

شاخص‌های کلیدی عملکرد به تفکیک بخش‌ها و صنایع



+9821-26760001

@Info@brs.ir



معرفی شرکت بیکران راهکار

برترین شرکت صدور گواهی در سال ۱۴۰۲

شرکت بیکران راهکار سعادت BRS، به عنوان یکی از پیشروترین شرکتهای ثبت و صدور گواهینامه‌های سیستمی و استانداردهای مدیریتی، تحت اعتبار مرکز ملی تایید صلاحیت اداره استاندارد ایران NACI، فعالیت می‌نماید. در حال حاضر، این مجموعه با دارا بودن اعتبارات حداکثری در صدور گواهینامه‌های ایزو، توانسته خود را در زمره معتبرین شرکتهای گواهی‌دهنده معرفی نماید. انجام ممیزیهای فراوان (بالغ بر ۴۰۰۰ نفر روز ممیزی سالیانه) در طی سالهای جاری و صدور گواهینامه‌های ایزو در صنایع و طبقات متنوع، همکاری با نهادها و سازمانهای معتبر دلیلی بر این ادعاست.

افزون بر اعتبارات ملی کسب شده، اخذ نمایندگی انحصاری از شرکت بین المللی BRSM در ایران، دامنه کاری این شرکت را بیش از پیش گسترده نموده است، به شکلی که در حال حاضر از محدود شرکتهایی است که تقریباً در تمامی استانداردهای ایزو و با بیشترین کدهای ممکن، توانایی ثبت و صدور گواهینامه‌های ایزو را دارد. انجام ممیزی با خلق ارزش افزوده حداکثری برای همه ذینفعان "Assessment Value Added"، از جمله مهمترین شاخصه‌هایی است که موجبات گستردگی بازار شرکت و اعتماد صاحبان کسب و کار شده است.

برخی دیگر از نقاط قوت بیکران راهکار سعادت عبارتند از:

- ثبت گواهینامه‌های در سایت IAF
- بالاترین سطح اعتبارات ملی و بین المللی
- همکاری با برندهای تجاری مشهور
- استفاده از ممیزان مجرب
- به روز رسانی دانش ممیزی
- اخذ هزینه ثبت و صدور به صورت ریالی
- ایجاد ارزش افزوده
- همکاری با بیش از ۵۰۰۰ سازمان

برخی از مهمترین خدمات این مجموعه عبارتند از:

• ممیزی و ثبت و صدور گواهینامه بین المللی سیستمهای مدیریت ISO از مراجع معتبر بین المللی و مورد تأیید مراجع قانونی ایران.

• ممیزی و ثبت و صدور گواهینامه‌های محصول (TSE-GOST-EMARK-CE , ...) از مراجع معتبر بین‌المللی

• ممیزی و ثبت و صدور گواهینامه‌های زنجیره مواد غذایی

• انجام خدمات آزمایشگاهی و بازرسی

• تالیف، ترجمه و نشر استانداردها و مطالب علمی تخصصی و مدیریتی

• برگزاری دوره‌های آموزشی سیستمی و تخصصی

• ارائه خدمات مشاوره مهندسی و تخصصی

• اخذ نمایندگی بین‌المللی برای سازمانها

• برگزاری همایشها و سمینارهای علمی و تخصصی

• طراحی و تولید نرم افزار در زمینه طراحی و پیاده‌سازی اتوماسیونهای اداری و سیستمهای مدیریت

معرفی آکادمی آموزش بیکران راهکار

آکادمی آموزش BRS با استفاده از دانش روز در حوزه‌های مختلف مدیریتی و مهندسی و با بیش از ۱۵ سال سابقه مستمر در امر اشاعه دانش، خود را به عنوان شریک تحقیق و توسعه بسیاری از ذینفعان شرکت مادر معرفی نموده است. با توجه به خطمشی اصلی مجموعه و رسالت مهم آکادمی، توانسته در طی سالهای سپری شده با برگزاری دوره‌های متنوع علمی به صورت نظری و عملی، گام مهمی را در تسهیم علم و ارتقای آگاهی بردارد.

همکاری با نخبگان اجرایی سیستمهای مدیریت و اساتید شهیر دانشگاهی، باعث اثربخشی بالاتر دوره‌های برگزار شده و استقبال چشمگیر از دوره‌های آموزشی گردیده است، به گونه‌ای که بسیاری از دوره‌های برنامه‌ریزی شده، در دفعاتی بالاتر از برنامه اولیه مورد درخواست واقع میگردند و یا به درخواست برخی از سازمانها به صورت موردی و اختصاصی برای آن سازمان مورد نظر طراحی و اجرا میگردند.

یکی از مهمترین دلایل برگزاری بیش از ۷۰۰۰ نفر ساعت آموزش را می‌توان به ارزش بالای مدارک صادره توسط این آکادمی مربوط دانست و از طرفی همکاری‌های مشترک با سازمانهای معظمی چون سازمان فنی و حرفه‌ای، مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، اداره استاندارد و تحقیقات صنعتی، دانشگاههای معتبر و ... نیز توانسته جایگاه بالایی برای این آکادمی در میان علاقمندان باز نماید.

از مهمترین نقاط قوت این آکادمی میتوان به موارد زیر اشاره نمود:

- ارایه مدارک ملی و بین المللی
- همکاری با سازمانهای معتبر در صدور گواهینامه‌های مشترک
- استفاده از اساتید مجرب
- استفاده از خدمات کمک آموزشی مناسب
- استفاده از دانش روز
- برگزاری دوره های حضوری و آنلاین همزمان
- برگزاری تورهای آموزشی
- برگزاری دوره‌های آموزشی در محل سازمانها

معرفی انتشارات بیکران راهکار

انتشارات بیکران راهکار به‌عنوان بخش دانشی و تخصصی گروه بیکران راهکار سعادت، فعالیت خود را با هدف توسعه فرهنگ یادگیری، انتقال دانش کاربردی و حمایت از تولید محتوای تخصصی در حوزه‌های مدیریت، کسب‌وکار، بازاریابی، منابع انسانی و تحول سازمانی آغاز کرده است.

ما بر این باوریم که دستیابی به توسعه پایدار و تحول در سازمان‌ها، بدون تکیه بر منابع علمی روزآمد و کاربردی ممکن نیست. از این رو، رسالت اصلی انتشارات بیکران راهکار، فراهم‌سازی دسترسی مدیران، کارشناسان، دانشجویان و علاقه‌مندان به محتوای معتبر، بومی‌سازی‌شده و منطبق با نیازهای واقعی فضای کسب‌وکار ایران است.

در همین راستا، محورهای فعالیت ما عبارت‌اند از:

- انتشار آثار تألیفی اساتید، پژوهشگران و متخصصان داخلی با تمرکز بر کاربردپذیری و انتقال تجربه؛
- ترجمه منابع معتبر بین‌المللی از جمله استانداردهای فنی و سیستمی با رعایت بالاترین استانداردهای علمی و زبانی؛
- تولید کتاب‌ها، راهنماها، جزوه‌های آموزشی و بسته‌های یادگیری تخصصی برای مدیران اجرایی، تیم‌های سازمانی و مراکز آموزش حرفه‌ای؛
- حمایت از نویسندگان جوان و پژوهش‌های نوآورانه که به توسعه علمی فضای مدیریت و کارآفرینی کمک می‌کنند.

ما در انتشارات بیکران راهکار تلاش می‌کنیم تا دانش، نه صرفاً به‌عنوان مجموعه‌ای از اطلاعات، بلکه به‌مثابه ابزاری برای تصمیم‌سازی بهتر، حل مسئله و توانمندسازی حرفه‌ای در اختیار مخاطبان قرار گیرد. هویت ما بر پایه ارزش‌هایی چون اعتبار علمی، کیفیت محتوا، نگاه کاربردی و توسعه‌گرایی شکل گرفته و هدف نهایی‌مان خلق بستری پویا برای نشر دانش و تأثیرگذاری بر آینده مدیریت کشور است.

انتشارات بیکران راهکار، پلی است میان دانش و عمل، میان آگاهی و اقدام؛ با ما بیاموزید تا بهتر بسازید.

راههای ارتباطی با مجموعه

صندوق پستی: تهران، ۱۹۳۹۵۱۸۳۹

تلفن: ۰۲۱۹۲۰۰۱۳۲۰

www.brs.ir admin@brs.ir

فهرست

۲.....	معرفی شرکت بیکران راهکار
۴.....	معرفی آکادمی آموزش بیکران راهکار
۵.....	معرفی انتشارات بیکران راهکار
۸.....	شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPIs) چه هستند؟
۹.....	KPIها بر اساس رشته (Discipline)
۹.....	منابع انسانی (Human Resources)
۱۲.....	مالی (Financial)
۱۶.....	خدمات مشتری (Customer Service)
۱۷.....	بازاریابی (Marketing)
۱۹.....	فروش (Sales)
۲۲.....	فناوری اطلاعات (Information Technology)
۲۵.....	KPIها بر اساس بخش (Sector)
۲۵.....	اقامت و غذا (Accommodation and Food)
۲۵.....	مدیریت بار و انبار نوشیدنی (Bar and Cellar Management)
۲۶.....	مدیریت سالن و رستوران (Front of House and Restaurant Management)
۲۶.....	مدیریت آشپزخانه (Kitchen Management)
۲۷.....	مدیریت مالی و اداری (Management of Finance and Administration)
۲۷.....	مدیریت فروش و بازاریابی به علاوه مدیریت مراسم (Sales and Marketing plus Function Management)
۲۸.....	کارکنان (Staffing)
۲۹.....	ساخت و ساز (Construction)
۳۱.....	آموزش (Education)
۳۸.....	مالی و بیمه (Finance and Insurance)
۴۲.....	بیمه (Insurance)
۴۳.....	بهداشت و درمان و خدمات اجتماعی (Healthcare and Social Services)
۴۸.....	تولید (Manufacturing)
۵۰.....	خدمات حرفه‌ای (Professional Services)

- ۵۲..... خرده‌فروشی (Retail)
- ۵۳..... حمل و نقل و انبارداری (Transportation and Warehousing)
- ۵۵..... خدمات عمومی (Utilities)
- ۵۶..... تجارت عمده‌فروشی (Wholesale Trade)

BRSN

شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPIs) چه هستند؟

شاخص کلیدی عملکرد یا KPI اصطلاحی است که در صنعت برای توصیف روشی استفاده می‌شود که با آن می‌توانیم عملکرد را اندازه‌گیری کنیم. سازمان‌ها معمولاً از KPI ها برای ارزیابی موفقیت در یک فعالیت خاص که در آن مشارکت دارند، استفاده می‌کنند. گاهی اوقات «موفقیت» بر اساس پیشرفت به سوی یک ابتکار یا هدف استراتژیک تعریف می‌شود و در مواقع دیگر، به معنای دستیابی مکرر به یک هدف عملیاتی است. چیزی که یک KPI را خاص یا متفاوت از یک معیار یا متریک ساده می‌کند این است که برای موفقیت آن فعالیت، «کلیدی» است. این موضوع به ناچار به این نتیجه می‌رسد که شاخص‌های کلیدی عملکرد، مهم و اندک هستند. اینکه چقدر اندک باشند به عوامل زیادی از جمله نوع کسب‌وکار، ماهیت فعالیت و سطح کنترل مورد نیاز بستگی دارد.

