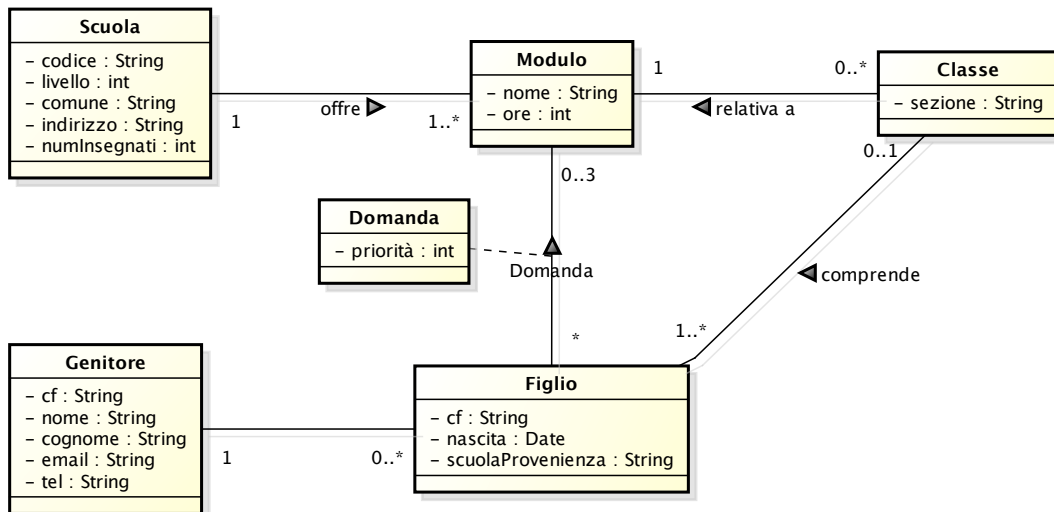


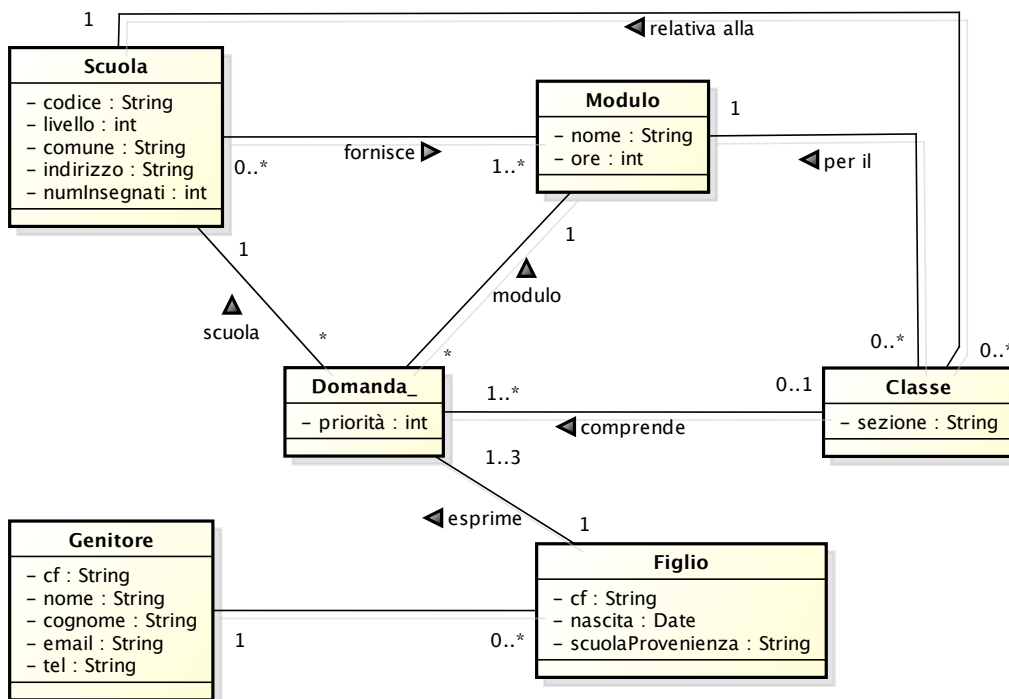
1. Modello informativo concettuale

Assunzione: viene considerato il caso di un singolo anno scolastico.

