

Alcuni esempi di KPI:

## KPI Produzione

- Indice OEE(overall equipment effectiveness)
- Numero di pezzi lavorati per turno
- Numero di rilavorazioni al giorno
- Tempo tra il rilascio dell'ordine e l'emissione della merce
- Percentuale pezzi buoni pezzi scartati per turno e centro di lavoro
- percentuale scostamento tra tempi pianificati e tempi consuntivati
- Numero totale allarmi per centro di lavoro
- tempo medio attrezzaggi per impianto
- Margine di efficienza per prodotto/operatore

## KPI Service per assistenza clienti

- Numero di chiamate al giorno
- Durata media di una conversazione
- Numero di risposte esaustive a clienti
- Quota di referral necessari
- Numero di reclami dei clienti elaborati al giorno

## KPI in Marketing

- Costi di marketing per contatto o lead
- Numero di segnalazioni (positive) sull'azienda nei media all'anno
- Numero di follower nei social network (Twitter, Facebook)
- Posizionamento SEO nei motori di ricerca
- Numero contatti dal web
- Numero nuovi lead
- Numero telefonate a freddo o recall
- Numero mail di presentazione inviate

## KPI Vendite

- Numero di visite dei clienti a settimana
- Quota di KPI vendite con i nuovi clienti
- KPI Vendite medie dei clienti all'anno
- Opportunità di vendita aperte
- Tempo di risposta ai Prospect

- percentuale di chiusura vendite
- Valore medio di vendita per linea
- Percentuale medio di scontistica
- Durata media offerte chiuse
- Ore e azioni (inteso come costo uomo) medio per la chiusura delle vendite
- Valore del venduto
- Marginalità del venduto

## KPI Ricerca e sviluppo

- Numero di progetti di sviluppo valutati positivamente all'anno
- Numero di progetti che entrano in pre-produzione all'anno
- Scostamento tempo di pianificazione progetto e tempo di realizzazione
- Numero di idee con pianificazione semestrale del progetto
- Numero di modifiche mensili nei disegni dei componenti

## KPI Acquisti e gestione dei materiali

- Indice di precisione sulle date di consegna
- Numero di audit dei fornitori all'anno
- Proporzione del volume di acquisto per il quale è stata negoziata una riduzione del prezzo del cinque per cento o più
- Tempo medio dall'ordine alla consegna della merce

## HR - sviluppo del personale

- Numero di misure di sostegno per i dipendenti all'anno
- Numero di dipendenti che lasciano ogni anno
- Numero di giorni di formazione all'anno
- Costi di sviluppo del personale all'anno
- Numero cedolini ferie per dipendente
- Straordinarie per dipendente
- Segnalazioni non conformità da dipendenti
- premi per dipendente
- rimborsi dipendenti

## Gestione di progetto

- Numero di progetti in programma
- Numero di progetti che rientrano nel budget
- Numero di ore dei dipendenti per il lavoro a progetto

## Direzione o consiglio di amministrazione

- Aumento delle vendite all'anno
- Aumento della quota di mercato
- Aumento del profitto all'anno
- Aumento della marginalità dei prodotti forniti
- Flusso di cassa all'anno
- Tasso di interesse medio sul capitale preso in prestito
- Valore azionario della società per semestre

## KPI Logistica

### KPI Trasporti:

- Numero consegne per periodo
- Costo e tempo medio per consegne
- Numero consegne puntuali
- Incidenza costo mezzi propri rispetto a trasporti di terzi
- Percentuale costo trasporto sul valore del venduto

### Logistica interna:

- Indice di rotazione materiale
- Indice di consistenza del magazzino
- Tasso di deperibilità dei prodotti a stock
- Tasso di obsolescenza del materiale
- Incidenza della movimentazione interna
- Indice di Valore del movimentato sul costo del personale
- Costo di stoccaggio (energia, superficie, volume, costo finanziario)
- andamento costo stock nel periodo
- indici di scorte di sicurezza e punti di riordino

### Fornitura:

- Tasso di non accettazione merce per non conformità

- Indice di puntualità nella consegna
- Indice di numero volte di merce resa
- Indice di numero accettazione parziali
- tempo medio per reintegro scorte da fornitore