

Categoria	Descrizione/ Scopo	Nome/ Simbolo	Definizione				Fonte
			Metodo	Calcolo	Interpretazione	Scala	
Generale (Input Vol)	Sapere quante richieste vengono fatte all'officina	NRT	Si conta il numero di telefonate ricevute dal centralino per richiedere un tagliando	$NRT = \# \text{ richieste}$	Più è elevato meglio è	Absolute	CRM
	Capire quanti appuntamenti vengono effettivamente fissati	NAT	Si conta il numero di appuntamenti fissati	$NAT = \# \text{ appuntamenti}$	Più è elevato meglio è	Absolute	CRM/ Prenotaz
	Sapere quante auto vengono consegnate	NVC	Si conta il numero di auto/proprietari che si presentano all'appuntamento	$NVC = \# \text{ proprietari presenti}$	Più è elevato meglio è	Absolute	ERP
(Output Vol)	Quante auto vengono revisionate e riconsegnate	NVR	Si conta il numero di auto riconsegnate al cliente dopo la revisione	$NVR = \# \text{ veicoli riconsegnati}$	Più è elevato meglio è	Absolute	ERP
(Risorse umane)	Quanti sono i meccanici	NM	Si contano i meccanici assunti presso l'officina	$NM = \# \text{ meccanici}$	-	Absolute	Paghe
(Inventory)	Conoscere i livelli di scorta dei ricambi	IL	Si conta il numero di ricambi in magazzino	$IL = \# \text{ ricambi}$ $CpR = \text{Costo} / NRT$	* Si disaggrega per tipo di ricambio		
Efficiency (Cost per input unit)	Costo per richiesta di revisione	CpR	Si identificano i costi relativi al processo in questione e li si divide per il numero di richieste	* si possono usare diverse definizioni di costo ** il periodo su cui si calcola il costo deve corrispondere al periodo su cui si calcola NRT	≥ 0 Più è basso meglio è	Ratio	EUR Contab., CRM
	Costo per appuntamento Costo per auto presa in consegna						
(Cost per output unit)	Costo per auto revisionata	CpR	Calcolo i costi per il processo di tagliando e li divido per il numero di revisioni	$CpR = \text{Costo} / NVR$	≥ 0 più è basso meglio è	Ratio	EUR Contab., ERP
Efficiency (Produttività risorse)	Quante revisioni vengono svolte da un meccanico (in media)	RpM	Si calcolail numero di revisioni e lo si divide per il numero di meccanici	$RpM = NVR / NM$	Più è elevato meglio è	Ratio	Contab, ERP
(Risorse materiali)	Quante revisioni vengono svolte per unità di strumentazione	RpS	Si calcola il numero di strumenti/Risorse e si divide per il numero di revisioni	$RpS = NVR / NS$ $NS = \# \text{ strumenti}/risorse$	Più è elevato meglio è	Ratio	Contab, ERP

(Inventory)	Inventory turnover	ITO	Si considera il valore dei pezzi di ricambio utilizzati per i tagliandi e il valore dei pezzi immobilizzati in magazzino	ITO = VPU / VS VPU = valore pezzi utilizzati VS = valore pezzi magazzino		Ratio	ERP, Magazzino
(Time)	Tempo per effettuare una revisione	TR	Si considera il tempo di presa in carico del veicolo, il tempo di riconsegna medio	TR = Media (T_r - T_pc) T_r = tempo di riconsegna T_pc = tempo presa in carico	Più è basso meglio è	Ratio	ERP
			Si considera il tempo totale lavorato e si divide per il numero di revisioni	TR = $NM * 8h * n_giorni / NVR$ 8h = 8 ore al giorno n_giorni = giorni su cui viene calcolato NVR			Contab., ERP
(Utilizzo, risorse umane)	Tempo effettivamente lavorato	URU	Considero il tempo speso in pausa e lo divido per il tempo di lavoro nominale	URU = $1 - TP/TT$ TP = tempo in pausa TT = tempo nominale (8h)	0 <= URU <= 1 Meglio i valori prossimi a 1	Ratio	Contab., indagini a campione
(Utilizzo risorse materiali)	Tempo di utilizzo effettivo di strumenti/risorse	URM	Considero il tempo in cui la risorsa è utilizzata rispetto al tempo di lavoro	URM = TU / TD TU = tempo in cui la risorsa è utilizzata TD = tempo in cui la risorsa è disponibile	0 <= URM <= 1 Valori prossimi a 1 sono meglio	Ratio	Rilevazione automatica / manuale
Quality (Input conformity)	Frazione di richieste che si concretizzano in appuntamenti		Conto il numero di appuntamenti rispetto alle richieste pervenute	X = NAT / NRT	0 <= X <= 1 Valori prossimi ad 1 sono meglio		
	Frazione di appuntamenti con esito positivo		Conto il numero di clienti che si presentano all'appuntamento rispetto agli appuntamenti fissati	X = NVC / NAT	0 <= X <= 1 Valori prossimi ad 1 sono meglio		