Opzione 1: i moduli sono specifici per ciascuna scuola.

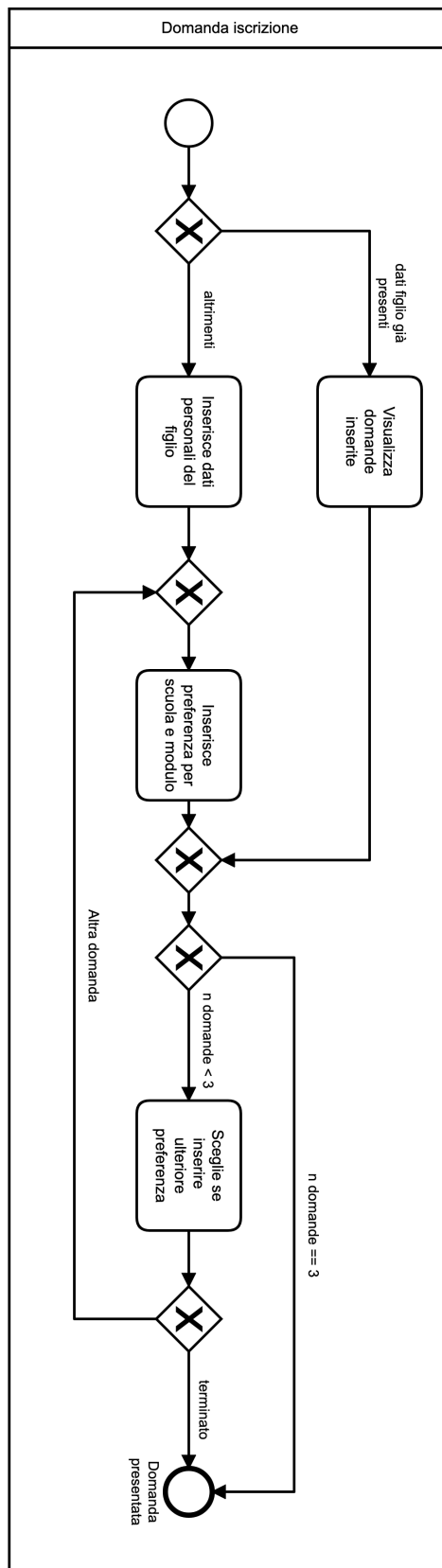
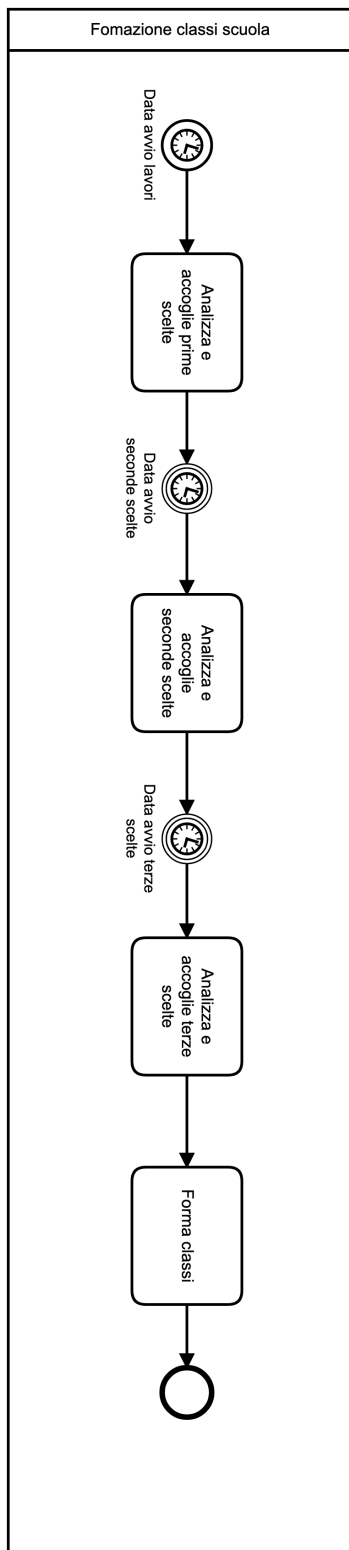


