

Report di un primo briefing sul progetto Repair Speed-App

March 19, 2019

1 Contesto

Una piccola ditta esegue interventi di riparazione per la casa: piccoli interventi di manutenzione elettrica, piccoli interventi di idraulica e carpenteria (riparazione di mobili, pareti in legno/cartongesso). Ha diversi dipendenti: Una segretaria, un amministrativo, circa 30 artigiani suddivisi in idraulici, elettricisti e carpentieri. Il flusso di lavoro della ditta è il seguente: Un cliente chiama la segretaria e spiega il problema. La segretaria innanzi tutto apre una nuova richiesta di intervento (un foglio prestampato), registra i dati del cliente, parlando con il cliente individua il problema, e sceglie il tipo di artigiano che si può occupare del problema, e infine individua delle possibili date per eseguire il lavoro. Se il cliente accetta, sceglie il giorno e l'ora e la segretaria finalizza il foglio. Chiusa la telefonata registra l'intervento da effettuare.

L'artigiano ogni mattina prende il foglio dove sono descritti gli interventi che deve effettuare e si reca a domicilio per il risolvere il problema. Al termine di ogni intervento l'artigiano deve compilare un rapporto descrivendo l'intervento e aggiungendo le spese effettuate e il tempo necessario a risolvere il problema. Ottenuta la relazione attestante l'avvenuta riparazione, un amministrativo compila la fattura con i dati del cliente e la spedisce, monitorando il pagamento e laddove necessario sollecitando il pagamento.

Il cliente, il proprietario della ditta, sostiene che la gestione cartacea è molto onerosa e macchinosa. Vorrebbe un sistema informatico che snellisse le procedure eliminando (quasi) completamente la carta.

2 Concetti Generali

2.1 Stakeholders

: In questa sezione vengono descritti gli stakeholders, chi sono e quali sono gli obiettivi.

- Cliente (Padrone Azienda),
- Segretaria,
- Amministrativo,
- Artigiano(Elettricista, Idraulico, Falegname),
- Cliente.

2.2 Campioni

In questa sottosezione inseriamo i dati dei campioni da intervistare. Il Proprietario, La Segretaria, L'Amministrativo, L'Idraulico, un cliente vecchio.....

2.3 Tecniche

In questa sezione descriviamo le tecniche che si adotteranno. Le tecniche verranno poi approfondite nelle prossime sezioni.

- Interviste mirate a campioni di ogni stakeholder.
- Questionario Anonimo, a risposta multipla, con poche domande e al più 5 risposte.
- Analisi di prodotti concorrenti

3 Tecniche di Elicitation: Interviste

In questa sezione elenchiamo alcune domande che vorremmo sottoporre ai vari stakeholder. Sono divise in sezioni, ed ogni sezione racchiude le domande per un gruppo di persone (stakeholder).

3.1 Domande per [Segretaria](#)

1. Quali sono i tuoi compiti?
2. Che cos'è una richiesta d'intervento?
3. Quali sono i dati del cliente? I dati della richiesta?
4. Come fai a capire il tipo di intervento?
5. Come si conclude la richiesta di intervento?
6. Il cliente deve rispondere subito?
7. Se il cliente accetta cosa succede?
8. Entro quanto tempo deve rispondere?
9. Se il cliente non accetta il preventivo cosa succede?
10. Se il cliente concorda una data cosa succede?
11. Quali sono i tuoi problemi in queste procedure?
12. Perché il capire il tipo di intervento è un problema?
13. E come fai a capire l'intervento?
14. E se nemmeno così si viene a capo?
15. Parlami della gestione dell'agenda, come viene fatta?
16. Ma per chi sono i fogli?
17. Come vengono allocati gli interventi? Come si fanno a evitare sovrapposizioni? Quanto può durare un'intervento?
18. Che differenza c'è tra un intervento normale e uno d'urgenza?.
19. Cosa succede se l'intervento non andrà a buon fine

