

# **KPI ESSENZIALI**

# **PER I PROCESSI AZIENDALI**

**Una Guida Pratica per PMI**

---

## Processi Operativi

### Produzione e Servizi

- Tasso di completamento ordini:  $(\text{Ordini completati} / \text{Ordini totali}) \times 100$
- Lead time: Tempo medio dall'ordine alla consegna
- Tasso di difetti:  $(\text{Prodotti difettosi} / \text{Produzione totale}) \times 100$
- Efficienza complessiva:  $(\text{Tempo produttivo} / \text{Tempo disponibile}) \times 100$

## Processi di Supporto

### Amministrazione e HR

- Tempo medio di elaborazione fatture: Giorni tra ricezione e pagamento
- Turnover dipendenti:  $(\text{Dipendenti usciti} / \text{Totale dipendenti}) \times 100$
- Tempo di risposta IT: Ore medie per risoluzione ticket
- Accuratezza payroll:  $(\text{Errori buste paga} / \text{Totale buste paga}) \times 100$

## Processi di Gestione

### Pianificazione e Controllo

- ROI progetti:  $(\text{Benefici} - \text{Costi}) / \text{Costi} \times 100$
- Aderenza al budget:  $(\text{Spesa effettiva} / \text{Budget pianificato}) \times 100$
- Tasso completamento obiettivi:  $(\text{Obiettivi raggiunti} / \text{Obiettivi totali}) \times 100$
- Tempo decisionale: Giorni medi per approvazioni strategiche

## Processi Relazionali

### Cliente e Marketing

- Customer Satisfaction Score (CSAT): Media valutazioni clienti (1-5)
- Net Promoter Score (NPS): % Promotori - % Detrattori
- Tasso conversione lead:  $(\text{Clienti acquisiti} / \text{Lead totali}) \times 100$
- Tempo risposta cliente: Ore medie per prima risposta

## Come Utilizzare questa Guida

1. Seleziona 2-3 KPI per area più rilevanti per il tuo business
2. Stabilisci una baseline misurando i valori attuali
3. Definisci obiettivi realistici di miglioramento
4. Monitora mensilmente e aggiusta le strategie

## Note Importanti

- Adatta le metriche al tuo settore specifico
- Mantieni consistenza nella misurazione
- Condividi i risultati con il team
- Rivedi periodicamente la rilevanza dei KPI