Opzione 2: i moduli sono standard (es. Ministeriali)

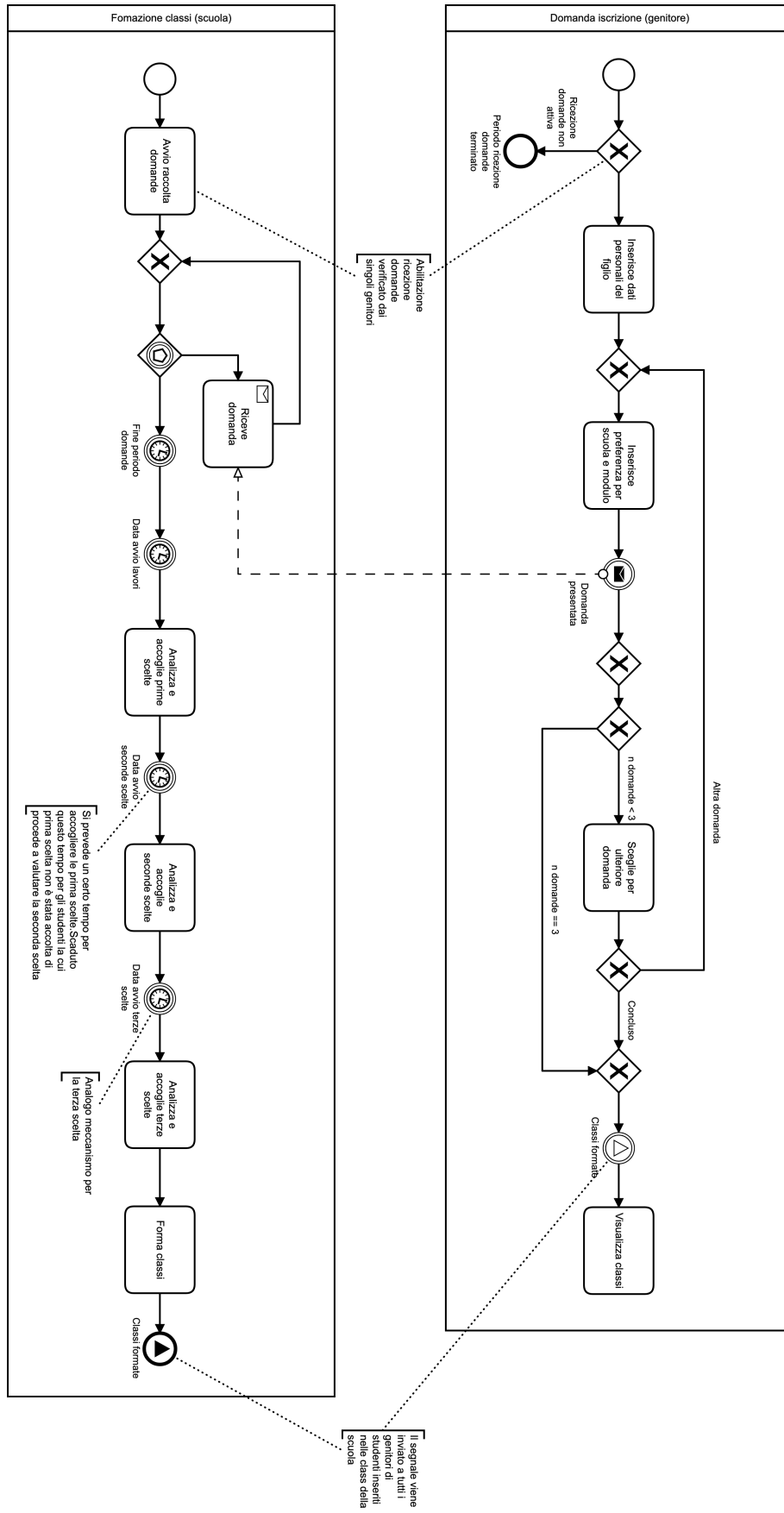


2. Modello del processo

Soluzione 1 (processi indipendenti)

