Como definir os KPIs de uma intranet

Como saber se sua intranet é bem-sucedida?

Este eBook te ajudará a melhor definir os seus **indicadores chave** (KPIs) e a criar um plano de melhoria contínua.

MMCafé

Índice

Introdução 03

Utilização 04

Engajamento 06

Produtividade 09

Economia de custos 12

Satisfação do colaborador 15

Conteúdos mais vistos 18

MMCafé

Como definir os KPIs de uma intranet

Introdução

Dados mensuráveis - seja você um comunicador interno ou um CEO - são uma força poderosa. Ter todas essas informações disponíveis o ajuda a tomar decisões inteligentes, implementar mudanças rápidas e a ter insights extraordinários.

O desafio não é apenas coletar dados, mas coletar os dados certos. Muitas organizações falham ao medir o sucesso de sua intranet porque certas estatísticas não estão disponíveis, os dados são enganosos ou questões insignificantes são analisadas.

Definir as métricas corretas relacionadas à sua intranet possibilitará o sucesso da comunicação em seu local de trabalho. E também fará com que o cálculo do retorno sobre o investimento (ROI) seja feito de maneira mais simples, o que agradará seus líderes e trará bastante visibilidade em relação ao seu trabalho

Utilização

Utilização

A utilização está ligada ao percentual de usuários ativos que efetuaram login durante o período de trabalho e se eles acessaram algo diferente além da página inicial.

Esta é a métrica básica para rastrear se os usuários estão acessando a intranet. Esse número pode ser medido por departamento ou em todos os níveis, dependendo da organização.

Se todos os funcionários utilizam computadores individuais para o trabalho, você poderá ter uma visão mais ampla e assertiva para gestão da comunicação. No entanto, se eles compartilham o mesmo computador, provavelmente você irá trabalhar os KPIs de uma maneira diferente.

Como medir

Existem algumas maneiras diferentes de determinar a utilização de sua intranet:

• Se você tiver vários escritórios, observe atentamente as porcentagens de acesso ou os números de acessos por local. Detecte se as equipes precisam de mais treinamento ou de incentivo.

• Observe os acessos e as taxas de engajamento por segmentação ou departamento de negócios. Algumas equipes estão adotando a intranet mais rapidamente do que outras? Se sim, por quê?

• Observe o número de visualizações exclusivas de conteúdo importante, como notícias, comunicados, documentos ou mensagens do CEO. Seus funcionários estão lendo o que você deseja que eles leiam?

Algumas soluções de intranet entregam um pacote de estatísticas que permitem a criação de um painel.

Com a plataforma da MMCafé, assim que seus usuários começarem a se envolver com a intranet, ela registrará as métricas de utilização.

Você pode medir as visualizações versus usuários, bem como quantos funcionários leram uma determinada postagem. Você também pode segmentar por usuários e departamento.

Engajamento

Engajamento

Os usuários podem estar fazendo login, mas eles estão interagindo com o conteúdo?

A análise do número de vezes que cada usuário clica em links em sua intranet lhe dará uma imagem precisa de quais links, postagens ou páginas são mais populares entre os funcionários. Essa é uma maneira fácil de orientar sua estratégia futura de design e conteúdo.

Saber quem são seus usuários engajados é útil ao tentar entender o engajamento em um nível mais profundo. Este grupo pode fornecer feedback tangível sobre o que eles gostam, o que não gostam e o que eles gostariam de ver mudado. Vale a pena aproveitar esses usuários para ajudar a treinar novos colaboradores que possam ter dúvidas ou preocupações relacionadas à intranet.

Engajamento

Como medir

- Rastreando comentários de funcionários em notícias ou conteúdo.
- Rastreando taxas de cliques de conteúdos.
- Avaliações e Feedbacks.
- Fale conosco.

Medidas de Exemplo

- A comunicação interna e a colaboração aumentaram X%.
- X por cento dos usuários estão interagindo com a intranet por mais de cinco horas por dia.
- Quatro em cada cinco funcionários estão interagindo entre si na plataforma da intranet.

Identificar seus usuários é simples.

Eles geralmente estão no topo da lista de funcionários que frequentemente comentam ou acessam o conteúdo.

Utilizando o relatório de usuários da Intranet MMCafé você facilmente identificará esses usuários. O relatório irá permitir que você visualize os números das páginas por usuário. Use a segmentação para identificar os campeões em cada departamento ou segmento.