20. Cosa succede se non ci sono artigiani disponibili?
21. Quali sono gli interventi pi generali?
22. Quanto spesso non capisci il tipo di intervento?
23. Cosa succede se non si fa la detection dell'intervento?
24. Intendevo: se non riesce ad individuare il tipo di intervento da effettuare, che cosa succede?
25. E se anche così non si riuscisse a individuare il tipo di intervento?
26. Cosa succede se non ci sono artigiani da assegnare alla richiesta dell'intervento?
27. Se in corso un intervento normale, come viene gestito uno d'urgenza che viene richiesto nel frattempo e nessuno specializzato libero?
28. E se arriva una richiesta d'urgenza quando l'artigiano reperibile è impegnato?
29. E se la coda diventa troppo lunga?
30. E se non ne trova?
31. Cosa accade se richiesto un intervento di urgenza, ma in corso lo stato di allerta meteo?
32. Usi programmi come office?
33. Qual' il tuo livello di utilizzo?
34. In base a cosa scegli l'artigiano?
35. Come decidi la priorit per ogni riparazione?
36. Se un artigiano fa male un intervento, e il cliente si lamenta, come gestisci la situazione?
37. Se un artigiano crea un danno al cliente, come viene gestita la situazione?
38. Si pu modificare data, artigiano o altri campi dell'intervento? Esiste gi nel caso una procedura a riguardo?
39. Come viene comunicato un intervento urgente?
40. Ci sono gi domande precompilate per l'individuazione del tipo di intervento?
41. Come si riallocano gli interventi in caso di problemi?
42. E se un artigiano non può eseguire l'intervento? Ad esempio perchè un altro intervento ha richiesto più tempo, oppure malato, oppure incidente, oppure traffico (hanno chiuso le strade per arricarci)?
43. Qual' la procedura da seguire se il cliente richiama per modificare la data dell'intervento?
44. Ma questo non influenza anche le agende degli altri artigiani dello stesso tipo?
45. In una richiesta d'intervento può essere cambiato anche il tipo d'intervento? Se il cliente si accorgesse di aver sbagliato a descrivere il problema?
46. Cosa succede se l'intervento richiede pi di una visita?

47. Cosa succede se il cliente richiama dopo alcuni giorni affermando che il lavoro non ha risolto definitivamente il problema?
48. Ma il primo intervento viene fatturato?
49. Cosa succede se il cliente non in casa il giorno dell'appuntamento?
50. Come viene gestita l'assegnazione di mezzi e strumenti aziendali ai vari artigiani?
51. Come viene gestito il pagamento da parte dei clienti?
52. Che durata e tipologia ha la garanzia dei vari interventi?
53. Come sceglie l'operaio che deve intervenire?
54. Come riceve la conferma dagli artigiani per l'intervento?
55. Come tiene traccia degli appuntamenti?
56. Come prevede la durata di un intervento?
57. Se il cliente non soddisfatto cosa succede?
58. E' possibile rateizzare un pagamento?
59. Per quanto tempo tenete traccia dei dati dei clienti?
60. Fornite un'assistenza post-intervento?
61. Su quali parametri viene calcolato il preventivo?
62. Quanto tempo impiega a completare la richiesta di intervento?
63. Viene mantenuto uno storico degli interventi effettuati ? Dopo quanto tempo vengono cancellati ?

3.2 Domande per Artigiano

1. Quali sono i tuoi compiti?
2. In cosa consiste un intervento?
3. Cosa succede se l'intervento ha bisogno di pezzi aggiuntivi?
4. Cosa succede se la lista preventiva dei pezzi non è esaustiva?
5. A quel punto se il pezzo è indispensabile?
6. E se il pezzo non fosse disponibile a magazzino e ci volesse più tempo per arrivare?
7. Se l'intervento va a buon fine, cosa succede?
8. E che dati ci sono nella relazione?
9. Quanto dura un intervento in media?
10. Cosa succede se non finisci in tempo?

