



A1

**PER LO SVOLGIMENTO DELLA PROVA HA A DISPOSIZIONE 50 MINUTI,
COMPRESO IL TEMPO PER LA LETTURA DI PREMessa E ISTRUZIONI.**

È vietata in qualsiasi modo e forma la riproduzione e/o la diffusione dei contenuti della prova

PREMESSA E ISTRUZIONI

Quotidianamente, all'interno di ogni contesto organizzativo, pubblico e privato, le figure manageriali, responsabili dei risultati dell'Ente o dell'azienda, devono gestire e coordinare risorse: umane, finanziarie, strumentali. Devono necessariamente pianificare compiti propri e altrui, decidere quali attività sono prioritarie rispetto ad altre. È quindi fondamentale saper processare le informazioni e gestire differenti tipologie di comunicazioni per programmare con efficienza il lavoro proprio e del proprio gruppo di collaboratori, in maniera efficace rispetto a tutta l'organizzazione aziendale.

La prima prova scritta, così come definito nell'avviso di selezione, ha l'obiettivo di valutare alcune capacità e competenze manageriali attraverso l'analisi del modo in cui ciascuna persona gestisce le informazioni e determina le priorità. In particolare la prova valuta le seguenti capacità organizzative nell'esecuzione delle attività e competenze: **capacità di programmazione, gestione efficace del tempo, pragmaticità organizzativa, pensiero strategico (mentalità sistemica).**

Per la sua risoluzione non sono necessarie conoscenze tecniche specifiche, che in ogni caso non influiscono sull'esito della prova stessa.

FINALITÀ E STRUTTURA DELLA PROVA

La prova consiste nell'analizzare, all'interno di uno scenario organizzativo fittizio, una serie di comunicazioni, presentate nelle forme in cui si ricevono solitamente in ambito lavorativo reale - E-Mail, messaggi telefonici, note scritte -, che implicano delle attività da svolgere.

Le viene chiesto di impersonare una figura manageriale che ha l'obiettivo di pianificare tali attività nel numero di minuti limitato simulato dallo scenario.

L'insieme delle attività proposte comporta un impiego di tempo fittizio per un totale di 400 minuti: poiché il tempo fittizio a disposizione all'interno dello scenario è di 300 minuti, è evidente la necessità di fare scelte e stabilire priorità.



A1

Lo scenario aziendale, fittizio ma verosimile e non riferito a contesti e/o situazioni reali presenti o passate, è relativo a generiche strutture organizzative afferenti a diversi settori e categorie merceologiche, in quanto l'analisi e le scelte richieste al candidato sono relative a capacità organizzative, gestionali e di autonomia e non a specifiche conoscenze tecnico-specialistiche, che quindi non sono necessarie per lo svolgimento della prova.

All'interno dello scenario organizzativo vengono presentate una serie di comunicazioni ciascuna delle quali richiede lo svolgimento di un'azione in un tempo definito predeterminato riportato nella comunicazione stessa.

L'obiettivo è:

- definire quali azioni svolgere al fine di ottimizzarne il numero all'interno del lasso temporale a disposizione, predefinito e limitato ed indicato nello scenario;
- assegnare la corretta sequenza alle attività propedeutiche tra loro;
- garantire un'adeguata visione di insieme rispetto alle quattro aree gestionali che caratterizzano le organizzazioni (economico/finanziarie, risorse umane, utenza/mercato, processi/flussi di attività interne).

NEL PRESENTE FASCICOLO TROVERA':

- **UNO SCENARIO ORGANIZZATIVO**, fittizio ma verosimile, in cui lei avrà il ruolo di un manager che ha l'obiettivo di svolgere delle attività in un tempo, anch'esso riferito allo scenario e quindi fittizio, definito e limitato (300 minuti);
- **16 "COMUNICAZIONI" PRESENTATE IN ORDINE CASUALE** e in tre forme distinte ovvero E-Mail, messaggi WhatsApp, documenti lasciati sulla scrivania preceduti da messaggi su dei Post-It.
 - Tutte le comunicazioni sono indirizzate a lei, ovvero al manager in cui dovrà immedesimarsi e definito nello scenario.
 - Ciascuna comunicazione ha un numero assegnato che la identifica, riportato nella colonna di sinistra ("Numero identificativo").
 - Ogni comunicazione contiene l'indicazione di un'attività da svolgere – ad esempio analizzare un allegato, telefonare a qualcuno, ... – la cui esecuzione comporta un numero di minuti predefinito e non modificabile, riportato nella colonna di destra ("Tempo necessario per l'attività").
 - I documenti che troverà nello scenario sono impersonali, non contengono nomi e/o cognomi ma solo titoli di posizioni o uffici/settori aziendali.



