

## Spiegazione Esercizio



### ISTRUZIONI

**Obiettivo:** Collegare azioni di dipartimento a risultati di business.

**1. Pesca:** Ogni gruppo prende 1 carta "Evento" (di qualsiasi tipo) e 1 "Obiettivo Business" 🎯.

**2. Collega:** Trovate la carta "KPI" 📊 che meglio unisce le prime due. Se non c'è, createne una!

**3. Racconta:** Preparate una "storia" di 1 minuto che spieghi la catena causa-effetto.

## Esempio di Gioco



### ESEMPIO

#### Carte Pesate:

- 👉 Ciclo di vendita ridotto di 5 giorni
- 🎯 Aumentare il revenue

#### KPI Scelto:

📊 Customer Lifetime Value (CLV)

**La nostra storia:** "Un ciclo di vendita più breve significa che incassiamo prima e possiamo reinvestire più velocemente. Inoltre, un processo rapido migliora l'esperienza del cliente, che sarà più propenso a rimanere a lungo, aumentando il suo valore nel tempo (CLV)."

## Evento Tecnico



### INPUT TECNICO

Aumento del 15% degli errori 5xx.

*"Houston, abbiamo un problema. E a quanto pare, si sta moltiplicando."*

## Evento Marketing



### AZIONE MARKETING

Lancio di una nuova campagna social.

*"Abbiamo liberato i meme. Che la viralità sia con noi."*

## Evento Sales



### AZIONE SALES

Ciclo di vendita medio ridotto di 5 giorni.

*"Dal 'ciao' al 'si' in tempo record."*

## Evento Aziendale



### AZIONE AZIENDALE

Tempo medio per assunzione ridotto a 30gg.

*"Troviamo talenti più velocemente di quanto loro trovino parcheggio."*

## Obiettivo Business



### OUTCOME STRATEGICO

Migliorare la soddisfazione utente.