با این حال، در حالی که یک سازمان بزرگ ممکن است صدها معیار را به کار گیرد، باید تنها ده‌ها KPI داشته باشد. در بسیاری از محافل، این دیدگاه وجود دارد که هر چه تعداد KPI ها کمتر باشد، بهتر است، اما در اینجا یک تعادل وجود دارد. تعداد بسیار کم KPI منجر به اندازه‌گیری در سطحی بسیار بالا و در نتیجه، ناتوانی در تأثیرگذاری بر فعالیت و هدف نهایی می‌شود. به عنوان مثال، در حالی که «KPI افزایش سودآوری» قابل ستایش است، بدون مجموعه‌ای از ابتکارات کاملاً تعریف‌شده و KPI های بیشتر در سطوح مناسب، صرفاً یک معیار پس از وقوع رویداد است.

بنابراین، انتخاب دقیق KPI ها و داشتن ترکیب مناسبی از شاخص‌های «پیشرو» (lead) «یعنی مواردی که قبل از رویداد قابل اندازه‌گیری هستند و باور بر این است که بر رویداد تأثیر می‌گذارند، و شاخص‌های «پسرو» (lag) «یعنی مواردی که وقوع رویداد را اثبات می‌کنند، اهمیت دارد. یک روش بسیار رایج برای تدوین مجموعه مناسبی از KPI ها، استفاده از یک چارچوب مدیریتی مانند کارت امتیازی متوازن (Balanced Scorecard) است.

با این حال، با وجود اینکه رویکرد KPI باید بر چند معیار مهم تمرکز کند، فهرست معیارهای موجود در هر رشته یا صنعت بسیار بزرگ است. تعدادی KPI رایج وجود دارد، و بخش‌های بعدی این سند، مجموعه‌های اولیه‌ای را در حوزه‌های مختلف ارائه می‌دهند.

KPIها بر اساس رشته (Discipline)

منابع انسانی (Human Resources)

English KPI	KPI معادل فارسی
Actual versus budgeted cost of hire	هزینه واقعی استخدام در مقایسه با هزینه بودجه‌بندی شده
Annualized voluntary employee turnover rate	نرخ سالانه ریزش (ترک خدمت) داوطلبانه کارکنان
Annualized voluntary turnover rate	نرخ سالانه ریزش داوطلبانه
Average headcount of employees each human resources (HR) employee is caring for	میانگین تعداد کارکنانی که هر کارمند منابع انسانی مسئولیت آن‌ها را بر عهده دارد
Average interviewing costs	میانگین هزینه‌های مصاحبه
Average length of placement in months for the manager	میانگین طول دوره انتصاب (به ماه) برای مدیر
Average length of service of all current employees	میانگین سابقه خدمت تمام کارکنان فعلی
Average length of service of all employees who have separated	میانگین سابقه خدمت تمام کارکنانی که جدا شده‌اند
Average month's placement	میانگین انتصابات ماهانه
Average number of training hours per employee	میانگین ساعات آموزش به ازای هر کارمند
Average number of vacation days per employee	میانگین تعداد روزهای مرخصی به ازای هر کارمند
Average performance scores of departing employees	میانگین نمرات عملکرد کارکنان در حال ترک خدمت
Average retirement age	میانگین سن بازنشستگی
Average salary	میانگین حقوق

Average salary for all employees reporting to the selected manager	میانگین حقوق تمام کارکنان زیرمجموعه مدیر منتخب
Average sourcing cost per hire	میانگین هزینه منبع‌یابی به ازای هر استخدام
Average time employees are in same job/ function	میانگین مدت زمانی که کارکنان در یک شغل/وظیفه یکسان هستند
Average time to competence	میانگین زمان رسیدن به شایستگی
Average time to update employee records	میانگین زمان برای به‌روزرسانی سوابق کارکنان
Average training costs per employee	میانگین هزینه‌های آموزش به ازای هر کارمند
Compensation cost as a percentage of revenue	هزینه جبران خدمات به عنوان درصدی از درآمد
Contingent workers	کارکنان موقت/پیمانکاری
Employee satisfaction with training	رضایت کارکنان از آموزش
End placements	پایان انتصابات
Female to male ratio	نسبت کارکنان زن به مرد
Full-time employees (FTEs) per human resources (HR) department FTE	تعداد کارکنان تمام‌وقت (FTE) به ازای هر کارمند تمام‌وقت دپارتمان منابع انسانی
Headcount of contingent workers for the manager	تعداد کارکنان موقت زیرمجموعه مدیر
HR average years of service (incumbents)	میانگین سال‌های خدمت کارکنان فعلی منابع انسانی
HR average years of service (terminations)	میانگین سال‌های خدمت کارکنان خاتمه‌خدمت‌یافته منابع انسانی
HR department cost per FTE	هزینه دپارتمان منابع انسانی به ازای هر کارمند تمام‌وقت
HR headcount: Actual	تعداد واقعی کارکنان منابع انسانی
HR headcount: Available	تعداد در دسترس کارکنان منابع انسانی

HR to employee staff ratio	نسبت کارکنان منابع انسانی به کل کارکنان
Job vacancies as a percentage of all positions	جایگاه‌های شغلی خالی به عنوان درصدی از کل موقعیت‌ها
New hire quality	کیفیت استخدام‌های جدید
Time to fill	زمان مورد نیاز برای پر کردن موقعیت شغلی
Hiring manager satisfaction	رضایت مدیر استخدام‌کننده
Cost per hire	هزینه به ازای هر استخدام
Staffing efficiency	کارایی تأمین نیرو
Internal, external, and total headcount recruiting costs and ratios	هزینه‌ها و نسبت‌های استخدام داخلی، خارجی و کل
Number of end placements made in the reporting period for the manager	تعداد انتصابات نهایی انجام‌شده در دوره گزارش‌دهی برای مدیر
Part-time employees as a percentage of total employees	کارکنان پاره‌وقت به عنوان درصدی از کل کارکنان
Percentage of employees receiving regular performance reviews	درصد کارکنانی که به طور منظم ارزیابی عملکرد دریافت می‌کنند
Percentage of employees that are near or at max for their vacation balances	درصد کارکنانی که به سقف موجودی مرخصی خود نزدیک یا رسیده‌اند
Percentage of HR budget spent on training	درصد بودجه منابع انسانی که صرف آموزش شده است
Percentage of new hire retention	درصد حفظ و نگهداری نیروهای جدید
Ratio of internal versus external training	نسبت آموزش داخلی به خارجی
Ratio of standard level wage to local minimum wage	نسبت دستمزد استاندارد به حداقل دستمزد محلی
Return on investment (ROI) of training	بازگشت سرمایه (ROI) آموزش

Total overtime hours as a percentage of all work hours	کل ساعات اضافه کاری به عنوان درصدی از کل ساعات کاری
Training penetration rate (percentage of employees completing a course compared to all FTEs)	نرخ نفوذ آموزش (درصد کارکنانی که دوره را تکمیل کرده‌اند نسبت به کل FTE ها)
Workforce stability	ثبات نیروی کار

مالی (Financial)

English KPI	KPI معادل فارسی
Accounting costs	هزینه‌های حسابداری
Accounts payable turnover	گردش حساب‌های پرداختنی
Accounts receivable collection period	دوره وصول حساب‌های دریافتنی
Accounts receivable turnover	گردش حساب‌های دریافتنی
Actual expenses	هزینه‌های واقعی
Amount due (per customer)	مبلغ بدهی (به ازای هر مشتری)
Average customer receivable	میانگین مطالبات از مشتریان
Average monetary value of invoices outstanding	میانگین ارزش پولی فاکتورهای پرداخت نشده
Average monetary value of overdue invoices	میانگین ارزش پولی فاکتورهای سررسید گذشته
Average number of trackbacks per post	میانگین تعداد بازخوردها به ازای هر ثبت
Budget variance for each key metric	انحراف بودجه برای هر معیار کلیدی
Budgeted expenses	هزینه‌های بودجه‌بندی شده
Capital expenditures	مخارج سرمایه‌ای
Cash conversion cycle (CCC)	چرخه تبدیل وجه نقد (CCC)
Cash flow return on investments (CFROI)	بازده جریان نقدی سرمایه‌گذاری‌ها (CFROI)

Cost of goods sold (COGS)	بهای تمام‌شده کالای فروش‌رفته (COGS)
Cash dividends paid	سود سهام نقدی پرداخت‌شده
Cost per pay slip issued	هزینه به ازای هر فیش حقوقی صادر شده
Creditor days	دوره بستانکاران
Current receivables	مطالبات جاری
Cumulative annual growth rate (CAGR)	نرخ رشد مرکب سالانه (CAGR)
Cycle time for expense reimbursements	زمان چرخه بازپرداخت هزینه‌ها
Cycle time to process payroll	زمان چرخه پردازش حقوق و دستمزد
Cycle time to resolve an invoice error	زمان چرخه رفع خطای فاکتور
Cycle time to resolve payroll errors	زمان چرخه رفع خطاهای حقوق و دستمزد
Days payable	دوره پرداخت
Debtor days	دوره بدهکاران
Direct cost	هزینه مستقیم
Discounted cash flow	جریان نقد تنزیل‌شده
Earnings before interest and taxes (EBIT)	سود قبل از بهره و مالیات (EBIT)
Earnings before interest, taxes, depreciation (EBITDA)	سود قبل از بهره، مالیات و استهلاک (EBITDA)
Economic value added (EVA)	ارزش افزوده اقتصادی (EVA)
Employee available time	زمان در دسترس کارمند
Employee scheduled time	زمان برنامه‌ریزی‌شده کارمند
Employee work centre loading	بار کاری مرکز کاری کارمند
Enterprise value/ takeover value	ارزش شرکت / ارزش تملک
Expense account credit transactions	تراکنش‌های بستانکار حساب هزینه
Expense account debit transactions	تراکنش‌های بدهکار حساب هزینه

Expense account transactions	تراکنش‌های حساب هزینه
Fixed costs	هزینه‌های ثابت
Gross profit	سود ناخالص
Gross profit margin	حاشیه سود ناخالص
Indirect costs	هزینه‌های غیرمستقیم
Inventory turnover	گردش موجودی کالا
Inventory value	ارزش موجودی کالا
Invoice processing costs	هزینه‌های پردازش فاکتور
Internal rate of return (IRR)	نرخ بازده داخلی (IRR)
Market share gain comparison percentage	درصد مقایسه‌ای افزایش سهم بازار
Net change in cash	تغییر خالص در وجه نقد
Net income	سود خالص
Net present value (NPV)	ارزش فعلی خالص (NPV)
Number of invoices outstanding	تعداد فاکتورهای پرداخت نشده
Number of unapplied receipts	تعداد رسیدهای اعمال نشده
Number of past-due loans	تعداد وام‌های سررسید گذشته
Open receivables	مطالبات باز
Open receivables amount (per customer)	مبلغ مطالبات باز (به ازای هر مشتری)
Operating leverage	اهرم عملیاتی
Past-due receivables	مطالبات سررسید گذشته
Payables turnover	گردش حساب‌های پرداختنی
Payment errors as a percentage of total payroll disbursement	خطاهای پرداخت به عنوان درصدی از کل پرداخت حقوق
Percentage accuracy of financial reports	درصد دقت گزارش‌های مالی

