

# Laboratorio 13: KPI

## Esercizio 1

Si consideri il processo associato al seguente scenario.

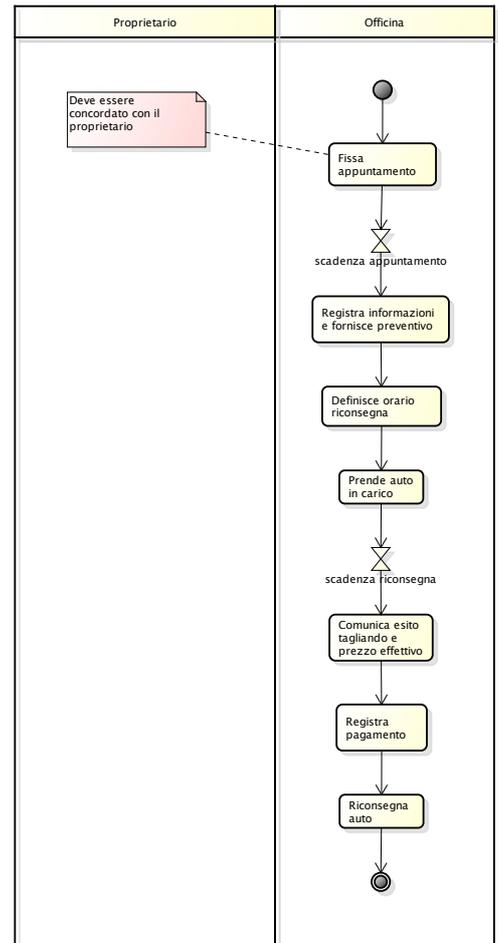
*Il proprietario decide di fare il tagliando alla propria auto. Per prima cosa deve ottenere, dal sito web della casa produttrice o tramite il numero verde, il riferimento all'officina autorizzata più comoda.*

*Successivamente deve prendere contatto telefonico con l'officina e fissare un appuntamento.*

*Quando il proprietario si presenta all'appuntamento deve procedere con la registrazione, in cui deve fornire i propri dati personali ed i dati dell'auto. In base ai dati forniti viene calcolato un preventivo. Quindi si concorda un orario per la riconsegna dell'auto.*

*Al momento della riconsegna dell'auto, viene comunicato il prezzo effettivo, il proprietario effettua il pagamento e l'auto viene riconsegnata al proprietario.*

Si definiscano i principali KPI per tale processo, scegliendo preventivamente se porsi dal punto di vista del proprietario o dal punto di vista dell'officina.



I KPI devono essere definiti secondo la struttura della seguente tabella (il foglio elettronico con le colonne predefinite è disponibile all'indirizzo [http://softeng.polito.it/courses/02CIX/Lab11\\_template.xls](http://softeng.polito.it/courses/02CIX/Lab11_template.xls)):

Categoria	Descrizione/ Scopo	Nome/ Simbolo	Definizione					Fonte
			Metodo	Calcolo	Interpretazione	Scala	Unità	

Per la categoria si faccia riferimento alle categorie di KPI definite di seguito.

