-KPI's die inzicht bieden in het niveau van digitale adoptie binnen de organisatie. Deze KPI's richten zich op de prestaties van systemen, het gebruik en de acceptatie van technologie, en de impact daarvan op efficiëntie en productiviteit.

1. Systeembeschikbaarheid en uptime

- Definitie: Het percentage van de tijd dat systemen en technologieën beschikbaar zijn voor gebruik.
- Doel: Hoge beschikbaarheid duidt op betrouwbare technologie-infrastructuur.
- Formule: $(\text{Tijd zonder downtime} / \text{Totale tijd}) \times 100$

2. Percentage gebruikersadoptie

- Definitie: Het percentage medewerkers dat actief gebruik maakt van nieuwe technologieën of systemen.
- Doel: Hoge adoptie wijst op effectieve integratie van technologie in werkprocessen.
- Formule: $(\text{Aantal actieve gebruikers} / \text{Totaal aantal medewerkers}) \times 100$

3. Gemiddelde responstijd van systemen

- Definitie: De gemiddelde tijd die een systeem nodig heeft om te reageren op een gebruiker of verzoek.
- Doel: Kortere responstijden verbeteren de gebruikerservaring en de efficiëntie.
- Formule: $\text{Totale responstijd} / \text{Aantal verzoeken}$

4. Systeemfouten of Storingen

- Definitie: Aantal keren dat een systeem of technologie faalt of uitvalt.
- Doel: Een lager aantal systeemfouten geeft aan dat de technologie betrouwbaar is en goed functioneert.
- Formule: $\text{Aantal storingen per maand of kwartaal}$

5. Kosten per Transactie of Actie

- Definitie: De gemiddelde kosten die worden gemaakt per transactie of actie die door technologie wordt ondersteund.
- Doel: Het optimaliseren van processen en technologie om kosten te verlagen.
- Formule: $\text{Totale kosten van technologie} / \text{Aantal verwerkte acties}$

6. Efficiëntieverbetering door Automatisering

- Definitie: Het percentage van processen dat is geautomatiseerd en de impact op de operationele efficiëntie.
- Doel: Hogere automatisering betekent vaak een hogere efficiëntie en lagere arbeidskosten.
- Formule: $(\text{Aantal geautomatiseerde processen} / \text{Totaal aantal processen}) \times 100$

7. Opleidings- en Supportkosten per Gebruiker

- Definitie: De kosten die nodig zijn voor het trainen en ondersteunen van gebruikers in nieuwe technologieën.
- Doel: Lagere kosten duiden op een effectiever implementatie- en trainingsprogramma.
- Formule: $\text{Totale opleidings- en supportkosten} / \text{Aantal gebruikers}$

8. Tijd om een probleem op te lossen (MTTR – Mean Time to Repair)

- Definitie: De gemiddelde tijd die nodig is om een systeemfout of probleem op te lossen.
- Doel: Snellere oplostijden verbeteren de algehele efficiëntie en minimaliseren downtime.
- Formule: Totale oplostijd / Aantal incidenten

9. Gebruik van Data-analysetools

- Definitie: Het percentage medewerkers dat gebruik maakt van data-analysetools om bedrijfsbeslissingen te ondersteunen.
- Doel: Effectief gebruik van data-analysetools kan besluitvormingsprocessen verbeteren.
- Formule: (Aantal medewerkers die data-analyse tools gebruiken / Totaal aantal medewerkers) x 100

10. Compliance en Beveiligingsincidenten

- Definitie: Aantal keren dat er beveiligingsincidenten of non-compliance problemen zijn gerapporteerd.
- Doel: Vermijden van beveiligingsrisico's en het waarborgen van naleving van wet- en regelgeving.
- Formule: Aantal incidenten per maand of kwartaal

11. Gebruik van Cloud-technologie en Integraties

- Definitie: Het percentage systemen en applicaties dat is geïntegreerd met cloud-oplossingen.
- Doel: Een hoger gebruik van cloud-oplossingen kan flexibiliteit en schaalbaarheid bevorderen.
- Formule: (Aantal systemen geïntegreerd met cloud / Totaal aantal systemen) x 1

12. Innovatie- en Ontwikkelingssnelheid

- Definitie: De snelheid waarmee nieuwe technologische oplossingen worden ontwikkeld of bestaande systemen worden geüpgraded.
- Doel: Snelle innovatie kan bijdragen aan de concurrentiepositie van de organisatie.
- Formule: Aantal nieuwe technologieën of upgrades per kwartaal

13. Gebruikerservaring (UX) Score

- Definitie: De algehele tevredenheid van de gebruikers met de gebruikte technologieën, gemeten via enquêtes of feedbacksystemen.
- Doel: Een hogere score betekent dat de technologie goed is afgestemd op de behoeften van de gebruikers.
- Formule: Gemiddelde tevredenheidsscore uit enquêtes of feedback

14. ROI van Technologische Investeringsen

- Definitie: Het rendement op de investering voor technologie-projecten, gebaseerd op de besparingen of extra inkomsten die de technologie genereert.
- Doel: Een positieve ROI toont aan dat technologie-investeringen effectief zijn.
- Formule: (Winst uit technologie-investering - Kosten van investering) / Kosten van investering x 100

15. Medewerkerstevredenheid met Technologie

- Definitie: Hoe tevreden medewerkers zijn met de technologie die ze dagelijks gebruiken.
- Doel: Tevreden medewerkers zijn vaak productiever en meer betrokken.
- Formule: Gemiddelde tevredenheidsscore uit medewerkersenquêtes over technologie