Percentage of bad debts against invoiced revenue	درصد بدهی‌های سوخت‌شده نسبت به درآمد فاکتور شده
Percentage of electronic invoices	درصد فاکتورهای الکترونیکی
Percentage in dispute (per customer)	درصد موارد مورد اختلاف (به ازای هر مشتری)
Percentage of invoices being queried	درصد فاکتورهایی که مورد استعلام قرار گرفته‌اند
Percentage of invoices requiring special payment	درصد فاکتورهایی که نیاز به پرداخت ویژه دارند
Percentage of low-value invoices	درصد فاکتورهای کم‌ارزش
Percentage of open receivables (per customer)	درصد مطالبات باز (به ازای هر مشتری)
Percentage of payable invoices without purchase order	درصد فاکتورهای پرداختنی بدون سفارش خرید
Percentage of service requests posted via web (self-help)	درصد درخواست‌های خدماتی ثبت‌شده از طریق وب (خود-خدمتی)
Perfect order measure	معیار سفارش بی‌نقص
Quick ratio	نسبت آنی
Receivables	مطالبات (حساب‌های دریافتنی)
Receivables turnover	گردش حساب‌های دریافتنی
Return on capital employed (ROCE)	بازده سرمایه به کار گرفته‌شده (ROCE)
Sales growth	رشد فروش
Share price	قیمت سهام
Systems cost of payroll process as a percentage of total payroll cost	هزینه سیستمی فرآیند حقوق و دستمزد به عنوان درصدی از کل هزینه حقوق
Total payables	کل حساب‌های پرداختنی
Total energy used per unit of production	کل انرژی مصرفی به ازای هر واحد تولید
Total receivables	کل حساب‌های دریافتنی
Total sales	کل فروش

Unapplied receipts	رسیدهای اعمال نشده
Variable costs	هزینه‌های متغیر
Weighted days delinquent sales outstanding	میانگین موزون روزهای معوق مطالبات فروش
Weighted days delinquent sales outstanding (per customer)	میانگین موزون روزهای معوق مطالبات فروش (به ازای هر مشتری)
Weighted terms outstanding	میانگین موزون شرایط پرداخت معوق
Weighted terms outstanding (per customer)	میانگین موزون شرایط پرداخت معوق (به ازای هر مشتری)

خدمات مشتری (Customer Service)

English KPI	معادل فارسی KPI
Agent's full-time employees (FTEs) as percentage of total call center FTEs	کارمندان تمام وقت (FTE) اپراتورها به عنوان درصدی از کل FTE های مرکز تماس
Answering percentage (number of sales calls answered/total number of sales calls offered)	درصد پاسخگویی (تعداد تماس‌های فروش پاسخ داده شده / کل تماس‌های فروش دریافتی)
Average after-call work time	میانگین زمان کار پس از تماس
Average number of calls/ service request per handler	میانگین تعداد تماس/ درخواست خدمات به ازای هر اپراتور
Average queue time of incoming phone calls	میانگین زمان انتظار در صف تماس‌های ورودی
Cost per minute of handle time	هزینه به ازای هر دقیقه از زمان رسیدگی به تماس
Costs of operating call centre/ service desk	هزینه‌های عملیاتی مرکز تماس/ میز خدمت
E-mail backlog	ایمیل‌های پاسخ داده نشده انباشته
Field service technician utilization	بهره‌وری تکنسین خدمات میدانی

Hit rate (products sold compared to total received sales calls)	نرخ موفقیت (محصولات فروخته شده در مقایسه با کل تماس‌های فروش دریافتی)
Inbound abandon rate	نرخ تماس‌های ورودی رها شده
Inbound agent dialled calls	تماس‌های گرفته شده توسط اپراتور ورودی
Inbound availability rate	نرخ در دسترس بودن اپراتور ورودی
Inbound average talk time	میانگین زمان مکالمه ورودی
Inbound average wrap time	میانگین زمان جمع‌بندی تماس ورودی
Inbound call centre leads created	سرنخ‌های ایجاد شده در مرکز تماس ورودی
Inbound call centre opportunities created	فرصت‌های ایجاد شده در مرکز تماس ورودی
Inbound calls handled	تماس‌های ورودی رسیدگی شده
Inbound calls handled per agent hour	تماس‌های ورودی رسیدگی شده به ازای هر ساعت کار اپراتور
Inbound service level	سطح خدمات ورودی
Number of complaints	تعداد شکایات
Percentage of customer service requests answered in given timeframe	درصد درخواست‌های خدمات مشتری پاسخ داده شده در بازه زمانی معین
Percentage of calls transferred	درصد تماس‌های منتقل شده
Total calling time per day/week/month	کل زمان تماس در روز/هفته/ماه

بازاریابی (Marketing)

English KPI	معادل فارسی KPI
Ad click-through ratio (CTR)	نرخ کلیک (CTR) تبلیغات
Average response rates of campaigns	میانگین نرخ پاسخگویی کمپین‌ها
Brand awareness percentage	درصد آگاهی از برند

Brand consideration	لحاظ شدن برند (توسط مشتری)
Brand credibility	اعتبار برند
Brand strength	قدرت برند
Column inches of media coverage	میزان پوشش رسانه‌ای (بر اساس ستون-اینچ)
Consumer awareness	آگاهی مصرف‌کننده
Contact rate (number contacts effectively contacted / number of contacts in the target list)	نرخ تماس (تعداد تماس‌های موفق / تعداد مخاطبان در لیست هدف)
Cost per converted lead	هزینه به ازای هر سرخ تبدیل شده
Cost per lead	هزینه به ازای هر سرخ
Cost per mile (CPM)	هزینه به ازای هر هزار بازدید (CPM)
Delivery of materials	تحویل مواد (تبلیغاتی)
Effective reach	دسترسی مؤثر
Gross rating point (GRP)	نقطه رتبه‌بندی ناخالص (GRP)
Growth sustainability rate of brand	نرخ پایداری رشد برند
Leads generated	سرخ‌های ایجاد شده
Marketing budget awareness-demand ratio	نسبت بودجه بازاریابی به آگاهی-تقاضا
Marketing budget ratio (MER)	نسبت بودجه بازاریابی (MER)
Number of article placements in trade magazines	تعداد مقالات منتشر شده در مجلات تخصصی
Number of client visits	تعداد بازدیدهای مشتریان
Number of product focus groups conducted	تعداد گروه‌های کانونی محصول برگزار شده
Number of customer satisfaction surveys administered	تعداد نظرسنجی‌های رضایت مشتری انجام شده

Number of placements in trade magazines	تعداد تبلیغات در مجلات تخصصی
Number of trade shows attended / participated in	تعداد نمایشگاه‌های تجاری که در آنها شرکت شده است
Percentage of customers willing to promote your product/service	درصد مشتریانی که مایل به تبلیغ محصول/خدمت شما هستند (NPS)
Q score (a way to measure the familiarity and appeal of a brand, etc.)	امتیاز Q (روشی برای اندازه‌گیری آشنایی و جذابیت یک برند)
Response rate	نرخ پاسخگویی
Return on investment (ROI) of brand	بازگشت سرمایه (ROI) برند
Return on marketing investment (ROMI)	بازگشت سرمایه بازاریابی (ROMI)
Revenue generation capabilities of brand	قابلیت‌های درآمدزایی برند
Staying in budget	باقی ماندن در چارچوب بودجه
Target rating point	نقطه رتبه‌بندی هدف
Total cost of customer acquisition	هزینه کل جذب مشتری
Transaction value of brand	ارزش تراکنشی برند
Website click-through	نرخ کلیک وبسایت
Website hits	تعداد بازدیدهای وبسایت
Website leads generated	سرنخ‌های ایجاد شده از طریق وبسایت

فروش (Sales)

English KPI	KPI معادل فارسی
Actual calls	تماس‌های واقعی
Actual sales value versus initial bid	ارزش واقعی فروش در مقایسه با پیشنهاد اولیه
Age of sales forecast	عمر پیش‌بینی فروش

Average administrative time per sales person	میانگین زمان اداری به ازای هر فروشنده
Average deal size	میانگین اندازه معامله
Average number of activities (calls, meetings, etc.) to close a deal	میانگین تعداد فعالیت‌ها (تماس، جلسه و...) برای بستن یک معامله
Average price discount per product	میانگین تخفیف قیمت به ازای هر محصول
Average price discount per sales person	میانگین تخفیف قیمت به ازای هر فروشنده
Average revenue per product	میانگین درآمد به ازای هر محصول
Call quota	سهمیه تماس
Closed sales	فروش‌های بسته‌شده (نهایی شده)
Closing ratio	نسبت بستن معامله
Customer acquisitions costs as a percentage of sales value	هزینه‌های جذب مشتری به عنوان درصدی از ارزش فروش
Customer churn ratio	نسبت ریزش مشتری
Customer loyalty	وفاداری مشتری
Customer purchase frequency	فرکانس خرید مشتری
Customer satisfaction	رضایت مشتری
Frequency of sales transactions	فرکانس تراکنش‌های فروش
Gross margin per product	حاشیه سود ناخالص به ازای هر محصول
Gross margin per sales person	حاشیه سود ناخالص به ازای هر فروشنده
New sales person ramp-up time	زمان لازم برای به بهره‌وری رسیدن فروشنده جدید
Number of certified partners	تعداد شرکای تجاری تاییدشده
Number of deals per partner	تعداد معاملات به ازای هر شریک تجاری

Number of sales orders by FTE	تعداد سفارشات فروش به ازای هر کارمند تمام وقت (FTE)
Number of sales people meeting their quota	تعداد فروشندگانی که به سهمیه خود رسیده‌اند
Number of units sold per day/week/month/quarter/year	تعداد واحدهای فروخته شده در روز/هفته/ماه/فصل/سال
Partner churn ratio	نسبت ریزش شرکای تجاری
Partner profit margin	حاشیه سود شریک تجاری
Percentage of converted opportunities	درصد فرصت‌های تبدیل شده به فروش
Percentage of online sales revenue	درصد درآمد حاصل از فروش آنلاین
Percentage of sales due to launched product/services	درصد فروش ناشی از محصول/خدمات جدید
Percentage of sales representatives to achieve quota	درصد نمایندگان فروشی که به سهمیه خود دست یافته‌اند
Percentage of sales revenue via partner channel	درصد درآمد فروش از طریق کانال شرکای تجاری
Pipeline by sales stage	قیف فروش بر اساس مراحل فروش
Qualified leads	سرنخ‌های واجد شرایط
Qualified opportunities	فرصت‌های واجد شرایط
Revenue per sales person	درآمد به ازای هر فروشنده
Sales capacity	ظرفیت فروش
Sales cycle time	زمان چرخه فروش
Sales per department	فروش به ازای هر دپارتمان
Sales person turnover	نرخ ریزش (ترک خدمت) فروشندگان
Sales quota	سهمیه فروش
Time utilization	بهره‌وری از زمان

Un-weighted sum of deal size in sales pipeline	مجموع وزنی نشده اندازه معاملات در قیف فروش
Value of sales lost	ارزش فروش‌های از دست رفته
Win/loss ratio percentage	درصد نسبت برد به باخت

فناوری اطلاعات (Information Technology)

