

Cliente Biblioteca Roma Capitale

Il Cliente “Roma Capitale” ha il problema di capire quali libri ha nel proprio deposito, avere info sulle loro posizioni e sapere se il libro è stato consegnato o meno.

Tramite un focus group con i dipendenti, abbiamo deciso di creare un database che li aiutasse a recuperare i libri non consegnati oltre il termine di scadenza e sapere chi avesse il compito di recuperarli.

Abbiamo, quindi, creato una tabella Excel con Nome del libro, autore e posizione. Nel secondo foglio viene trascritto il Cliente che ha chiesto in prestito il libro, la data di ritiro e la presunta data di consegna. Nel terzo foglio abbiamo costruito uno strumento di “alarm” per capire quali libri devono essere recuperati. Con la funzione “doppio clic” del pennello abbiamo evidenziato i libri non recuperati. Con una funzione di Cerca Vert è, quindi, semplice e veloce recuperare il numero di telefono del cliente. Nel quarto foglio viene indicato il dipendente che ha effettuato la transazione di ogni cliente per capire la responsabilità del recupero.