A1

Esempio 1:

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
1	Da: Responsabile Amministrazione e Finanza Cc: Allegati: Dati.xls Buongiorno, Ecco le informazioni che mi aveva richiesto, nel file in Excel allegato. Per favore mi chiami quando ritiene opportuno, dopo aver letto i documenti, per un rapido commento a voce. Grazie.	15 min.

L'attività da svolgere in questo caso specifico è quella indicata all'interno della mail: prendere visione del file Excel (non presente realmente) e telefonare al Responsabile Amministrazione e Finanza per commentare i dati. Per lo svolgimento dell'attività - presa visione allegato e telefonata - è stato predefinito che il tempo necessario è 15 minuti (fittizi).

Esempio 2:

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: MESSAGGIO WHATSAPP	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
2	DA DIRETTORE LOGISTICA: Ciao, in vista della nostra riunione settimanale è opportuno sentirci al telefono per allinearci su cosa dire ai colleghi Chiamami appena puoi.	20 min.

L'attività da svolgere in questo specifico caso è quella indicata nel messaggio WhatsApp: telefonare al Direttore Logistica. Per lo svolgimento dell'attività - telefonata - è stato predefinito che il tempo necessario è 20 minuti (fittizi).



A1

Esempio 3

NUMERO IDENTIFICATIVO:	TIPO COMUNICAZIONE: POST-IT E DOCUMENTO SULLA SCRIVANIA	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
3	CIAO, TI LASCIO QUI SOTTO L'ARTICOLO DA LEGGERE RELATIVO AL NUOVO SOFTWARE. Firmato: Responsabile Sistemi Informativi	10 min.

L'attività da svolgere in questo specifico caso è quella indicata nel Post-it: lettura dell'articolo (non presente realmente) relativo al nuovo software. Per lo svolgimento dell'attività - lettura - è stato predefinito che il tempo necessario è 10 minuti (fittizi).

LE VIENE QUINDI RICHIESTO DI:

- **OPERARE DELLE SCELTE PER UTILIZZARE AL MEGLIO I 300 MINUTI (FITTIZI) A DISPOSIZIONE, OVVERO SCEGLIERE QUALI ATTIVITÀ, TRA QUELLE PROPOSTE NELLE 16 COMUNICAZIONI, SVOLGERE ED IN QUALE ORDINE.** Può scegliere quante e quali attività vuole facendo attenzione che:
 - nello scenario organizzativo il numero di minuti a disposizione è 300 (fittizi);
 - ci sono coppie di attività propedeutiche le une alle altre e quindi una va necessariamente svolta prima di un'altra;
 - dovrà garantire una corretta e completa visione rispetto alle quattro aree gestionali che caratterizzano le organizzazioni (economico/finanziarie, risorse umane, utenza/mercato, processi/flussi di attività interne)

Dovrà quindi indicare le attività scelte nei 300 minuti (fittizi) a disposizione e quelle non scelte, tramite l'apposita sezione del Foglio di Risposta, inserendo anche la sequenza con cui intende svolgere le diverse attività.

Ai fini della correzione verrà preso in considerazione solo quanto indicato nel Foglio di Risposta. Non saranno considerate le risposte riportate in altra parte della documentazione.

È possibile utilizzare gli altri fogli della documentazione per appunti, note o schemi, ma quanto non riportato nel Foglio di Risposta non verrà tenuto in considerazione. Ricordiamo che non è possibile utilizzare dispositivi elettronici, smartphone o altri supporti durante lo svolgimento della prova.



A1

SCENARIO 1

In questa simulazione sei il Direttore Generale della Società SIA.

L'azienda, fondata nei primi anni del 2000, è una società che opera nel settore Information Technology e si occupa della progettazione, installazione e manutenzione di soluzioni informatiche per aziende sia private che pubbliche nel suo territorio di riferimento; nel capitale, la quota di controllo è detenuta da Enti Locali.