English KPI	معادل فارسی KPI
Account create success	موفقیت در ایجاد حساب کاربری
Account termination success	موفقیت در خاتمه دادن به حساب کاربری
Active directory performance index	شاخص عملکرد اکتیو دایرکتوری
Alert-to-ticket ratio	نسبت هشدار به تیکت پشتیبانی
Average data centre availability	میانگین در دسترس بودن مرکز داده
Call centre PBX availability	در دسترس بودن مرکز تلفن (PBX) مرکز تماس
Campus PBX availability	در دسترس بودن مرکز تلفن (PBX) مجموعه (پردیس)
Customer connection effectiveness	اثربخشی اتصال مشتری
Data centre capacity consumed	ظرفیت مصرف شده مرکز داده
E-mail client availability	در دسترس بودن کلاینت ایمیل
Exchange server availability	در دسترس بودن سرور Exchange
Incidents from change	حوادث (وقایع) ناشی از تغییرات
Internet proxy performance	عملکرد پروکسی اینترنت

Network availability: High availability sites	در دسترس بودن شبکه: سایت‌های با دسترسی بالا
Network availability: Standard sites	در دسترس بودن شبکه: سایت‌های استاندارد
Network manageability index	شاخص قابلیت مدیریت شبکه
No problem found/duplicate tickets	تیکت‌های "مشکلی یافت نشد" / تیکت‌های تکراری
Percentage of branch office backup success	درصد موفقیت پشتیبان‌گیری دفتر شعبه
Percentage of circuits exceeding target utilization	درصد مدارهایی که از بهره‌برداری هدف فراتر رفته‌اند
Percentage of IT managed servers patched at deadline	درصد سرورهای مدیریت‌شده IT که تا مهلت مقرر به‌روزرسانی (Patch) شده‌اند
Percentage of production servers meeting software configuration standards	درصد سرورهای عملیاتی که با استانداردهای پیکربندی نرم‌افزار مطابقت دارند
Percentage of security update restarts within maintenance window	درصد راه‌اندازی‌های مجدد ناشی از به‌روزرسانی امنیتی در پنجره نگهداری
Percentage successful remote access server (RAS) connections	درصد اتصالات موفق به سرور دسترسی از راه دور (RAS)
Phone answer service level	سطح خدمات پاسخگویی تلفنی
Priority 1 and priority 2 network incidents meeting SLA	حوادث شبکه‌ای با اولویت ۱ و ۲ که با توافق‌نامه سطح خدمات (SLA) مطابقت دارند

Product adoption status and compliance	وضعیت پذیرش محصول و انطباق با استانداردها
Restore success rate	نرخ موفقیت بازیابی اطلاعات
Server growth rate	نرخ رشد سرور
Server manageability index	شاخص قابلیت مدیریت سرور
Service desk client satisfaction: Percentage dissatisfied	رضایت مشتری از میز خدمت: درصد نارضایتی
Service desk tier 1 resolution rate	نرخ حل مشکل در لایه اول میز خدمت
Service desk time to escalate	زمان مورد نیاز میز خدمت برای ارجاع به لایه‌های بالاتر
Service desk time to resolve	زمان مورد نیاز میز خدمت برای حل مشکل
Storage utility service availability	در دسترس بودن سرویس ذخیره‌سازی ابری
Storage utility utilization	میزان بهره‌برداری از سرویس ذخیره‌سازی ابری
Virtual machine provisioning interval	فاصله زمانی تأمین ماشین مجازی
Virtual server utility availability	در دسترس بودن سرویس سرور مجازی ابری
Web server availability	در دسترس بودن وب‌سرور

KPIها بر اساس بخش (Sector)

اقامت و غذا (Accommodation and Food)

English KPI	KPI معادل فارسی
Average revenue per guest	میانگین درآمد به ازای هر مهمان
Average revenue per table	میانگین درآمد به ازای هر میز
Complaints per head	تعداد شکایات به ازای هر نفر
Complaints per order	شکایات به ازای هر سفارش
Labour cost per guest	هزینه نیروی کار به ازای هر مهمان
Labour cost per table	هزینه نیروی کار به ازای هر میز
Minutes per table turn	دقایق لازم برای گردش (آماده‌سازی مجدد) هر میز
Profit per table	سود به ازای هر میز

مدیریت بار و انبار نوشیدنی (Bar and Cellar Management)

English KPI	KPI معادل فارسی
Average profit percentage on sales	درصد میانگین سود فروش
Carrying cost of stock	هزینه نگهداری موجودی
Gross profit on sales	سود ناخالص فروش
Sales and stocktaking discrepancies	مغایرت‌های فروش و انبارگردانی
Sales per head	فروش به ازای هر نفر
Stock turnover	گردش موجودی
Stock value	ارزش موجودی

مدیریت سالن و رستوران (Front of House and Restaurant Management)

English KPI	KPI معادل فارسی
Customer satisfaction	رضایت مشتری
Front of house labour hours	ساعات کاری کارکنان سالن
Food, dessert, and beverage sales per head	فروش غذا، دسر و نوشیدنی به ازای هر نفر
Front of house labour percentage	درصد هزینه نیروی کار سالن
Linen costs	هزینه‌های ملزومات پارچه‌ای (رومیزی، دستمال و...)
Number of customers	تعداد مشتریان
Revenue per available seat hour (RevPASH)	درآمد به ازای هر ساعت-صندلی موجود (RevPASH)
Seating efficiency	کارایی چیدمان صندلی‌ها
Strike rate: Number of diners over number of occupying guests	نرخ اشغال: نسبت تعداد غذاخورها به تعداد مهمانان حاضر
Total sales per head: Total sales divided by the number of customers	کل فروش به ازای هر نفر: کل فروش تقسیم بر تعداد مشتریان

مدیریت آشپزخانه (Kitchen Management)

English KPI	KPI معادل فارسی
Food cost percentage: Food cost over food sales	درصد هزینه غذا: هزینه غذا تقسیم بر فروش غذا
Food costs per head	هزینه غذا به ازای هر نفر
Kitchen labour percentage: Kitchen labour cost over food sales	درصد هزینه نیروی کار آشپزخانه: هزینه نیروی کار آشپزخانه تقسیم بر فروش غذا
Kitchen labour hours: Over sales	ساعات کاری آشپزخانه نسبت به فروش
Kitchen linen costs	هزینه‌های ملزومات پارچه‌ای آشپزخانه

Percentage of sales per selling items	درصد فروش به ازای هر آیتم فروشی
Stock value	ارزش موجودی
Total food costs	کل هزینه‌های مواد غذایی

مدیریت مالی و اداری (Management of Finance and Administration)

English KPI	KPI معادل فارسی
Cash position at bank	وضعیت نقدینگی در بانک
Administration labour costs	هزینه‌های نیروی کار اداری
Computer and technology efficiency (percentage of downtime, POS accuracy, staff equipment literacy rate)	کارایی کامپیوتر و فناوری (درصد از کار افتادگی، دقت POS، نرخ سواد تجهیزاتی کارکنان)
Taxes owed	مالیات‌های بدهکار
Return on investment	بازگشت سرمایه
Sales and costs: Actual versus budget as a percentage	فروش و هزینه‌ها: مقایسه واقعی با بودجه به صورت درصد
Stocktaking discrepancies per department	مغایرت‌های انبارگردانی به ازای هر بخش
Total (short term) accounts due	کل حساب‌های دریافتنی (کوتاه‌مدت)
Total accounts payable	کل حساب‌های پرداختنی

مدیریت فروش و بازاریابی به علاوه مدیریت مراسم (Sales and Marketing plus Function Management)

English KPI	KPI معادل فارسی
Booking forecast: Future x weeks / months, special holidays	پیش‌بینی رزرو X هفته/ماه آینده، تعطیلات ویژه
Number of function inquiries, percentage of campaign cost against functions	تعداد استعلام‌ها برای مراسم، درصد هزینه کمپین نسبت به مراسم

Marketing and advertising costs and cost per response as ratio	هزینه‌های بازاریابی و تبلیغات و هزینه به ازای هر پاسخ به صورت نسبت
Number of customers	تعداد مشتریان
Press mentions	اشاره‌های مطبوعاتی
Campaign response rate	نرخ پاسخگویی به کمپین
Sales inquiry conversion rate: The number of inquiries that turn into actual sales	نرخ تبدیل استعلام فروش: تعداد استعلام‌هایی که به فروش واقعی منجر می‌شوند
Sales per head (across all areas)	فروش به ازای هر نفر (در تمام بخش‌ها)
Repeat visits, especially by top 100 or 200 customers	بازدیدهای مکرر، به‌ویژه توسط ۱۰۰ یا ۲۰۰ مشتری برتر

کارکنان (Staffing)

English KPI	KPI معادل فارسی
Average hourly pay	میانگین دستمزد ساعتی
Average length of employment	میانگین طول دوره اشتغال
Profit/mark-up on function labour charge-out (caterers)	سود/افزایش قیمت بر هزینه نیروی کار مراسم (برای شرکت‌های کترینگ)
Labour turnover (number of new staff in any one week or month)	نرخ ریزش نیروی کار (تعداد کارکنان جدید در یک هفته یا ماه)
Sick days taken (as a percentage of total available working days)	روزهای استعلاجی گرفته‌شده (به عنوان درصدی از کل روزهای کاری موجود)
Total labour cost percentage	درصد کل هزینه نیروی کار
Total labour hours per each section	کل ساعات کاری نیروی کار در هر بخش
Wage cost percentage: Wage costs as a percentage of sales	درصد هزینه دستمزد: هزینه‌های دستمزد به عنوان درصدی از فروش

ساخت و ساز (Construction)

English KPI	KPI معادل فارسی
Number of accidents	تعداد حوادث
Number of accidents per supplier	تعداد حوادث به ازای هر تأمین‌کننده
Actual working days versus available working days	روزهای کاری واقعی در مقابل روزهای کاری در دسترس
Cash balance: Actual versus baseline	تراز نقدی: واقعی در مقابل خط پایه
Change orders: Clients	دستورات تغییر: مشتریان
Change orders: Project manager	دستورات تغییر: مدیر پروژه
Client satisfaction: Client-specified criteria	رضایت مشتری: معیارهای مشخص شده توسط مشتری
Client satisfaction product: Standard criteria	رضایت مشتری از محصول: معیارهای استاندارد
Client satisfaction service: Standard criteria	رضایت مشتری از خدمات: معیارهای استاندارد
Cost for construction	هزینه ساخت
Cost predictability: Construction	پیش‌بینی پذیری هزینه: ساخت
Cost predictability: Construction (client change orders)	پیش‌بینی پذیری هزینه: ساخت (دستورات تغییر مشتری)
Cost predictability; Construction (project leader change orders)	پیش‌بینی پذیری هزینه: ساخت (دستورات تغییر رهبر پروژه)
Cost predictability: Design	پیش‌بینی پذیری هزینه: طراحی
Cost predictability: Design and construction cost to rectify defects	پیش‌بینی پذیری هزینه: هزینه طراحی و ساخت برای رفع نقص‌ها
Customer satisfaction level	سطح رضایت مشتری
Day to day project completion ratio: Actual versus baseline	نسبت تکمیل روزانه پروژه: واقعی در مقابل خط پایه

