

IPMP华鼎维赢项目管理精彩案例分析衡量绩效指标

产品名称	IPMP华鼎维赢项目管理精彩案例分析衡量绩效指标
公司名称	华鼎维赢（北京）项目管理咨询有限公司
价格	1.00/1
规格参数	1:1 1:1 1:1
公司地址	北京市海淀区中关村南大街1号北京友谊宾馆
联系电话	13671081718

产品详情

对于生活中的每一个小细节，都可能会学到项目管理，不知道你是否也注意过，或者在不知不觉中已经应用了项目管理的头脑呢？

投资回报率——（净收益/成本）× 100用于评估项目投资（和项目管理投资）恰当的公式是净收益除以成本。将结果乘以100，可以确定每一美元投资获得回报的比率。该指标的关键是反映能收集到并用于衡量净收益的每一数据单位的美元价值。收益可以源自多种措施，包括贡献利润、节约成本、提高产出数量来增加美元值，以及提高质量产生前三项结果。成本可能包括设计与开发成本和（或）项目维护或项目管理改进计划成本、资源成本、交通和费用成本、培训成本、日常开支等。

生产率生产率是指每单位投入的产出量。生产率指标反映的是人员和其他组织的投入是否物有所值。通常资源与人有关，但并非总是如此。将组织间生产率衡量标准化的一个直接方式是把员工人均业务收入作为关键测量指标。员工人均营收除以员工满负荷的人均工资得出一个比率，该比率就是整个组织的员工人均“生产率”。其他生产率测量指标可能是员工人均完成项目数量、员工人均编码行数等。选择正确生产率测量指标的关键在于测量的产出（生产率比率的分子部分）对组织客户是否有价值。

质量成本——质量成本/实际成本质量成本是指由于产品或服务一开始就未能达到标准而使企业产生的损失。它包括因流程缺陷导致交付的产品或服务不符合规范或未达到期望而产生的全部劳动、材料和间接成本。这些成本还将包括检验、返工、重复工作、报废、换货和退款、投诉、客户流失、声誉受损。

成本绩效——挣值/实际成本成本绩效指数（Cost Performance Index, CPI）用于衡量成本效率。该指数的计算方法是实际执行工作价值（挣值）除以完成挣值所花的实际成本。能够准确预测成本绩效可以让组织在分配资本、减少财务风险、降低资金成本方面更有信心。CPI标准差是一个更好的测量指标，它可以显示预算估算的准确性。

进度绩效——挣值/计划价值进度绩效指数（Schedule Performance Index, SPI）是总的原批准持续时间与总的项目终持续时间之比。能够准确预测进度有助于估算上市时间。SPI标准差是一个更好的测量指标，

它可以显示进度估算的准确性。

客户满意度——1~100分客户满意意味着客户的期望得到了满足。这要求既符合规定（项目必须实现预计产出），又要适用（提供的产品或服务必须满足实际需要）。客户满意度指数包括客户的购买/使用行为等硬性指标和客户意见或感受等软性指标。根据每个指标在决定客户整体满意度和购买/使用行为方面的重要性，来确定各指标的权重。指标包括：老客户和流失客户（30%）、从现有客户获得的收入（15%）、市场份额（15%）、客户满意度调查结果（20%）、投诉/退货（10%），以及具体项目调查（10%）。

周期时间有两种类型的周期时间——项目周期和流程周期。项目生命周期指一个项目的开始到结束。周期时间指完成项目生命周期所花的时间。周期时间指标以标准绩效为基础。也就是说，相似类型项目的周期时间，可以用标杆法确定一个标准的项目生命周期时间。测量周期时间，也意味着要测量完成项目生命周期中每程所需的时长。周期时间越短，组织投资回报越快。所有项目总周期时间越短，组织可以完成的项目数量越多。

需求绩效满足需求是项目管理成功的关键因素之一。衡量这个因素需要制定合适的指标，这意味着解决方案要完全满足需求。需求绩效指数可以衡量项目结果满足需求的程度。可能衡量的需求类型包括功能性需求（产品必须执行或必须采取的行动）和非功能性需求（产品必须具备的特性，如可用性、性能等）。通常需求的描述落实到书面一段时间后才能确定适配标准。确定适配标准时，要仔细检查需求，确定量化标准能好地反映使用者的需求意图。

员工满意度员工满意度指数（employee satisfaction index, ESI）将会提供一个数值，反映员工士气水平。ESI由软性指标和硬性指标混合而成，根据每种指标在预测员工满意度水平方面的重要程度确定指标权重。ESI应该包括以下指标（百分比代表权重）：环境调查结果（等级薪酬、成长机会、工作压力水平、总体工作氛围、高管推行组织价值观的程度、福利、工作负荷、监管能力、沟通开放度、物理环境/人体工程学、信任）（35%）、焦点小组（收集有关调查项的深层信息）（10%）、投诉/抱怨率（10%）、压力指数（20%）、自愿离职率（15%）、缺勤率（5%）和调任申请率（5%）。

10与战略业务目标保持一致大多数项目管理测量指标的标杆是项目管理效率——把项目做好。但也需要一个测量指标来确定你是否在从事正确的项目。“项目与战略业务目标的一致性”就是这样一个测量指标。通过适当结合对项目管理专业人员、业务部门经理和高管的调查来确定该指标。用李克特量表从1到10对描述进行打分：项目符合战略业务目标。

华鼎维赢负责IPMP考点授予和培训基地建设。华鼎维赢为中国企业的“走出去”战略提供了更为便捷和经济的专业保障。