Produtividade

Produtividade

Uma intranet ruim prejudica os negócios; uma boa intranet aumenta a lucratividade.

Quanto tempo os funcionários economizam? Isso pode ser representado por uma redução acentuada na troca de e-mails ou no tempo para concluir outras tarefas ou encontrar informações / documentos.

A intranet tem como objetivo melhorar a produtividade e resolver desafios relacionados à comunicação, então por que não medi-la? Além disso, o cálculo da produtividade também pode ajudar a determinar uma economia potencial.

Para ajudar a medir a produtividade rastreie:

- O mecanismo de busca e o tempo gasto na pesquisa de documentos.
- Tarefas específicas de funcionários e seu tempo de conclusão.
- O tempo de resposta de abertura de páginas da intranet.

Como medir

A produtividade pode ser medida seguindo também as seguintes recomendações:

- O total de horas mensais gastas no envio de relatórios de despesas diminuiu x%.
- O tempo de resposta típico é a quantidade de tempo X, em comparação com X antes da intranet.
- Documentos duplicados ou reenviados diminuíram X%.
- Houve X chamadas a menos feitas para TI no mês passado relacionadas à intranet.

Produtividade

Uma boa intranet poupa o tempo dos funcionários. Oferece seções de perguntas frequentes, guias de referência, manuais de treinamento, documentos de políticas e procedimentos e contém listas de contato da empresa ou boletins informativos.

A intranet deve ser um ambiente que os funcionários acessem rapidamente para se autoatenderem, contando assim com autonomia e assertividade no trabalho. Conte com a **MMCafé** para mensurar e aumentar a produtividade do seu time, através de funcionalidades como:

- **Busca Inteligente** que em alguns segundos encontra o que se está procurando, mesmo se a informação estiver em arquivos Pdf, Word, Excel ou Power point;

- **Fluxo de atendimento** com busca por nós, que possibilita a correta execução de um atendimento através de um fluxo inteligente e de simples compreensão e muitas outras funcionalidades que você pode conferir em *https://www.mmcafe.com.br/intranet-planos-e-precos/*

Economia de custos

Economia de custos

Como sua intranet pode reduzir custos internos?

Se você puder determinar como reduzir os custos, poderá demonstrar um retorno sobre o investimento (ROI) real. Imagine o quão animado seu CEO ficará? Afinal, uma intranet bem implementada deve resultar em economia de custos.

Como medir?

Você pode estar se perguntando por onde começar com isso, mas há muitas maneiras de medir a economia de custo potencial. Isso pode ser algo como uma redução nas viagens ou rotatividade de funcionários, graças por exemplo à disponibilidade virtual e em tempo real dos materiais.

Ou pode ser simplesmente a eliminação de outras ferramentas de colaboração ou aplicativos de que você não precisa mais, em razão de ter adquirido uma plataforma única e completa de comunicação corporativa.

É importante fazer uma escolha criteriosa pela sua Intranet, porque, ao acertar na contratação da plataforma, os ganhos serão inúmeros. Há importantes funcionalidades que uma Intranet pode ou não oferecer, o que impacta diretamente na utilização e resultados esperados para a comunicação interna da sua empresa.

Comece identificando todas as tarefas e processos que você moveu para sua intranet. Isso resultou em economia de custos para outras ferramentas ou software que você pode ter usado anteriormente?

Além disso, tente calcular a quantidade de tempo que seus funcionários estão economizando, localizando rapidamente conteúdo em sua intranet.

Economia de custos

Medidas de Exemplo

- Os custos de impressão foram reduzidos em x% após a implementação da intranet.
- O tempo gasto pelo TI atendendo às preocupações dos funcionários diminuiu x%.
- R$ X economizado cortando X horas de reuniões internas.
- Orçamento de despesas de viagem reduzido em R$ X após a implementação da intranet
- R$ X reduzindo o tempo de atendimento e/ou chamadas no Help Desk
- R$ X reduzindo o tempo para completar um processo que antes da Intranet era manual.
- Redução de tempo ao integrar diversos sistemas na intranet, assim o colaborador não precisa logar e acessar diversos sistemas para obter as informações que precisa do dia-a-dia.