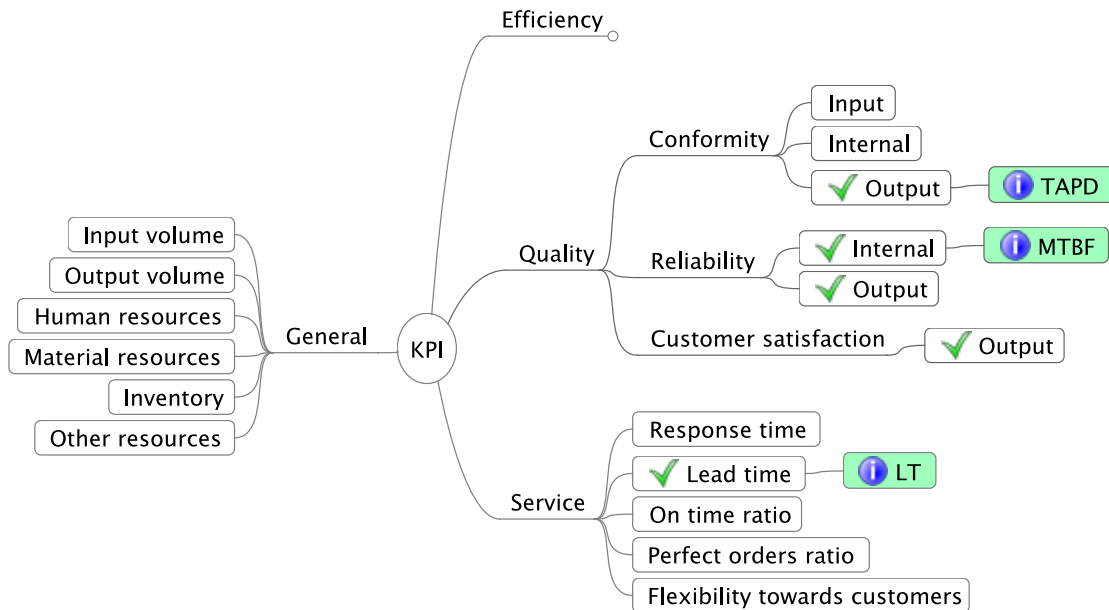


Soluzione 2 (collaborazione tra processi)



3. Tre KPI ritenuti più rilevanti

In particolare facendo riferimento alla *soddisfazione delle famiglie*.



Categoria	Quality, Conformity (Output)
Descrizione/scopo	Valutare aunto le preferenze delle domande sono state soddisfatte (processo: formazione classi)
Nome/Simbolo	Tasso accettazione prime domande, TAPD
Metodo	Conto quante domande con priorità 1 sono state accettate Confronto con il numero totale di domande con priorità 1
Calcolo/Formula	N1 = num domande con priorità 1 N1A = num domande con priorità 1 accettate $TAPD = N1A / N1$
Interpretazione	Nel range [0,1] Valori prossimi a 1 sono migliori
Scala	Ratio
Unità	-
Fonte	SI

Categoria	Quality, Reliability (Internal)
Descrizione/scopo	Valutare l'affidabilità del sistema per la registrazione e la presentazione di domande
Nome/Simbolo	MTBF
Metodo	Raccolgo le tracce o segnalazioni di incidenti e valuto il tempo medio tra due incidenti consecutivi
Calcolo/Formula	Ti = tempo tra due incidenti (i e i+1) MTBF = mean(Ti)
Interpretazione	MTBF > 0 Più è grande meglio è
Scala	Ratio
Unità	ore
Fonte	File log dei server per le tracce CRM per le segnalazioni

Categoria	Service
Descrizione/scopo	Valutare l'attesa delle famiglie per conoscere la classe di destinazione dei figli (processo: formazione classi)
Nome/Simbolo	LT, Lead Time
Metodo	Misuro l'intervallo di tempo tra l'avvio del processo di formazione delle classi (chiusura delle iscrizioni) e il tempo di pubblicazione della composizione delle classi
Calcolo/Formula	LT = intervallo tra avvio e pubblicazione
Interpretazione	LT > 0 Più è basso meglio è
Scala	Ratio
Unità	giorni
Fonte	

4. Modello dei casi d'uso