11. Cosa succede se un cliente ti ruba gli attrezzi? Devi avviare una controversia?
12. Cosa succede se perdi degli attrezzi?
13. Cosa succede se mentre lavori il cliente ti dice che devi cambiare qualcosa perch stai sbagliando?
14. Come vieni contattato dalla segretaria?
15. se non hai un pezzo, e la riparazione urgente, puoi acquistarlo da solo?
16. cosa succede se non trovi il cliente?
17. Cosa succede se arrivato dal cliente ti accorgi che il problema non lo puoi risolvere ma ci vuole un altro tipo di artigiano?
18. Si adegua comunque la visione del problema? Come si rischedula?
19. Se fosse richiesto un artigiano aggiuntivo (altro campo di competenze)?
20. Se l'intervento non va a buon fine cosa succede?
21. Quali possono essere i motivi per cui un intervento non va a buon fine?
22. Se la segretaria sbaglia il tempo necessario per eseguire il lavoro, come gestisce una eventuale sovrapposizione?
23. Cosa deve fare se non riesce a rispettare gli interventi della giornata?
24. Cosa succede se arriva da un cliente e non deve intervenire?
25. Come gestisce una controversia con il cliente?
26. Come si comporta se al momento dell'intervento manca il materiale/componente corretto?
27. Qual'è la procedura che si esegue nel caso di un'emergenza?
28. Nel caso in cui un'urgenza debba sovrapporsi ad un intervento ordinario, come viene rischedulato?
29. Puoi richiedere l'aiuto di un collega? Se sì come si registra la sua collaborazione?
30. Hai avuto difficoltà nel compilare il rapporto ?
31. Cosa fai quando c'è un intervento?
32. Quali sono i dati più importanti nella richiesta?

3.3 Domande per **Cliente** che apre una richiesta

1. È soddisfatto del servizio?
2. Quali sono i problemi che ha riscontrato?
3. È soddisfatto dei tempi del servizio?
4. Gli piacerebbe prenotare un intervento tramite un'applicazione?

5. Ci sceglierebbe di nuovo per lavori futuri?
6. A quale il metodo di pagamento utilizzabile preferito?
7. E' soddisfatto dalla tipologia di pagamento?
8. Come valuta il rapporto qualit-prezzo?
9. Cosa miglioreresti del servizio?
10. Sei soddisfatto del tempo impiegato dall'artigiano per arrivare (tempo per arrivare a casa tua) a risolvere il problema?
11. Sei soddisfatto del tempo impiegato dall'artigiano per risolvere il problema?
12. Sei soddisfatto del tempo che la segretaria ha impiegato a capire quale fosse il problema?
13. L'amministrativo, ha impiegato poco tempo per inviare la fattura?
14. Dopo mesi dall'intervento hai riscontrato ancora lo stesso problema che avevi prima dell'intervento?
15. La qualit dei pezzi buona (non si sono rovinati dopo mesi dall'intervento)?
16. Cosa cambierebbe nel servizio, ai fini di migliorarlo?
17. Ha mai riscontrato errori nell'assegnazione degli artigiani in relazione al problema da lei esposto (idraulico, elettricista...) ?
18. Preferirebbe vedere prima un listino prezzi?
19. Vorrebbe poter scegliere l'artigiano?
20. Vorrebbe poter commentare e leggere recensioni sugli artigiani prima di contattarli?
21. In quale modo preferirebbe avere contatti con la ditta?(telefono, mail,piattaforma web)
22. Che difficolta ha avuto nello spiegare il problema?
23. Ha avuto problemi con il pagamento?
24. La fattura arrivata nei giusti tempi?
25. Richiameresti quest'azienda in futuro? perch?
26. Se non soddisfatto del servizio cosa succede?
27. Se il prezzo alto cosa fa?

