



# KPIs Usuais



A capability Business Charging & Billing Management desempenha um papel crucial na viabilização financeira da TI, garantindo transparência financeira e eficiência na alocação de recursos relacionados à tecnologia.

Para avaliar adequadamente o desempenho desta capability, é fundamental acompanhar indicadores-chave de desempenho (KPIs) relevantes que demonstrem a capacidade de definir modelos de precificação, implementar sistemas de cobrança eficazes e manter a sustentabilidade financeira da TI.

Abaixo, uma lista dos principais KPIs usuais usados no mercado, considerando o contexto do CIO Codex Capability Framework:

- Taxa de Precificação Estratégica: Mede a eficácia na definição de estratégias de precificação que considerem custos, valor percebido pelo cliente e práticas do mercado.
- Taxa de Cobrança Automatizada: Avalia a eficiência na implementação de sistemas de cobrança automatizados que reduzam erros e garantam o registro preciso das transações financeiras relacionadas à TI.
- Nível de Transparência Financeira: Mede a clareza e acessibilidade das informações de custos e despesas associados aos serviços de TI, promovendo a transparência financeira.
- Taxa de Alinhamento com Objetivos Estratégicos: Avalia o grau de alinhamento dos modelos de cobrança com os objetivos estratégicos da organização, contribuindo para a tomada de decisões informadas.
- Taxa de Eficiência Financeira: Calcula a capacidade de otimizar os recursos financeiros da TI, evitando custos desnecessários e maximizando a rentabilidade.
- Taxa de Conformidade Financeira: Mede o nível de conformidade com políticas e regulamentos financeiros na gestão de cobrança e faturamento.
- Tempo Médio de Cobrança: Avalia o tempo médio necessário para concluir o processo de cobrança, refletindo a eficiência operacional.
- Taxa de Aceitação de Custos: Mede a compreensão e aceitação dos custos relacionados à Tecnologia da Informação pelos departamentos ou clientes internos.
- Taxa de Rentabilidade de Serviços de TI: Calcula a rentabilidade dos serviços de TI com base no retorno sobre o investimento e na satisfação do cliente.
- Taxa de Redução de Custos: Avalia a capacidade de reduzir custos na gestão de cobrança e faturamento sem comprometer a qualidade dos serviços.

- **Taxa de Monitoramento Financeiro:** Mede a eficiência do sistema de monitoramento contínuo dos custos dos serviços de TI e a geração de relatórios regulares para a alta administração e partes interessadas.
- **Taxa de Atendimento ao Cliente Interno:** Avalia a eficácia do suporte e atendimento às necessidades financeiras dos clientes internos, promovendo uma relação de confiança.
- **Taxa de Inovação Financeira:** Mede a exploração de novas abordagens e tecnologias financeiras para aprimorar a gestão de cobrança e faturamento.
- **Taxa de Cumprimento de Modelos de Precificação:** Calcula o grau de adesão aos modelos de precificação definidos, assegurando a alocação adequada de custos.
- **Taxa de Implementação de Políticas de Governança Financeira:** Mede o progresso na implementação de políticas e diretrizes para a gestão financeira dos serviços de TI.

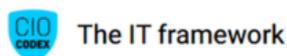
Esses KPIs são essenciais para avaliar o desempenho da Business Charging & Billing Management, garantindo que ela cumpra seu propósito de assegurar a operação financeiramente sustentável da TI e promover transparência e eficiência na alocação de recursos relacionados à tecnologia.

Eles contribuem para a confiança e colaboração entre a TI e outros departamentos da organização, promovendo uma gestão financeira estratégica.



### **CIO Codex**

Com o advento da era digital, a Tecnologia da Informação assumiu um papel de destaque dentro das estratégias corporativas das empresas dos mais diversos portes e setores de atuação. O CIO Codex Framework foi concebido com o propósito de oferecer uma visão integrada dos conceitos de uma área de tecnologia pronta para a era digital.



O conteúdo apresentado neste website, incluindo o framework, é protegido por direitos autorais e é de propriedade exclusiva do CIO Codex. Isso inclui, mas não se limita a, textos, gráficos, marcas, logotipos, imagens, vídeos e demais materiais disponíveis no site. Qualquer reprodução, distribuição, ou utilização não autorizada desse conteúdo é estritamente proibida e sujeita às penalidades previstas na legislação aplicável