Key Performance Indicators (KPI)

Gli indicatori chiave di prestazione (**Key Performance indicator, KPI**) costituiscono una parte importante delle informazioni necessarie per determinare e spiegare come un'organizzazione progredisce verso i suoi obiettivi di business e marketing.

Un indicatore chiave di prestazione KPI è una misura quantificabile che una società utilizza per determinare in quale misura gli obiettivi prefissati operativi e strategici vengono raggiunti. Questo significa che diverse aziende hanno diversi KPI a seconda dei loro rispettivi criteri di performance o priorità. Allo stesso tempo, gli indicatori di solito seguono standard del settore.

I KPI possono essere stabiliti in modo anche arbitrario ma perché siano utili è necessario che soddisfino i seguenti requisiti:

- **Quantificabilità**, i KPI possono essere presentati sotto forma di numeri.
- **Praticità**, si integrano bene con gli attuali processi aziendali.
- **Direzionalità**, contribuiscono a determinare se una società sta migliorando.
- **Operatività**, possono essere messi in relazione al contesto pratico per misurare un cambiamento effettivo.

Un indicatore chiave di prestazione deve essere basato su dati legittimi e fornire un contesto che richiama gli obiettivi di business. I KPI devono essere definiti in modo tale che i fattori al di fuori del controllo di una società non possano interferire con la loro realizzazione. Un altro fattore chiave è che abbiano scadenze temporali predeterminate che dividano il processo analizzato in diversi check-point.