



I Key Performance Indicators

@ La realtà:

Una delle cause della bassa competitività di alcune aziende italiane è la scarsa propensione a misurare le prestazioni dei processi da parte del **management**, dovuta ad interessi personali o di parte, ignoranza, incapacità, mancanza di tempo,...

- Costi
+ Innovazione
+ Competitività



Molti imprenditori e **manager** italiani non conoscono alcuni semplici indicatori di performance della propria azienda, se non i principali indici economico-finanziari. Perché accontentarsi di sapere come è andata la gestione quest'anno senza cercare di capire quali potranno essere i risultati futuri?

@ Obiettivo:

Se vogliamo però sapere se la nostra organizzazione è realmente efficace nel soddisfare le esigenze del mercato, efficiente nell'utilizzo delle risorse, se il personale che vi opera è adeguato a svolgere il proprio ruolo, e motivato per dare il massimo, se i sistemi informatici sono utilizzati efficacemente ... allora

dobbiamo misurare i nostri prodotti, i nostri processi, le nostre prestazioni attraverso un **sistema di indicatori** adeguato alla realtà in cui opera l'organizzazione.

Il controllo della bontà della gestione non può prescindere dal monitoraggio di indicatori che - in modo omogeneo nel tempo - sono in grado di valutare le prestazioni e di confrontare quelle di oggi con quelle di ieri, valutare gli scostamenti fra risultati ottenuti e risultati pianificati e, se possibile, paragonare i nostri risultati con quelle dei nostri concorrenti più importanti. Anche la piccola media impresa non può più essere gestita "navigando a vista", non possono e non devono essere rilevanti solo i dati relativi ai volumi di fatturato. L'imprenditore deve essere pienamente consapevole dei costi e dei ricavi di tutto il ciclo produttivo, dei piani di sviluppo, per mantenere ed accrescere la sua posizione nel mercato di riferimento e la sua credibilità.

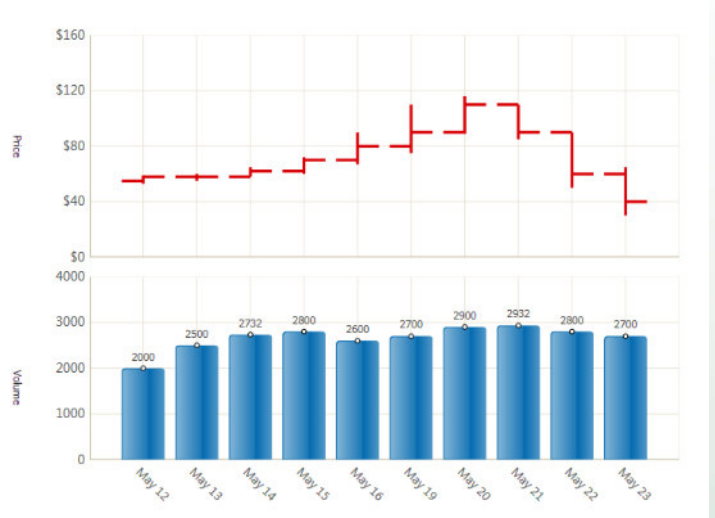
Disporre di un patrimonio informativo e condividerlo con interlocutori che direttamente o indirettamente sono coinvolti nella sopravvivenza e nello sviluppo dell'impresa è un elemento di forza. L'identificazione di quelli che sono gli indicatori più opportuni per monitorare l'andamento aziendale non può essere imposta dall'esterno, deve essere un processo di analisi interna dell'organizzazione, a partire dalla visione per processi, supportata da professionisti capaci di orientarsi sia fra gli aspetti puramente informatici, sia fra i sistemi di gestione aziendale più moderni.

Nella definizione degli obiettivi aziendali dovrebbero essere individuati e considerati i fattori chiave di successo dell'organizzazione, ossia quegli aspetti attraverso cui l'azienda deve competere sul mercato.





Gli indicatori chiave di rendimento, noti ormai semplicemente con il loro acronimo «KPI» (*Key Performance Indicators*), sono utilizzati dalle organizzazioni per ottenere una misura dell'esito delle azioni intraprese in relazione ai cosiddetti «fattori critici di successo» che, definiti in sede di pianificazione strategica, rappresentano obiettivi che l'azienda si è posta di raggiungere entro un termine prefissato. I KPI sono utilizzati, quindi, per misurare quantitativamente l'aderenza delle azioni dell'organizzazione a tali fattori, senza dimenticare che a differenti attività imprenditoriali corrisponde una differente individuazione dei criteri di determinazione degli indicatori chiave da utilizzare. Ma i KPI da soli non bastano, devono essere integrati in un sistema strutturato di *information delivery* in grado di gestire l'analisi dei dati in chiave strategica.



Solo un'attenta e competente analisi dell'azienda, dei suoi prodotti o servizi, del mercato e degli obiettivi del *management* può portare alla progettazione di un sistema informatico di raccolta dati integrato con gli applicativi esistenti, ottimizzato per il calcolo tempestivo di quegli indicatori fondamentali che andranno a costituire la cosiddetta «*dashboard*» (o «*cruscotto*»), struttura informativa che permette di tenere sotto controllo l'andamento attuale delle attività, istituita ai diversi livelli aziendali per monitorare determinati indicatori che risultano fondamentali per consuntivare l'effetto delle scelte di gestione, focalizzare l'analisi di *trend* ed effettuare simulazioni per esprimere semplici ipotesi di scenari futuri.

Una *dashboard* equilibrata - costituita da indicatori che coprono adeguatamente tutti i processi aziendali - è un ottimo punto di partenza per adottare la metodologia di gestione denominata «*Balanced Scorecard*», a condizione di disporre di un sistema informatico flessibile, commisurato alle esigenze dell'impresa, dotato di strumenti di *business intelligence* per effet-

@ Il servizio della OPT Solutions:

Progettazione cruscotti per l'analisi e il monitoraggio dei KPI (*Key Performance Indicators*) e sistemi di misura dell'OEE (*Overall Equipment Effectiveness*). Progettiamo sistemi per l'analisi degli indici strategici aziendale integrando dati provenienti da sistemi eterogenei in modo da poter valutare in termini di efficienza ed efficacia i diversi processi aziendali:

- ◆ Definizione degli obiettivi del sistema di monitoraggio
- ◆ Valutazione del grado di impatto sull'organizzazione
- ◆ Analisi della situazione attuale
- ◆ Definizione del prototipo
- ◆ System integration
- ◆ Monitoraggio, valutazione e distribuzione dei KPI