*"Perché i clienti felici si lamentano di meno. E, a volte, pagano di più."*

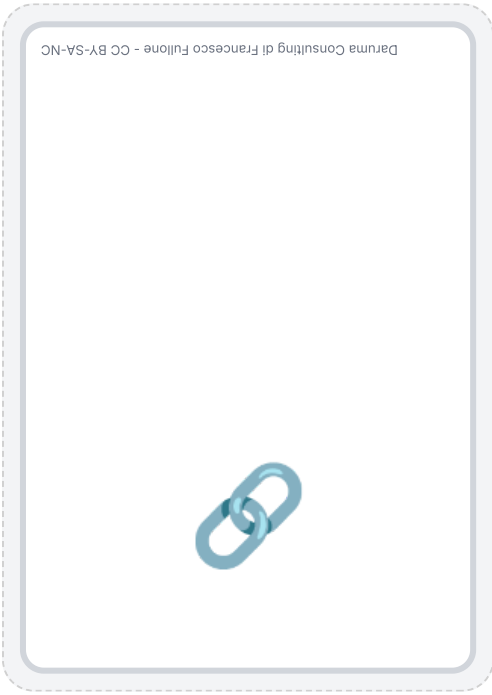
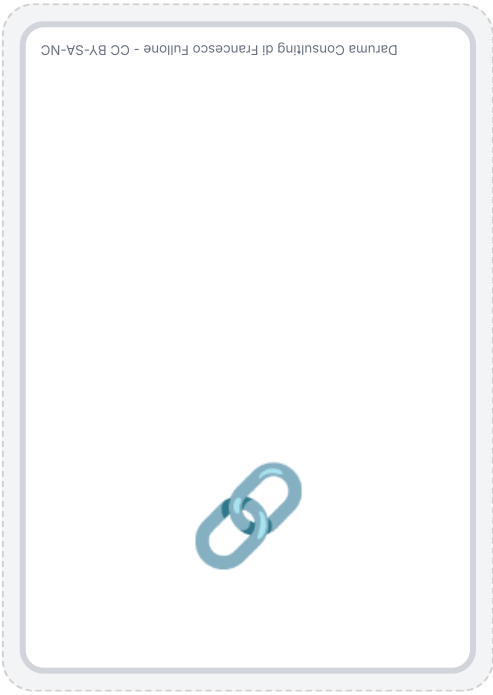
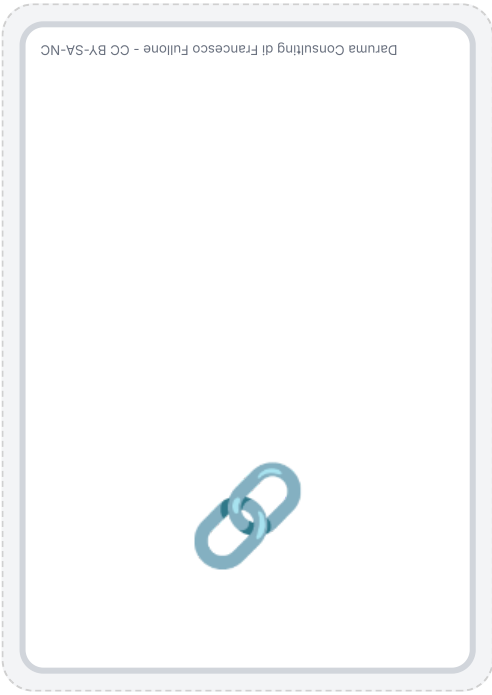
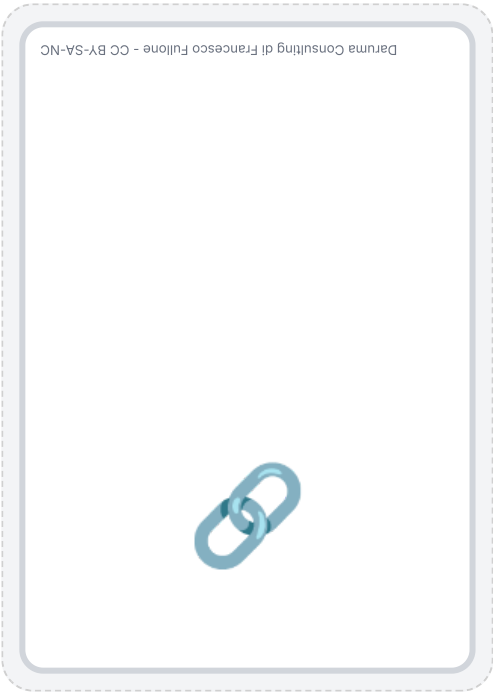
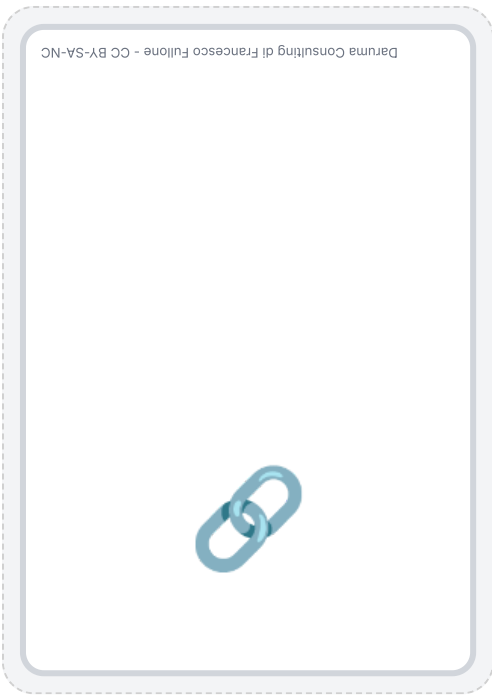
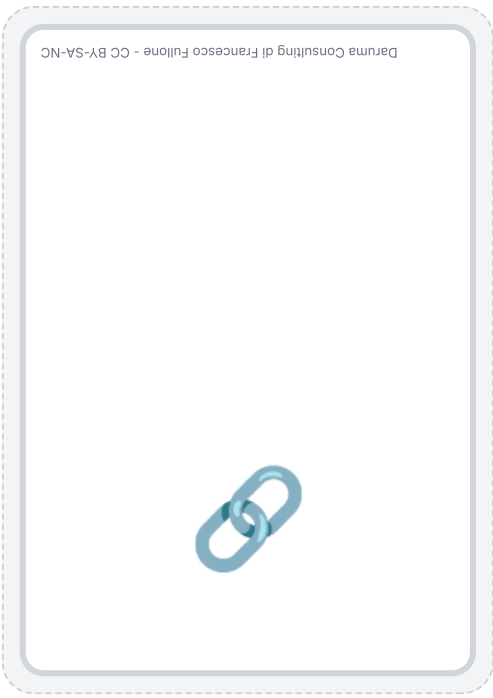
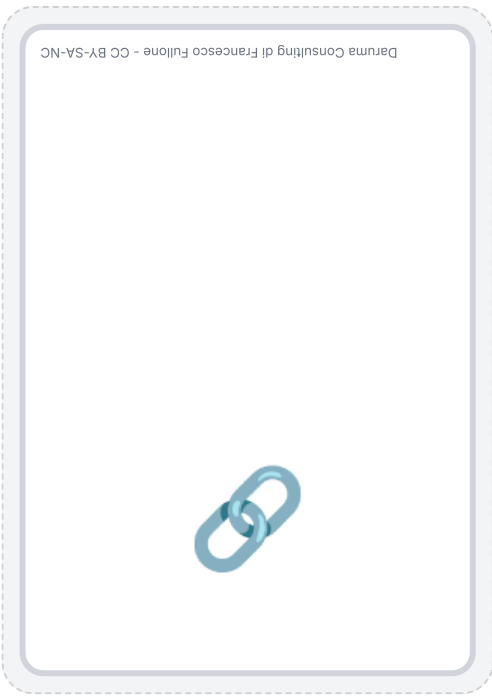
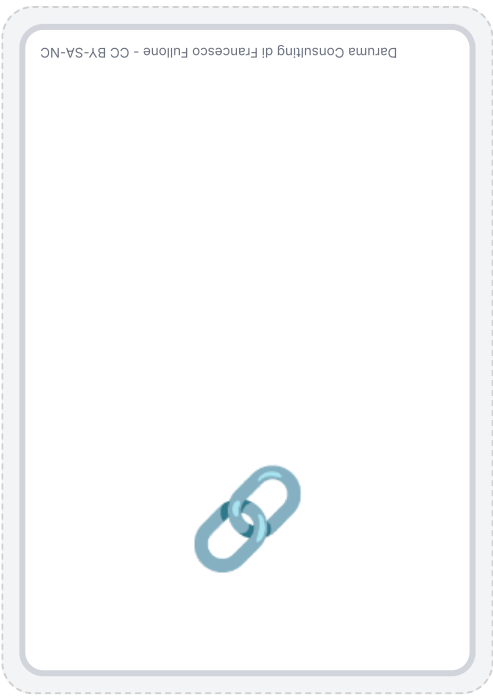
## Key Indicator



### MISURA DI PERFORMANCE

Net Promoter Score (NPS)

*"L'unica metrica dove essere un 7/10 ti rende invisibile."*



## Key Indicator



### MISURA DI PERFORMANCE

Tasso di Conversione

*"La sottile linea rossa che separa 'Hmm, interessante...' dal 'Prendi subito i miei soldi!'"*

## Key Indicator



### MISURA DI PERFORMANCE

Customer Churn Rate

*"Il numero che ti ricorda quanti 'Non sei tu, sono io' hai ricevuto questo mese."*



Daruma Consulting di Francesco Fullone - CC BY-SA-NC



Daruma Consulting di Francesco Fullone - CC BY-SA-NC