Fatalities	تلفات جانی (مرگ و میر)
Interest cover (company)	پوشش بهره (شرکت)
Labour cost: Actual versus baseline	هزینه نیروی کار: واقعی در مقابل خط پایه
Labour cost over project timeline	هزینه نیروی کار در طول زمان‌بندی پروژه
Liability ratio (over asset) on current versus completion comparison	نسبت بدهی (به دارایی) در مقایسه وضعیت فعلی با تکمیل پروژه
Number of defects	تعداد نقص‌ها
Outstanding money (project)	پول‌های معوقه (پروژه)
Percentage of equipment downtime	درصد از کار افتادگی تجهیزات
Percentage of labour downtime	درصد از کار افتادگی نیروی کار
Percentage of backlogs over project timeline	درصد کارهای عقب‌افتاده در طول زمان‌بندی پروژه
Percentage of unapproved change orders	درصد دستورات تغییر تایید نشده
Productivity (company)	بهره‌وری (شرکت)
Profit margin: Actual versus baseline profit margin over project timeline	حاشیه سود: حاشیه سود واقعی در مقابل خط پایه در طول زمان‌بندی پروژه
Profit predictability (project)	پیش‌بینی‌پذیری سود (پروژه)
Profitability (company)	سودآوری (شرکت)
Quality issues at available for use	مسائل کیفی در زمان تحویل برای استفاده
Quality issues at end of defect rectification period	مسائل کیفی در پایان دوره رفع نقص
Ratio of value added (company)	نسبت ارزش افزوده (شرکت)
Repeat business (company)	تکرار کسب‌وکار (شرکت)
Reportable accidents (including fatalities)	حوادث قابل گزارش (شامل تلفات جانی)
Reportable accidents (non-fatal)	حوادث قابل گزارش (غیر کشنده)

Return on capital employed (company)	بازده سرمایه به کار گرفته شده (شرکت)
Return on investment (client)	بازگشت سرمایه (مشتری)
Return on value added (company)	بازده ارزش افزوده (شرکت)
Time for construction	زمان ساخت
Time predictability: Construction	پیش‌بینی پذیری زمان: ساخت
Time predictability: Construction (client change orders)	پیش‌بینی پذیری زمان: ساخت (دستورات تغییر مشتری)
Time predictability: Construction (project leader change orders)	پیش‌بینی پذیری زمان: ساخت (دستورات تغییر رهبر پروژه)
Time predictability: Design	پیش‌بینی پذیری زمان: طراحی
Time predictability: Design and construction	پیش‌بینی پذیری زمان: طراحی و ساخت
Time taken to reach final account (project)	زمان لازم برای رسیدن به حساب نهایی (پروژه)
Time to rectify defects	زمان رفع نقص‌ها

آموزش (Education)

English KPI	معادل فارسی KPI
Administrative expenses as a percentage of educational and general expenditures	هزینه‌های اداری به عنوان درصدی از مخارج آموزشی و عمومی
Admission test scores for entering students	نمرات آزمون ورودی برای دانشجویان جدیدالورود
Annual student survey: Two-year comparison in five key areas	نظرسنجی سالانه دانشجویان: مقایسه دوساله در پنج حوزه کلیدی
Attrition rate of online courses	نرخ ریزش (انصراف) دوره‌های آنلاین
Average course experience	میانگین تجربه دوره
Average daily attendance	میانگین حضور روزانه

Average daily participation percentages	درصد میانگین مشارکت روزانه
Average endowment distribution by student	میانگین توزیع موقوفات به ازای هر دانشجو
Average net academic cost and average percentage discount	میانگین هزینه خالص تحصیلی و میانگین درصد تخفیف
Average percentage consistently absent	میانگین درصد غیبت مستمر
Average student credit hours taught by tenure/tenure track faculty by college	میانگین ساعات واحد درسی تدریس شده توسط اعضای هیئت علمی رسمی/در مسیر رسمی شدن بر اساس دانشکده
Average tenure or tenure track faculty salaries by college compared to peer benchmarks	میانگین حقوق اعضای هیئت علمی رسمی/در مسیر رسمی شدن بر اساس دانشکده در مقایسه با معیارهای هم‌تایان
Average undergraduate student credit load	میانگین بار واحد درسی دانشجویان کارشناسی
Average student free application for federal student aid (FAFSA) unmet financial need	میانگین نیاز مالی برآورده نشده دانشجویان در درخواست کمک هزینه فدرال (FAFSA)
Average graduating student debt	میانگین بدهی دانشجویان فارغ‌التحصیل
Choice into district: Number of students	انتخاب ورودی به منطقه (آموزشی): تعداد دانش‌آموزان
Choice out of district: Number of students	انتخاب خروجی از منطقه (آموزشی): تعداد دانش‌آموزان
Class attendance	حضور در کلاس
Classroom and laboratory utilization	بهره‌برداری از کلاس درس و آزمایشگاه
Comparison of most recent graduating high school classes to diversity of new 18-and 19-year-old students who enrol in the following fall term	مقایسه آخرین کلاس‌های فارغ‌التحصیل دبیرستان با تنوع دانشجویان ۱۸ و ۱۹ ساله جدید که در ترم پاییز بعدی ثبت نام می‌کنند
Continuation rates of college students	نرخ ادامه تحصیل دانشجویان کالج
Cost per graduate	هزینه به ازای هر فارغ‌التحصیل

Cost per meal (CPM)	هزینه به ازای هر وعده غذایی (CPM)
Degrees awarded: Baccalaureate, masters, doctoral	مدارک اعطا شده: کارشناسی، کارشناسی ارشد، دکتری
Development expenditures as a percentage of total external income	هزینه‌های توسعه به عنوان درصدی از کل درآمد خارجی
Distance learning enrolment	ثبت‌نام در آموزش از راه دور
Distance learning number of degree programs	تعداد برنامه‌های تحصیلی آموزش از راه دور
Dollar value of restricted research expenditures	ارزش دلاری هزینه‌های تحقیقاتی محدود شده
Dollar value of total external research grant applications and expenditures	ارزش دلاری کل درخواست‌ها و هزینه‌های گرنت تحقیقاتی خارجی
Endowment value per student	ارزش موقوفات به ازای هر دانشجو
Expenditures per student	هزینه‌ها به ازای هر دانشجو
Fewer students classified as needing special education services	دانشجویان کمتری که به عنوان نیازمند خدمات آموزش ویژه طبقه‌بندی شده‌اند
Four-year graduation rate for community college transfer students with 30+ hours	نرخ فارغ‌التحصیلی چهارساله برای دانشجویان انتقالی از کالج با بیش از ۳۰ واحد
Freshman retention rate by ethnic group and by financial aid category	نرخ حفظ دانشجویان سال اول بر اساس گروه قومی و دسته کمک هزینه مالی
Fund balance at x % of yearly expenditures	تراز صندوق در x درصد از هزینه‌های سالانه
Graduate/ professional degrees in high demand fields	مدارک تحصیلات تکمیلی/حرفه‌ای در رشته‌های پرتقاضا
Home school students registered: Number of students	دانش‌آموزان تحصیل در منزل ثبت‌نام شده: تعداد دانش‌آموزان
Increase of percentage of school-age students with disabilities participating in occupational education program	افزایش درصد دانش‌آموزان سن مدرسه با معلولیت که در برنامه آموزش شغلی شرکت می‌کنند

Increase of percentage of school-age students with disabilities receiving special education services in general class placements	افزایش درصد دانش‌آموزان سن مدرسه با معلولیت که خدمات آموزش ویژه را در کلاس‌های عمومی دریافت می‌کنند
Increase of percentage of preschool students with disabilities receiving special education services in settings that include nondisabled children	افزایش درصد دانش‌آموزان پیش‌دبستانی با معلولیت که خدمات آموزش ویژه را در محیط‌هایی شامل کودکان بدون معلولیت دریافت می‌کنند
Increase of percentage of school-age students with disabilities receiving services in general education buildings	افزایش درصد دانش‌آموزان سن مدرسه با معلولیت که خدمات را در ساختمان‌های آموزش عمومی دریافت می‌کنند
Institutional debt per student	بدهی مؤسسه به ازای هر دانشجو
Instructional expenses per student	هزینه‌های آموزشی به ازای هر دانشجو
International student load	بار دانشجویان بین‌المللی
International student headcount and percentage of FTE	تعداد دانشجویان بین‌المللی و درصد FTE
Licensure exam pass rates	نرخ قبولی در آزمون‌های صدور مجوز
Licensure exam pass rates in program x	نرخ قبولی در آزمون‌های صدور مجوز در برنامه X
Master's-level five-year and doctoral ten-year graduation rate	نرخ فارغ‌التحصیلی پنج‌ساله در مقطع کارشناسی ارشد و ده‌ساله در مقطع دکتری
Masters and doctoral graduates employed in state x compared to other state x graduates	فارغ‌التحصیلان کارشناسی ارشد و دکتری شاغل در ایالت X در مقایسه با فارغ‌التحصیلان دیگر ایالت X
National ranking of baccalaureate, masters, and doctoral degrees awarded to minority students	رتبه‌بندی ملی مدارک کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری اعطا شده به دانشجویان اقلیت
Nationally ranked programs	برنامه‌های دارای رتبه ملی
NCAA team sports athletics total wins	مجموع بردهای ورزشی تیم‌های NCAA

Non-instructional FTE per student FTSE, or non-instructional FTE to instructional FTE ratio	FTE غیرآموزشی به ازای هر FTSE دانشجو، یا نسبت FTE غیرآموزشی به FTE آموزشی
NSSE results in quality of student advising, entire educational experience, would attend again, overall satisfaction	نتایج NSSE در کیفیت مشاوره دانشجویی، کل تجربه آموزشی، تمایل به حضور مجدد، رضایت کلی
Number of degrees awarded	تعداد مدارک اعطا شده
Number of students per teacher	تعداد دانش‌آموزان به ازای هر معلم
Number of total budgeted tenure/ tenure track faculty positions	تعداد کل موقعیت‌های هیئت علمی رسمی/در مسیر رسمی شدن بودجه‌بندی شده
Number of vocational degrees awarded	تعداد مدارک فنی و حرفه‌ای اعطا شده
Percentage of academic staff with a doctorate	درصد کارکنان دانشگاهی با مدرک دکتری
Percentage of full-time faculty who are women, are ethnic minorities, or have terminal degrees	درصد اعضای هیئت علمی تمام‌وقت که زن، اقلیت قومی یا دارای مدارک نهایی هستند
Percentage of course requests satisfied by semester	درصد درخواست‌های درسی برآورده شده بر اساس ترم
Percentage of degree-seeking new transfers (of total enrolment)	درصد دانشجویان انتقالی جدید جویای مدرک (از کل ثبت‌نام)
Percentage of first year class in top 10% and top 25% of HS graduating class	درصد کلاس سال اولی‌ها در ۱۰٪ و ۲۵٪ برتر کلاس‌های فارغ‌التحصیل دبیرستان
Percentage of first year students requiring developmental education and successful completion percentage of developmental education	درصد دانشجویان سال اول نیازمند آموزش جبرانی و درصد تکمیل موفقیت‌آمیز آموزش جبرانی
Percentage of graduating seniors from area high schools from most recent academic year who enrol in following fall term	درصد فارغ‌التحصیلان ارشد دبیرستان‌های منطقه از آخرین سال تحصیلی که در ترم پاییز بعدی ثبت نام می‌کنند

