**Forberedelser KPI workshop**

Vi ser frem til å gjennomføre en KPI-workshop med dere. For at workshopen skal være effektiv, og for å forsikre oss om at vi mottar den informasjonen som er nødvendig for å skape et best mulig resultat, er det viktig at {name} forbereder seg i henhold til instruksjonene.

**Formål med KPI workshop**

* Omsette de 4-5 primære KPI til reaktive og proaktive KPIer
* Kvalifisere KPI, hvordan omsetter vi dette til SO og kan vi måle og følge opp dette.
* Hvilke dashboards trenger vi for å kunne omsette data til innsikt
* Hvem er ansvarlig for datainnsamling, kvalifisering og SO hos kunden

**Deltakere**

Prosjektleder, finans og kjerneteam

**Tid & Sted**

Digitalt / Lokasjon den 01.01.2022 kl 0900-1200

**Agenda for KPI workshop**

* Velkommen og introduksjon
* Omsette de viktigste måleparameter til reaktive og proaktive KPIer
* Kvalifisere KPI, hvordan omsetter vi dette til SO og kan vi mål og følge opp på dette.
* Hvilke dashboards trenger vi for å kunne omsette data til innsikt
* Hvem er ansvarlig for datainnsamling, kvalifisering og SO hos kunden
* Veien videre

**FORBEREDELSER**

**Individuelle forberedelser**

Det er viktig at deltakerne leser igjennom oppsummering/dokumentasjon fra tidligere workshops og er inneforstått med de avgjørelser som er tatt.

**Gruppeforberedelser**

Vi ber dere om å forberede dere spesielt godt på punktene nedenfor ved å drøfte de internt og ta notater av samtaleemner og eventuelle avgjørelser dere kommer frem til. Prosjektleder kan gjerne sette av tid til et internt møte i god tid før workshop. Resultatet oversendes samlet til prosjektleder i god tid og senest en uke i forkant av gjennomføring av workshop. Dette vil bidra til en effektiv workshop samt at både dere og SuperOffice stiller så godt forberedt som mulig.

* Hva styrer dere virksomheten etter idag? Hvordan reflekteres dette ned på avdelings- og ansattnivå?
* Hvilke rapporter benytter dere for å se om virksomheten, avdeligen(e) og de ansatte oppnår sine målsetninger?
* Har dere rapportering på proaktive KPIer, f.eks antall salgsmuligheter i pipeline eller gjennomsnittlig svartid på henvendelser?
* Hvor ligger dataene som danner grunnlaget for rapporteringen?
* Hvor finner dere rapportene og i hvilket format er disse? Eller benytter dere en Business Intelligence løsning som f.eks. Business Analyze, PowerBI eller lignende?
* Har dere eksempler på rapporter dere benytter på virksomhets-, avdeling og ansattnivå? Om dere har dette er det ønskelig at dere sender oss eksempler.

*Bør vi ha med spørsmål relatert til hvordan det er ønskelig at rapporteringen skal være i fremtiden? Eller er det workshop mat?*