

Laboratorio 12: KPI

Esercizio 1

Si consideri il processo associato al seguente scenario.

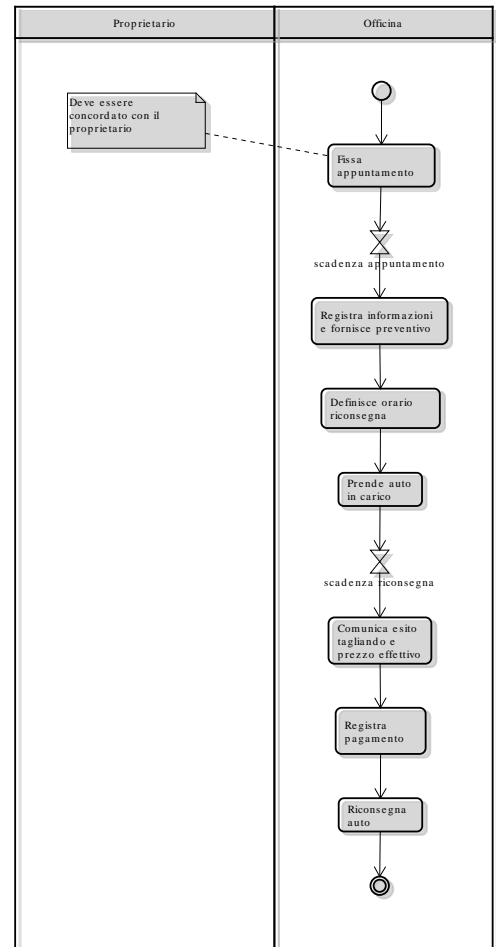
Il proprietario decide fare il tagliando alla propria auto. Per prima cosa deve ottenere, dal sito web della casa produttrice o tramite il numero verde, il riferimento all'officina autorizzata più comoda.

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:

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

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