Percentage of new students ages 18 to 19 who need developmental education based on their test scores	درصد دانشجویان جدید ۱۸ تا ۱۹ ساله که بر اساس نمرات آزمونشان به آموزش جبرانی نیاز دارند
Percentage of tenure/tenure track faculty holding grants by college	درصد اعضای هیئت علمی رسمی/در مسیر رسمی شدن که دارای گرنت هستند بر اساس دانشکده
Percentage of total positions endowed	درصد کل موقعیت‌های موقوفه
Percentage of undergraduates receiving baccalaureate degrees with eight SCH or fewer above minimum requirement, number qualifying for state mandated rebate, and number requesting and receiving their rebate	درصد دانشجویان کارشناسی که با هشت SCH یا کمتر بالاتر از حداقل مورد نیاز مدرک کارشناسی دریافت می‌کنند، تعداد واجد شرایط برای تخفیف دولتی، و تعداد درخواست‌کننده و دریافت‌کننده تخفیف
Postdoctoral fellows	همکاران فوق دکتری
Program expenditures as a percentage of budgets Research rankings national and state Retention rates of students in vocational courses	هزینه‌های برنامه به عنوان درصدی از بودجه‌ها رتبه‌بندی تحقیقاتی ملی و ایالتی نرخ حفظ دانشجویان در دوره‌های فنی و حرفه‌ای
SCH taught by tenure/tenure track faculty vs. non-tenure/tenure track faculty by college	SCH تدریس شده توسط هیئت علمی رسمی/در مسیر رسمی شدن در مقابل هیئت علمی غیررسمی بر اساس دانشکده
Six-year graduation rate and combined graduation/persistence rate	نرخ فارغ‌التحصیلی شش ساله و نرخ ترکیبی فارغ‌التحصیلی/پایداری
Student services expenditures per student FTSE	هزینه‌های خدمات دانشجویی به ازای هر FTSE دانشجو
Students per faculty	تعداد دانشجویان به ازای هر عضو هیئت علمی
Successful course completion	تکمیل موفقیت‌آمیز دوره
System-wide reduction in energy use over ten years	کاهش سراسری مصرف انرژی طی ده سال

Technology transfer: new invention disclosures, patents issues, licenses and options executed, gross revenue from intellectual property	انتقال فناوری: افشای اختراعات جدید، صدور پتنت‌ها، مجوزها و گزینه‌های اجرا شده، درآمد ناخالص از مالکیت معنوی
Time to a baccalaureate degree by area of study	زمان لازم برای اخذ مدرک کارشناسی بر اساس حوزه تحصیلی
Total budgeted endowed professorships and chairs	مجموع کرسی‌ها و استادان موقوفه بودجه‌بندی شده
Total degree seeking new transfers	مجموع دانشجویان انتقالی جدید جوای مدرک
Total external gifts by alumni: Number and amount	مجموع هدایای خارجی از سوی فارغ‌التحصیلان: تعداد و مبلغ
Total external gifts by corporations: Number and amount	مجموع هدایای خارجی از سوی شرکت‌ها: تعداد و مبلغ
Total external gifts by foundations: Number and amount	مجموع هدایای خارجی از سوی بنیادها: تعداد و مبلغ
Total external gifts by individuals: Number and amount	مجموع هدایای خارجی از سوی افراد: تعداد و مبلغ
Total new transfer students	مجموع دانشجویان انتقالی جدید
Total operating expenditures per student FTE	مجموع هزینه‌های عملیاتی به ازای هر FTE دانشجو
Total professorships and chairs positions filled	مجموع موقعیت‌های پر شده استادان و کرسی‌ها
Total state appropriations per FTE student compared to peers	مجموع تخصیص‌های ایالتی به ازای هر FTE دانشجو در مقایسه با هم‌تایان
Total stipend support for graduate students	مجموع حمایت کمک‌هزینه برای دانشجویان تحصیلات تکمیلی
Transportation costs per pupil	هزینه‌های حمل و نقل به ازای هر دانش‌آموز
Tuition and mandatory fees compared to peers	شهریه و هزینه‌های اجباری در مقایسه با هم‌تایان

Undergraduate classes with fewer than 30 students	کلاس‌های کارشناسی با کمتر از ۳۰ دانشجو
Undergraduate degrees in high demand fields	مدارک کارشناسی در رشته‌های پرتقاضا
Undergraduate financial aid awards	جوایز کمک هزینه مالی مقطع کارشناسی
Undergraduates per professional academic advisor by college	تعداد دانشجویان کارشناسی به ازای هر مشاور تحصیلی حرفه‌ای بر اساس دانشکده
Unrestricted reserves as percentage of operating budget	ذخایر بدون محدودیت به عنوان درصدی از بودجه عملیاتی
University students studying abroad headcount	تعداد دانشجویان دانشگاهی در حال تحصیل در خارج از کشور

مالی و بیمه (Finance and Insurance)

English KPI	KPI معادل فارسی
Accounting costs	هزینه‌های حسابداری
Accounts payable	حساب‌های پرداختنی
Accounts payable turnover	گردش حساب‌های پرداختنی
Asset turnover rate	نرخ گردش دارایی‌ها
Average sum deposited in new deposit accounts	میانگین مبلغ سپرده‌گذاری شده در حساب‌های سپرده جدید
Average value of past due loans	میانگین ارزش وام‌های سررسید گذشته
Cash conversion cycle (CCC)	چرخه تبدیل وجه نقد (CCC)
Cash dividends paid	سود سهام نقدی پرداخت شده
Cash flow return on investments (CFROI)	بازده جریان نقدی سرمایه‌گذاری‌ها (CFROI)
Common stock equity	حقوق صاحبان سهام عادی
Cost of goods sold (COGS)	بهای تمام شده کالای فروش رفته (COGS)

Cost per hour per lawyer (in-house)	هزینه به ازای هر ساعت برای هر وکیل (داخلی)
Creditor days	دوره بستانکاران
Cumulative annual growth rate (CAGR)	نرخ رشد مرکب سالانه (CAGR)
Cycle time to perform periodic close	زمان چرخه برای انجام بستن دوره‌ای حساب‌ها
Cycle time to resolve an invoice error	زمان چرخه برای رفع خطای فاکتور
Days payable	دوره پرداخت
Debt-to-asset ratio	نسبت بدهی به دارایی
Debtor days	دوره بدهکاران
Direct costs	هزینه‌های مستقیم
Earnings per share (EPS)	سود هر سهم (EPS)
EBIT	سود قبل از بهره و مالیات (EBIT)
EBITDA	سود قبل از بهره، مالیات و استهلاک (EBITDA)
Economic value added	ارزش افزوده اقتصادی
Enterprise value/takeover value	ارزش شرکت/ارزش تملک
Fixed costs	هزینه‌های ثابت
Gross margin on managed assets	حاشیه سود ناخالص بر دارایی‌های مدیریت‌شده
Gross profit	سود ناخالص
Gross profit margin	حاشیه سود ناخالص
Indirect costs	هزینه‌های غیرمستقیم
Interest expense	هزینه بهره
Interest on net worth	بهره بر ارزش خالص
Invoicing processing costs	هزینه‌های پردازش فاکتور
Labour and management cost	هزینه نیروی کار و مدیریت

Labour and management earnings	درآمدهای نیروی کار و مدیریت
Legal staff per size of revenue	تعداد کارکنان حقوقی به نسبت حجم درآمد
Long-term debt	بدهی بلندمدت
Marginal costs	هزینه‌های نهایی
Market share	سهم بازار
Net change in cash	تغییر خالص در وجه نقد
Net interest margin	حاشیه سود خالص بهره
Net new money	پول جدید خالص
Net profit	سود خالص
Net profit margin	حاشیه سود خالص
Number of budget deviations	تعداد انحرافات از بودجه
Number of invoices outstanding	تعداد فاکتورهای پرداخت‌نشده
Number of past due loans	تعداد وام‌های سررسید گذشته
Operating income	درآمد عملیاتی
Operating leverage	اهرم عملیاتی
Operating margin	حاشیه عملیاتی
Operating profit margin	حاشیه سود عملیاتی
Other current liabilities	سایر بدهی‌های جاری
Other noncurrent liabilities	سایر بدهی‌های غیرجاری
Percentage of accuracy of periodic financial reports	درصد دقت گزارش‌های مالی دوره‌ای
Percentage of effectiveness in payables management	درصد اثربخشی در مدیریت حساب‌های پرداختنی
Percentage of budget deviation relative to total budget	درصد انحراف بودجه نسبت به کل بودجه
Percentage of electronic invoices	درصد فاکتورهای الکترونیکی

Percentage of financial reports issued on time	درصد گزارش‌های مالی صادر شده در موعد مقرر
Percentage of invoices requiring special payment	درصد فاکتورهایی که نیاز به پرداخت ویژه دارند
Percentage of invoices under query	درصد فاکتورهای مورد استعلام
Percentage of legal budget spent outside	درصد بودجه حقوقی که در خارج از سازمان هزینه شده است
Percentage of low-value invoices	درصد فاکتورهای کم‌ارزش
Percentage of payable invoices without purchase order	درصد فاکتورهای پرداختنی بدون سفارش خرید
Preferred stock equity	حقوق صاحبان سهام ممتاز
Product turnover ratio	نسبت گردش محصول
Profit	سود
Profit loss due to theft	زیان سود ناشی از سرقت
Profit margin	حاشیه سود
Profit per product	سود به ازای هر محصول
Quick ratio	نسبت آنی
Rate of return on assets	نرخ بازده دارایی‌ها
Rate of return on equity	نرخ بازده حقوق صاحبان سهام
Return on assets	بازده دارایی‌ها
Return on capital employed (ROCE)	بازده سرمایه به کار گرفته‌شده (ROCE)
Return on investment (ROI)	بازگشت سرمایه (ROI)
Return to equity	بازده حقوق صاحبان سهام
Revenue	درآمد
Revenue per employee	درآمد به ازای هر کارمند
Sales per share	فروش به ازای هر سهم

Same store sales	فروش فروشگاه‌های مشابه
Selling general and administrative (SG&A) expenses	هزینه‌های فروش، عمومی و اداری (SG&A)
Share price	قیمت سهام
Shares outstanding	سهام در دست مردم
Sharpe ratio	نسبت شارپ
Short-term debt	بدهی کوتاه‌مدت
Systems cost of payroll process as a percentage of total payroll cost	هزینه سیستمی فرآیند حقوق و دستمزد به عنوان درصدی از کل هزینه حقوق
Tier 1 capital	سرمایه لایه ۱
Total assets	کل دارایی‌ها
Total current liabilities	کل بدهی‌های جاری
Total equity	کل حقوق صاحبان سهام
Total legal spending as a percentage of revenue	کل هزینه‌های حقوقی به عنوان درصدی از درآمد
Total liabilities	کل بدهی‌ها
Total of un-invested funds	مجموع وجوه سرمایه‌گذاری نشده
Total quantity of new deposit accounts	تعداد کل حساب‌های سپرده جدید
Total sum deposited in new deposit accounts	مجموع مبالغ سپرده‌گذاری شده در حساب‌های سپرده جدید
Total value of past due loans	ارزش کل وام‌های سررسید گذشته
Variable costs	هزینه‌های متغیر

بیمه (Insurance)

English KPI	KPI معادل فارسی
Average insurance policy size	میانگین اندازه بیمه‌نامه