Sei all'interno dell'azienda da 11 anni ed hai instaurato un rapporto di stima e fiducia reciproca con i tuoi colleghi e con i collaboratori, in primo luogo con lo storico Presidente. Fai parte del Comitato di Direzione.

Per due giorni, per emergenze personali improrogabili, non hai avuto la possibilità di accedere ad una rete WiFi ed il cellulare non prendeva. Sei quindi rimasto senza accesso alle diverse comunicazioni lavorative.

Oggi ti puoi finalmente riconnettere e sei in ufficio, ma per un totale di sole 5 ore - dalle 9 alle 14 - dopodiché dovrai uscire per andare a prendere un aereo per partecipare, come relatore, ad un importante convegno e sarai nuovamente irreperibile per un altro giorno e mezzo.

Sono le 9.00 e stai quindi leggendo le varie comunicazioni che ti sono arrivate in ordine sparso e da differenti interlocutori, con varie modalità.

In queste 5 ore ti sei ripromesso di recuperare quanto accumulatosi scegliendo quali delle 16 attività svolgere, nel limite massimo dei 300 minuti che hai a disposizione oggi, ed in quale ordine di priorità.



A1

LISTA DELLE 16 COMUNICAZIONI

Ricordiamo che tutte le comunicazioni sono rivolte al manager in cui è immedesimato

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: POST-IT E DOCUMENTO SULLA SCRIVANIA	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
1	<p>PROPOSTA "NUOVI SERVIZI PER I DIPENDENTI" MODIFICATA.</p> <p>IL FORNITORE HA CORRETTO ALCUNI COSTI DELLA PROPOSTA. HO RISTAMPATO SOLO LE PAGINE CON LE DIFFERENZE DI COSTI. È NECESSARIO CHE PRIMA TU LEGGA IL DOCUMENTO NELLA MIA MAIL. POI CHIAMAMI COSI' CONDIVIDIAMO LE RIFLESSIONI (MA PRIMA LEGGI LA MIA MAIL)! GRAZIE.</p> <p>Firmato: Direttore Risorse Umane</p>	10 min.



A1

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
2	<p>Da: Direttore Vendite Cc: / Oggetto: Piccole Medie Imprese Allegati: Quotazione_Riservata.pdf</p> <p>Ciao,</p> <p>questo allegato mi è arrivato da un vecchio cliente: è un preventivo che gli è stato spedito dal nostro principale concorrente, da sempre "forte" con le Piccole-Medie Imprese, in particolare dell'entroterra. Come vedrai nel documento il nostro concorrente tiene i prezzi molto alti, quasi non fosse realmente interessato a prendere questo tipo di progetti. I ben informati dicono che ora il nostro concorrente punta al mercato delle multinazionali e vuole abbandonare i progetti informatici per le Piccole e Medie Imprese.</p> <p>Secondo me dobbiamo quindi aggredire noi questo mercato delle Piccole e Medie Imprese e farlo ora: abbiamo tutte le competenze e potremmo proporre tariffe/prezzi competitivi.</p> <p>Ho già pronti 2 documenti che voglio rivedere con te per impostare un'offerta e tariffe giuste!</p> <p>E' molto importante e già domani ho un appuntamento telefonico con un potenziale cliente quindi è necessario che ci sentiamo stamattina.</p> <p>Chiamami appena puoi. Grazie.</p>	35 min.



A1

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: MESSAGGIO WHATSAPP	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
3	<p>DA PRESIDENTE: Ciao, in vista del Comitato di Direzione è importante che ci parliamo prima tu ed io sulle stime dei costi per il cambio di computer, tablet, etc.</p> <hr/> <p>Ho alcune considerazioni in merito sull'entità di questi costi. Sono le informazioni che ci ha inviato il Direttore Amministrazione Finanza e Controllo.</p> <hr/> <p>Chiamami appena puoi, già stamattina, però solo dopo che avrai letto ed approfondito i dati. Quindi prima leggi la sua e-mail e chiamalo se necessario, poi ci sentiamo tu ed io. Ciao</p>	30 min.