Ao implementar **a Intranet MMCafé** a redução de custos é certa. Além disso, você conta com uma ferramenta que **integra com os demais sistemas da sua empresa**, o que representa a economia do custo “tempo”, que é a cada dia mais precioso no cenário atual.

Satisfação do colaborador

Satisfação do colaborador

Eis aqui o maior propósito de implementar uma intranet: aumentar a produtividade, melhorando a experiência do funcionário.

Publicar conteúdos úteis, relevantes e atualizados ajudará a aumentar os níveis de satisfação dos seus colaboradores, além de aumentar a confiança e capacitação dos mesmos diante dos assuntos da empresa.

Como medir?

Pesquisas básicas de satisfação do funcionário distribuídas diretamente para os colaboradores lhe darão resultados sobre o desempenho da sua intranet.

Faça perguntas que irão trazer respostas sobre:

- Interface do usuário;
- Mecanismo de pesquisa;
- Eficiência geral;
- O conteúdo da intranet;
- Ferramentas;
- Design.

Essas respostas podem te trazer dados relevantes sobre a satisfação do seu público.

Satisfação do colaborador

Conforme a intranet é criada, lançada e utilizada, deve-se dedicar tempo para obter feedback direto dos funcionários.

Uma breve pesquisa solicitando aos funcionários que avaliem diferentes aspectos da intranet, bem como sua opinião geral sobre ela, oferecerá feedback sobre sua utilidade e eficácia.

Uma mistura de perguntas com classificações de 0 a 10, bem como perguntas abertas, permitindo que os funcionários forneçam detalhes, pode ser muito útil para medir o envolvimento e descobrir como a intranet poderia ser ainda melhor daqui para frente.

Com **a Intranet MMCafé** você conta com o recurso de **Quiz**, que irá te ajudar a medir a satisfação de seus colaboradores. Além disso, você também conta com a funcionalidade **Feedback de conteúdo** que permite que os colaboradores elejam a qualidade dos conteúdos, permitindo assim que a evolução das mensagens seja constante.

Conteúdos mais vistos

Conteúdos mais vistos

Todo gerente de comunicação precisa saber se suas notícias e/ou procedimentos estão sendo lidos e por quem.
Ao identificar os itens mais visualizados é possível definir qual assunto tem impacto de forma direta na produtividade dos colaboradores. Por exemplo, em uma central de atendimento é possível mensurar qual o assunto tem sido usado com maior frequência para sanar as dúvidas dos clientes, e com isso é possível analisar se o processo está suprindo a resolução no primeiro contato, aumentando assim o índice de First Call Resolution (FCR) ou se é necessário melhorar a informação, uma vez que o nível de rechamadas tem aumentado. O sucesso de uma intranet depende da qualidade do conteúdo que os colaboradores podem encontrar lá.

Como medir?

Seus itens mais vistos são, sem dúvida, aqueles que seus usuários estão mais interessados em ler - seja porque o conteúdo é interessante ou porque os ajuda em sua vida cotidiana no trabalho.

A plataforma de Intranet da MMCafé conta com o recurso de "Lido / Não Lido" o que é uma excelente fonte para extrair relatórios que irão te ajudar a ter uma visão geral, por grupo ou usuário dos conteúdos mais vistos e também os menos vistos.

Identifique os itens que obtiveram mais visualizações em um período, filtrando por datas específicas.

Medidas de Exemplo

- O conteúdo mais visto passou por atualização há X dias.
- X% dos colaboradores que acessaram o conteúdo representam novos funcionários.
- Tempo de permanência em uma página.
- E métricas mais sofisticadas como: Os colaboradores passam X tempo (tempo suficiente para ler o conteúdo e rolaram toda a página.)

INTRANET MMCAFÉ

Como você pode ver, uma intranet de sucesso é um compromisso contínuo que não para no dia do lançamento.

Requer monitoramento, ajustes e medições constantes.
Muito mais que um repositório de arquivos, a **Intranet MMCafé** é um hub de colaboração e serviços digitais que:

- **Integra e distribui** a comunicação da sua empresa;
- **Formaliza e organiza** processos e conteúdos;
- **Aumenta a produtividade** dos colaboradores;
- **Promove ambiente de colaboração social**;
- **Permite gestão e análises**;
- **Oferece personalização** para destacar sua marca.

Solicite uma demostração

FALAR COM UM ESPECIALISTA

Acesse www.mmcafe.com.br/solicite-uma-demo/

MMCafé