Claims	خسارات (مطالبات)
Combined cost and claims ratio	نسبت ترکیبی هزینه و خسارت
Combined ratio	نسبت ترکیبی
Current premium versus loss	حق بیمه جاری در مقابل زیان
Earned premium	حق بیمه عاید شده
Expense ratio	نسبت هزینه
Expenses	هزینه‌ها
Exposure	ریسک (در معرض خطر بودن)
Loss adjustment expenses (LAE)	هزینه‌های تعدیل خسارت (LAE)
Loss ratio	نسبت خسارت
Number of days open insurance claims	تعداد روزهایی که پرونده‌های خسارت بیمه باز هستند
Number of new insurance policies	تعداد بیمه‌نامه‌های جدید
Previous premium versus loss	حق بیمه قبلی در مقابل زیان
Underwriting speed of insurances	سرعت صدور بیمه‌نامه
Written premium	حق بیمه صادره

بهداشت و درمان و خدمات اجتماعی (Healthcare and Social Services)

English KPI	KPI معادل فارسی
Accounts receivable	حساب‌های دریافتنی
Accounts payable and accrued expenses	حساب‌های پرداختنی و هزینه‌های تحقق‌یافته
Admissions in-patient	پذیرش بیماران بستری
Average length of stay (ALOS)	میانگین طول مدت اقامت (ALOS)
Average length of stay (ALOS) for top ten diagnoses	میانگین طول مدت اقامت برای ده تشخیص برتر
Assets in current period	دارایی‌ها در دوره جاری

Assets in prior period	دارایی‌ها در دوره قبل
Average age of plant	میانگین عمر تأسیسات و تجهیزات
Average age of workforce	میانگین سن نیروی کار
Average daily and monthly census	میانگین آمار روزانه و ماهانه بیماران
Average hourly rate	میانگین نرخ ساعتی (دستمزد)
Average payment period (days)	میانگین دوره پرداخت (بر حسب روز)
Average time to fill positions	میانگین زمان پر کردن موقعیت‌های شغلی
Backorder percentage	درصد سفارشات معوق
Bad debt as percentage of net revenue	بدهی سوخت‌شده به عنوان درصدی از درآمد خالص
Bottleneck areas	حوزه‌های گلوگاهی (تنگناها)
Break even	نقطه سر به سر
Capital expenditure growth rate	نرخ رشد مخارج سرمایه‌ای
Case mix index	شاخص ترکیب موارد (بیماران)
Cash and equivalents	وجه نقد و معادل‌های آن
Cash collected versus target	وجه نقد وصول‌شده در مقابل هدف
Cash on hand (days)	وجه نقد در دسترس (بر حسب روز)
Communication effectiveness	اثربخشی ارتباطات
Contract negotiation schedule	برنامه زمان‌بندی مذاکره قرارداد
Cost per discharge	هزینه به ازای هر ترخیص
Current asset turnover	گردش دارایی جاری
Current ratio	نسبت جاری
Days in accounts receivable	روزهای ماندگاری حساب‌های دریافتنی
Debt service coverage ratio	نسبت پوشش خدمات بدهی

Depreciation rate	نرخ استهلاک
Discharge process time	زمان فرآیند ترخیص
Discharges in-patient	ترخیص بیماران بستری
Discounts trends, revenue, and margin by payer class	روندهای تخفیف، درآمد و حاشیه سود بر اساس طبقه پرداخت‌کننده
Due to third parties	بدهی به اشخاص ثالث
Education funds	بودجه آموزش
Emergency visits outpatient	مراجعات اورژانس سرپایی
Encounters outpatient	ویزیت‌های سرپایی
Equity financing	تأمین مالی از طریق سهام
Errors related to procedure/treatment or test	خطاهای مربوط به رویه/درمان یا آزمایش
Events, number of events by type and department	وقایع، تعداد وقایع بر اساس نوع و بخش
Expenses per physician FTE	هزینه‌ها به ازای هر پزشک تمام‌وقت (FTE)
Fixed asset turnover	گردش دارایی ثابت
Free operating cash flow to assets	جریان نقد عملیاتی آزاد به دارایی‌ها
Free operating cash flow to revenue	جریان نقد عملیاتی آزاد به درآمد
FTE per occupied bed	کارمند تمام‌وقت (FTE) به ازای هر تخت اشغال‌شده
FTEs per adjusted occupied bed	FTE به ازای هر تخت اشغال‌شده تعدیل‌شده
Growth rate on equity	نرخ رشد حقوق صاحبان سهام
Hazardous materials usage	استفاده از مواد خطرناک
Informed about delays	اطلاع‌رسانی در مورد تأخیرها
Inventory turnover	گردش موجودی
Investments at market value	سرمایه‌گذاری‌ها به ارزش بازار

Long-term debt	بدهی بلندمدت
Maintained bed occupancy	نرخ اشغال تخت
Mean wait time in emergency department (ED) for hospital bed	میانگین زمان انتظار در بخش اورژانس برای تخت بیمارستانی
Medication errors, number of errors per 1,000 treatments	خطاهای دارویی، تعداد خطا به ازای هر ۱۰۰۰ درمان
Medication errors, number of errors per month/year	خطاهای دارویی، تعداد خطا در ماه/سال
Month to date (MTD) bad debt	بدهی سوخت‌شده از ابتدای ماه تا کنون
MTD cash collected	وجه نقد وصول‌شده از ابتدای ماه تا کنون
MTD revenue	درآمد از ابتدای ماه تا کنون
Net assets	خالص دارایی‌ها
Net income	سود خالص
Net income to patient revenue	سود خالص به درآمد بیمار
Net revenue	درآمد خالص
Non-operating gains	سودهای غیرعملیاتی
Number of new hires per day	تعداد استخدام‌های جدید در روز
Nurse turnover rate	نرخ ریزش (ترک خدمت) پرستاران
Nurse vacancy rate	نرخ خالی بودن پست پرستاری
Nurses attention to needs	میزان توجه پرستاران به نیازها
Operating income	درآمد عملیاتی
Operating profit margin	حاشیه سود عملیاتی
Outside labor as a percentage of total	نیروی کار خارجی (پیمانکاری) به عنوان درصدی از کل

Over or under consumption of service lines by payer types	مصرف بیش از حد یا کمتر از حد خدمات بر اساس نوع پرداخت‌کننده
Overtime costs	هزینه‌های اضافه‌کاری
Patient accounts receivable	حساب‌های دریافتی بیماران
Patient care hours	ساعات مراقبت از بیمار
Patient complaint rate	نرخ شکایات بیماران
Patient satisfaction	رضایت بیمار
Patient wait times, by process step	زمان انتظار بیمار بر اساس مراحل فرآیند
Patient/staff ratios	نسبت بیمار به کارکنان
Patients who leave without being seen (by day, by time)	بیمارانی که بدون ویزیت شدن مرکز را ترک می‌کنند (بر اساس روز، ساعت)
Percentage of capital expenses	درصد هزینه‌های سرمایه‌ای
Percentage of in-patient revenue	درصد درآمد بیماران بستری
Percentage of voluntary staff turnover	درصد ریزش داوطلبانه کارکنان
Physician productivity (relative value units)	بهره‌وری پزشک (بر اساس واحدهای ارزش نسبی)
Purchase order (PO) quantity ordered by department	تعداد سفارشات خرید (PO) ثبت‌شده توسط بخش
Property, plant, and equipment	اموال، ماشین‌آلات و تجهیزات
Readmission rates	نرخ پذیرش مجدد
Return on equity	بازده حقوق صاحبان سهام
Revenue per physician FTE	درآمد به ازای هر پزشک تمام‌وقت (FTE)
Risk-adjusted mortality	نرخ مرگ و میر تعدیل‌شده بر اساس ریسک
Satisfaction with physician	رضایت از پزشک
Service line utilization and trends by payer type	میزان استفاده و روندهای خطوط خدمات بر اساس نوع پرداخت‌کننده

Staff turnover	ریزش کارکنان
Surgical cases in-patient	موارد جراحی بیماران بستری
Surgical cases out-patient	موارد جراحی بیماران سرپایی
Total admissions	کل پذیرش‌ها
Total operating expenses	کل هزینه‌های عملیاتی
Uncompensated care	مراقبت بدون پرداخت (جبران نشده)
Unit efficiency	کارایی واحد
Vacancy rate	نرخ پست‌های خالی
Working capital for current accounting period	سرمایه در گردش برای دوره حسابداری جاری

تولید (Manufacturing)

English KPI	KPI معادل فارسی
Asset utilization	بهره‌برداری از دارایی
Availability	در دسترس بودن
Avoided cost	هزینه اجتناب‌شده
Capacity utilization	بهره‌برداری از ظرفیت
Compliance rates (for government regulations, etc.)	نرخ انطباق (با مقررات دولتی و غیره)
Customer complaints	شکایات مشتری
Customer satisfaction	رضایت مشتری
Cycle time	زمان چرخه
Demand forecasting	پیش‌بینی تقاضا
Faults detected prior to failure	خطاهای شناسایی‌شده قبل از خرابی
First time through	تولید بدون نقص در اولین بار (نرخ عبور اولیه)

Forecasts of production quantities, etc.	پیش‌بینی مقادیر تولید و غیره
Increase/decrease in plant downtime	افزایش/کاهش زمان از کار افتادگی کارخانه
Industry benchmark performance	عملکرد بر اساس معیارهای صنعتی
Job, product costing	هزینه‌یابی کار و محصول
Labour as a percentage of cost	نیروی کار به عنوان درصدی از هزینه
Maintenance cost per unit	هزینه نگهداری به ازای هر واحد
Manufacturing cost per unit	هزینه تولید به ازای هر واحد
Mean time between failure (MTBF)	میانگین زمان بین خرابی‌ها (MTBF)
Mean time to repair	میانگین زمان تعمیر
On-time orders	سفارشات تحویل شده به موقع
On-time shipping	حمل و نقل به موقع
Open orders	سفارشات باز
Overall equipment effectiveness (OEE)	اثربخشی کلی تجهیزات (OEE)
Overtime as a percentage of total hours	اضافه کاری به عنوان درصدی از کل ساعات
Percentage decrease in inventory carrying costs	درصد کاهش در هزینه‌های نگهداری موجودی
Percentage decrease in scrap and rework costs	درصد کاهش در هزینه‌های ضایعات و دوباره کاری
Percentage increase in productivity	درصد افزایش در بهره‌وری
Percentage reduction in defect rates	درصد کاهش در نرخ نقص‌ها
Percentage reduction in downtime	درصد کاهش در زمان از کار افتادگی
Planned work to total work ratio	نسبت کار برنامه‌ریزی شده به کل کار
Predictive maintenance monitoring	نظارت بر نگهداری پیش‌بینانه
Process capability	قابلیت فرآیند
Productivity	بهره‌وری

Quality improvement (first-pass yield)	بهبود کیفیت (بازده عبور اولیه)
Quality tracking-six sigma	ردیابی کیفیت - شش سیگما
Reduced time to productivity	کاهش زمان رسیدن به بهره‌وری
Savings in inventory carrying costs	صرفه‌جویی در هزینه‌های نگهداری موجودی
Scheduled production	تولید برنامه‌ریزی‌شده
Spend analytics	تحلیل هزینه‌ها
Supplier trending	روند عملکرد تأمین‌کننده
Time from order to shipment	زمان از سفارش تا حمل
Unplanned capacity expenditure	هزینه ظرفیت برنامه‌ریزی‌نشده
Utilization	بهره‌برداری
Waste ration reduction	کاهش نسبت ضایعات
Work-in-process (WIP)	کار در جریان ساخت (WIP)