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
4	<p>Da: Direttore Operativo Cc: / Oggetto: Miglioramento Processi interni Allegati: Progetti_Miglioramento.pdf</p> <p>Ciao,</p> <p>credo che sia arrivato il momento di sfruttare gli investimenti fatti in formazione sui nostri Responsabili di Commessa. Come sai molti di loro hanno varie certificazioni sul tema efficientamento processi organizzativi, miglioramento continuo, gestione agile dei progetti, etc. Ora che abbiamo rafforzato il loro curriculum credo sia tempo anche di capitalizzare le loro nuove competenze.</p>	35 min.



A1

	<p>Per ottenere le certificazioni, tanti di loro hanno presentato dei "progetti di miglioramento", che ho raccolto e che ti sintetizzo in allegato.</p> <p>Ci sono tante idee di miglioramento della gestione dei progetti e nell'ottimizzazione del tempo nelle singole fasi del processo di realizzazione del lavoro presso il cliente.</p> <p>Ci sono idee davvero interessanti, lasciarle cadere "nel vuoto" sarebbe un'occasione persa, ritengo che possano portare tanta efficienza per i prossimi 2 anni.</p> <p>E' importante! Per cortesia leggi tutto con attenzione, ho schematizzato molto. Poi sentiamoci perché domani ho una riunione con i Responsabili Commessa e vorrei far partire alcuni progetti.</p> <p>Grazie. Ciao</p>	
--	--	--

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: MESSAGGIO WHATSAPP	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
5	<p>DA RESPONSABILE COMMERCIALE - GRANDI CLIENTI: Buongiorno Direttore, abbiamo ancora problemi con il nostro cliente "Easy Luce Gas". I cittadini della zona continuano a scrivere loro e a chiamarli per problemi di mancata ricezione delle bollette.</p> <p>Come sa presso questo cliente abbiamo installato un nostro software per la bollettazione. E' necessario parlare con il nostro Capo Progetto che segue la manutenzione del software.</p> <p>Le ho lasciato sulla scrivania una mia sintesi di quello che sta succedendo ed alcune note per gestire le lamentele che stanno arrivando dal cliente. Peraltro siamo in fase di rinnovo del contratto con loro.</p> <p>Mi chiami per cortesia così condividiamo quali azioni attivare. Prima però è fondamentale che legga la mia sintesi e le mie note. Grazie!</p>	30 min.



A1

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITA
6	<p>Da: Direttore Risorse Umane</p> <p>Cc: /</p> <p>Oggetto: Nuovi servizi per i dipendenti</p> <p>Allegati: Proposta_Buoni_Sconto.pdf</p> <p>Ciao,</p> <p>come ti avevo già accennato, in accordo con il Presidente, vogliamo iniziare a sperimentare qualche nuovo servizio per i dipendenti che lavorano in azienda in modo da riuscire a trattenerli!</p> <p>Iniziamo con alcuni incentivi più "semplici", immediati e di natura economica: buoni sconto on-line ed anche alcune convenzioni con negozi della zona.</p> <p>Allego un preventivo di una società che si occupa di questi servizi: dentro trovi la lista delle diverse possibilità per costruire un pacchetto "sconti" da utilizzare in vari ambiti. Secondo me è una buona opportunità per i dipendenti.</p> <p>Prima mi dai un parere e prima ci attiviamo: ho già pronta la comunicazione ufficiale. Dopo aver letto il documento potrai firmare la proposta.</p> <p>Grazie. Ciao</p>	30 min.



A1

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: MESSAGGIO WHATSAPP	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
7	<p>DA CAPO PROGETTO EASY LUCE GAS: Ciao, hai visto la mail del Responsabile Programmatori sul processo operativo che coinvolge Analisti e Programmatori?</p> <hr/> <p>Le idee che scrive nella sua sintesi sono interessanti ma anche io ne ho alcune da condividere.</p> <hr/> <p>Dobbiamo assolutamente migliorare la situazione.</p> <p>Domani mattina avrò un incontro con il Responsabile dei Programmatori e quindi ti chiedo di leggere il documento allegato alla sua email e poi di chiamami così ne parliamo.</p> <p>E' molto importante ed anche urgente.</p> <p>Grazie. Ciao</p>	10 min.

