

KPI - Klíčové ukazatele výkonnosti

KPI (Key Performance Indicators) jsou měřitelné hodnoty, které ukazují, jak efektivně firma nebo tým dosahuje svých klíčových obchodních cílů. Správně nastavená KPI umožňují sledovat progres v čase a včas identifikovat problémy.

1. Metodika SMART

Aby byl ukazatel skutečně „klíčový“ a užitečný, měl by splňovat pravidla **SMART**: **SMART** je akronym, který slouží jako vodítko při stanovování cílů. Cílem této metodiky je zajistit, aby byly úkoly jasně definované, měřitelné a časově ohraničené, což dramaticky zvyšuje šanci na jejich úspěšné splnění.

1. S - Specific (Konkrétní)

Cíl nesmí být mlhavý. Musí být přesně definováno, čeho má být dosaženo, kdo za to zodpovídá a jaké zdroje budou potřeba.

- **Špatně:** „Zlepšit kybernetickou bezpečnost.“
- **Správně:** „Implementovat vícefaktorové ověřování (MFA) pro všechny zaměstnance v centrále.“
- **Otázky k položení:** Co přesně chceme udělat? Proč je to důležité? Kdo je do toho zapojen?

2. M - Measurable (Měřitelný)

Pokud cíl nelze změřit, nelze ani objektivně posoudit, zda byl splněn. Měřitelnost vyžaduje čísla, procenta nebo jiné kvantifikovatelné údaje (**KPI**).

- **Špatně:** „Mít rychlejší web.“
- **Správně:** „Snížit dobu načítání hlavní stránky pod 1.5 sekundy při měření nástrojem Lighthouse.“
- **Otázky k položení:** Kolik? Jak moc? Jak poznáme, že jsme cíle dosáhli?

3. A - Achievable (Dosažitelný)

Cíl musí být ambiciózní, aby motivoval, ale zároveň realistický vzhledem k dostupným zdrojům, času a dovednostem týmu.

- **Špatně:** „Dosáhnout nulového počtu pokusů o útok na naše servery.“ (Nereálné, útoky se dějí neustále).
- **Správně:** „Snížit počet úspěšných průniků do sítě o 50 % díky nasazení nového **WAF**.“
- **Otázky k položení:** Máme na to rozpočet a lidi? Je to s našimi technologiemi technicky možné?

4. R - Relevant (Relevantní)

Cíl musí dávat smysl v kontextu celkové strategie firmy nebo projektu. Musí řešit skutečnou potřebu.

- **Špatně:** „Vytvořit mobilní aplikaci pro náš interní skladový systém jen proto, že je to moderní.“
- **Správně:** „Vytvořit mobilní aplikaci pro skladníky, která díky skenování čárových kódů zkrátí čas expedice zásilky o 20 %.“
- **Otázky k položení:** Stojí to za vynaložené úsilí? Je na to správný čas? Odpovídá to našim ostatním potřebám?

5. T - Time-bound (Časově ohraničený)

Každý cíl potřebuje dead-line. Bez termínu se úkoly odkládají a ztrácejí prioritu.

- **Špatně:** „Někdy příští rok zmigrujeme do cloudu.“
- **Správně:** „Dokončit migraci hlavní databáze do AWS do konce 3. kvartálu (30. září).“
- **Otázky k položení:** Kdy to bude hotové? Co můžeme stihnout za měsíc? Co můžeme udělat dnes?

—

2. Praktický příklad: Transformace cíle

Původní vágní cíl	SMART cíl
„Chceme víc zákazníků.“	„Získat 50 nových předplatitelů SaaS verze našeho SW měsíčně pomocí LinkedIn kampaně s rozpočtem 20 000 Kč.“
„Zlepšit kód.“	„Zvýšit code coverage u modulu 'Platby' z 60 % na 85 % do konce příštího sprintu.“

—

3. Rozšíření: SMART-ER

Někdy se k základnímu modelu přidávají další dvě písmena:

- **E (Evaluate):** Průběžné vyhodnocování cíle.
- **R (Readjust):** Úprava cíle, pokud se změni vnější podmínky (např. příchod nové legislativy).

—

2. KPI v IT a vývoji softwaru

V technologickém prostředí se KPI dělí do několika specifických oblastí:

Vývoj (Engineering)

- **Velocity:** Množství práce (např. story points), které tým zvládne během jednoho sprintu.
- **Cycle Time:** Čas od zahájení práce na úkolu do jeho dokončení.
- **Code Coverage:** Procento kódu pokryté automatickými testy.
- **Deployment Frequency:** Jak často se nasazuje nový kód do produkce.

Provoz a DevOps (Operations)

- **Uptime (Dostupnost):** Procento času, kdy je systém v provozu (např. 99,9 %).
- **MTTR (Mean Time to Repair):** Průměrná doba potřebná k opravě systému po výpadku.
- **Error Rate:** Procento požadavků, které skončí chybou.

Bezpečnost (Security)

- **Vulnerability Age:** Průměrná doba, po kterou zůstává známá zranitelnost neopravena.
- **Number of Incidents:** Počet detekovaných bezpečnostních incidentů za měsíc.

3. KPI pro uživatelskou zkušenost a produkt

Tyto metriky propojují technický svět s byznysem a spokojeností uživatelů:

- **NPS (Net Promoter Score):** Míra loajality a ochoty doporučit produkt.
- **Churn Rate:** Procento uživatelů, kteří přestanou službu využívat.
- **DAU / MAU:** Počet denně nebo měsíčně aktivních uživatelů.
- **LTV (Lifetime Value):** Celkový přínos jednoho zákazníka po celou dobu vztahu s firmou.

4. Rozdíl mezi KPI a OKR

Často dochází k záměně s metodikou **OKR** (Objectives and Key Results):

- **KPI** jsou jako „tachometr“ – sledují stabilní výkon a zdraví stávajících procesů.
- **OKR** jsou jako „kompas“ – definují ambiciózní cíle a směry pro budoucí růst a změnu.

5. Úskalí měření KPI

- **Příliš mnoho ukazatelů:** Sledování desítek metrik vede ke ztrátě fokusu. Doporučuje se 3–5 klíčových KPI pro tým.

- **Goodhartův zákon:** „Když se metrika stane cílem, přestává být dobrou metrikou.“ (Lidé mohou systém obcházet, aby dosáhli čísel, i když to škodí kvalitě).
- **Špatná data:** Měření na základě nekvalitních nebo neúplných dat vede k chybným rozhodnutím.

Související články:

- [NPS – Net Promoter Score](#)
- [Produktový management a strategie](#)
- [DevOps a automatizace procesů](#)

Tagy: business management kpi okr agile devops metrics

From:

<https://serviceit.cz/> - **IT ENCYKLOPEDIA**

Permanent link:

<https://serviceit.cz/doku.php?id=kpi>

Last update: **2026/01/02 17:36**