خدمات حرفه‌ای (Professional Services)

English KPI	KPI معادل فارسی
Annual billable utilization percentage	درصد سالانه بهره‌وری قابل صورت‌حساب
Availability	در دسترس بودن
Availability (excluding planned downtime)	در دسترس بودن (به استثنای زمان از کار افتادگی برنامه‌ریزی‌شده)
Average percentage of CPU utilization	میانگین درصد استفاده از CPU
Average percentage of memory utilization	میانگین درصد استفاده از حافظه
Average hourly fee	میانگین هزینه ساعتی
Average number of virtual images per administrator	میانگین تعداد ایمیج‌های مجازی به ازای هر مدیر سیستم

Cost of managing processes	هزینه مدیریت فرآیندها
Cost of service delivery	هزینه ارائه خدمات
Deviation of planned budget for SLA	انحراف از بودجه برنامه‌ریزی شده برای SLA
Downtime	زمان از کار افتادگی
Mean time to repair (MTTR)	میانگین زمان تعمیر (MTTR)
Mean time between failure (MTBF)	میانگین زمان بین خرابی‌ها (MTBF)
Number of defects found over period of time	تعداد نقص‌های یافت‌شده در یک دوره زمانی
Number of outstanding actions of last SLA review	تعداد اقدامات باقی‌مانده از آخرین بازبینی SLA
Percentage of application development work outsourced	درصد کارهای توسعه نرم‌افزار که برون‌سپاری شده است
Percentage of bugs found in-house	درصد باگ‌های یافت‌شده در داخل شرکت
Percentage of consultants generating revenue	درصد مشاورانی که درآمدزایی می‌کنند
Percentage of consulting hours that generate revenue	درصد ساعات مشاوره که درآمدزایی می‌کنند
Percentage of email spam messages stopped/detected	درصد پیام‌های اسپم ایمیل که متوقف/شناسایی شده‌اند
Percentage of outage due to changes (planned unavailability)	درصد قطعی ناشی از تغییرات (عدم دسترسی برنامه‌ریزی شده)
Percentage of outage due to incidents (unplanned unavailability)	درصد قطعی ناشی از حوادث (عدم دسترسی برنامه‌ریزی نشده)
Percentage of service requests resolved within an agreed-on period of time	درصد درخواست‌های خدماتی که در بازه زمانی توافق‌شده حل شده‌اند
Percentage of systems covered by antivirus/antispyware software	درصد سیستم‌های تحت پوشش نرم‌افزار آنتی‌ویروس/ضد جاسوس افزار
Percentage of systems with latest antivirus/antispyware signatures	درصد سیستم‌هایی که آخرین امضاهای آنتی‌ویروس/ضد جاسوس افزار را دارند

Percentage of time lost redeveloping applications as a result of source code loss	درصد زمان از دست رفته برای بازتوسعه برنامه‌ها به دلیل از بین رفتن سورس‌کد
Percentage of time sheets in need of correction/validation	درصد برگه‌های زمانی که نیاز به اصلاح/اعتبارسنجی دارند
Percentage of unit tests covering software code	درصد تست‌های واحد که کد نرم‌افزار را پوشش می‌دهند
Percentage of user requested features	درصد ویژگی‌های درخواست شده توسط کاربر
Profit per project	سود به ازای هر پروژه
Quality assurance personnel as percentage of the number of application developers	کارکنان تضمین کیفیت به عنوان درصدی از تعداد توسعه‌دهندگان برنامه
Software development quality	کیفیت توسعه نرم‌افزار
System usability scale	مقیاس کاربردپذیری سیستم
Time ratio for design to development work	نسبت زمانی طراحی به کار توسعه
Time-to-market of changes to existing products/services	زمان عرضه به بازار تغییرات در محصولات/خدمات موجود
Total service delivery penalties paid	مجموع جریمه‌های پرداخت شده برای ارائه خدمات
Unit costs of IT services	هزینه‌های واحد خدمات IT
Workforce turnover rate	نرخ ریزش نیروی کار

خرده‌فروشی (Retail)

English KPI	KPI معادل فارسی
Average inventory	میانگین موجودی کالا
Cost of goods sold	بهای تمام شده کالای فروش رفته
Gross profit budget percentage	درصد بودجه سود ناخالص

Sales budget percentage	درصد بودجه فروش
Gross profit	سود ناخالص
Gross profit percentage KPI	KPI درصد سود ناخالص
Sales per square foot	فروش به ازای هر فوت مربع
Stock turnover days	روزهای گردش موجودی
Real absence hours	ساعات غیبت واقعی
Customers per hour	مشتریان در هر ساعت
Budget gross profit	سود ناخالص بودجه‌بندی شده
Payment with Point-of-Sale (POS) Statistics	آمار پرداخت با پایانه فروش (POS)

حمل و نقل و انبارداری (Transportation and Warehousing)

English KPI	KPI معادل فارسی
Annualized inventory turns	گردش سالانه موجودی
Annualized cost of goods sold (COGS)/average daily inventory value	بهای تمام‌شده کالای فروش‌رفته سالانه / میانگین ارزش روزانه موجودی
Backlog value	ارزش سفارشات معوق
Value of open, not yet fulfilled, booked order lines	ارزش سطرهای سفارش رزرو شده، باز و هنوز انجام نشده
Book to fulfil ratio	نسبت سفارشات رزرو شده به انجام شده
Booked order value/fulfilled value	ارزش سفارش رزرو شده / ارزش سفارش انجام شده
Book to ship days	روزهای فاصله بین رزرو تا ارسال
Average of shipped date: Firm date (booked date used if no firmed date)	میانگین تاریخ ارسال: تاریخ قطعی (در صورت نبود تاریخ قطعی، از تاریخ رزرو استفاده می‌شود)
Booked order value	ارزش سفارش رزرو شده
Claims percentage for freight costs	درصد مطالبات برای هزینه‌های حمل

Customer order promised cycle time	زمان چرخه وعده داده شده برای سفارش مشتری
Defects per million opportunities	نقص در هر میلیون فرصت
Inventory months of supply	موجودی انبار بر حسب ماه‌های تأمین
On-time line count	شمارش سطرهای سفارش به موقع
On-time pickups	تحویل‌گیری‌های به موقع
Pick exceptions rate	نرخ استثنائات در برداشت کالا
Percentage of picks with exceptions	درصد برداشت‌های کالا با استثناء
Pick release to ship	از صدور دستور برداشت تا ارسال
Planned inventory turns	گردش موجودی برنامه‌ریزی شده
Planned cost of goods sold/planned inventory value	بهای تمام شده کالای فروش رفته برنامه‌ریزی شده / ارزش موجودی برنامه‌ریزی شده
Planned margin	حاشیه سود برنامه‌ریزی شده
Planned on-time shipment	ارسال به موقع برنامه‌ریزی شده
Planned service level (percentage of shipments shipped on time)	سطح خدمات برنامه‌ریزی شده (درصد محموله‌های ارسال شده به موقع)
Planned resource utilization	بهره‌برداری از منابع برنامه‌ریزی شده
Product revenue backlog	سفارشات معوق درآمد محصول
Value of booked order lines less returns plus deferred revenue backlog	ارزش سطرهای سفارش رزرو شده منهای مرجوعی‌ها به علاوه درآمد معوق انباشته
Production value	ارزش تولید
Value of work-in-process (WIP) completions into inventory	ارزش تکمیل کار در جریان ساخت (WIP) و انتقال به موجودی
Production to plan rate	نرخ تولید به برنامه
Receipt to put-away	زمان از دریافت تا جایگذاری در انبار

Time elapsed from pick release to ship confirm	زمان سپری شده از صدور دستور برداشت تا تأیید ارسال
Transit time	زمان حمل و نقل

خدمات عمومی (Utilities)

English KPI	KPI معادل فارسی
Annual labour cost per device	هزینه سالانه نیروی کار به ازای هر دستگاه
Average cost per megawatt produced	میانگین هزینه به ازای هر مگاوات تولید شده
Average maintenance cost per mile of pipe/line/cable	میانگین هزینه نگهداری به ازای هر مایل لوله/خط/کابل
Average response time to fix breaks	میانگین زمان پاسخ‌دهی برای تعمیر قطعی‌ها
Crew productivity	بهره‌وری گروه کاری
Drinking water quality: Percentage of water tests that meet regulatory standards	کیفیت آب آشامیدنی: درصد آزمایش‌های آبی که استانداردهای نظارتی را برآورده می‌کنند
Equipment failure rate	نرخ خرابی تجهیزات
Maintenance backlog	کارهای نگهداری عقب‌افتاده
Mean time to repair	میانگین زمان تعمیر
Number of complaints received by type	تعداد شکایات دریافت شده بر اساس نوع
Number of customers who were cut off due to violations of regulations	تعداد مشتریانی که به دلیل نقض مقررات، خدماتشان قطع شده است
Number of power failures per year	تعداد قطعی برق در سال
Number of reported gas leakages per 1,000 households	تعداد نشت گاز گزارش شده به ازای هر ۱۰۰۰ خانوار
Outage time per event	زمان قطعی به ازای هر رویداد
Percentage of customers that would characterize their bills as accurate and timely	درصد مشتریانی که صورت‌حساب‌های خود را دقیق و به موقع توصیف می‌کنند

Percentage reduction in number of employee injuries	درصد کاهش در تعداد آسیب‌های کارکنان
Response time to gas or water leaks	زمان پاسخ‌دهی به نشت گاز یا آب
Total shareholder returns (investor-owned utilities)	کل بازده سهامداران (در شرکت‌های خدمات عمومی تحت مالکیت سرمایه‌گذاران)
Water system reliability	قابلیت اطمینان سیستم آب

تجارت عمده‌فروشی (Wholesale Trade)

English KPI	KPI معادل فارسی
Dock turnaround time	زمان چرخه بارانداز (زمان تخلیه و بارگیری)
Freight costs (minimize costs without affecting deliveries)	هزینه‌های حمل (به حداقل رساندن هزینه‌ها بدون تأثیر بر تحویل)
Inventory accuracy, stock outs	دقت موجودی، اتمام موجودی
Inventory carrying costs	هزینه‌های نگهداری موجودی
Inventory turns per year	گردش موجودی در سال
Logistics costs per year	هزینه‌های لجستیک در سال
Low-velocity inventory comparison through sectors	مقایسه موجودی با گردش پایین در بین بخش‌ها
Order fill rate and accuracy	نرخ و دقت تکمیل سفارش
Technology used to execute inventory strategies	فناوری مورد استفاده برای اجرای استراتژی‌های موجودی
Warehouse flow-through (or some measure of yard or warehouse productivity)	جریان عبوری انبار (یا معیاری از بهره‌وری محوطه یا انبار)
Wholesale revenue	درآمد عمده‌فروشی
Total factor productivity	بهره‌وری کل عوامل
Labour productivity	بهره‌وری نیروی کار

<i>Return on assets</i>	بازده دارایی‌ها
<i>Profit margin</i>	حاشیه سود
<i>Debt to equity</i>	نسبت بدهی به حقوق صاحبان سهام
<i>Inventory turnover</i>	گردش موجودی
<i>Asset utilization</i>	بهره‌برداری از دارایی
<i>Collection efficiency</i>	کارایی وصول مطالبات