

## 育碁提供的績效指標庫內容範例

### Customer service 績效指標庫 / 範例

編號	名稱	描述	單位	公式	方向
CS_1	來電平均等候時間	來電平均等候時間	時間 / 秒數	所有來電等候時間加總 / 所有來電數	-
CS_2	等候時間	某百分比的客戶其等候時間不超過某特定時間即可被服務·例如 80%的電話在 20 秒內接聽或 95%的電話在 15 秒內應答等	百分比	[某特定時間內獲服務的客戶聯絡數] / [總客戶聯絡數] 以電話服務 20 秒內接聽為例：[20 秒內接聽的客戶來電數] / [所有客戶來電數]	-
CS_3	客戶來電放棄率		百分比	(放棄的電話數 / 進電話系統等候的總電話數)*100%	-

### Human Resources 績效指標庫 / 範例

編號	名稱	描述	單位	公式	方向
HR_1	職缺平均天數 (非管理職)	職缺平均天數 (非管理職)	時間 / 天數 (每年)	每個職缺從職缺開始到人員報到的加總天數 / 職缺數	
HR_2	職缺準時提供性	新雇員工報到時間與職缺報出需求時間差異天數	時間 / 天數	( Total_Days_Deviation_from_Need-By_Date / Offers.Accepted ) 差異總天數 / 報到人數	-
HR_3	錄取轉換率	公司給予錄取通知與真正報到任職的人數比率	百分比	報到任職的人數 / 通知錄取的人數 * 100%	+

### Manufacture, R&D, Maintenance 績效指標庫 / 範例

編號	名稱	描述	單位	公式	方向
MRM_1	研發與製造平均週期	提出每代新產品推出的時間差距	天數	推出本代新產品與上一代新產品的時間差距	-
MRM_2	每人研發費用		金額 / 元	公司研發費用 / 平均員工數	-
MRM_3	新技術的成功頻率		百分比	研發成功技術 / 研發專案數 * 100%	+

### Procurement, Suppliers, Outsou 績效指標庫 / 範例

編號	名稱	描述	單位	公式	方向
PSO_1	緊急採購的費用差額		金額	緊急採購所花費的費用 - 該物料正常採購的費用	-
PSO_2	停工斷料影響工時	受斷料影響而停工的人員數量及因斷料影響而停工的時間	小時	停工人員 * 停工工時	-
PSO_3	缺料次數		數量		-