

Co je KPI

Poslední aktualizace 13 května, 2025

KPI (Key Performance Indicators) představují klíčové ukazatele výkonnosti, pomocí nichž organizace měří a hodnotí efektivitu dosažení svých strategických cílů. Tyto ukazatele slouží jako měřítko pro sledování, zda jsou implementované strategie a procesy účinné a jakým způsobem přispívají k celkovému růstu či úspěšnosti firmy.

Hlavní charakteristiky KPI

- **Měřitelnost:** KPI musí být kvantifikovatelné, aby bylo možné přesně zaznamenávat hodnoty a sledovat vývoj v čase.
- **Relevantnost:** Vybrané ukazatele by měly přímo odrážet klíčové aspekty, které mají zásadní dopad na dosažení strategických cílů organizace.
- **Časová ohraničenost:** KPI se sledují v konkrétních časových intervalech (měsíčně, čtvrtletně, ročně), což umožňuje pravidelné vyhodnocení pokroku.
- **Srozumitelnost:** Ukazatele by měly být jasné a pochopitelné všem zainteresovaným stranám, aby výsledky mohly podpořit informovaná rozhodnutí.

Jak se KPI definují a měří

1. **Stanovení cílů:** Organizace si nejprve určí konkrétní a měřitelné cíle, kterých chce dosáhnout.
2. **Výběr ukazatelů:** Na základě těchto cílů jsou vybrány KPI, které nejlépe vystihují výkon v klíčových oblastech. Výběr závisí na povaze činnosti, ať už se jedná o marketing, prodej, finance či provoz.
3. **Sběr dat:** Data potřebná pro výpočet KPI jsou shromažďována prostřednictvím interních systémů, analytických nástrojů či průzkumů.
4. **Vyhodnocení a reporting:** Po získání dat se KPI analyzují a prezentují ve formě reportů, přehledů či dashboardů, které poskytují vedení společnosti ucelený obraz o dosažených výsledcích.

Příklady KPI v různých oblastech

Marketing:

- Míra prokliku ([CTR](#))
- [Konverzní poměr](#)

- Náklady na získání zákazníka ([CAC](#))

Prodej:

- Počet uzavřených obchodů
- Průměrná hodnota objednávky
- Růst tržeb

Finance:

- Návratnost investic ([ROI](#))
- Hrubý a čistý zisk

Provoz:

- Produktivita zaměstnanců
- Dodací lhůty
- Míra chybovosti

Význam KPI

KPI představují nezbytný nástroj pro strategické řízení, neboť poskytují objektivní údaje o úspěšnosti činností organizace. Umožňují identifikovat silné stránky i slabiny v provozních procesech a pomáhají rychle reagovat na případné odchylky od plánovaných cílů. Díky pravidelnému sledování KPI lze nejen optimalizovat interní procesy, ale také lépe přizpůsobit strategii aktuálním podmínkám trhu a konkurenčnímu prostředí.