4 Domande per Amministrativo

1. Quali sono i dati utilizzati per la fattura?
2. A quando risalgono le ultime fatture conservate?
3. Quali sono i metodi di pagamento disponibili al cliente?
4. Come viene monitorato il pagamento del cliente? dopo quanto vi il sollecito?
5. Tutte le fatture da pagare sono tenute in un raccoglitore. Periodicamente controllo sul conto dell'azienda se sono state pagate. Se sono state pagate le archivio, altrimenti faccio un sollecito.
6. Dopo quanti giorni di mancato pagamento viene inviata la prima sollecitazione?
7. Ci sono differenze di fatturazione fra interventi normali e interventi d'urgenza?
8. Se il cliente rifiuta il pagamento perch troppo caro cosa succede?
9. Come prepara la fattura?
10. Come ci si comporta se un cliente non paga?
11. Come sono gestiti i pagamenti dei dipendenti?
12. Quali sono le problematiche che riscontri maggiormente?
13. Quali sono i tuoi compiti?
14. Che difficolta hai trovato nella compilazione della fattura?
15. Ci sono problemi di passaggio della relazione di avvenuta riparazione tra la segreteria e il suo ufficio?
16. Come rilasciate le fatture?
17. Gli artigiani compilano sempre in modo adeguato i rapporti?
18. Nel caso di mancate informazioni come vi comportate?
19. Come gestite l'acquisto di nuovi pezzi, strumenti ecc...?
20. In caso un pezzo non fosse disponibile presso i soliti fornitori o fosse disponibile da altri negozi in tempi/prezzi minori cosa di fa?
21. Ogni quanto vengono consegnate le relazioni riguardanti gli interventi?
22. Che tipologia di tecnologie informative sta attualmente utilizzando nel suo lavoro?

5 Domande per Cliente

1. É soddisfatto del servizio?
2. Quali sono i problemi che ha riscontrato?
3. É soddisfatto dei tempi del servizio?
4. Vli piacerebbe prenotare un intervento tramite un applicazione?
5. Ci sceglierebbe di nuovo per lavori futuri?
6. Auale il metodo di pagamento utilizzabile preferito?
7. E' soddisfatto dalla tipologia di pagamento?
8. Come valuti il rapporto qualit-prezzo?
9. Cosa miglioreresti del servizio?
10. Sei soddisfatto del tempo impiegato dall'artigiano per arriavare (tempo per arrivare a casa tua) a risolvere il problema?
11. Sei soddisfatto del tempo impiegato dall'artigiano per risolvere il problema?
12. Sei soddisfatto del tempo che la segretaria ha impiegato a capire quale fosse il problema?
13. L'amministrativo, ha impiegato poco tempo per inviare la fattura?
14. Sopo mesi dall'intervento hai riscontrato ancora lo stesso problema che avevi prima dell'intervento?
15. La qualit dei pezzi buona (non si sono rovinati dopo mesi dall'intervento)?
16. Cosa cambierebbe nel servizio, ai fini di migliorarlo?
17. Ha mai riscontrato errori nell'assegnazione degli artigiani in relazione al problema da lei esposto (idraulico, elettricista...) ?
18. Preferirebbe vedere prima un listino prezzi?
19. Vorrebbe poter scegliere l'artigiano?
20. Vorrebbe poter commentare e leggere recensioni sugli artigiani prima di contattarli?
21. In quale modo preferirebbe avere contatti con la ditta?(telefono, mail,piattaforma web)
22. Che difficolta ha avuto nello spiegare il problema?
23. Ha avuto problemi con il pagamento?
24. La fattura arrivata nei giusti tempi?
25. Richiameresti quest'azienda in futuro? perch?
26. Se non soddisfatto del servizio cosa succede?
27. Se il prezzo alto cosa fa?

6 Tecniche di Elicitation: Questionario

In questa sezione dobbiamo elencare i tipi di questionario che si vogliono somministrare, indicando principalmente l'obiettivo e le domande/risposte. In particolare vogliamo perseguire due obiettivi: (i) capire il grado di alfabetizzazione informatica di tutti gli stakeholder e (ii) capire il grado di conoscenza dei problemi dei clienti. Quindi prepariamo due questionari, ogni questionario deve avere tra le 5 e le 10 domande, e ogni domanda deve avere esattamente 5 risposte, tra cui non lo so, e altro.

6.1 Questionario alfabetizzazione informatica

Il questionario ha come obiettivo quello di capire come i dipendenti dell'azienda si rapportano con il computer. È diviso in due parti, nella prima ci sono domande di anagrafica (età, Famiglia, possiedi pc), e una seconda parte domande a carattere generale sul PC (Qual'è il tuo grado di conoscenza di Office?)
Esempio di Questionario

7 Valutazione di applicazioni equivalenti

In questa sezione descriviamo uno o più applicazioni che possono essere d'interesse e avere funzionalità in comune con l'applicazione che si vuole sviluppare. In ogni sottosezione indicare il link e le funzionalità spiegandone le caratteristiche.