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
8	<p>Da: Direttore Amministrazione Finanza Controllo</p> <p>Cc: /</p> <p>Oggetto: Investimento nuova filiale</p> <p>Allegati: Nuova filiale_riservato.xls</p> <p>Ciao, ti invio la relazione che contiene tutte le informazioni economiche e finanziarie relative alla possibile apertura di una nuova filiale nell'entroterra. Trovi la simulazione dei costi, dall'eventuale partenza sino a quando la filiale dovrebbe raggiungere il pareggio di bilancio. Ho simulato come si sposterebbe nel tempo questo punto di pareggio di bilancio in base alle variabili in gioco: possibile volume d'affari nell'area, numero di persone che dovremmo assumere, possibili finanziamenti agevolati che potremmo ricevere, etc. Sono stato sintetico, quindi chiamami quando apri il file: in mezz'oretta circa ti illustro i 3 scenari principali e i relativi "numeri".</p> <p>Tengo il telefono libero per te per tutto il giorno! Chiamami, è importante. Ciao.</p>	35 min.



A1

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: POST-IT E DOCUMENTO SULLA SCRIVANIA	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
9	<p>CIAO, TI LASCIO PER TUA LETTURA E DIVERTIMENTO L'ARTICOLO DI CUI AVEVAMO PARLATO SU QUEL SISTEMA DI "OLOGRAMMI" IN 3D PER LE RIUNIONI VIRTUALI. ALCUNE AZIENDE LO UTILIZZANO PERCHE' (DICONO) VELOCIZZA LE RIUNIONI E LE RENDE PIU' EFFICACI ... INTERESSANTE! QUANDO VUOI, SENZA FRETTA, CHIAMAMI PER DIRMI LA TUA OPINIONE.</p> <p>Firmato: Responsabile Trasformazione Digitale</p>	25 min.

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
10	<p>Da: Direttore Amministrazione Finanza e Controllo Cc: Presidente Oggetto: costi cambio computer-tablet Allegati: dati_costi.xls</p> <p>Ciao,</p> <p>ti invio le stime degli eventuali costi per il ricambio dei computer, tablet, etc. di tutti i dipendenti dell'azienda. Vedrai nel file che è una spesa importante! È però necessario che ti spieghi qualche dettaglio a voce, letti così alcuni "numeri" non sono molto comprensibili.</p> <p>Mi cerchi tu appena puoi? 5 minuti per leggere i dati e 5 minuti al telefono con me ti basteranno! Grazie. Ciao.</p>	10 min.



A1

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: MESSAGGIO WHATSAPP	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
11	<p>DA DIRETTORE RISORSE UMANE: purtroppo devo segnalarti un'altra uscita tra i nostri programmatori del reparto che si occupa dei sistemi di pagamento online.</p> <hr/> <p>È la terza persona che si dimette in 6 mesi in questo reparto. Sono figure con competenze specialistiche e non ce ne sono tante nel mercato. Reclutarle già formate è per tutti una "missione impossibile". Per noi è diventato difficile anche riuscire a trattenerli in modo che non vadano dai concorrenti.</p> <hr/> <p>Ho scritto un piano per rendere concreta per la nostra idea di creare una Scuola di Formazione interna, in modo da "coltivare" e sviluppare le competenze di questo ruolo sia nei nostri giovani già presenti in azienda sia in neolaureati che faremo entrare da fuori.</p> <hr/> <p>Non subito, ma ritengo che in 6/12 mesi darebbe i suoi frutti.</p> <hr/> <p>È decisivo che ne parliamo preventivamente tu ed io così poi nel prossimo Comitato Direttivo condividiamo il progetto con gli altri colleghi.</p> <hr/> <p>Chiamami per cortesia! E' necessario partire il prima possibile! Più o meno mezz'ora per la telefonata ci basta.</p> <hr/> <p>Ciao</p>	35 min.



