

Mission _____

Perspectives financières

Si nous satisfaisons les besoins de nos clients, quels résultats verront nos parties prenantes ?

Objectif financier :

Initiative : _____ \$
KPI : _____
KPI : _____

Perspective du client

Pour réaliser notre vision, comment devons-nous nous tourner vers nos clients?

Améliorer le service client

4.2%	71.6%
Facteur de réussite : résoudre rapidement les	
Mettre en place un support client omnicanal	
Élaborer un plan d'amélioration	
4.2 heure(s)	Temps de réponse moyen
62%	Taux de résolution lors du premier
94%	La satisfaction client

Objectif client 2 :

KPI : _____
KPI : _____

Perspective du processus interne

Comment allons-nous satisfaire les besoins des clients et atteindre les objectifs financiers?

Objectif interne 1 :

KPI : _____
KPI : _____

Objectif interne 2 :

KPI : _____
KPI : _____

Objectif interne 3 :

KPI : _____
KPI : _____

Perspective d'apprentissage et de croissance

Comment l'entreprise doit-elle apprendre et s'améliorer afin de réaliser sa vision ?

Objectif d'apprentissage 1 :

KPI : _____
KPI : _____

Objectif d'apprentissage 2 :

KPI : _____
KPI : _____

Objectif d'apprentissage 3 :

KPI : _____
KPI : _____

Légende de la carte stratégique

Thème stratégique : Tous les thèmes

Thème stratégique : Intimité avec le client

Thème stratégique : Excellence des opérations

Thème stratégique : Leadership en matière de

Indicateur avancé

Indicateur retardé