























# Цель «Повышение удовлетворенности клиентов»



## Отчет

Период: с 01.01.2020 по 31.12.2020























Перспектива стратегической карты: Клиенты



### Оценки достижения цели

Статус	Период	Оценка достижения	Индикатор
	Январь 2020	66,667%	
	Февраль 2020	75%	
	Март 2020	100%	
	Апрель 2020	83,333%	
	Май 2020	58,333%	
	Июнь 2020	83,333%	
	Июль 2020	75%	
	Август 2020	83,333%	
	Сентябрь 2020	58,333%	
	Октябрь 2020	108,333%	
	Ноябрь 2020	100%	

Статус	Период	Оценка достижения	Индикатор
	Декабрь 2020	91,667%	

## Показатели достижения цели

№	Название	Единица измерения	Целевое значение	Целевая дата	Значения за период				
					Статус	Период	План	Факт	Индикатор
1.	Процент недовольных клиентов	%	2	01.01.2022		Январь 2020	3	7	
						Февраль 2020	3	6	
						Март 2020	3	3	
						Апрель 2020	3	5	
						Май 2020	3	8	
						Июнь 2020	3	5	
						Июль 2020	3	6	
						Август 2020	3	5	
						Сентябрь 2020	3	8	
						Октябрь 2020	3	2	
						Ноябрь 2020	3	3	

№	Название	Единица измерения	Целевое значение	Целевая дата	Значения за период				
					Статус	Период	План	Факт	Индикатор
						Декабрь 2020	3	4	

### Причинно-следственные связи цели

#### Влияет на достижение целей

№	Название	Перспектива стратегической карты
1.	Сохранение клиентской базы	Клиенты

#### Зависит от достижения целей

№	Название	Перспектива стратегической карты
1.	Повышение качества проектных работ	Внутренние бизнес-процессы
2.	Своевременное выполнение проектных работ	Внутренние бизнес-процессы
3.	Своевременное выполнение пуско-наладочных работ	Внутренние бизнес-процессы

### Проекты, направленные на достижение цели

№	Название	Дата начала (факт)	Дата завершения (факт)
1.	Разработка новой методологии изучения удовлетворенности клиентов	20.01.2020	