A1

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
12	<p>Da: Redazione Rivista "Sistemi e Innovazione"</p> <p>Cc: /</p> <p>Oggetto: Ricerca "I dati del mercato dell'Innovazione"</p> <p>Gentile abbonato,</p> <p>come ogni trimestre le inviamo i link di collegamento per consultare i dati di mercato relativi al posizionamento dei differenti software gestionali: [Software gestionali per la pubblica amministrazione]; [Software gestionali per le Piccole Medie Imprese]; [Software gestionali per le Grandi Aziende]</p> <p>Non mancano le sorprese! A fianco ai soliti "giganti" del mondo dei software gestionali assistiamo ad una ripresa del mercato degli applicativi più "tradizionali": in questi tempi incerti sembra che ci sia un ritorno ai prodotti più sicuri e noti anche se magari meno innovativi. Siamo disponibili a pubblicare il vostro parere su questi dati.</p> <p>Il prossimo numero della rivista è già 'completo' e quindi, se foste interessati, la pubblicazione avverrebbe in una delle prossime edizioni (non so dirle ancora con precisione la data).</p> <p>Mi chiami quando riesce per fornirmi un suo riscontro. Grazie per la sua attenzione.</p> <p>Servizio abbonati rivista "Sistemi e Innovazione"</p>	25 min.

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: POST-IT E DOCUMENTO SULLA SCRIVANIA	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
13	<p>CIAO, IL COLLEGA DEL CONTROLLO DI GESTIONE TI VOLEVA PARLARE DELLA NUOVA GRAFICA DEL REPORT MENSILE. TI LASCIO QUI SOTTO UNA VERSIONE 'NUOVA' E UNA 'VECCHIA'. NATURALMENTE I DATI ALL'INTERNO SONO GLI STESSI!</p> <p>NON C'E' URGENZA, CHIAMALO QUANDO VUOI. CIAO</p> <p>Firmato: Direttore Amministrazione Finanza e Controllo</p>	25 min.



A1

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
14	<p>Da: Addetto Formazione del Personale Cc: Direttore Risorse Umane Oggetto: formazione sicurezza Allegati: Elenco_Primo_Soccorso.docx</p> <p>Buongiorno Direttore,</p> <p>fra due mesi scadranno alcuni attestati di addetto al Primo Soccorso. Le persone dovranno fare il corso per il rinnovo. È solo una formalità e manca ancora tempo, quindi non è urgente, ma la sicurezza, come dice sempre anche lei, è importante. Le invio in allegato l'elenco dei partecipanti: un paio di persone della lista sono uscite dall'azienda quindi è necessario indicare due nomi nuovi per la sostituzione.</p> <p>Le chiedo quindi la cortesia, quando può, di rimandarmi la lista completata con questi due nuovi nominativi.</p> <p>Grazie, a presto</p>	25 min.

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: POST-IT E DOCUMENTO SULLA SCRIVANIA	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
15	<p>BUONGIORNO, QUI SOTTO LE LASCIO, STAMPATA, LA SINTESI E LE NOTE SUI PROBLEMI CON IL CLIENTE "EASY LUCE GAS" (DOVE ABBIAMO INSTALLATO IN NOSTRO SOFTWARE PER LA BOLLETTAZIONE). CI METTERA' 10 MINUTI A LEGGERLA! GRAZIE.</p> <p>Firmato: Responsabile Commerciale - Grandi Clienti</p>	10 min.



A1

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
16	<p>Da: Responsabile Programmatori Cc: Capo Progetto Easy Luce Gas Oggetto: Processo operativo - Analisti e Programmatori Allegati: lpotesi_nuovo_processo_lavoro.ppt</p> <p>Buongiorno,</p> <p>come già detto nelle nostre riunioni, ci sono difficoltà di comunicazione tra i colleghi Analisti (coordinati dal Capo Progetto che metto in copia), che raccolgono le richieste dal cliente "Easy Luce Gas" e il mio gruppo di lavoro di Programmatori, che poi le traducono in modifiche nel software per la bollettazione che abbiamo installato da loro.</p> <p>Guardando i documenti e le mail che si scambiano, ci sono varie inefficienze dovute ad un processo operativo e ad un flusso informativo che non è lineare (a mio avviso troppi passaggi di informazioni inutili, documenti ridondanti, etc.).</p> <p>Ho alcune idee per migliorare la situazione e quindi ottimizzare il processo operativo.</p> <p>In allegato trova una relazione di sintesi, che presenterei a tutte le persone coinvolte appena possibile (già domani mattina ho una riunione con il Capo Progetto Easy Luce e Gas e poi nel pomeriggio incontrerò le persone del mio gruppo di lavoro e vorrei parlarne). Legga per cortesia perché è importante. Grazie. Cordiali saluti.</p>	30 min.