

KPI (indicateurs clés de performance)

Les KPI (Key Performance Indicators) sont des indicateurs (données) qui indiquent de la performance et de l'évolution d'un objectif.

Les KPI sont donc particulièrement intéressants à utiliser avec SMART car ils permettent de définir clairement comment l'avancement de l'objectif est mesuré.

Voici quelques exemples de KPI pour mieux comprendre :

- Nombre de tickets ouverts
- Nombre de tickets fermés
- Temps moyen de réponse à un ticket de support
- Temps moyen de résolution d'un ticket
- Taux de conversion
- Turnover
- Salaire moyen
- Vitesse
- Test coverage
- Code simplicity
- Code quality

Revision #1

Created 13 August 2025 13:45:28 by Hugo

Updated 13 August 2025 13:46:24 by Hugo