



Key Performance Indicators (KPI)

di Paolo Franzese

I **Key Performance Indicators** sono misure quantitative, identificate e definite in anticipo, che riflettono i fattori critici di successo per un'organizzazione. Si differenziano da organizzazione ad organizzazione: una potrà avere come KPI la percentuale delle entrate che arrivano dai visitatori ripetuti, mentre, ad esempio, una scuola avrà come KPI il tasso di promozione dei suoi studenti. Un dipartimento di Customer Service può avere come KPI, in linea coi KPI dell'intera azienda, la percentuale di chiamate soddisfatte nel primo minuto, mentre per un'organizzazione sociale uno può essere il numero di clienti assistiti in un anno...

Leggi tutto: <http://www.webanalytics.it/kpi.html>

Da un articolo scritto da Paolo Franzese il 28 Aprile 2009