quisquilia

Esempio · Valdora Macchine, 11 persone ascoltate. Dati di fantasia · azienda e persone inventate

La procedura

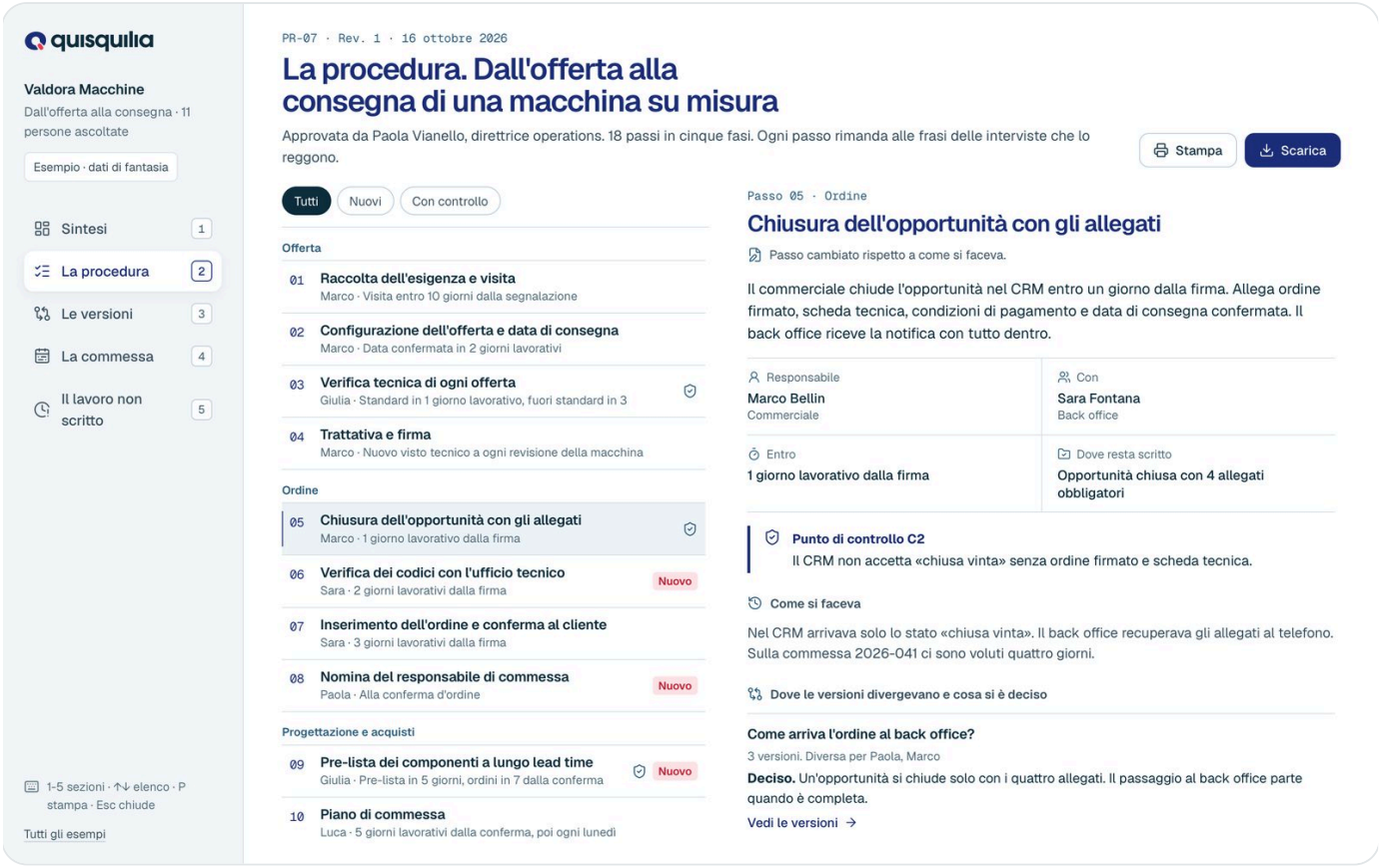
Un processo raccontato in tante versioni, scritto in una.

La domanda	Come si lavora davvero dall'offerta alla consegna e dove le versioni delle persone non coincidono.
Chi parla	Chi possiede il processo e chi lavora a monte e a valle. Anche da fuori, il cliente, l'agente e un fornitore.
Cosa ricevi	Una procedura scritta e verificata. Passi, responsabili, tempi e punti di controllo. Per ogni passo le frasi che lo reggono. Dove le versioni divergevano, la decisione presa. Si stampa e si scarica.

1 La sintesi Il risultato in una frase, quattro numeri e le decisioni che cambiano di più. A destra dove l'ultima commessa ha perso le settimane.



2 **La procedura** Diciotto passi in cinque fasi. Ogni passo ha un responsabile, un tempo, dove resta scritto e le frasi delle interviste che lo reggono. Si stampa o si scarica.



3 **Le versioni** La griglia dei punti in cui le persone raccontavano cose diverse. Per ognuno le versioni, quella verificata e cosa si è deciso.



4 **La commessa** L'ultima commessa tratto per tratto, accanto alla stessa commessa con la procedura. Ogni tratto rimanda ai passi che lo correggono.



5 **Il lavoro non scritto** Le ore di raccordo dichiarate e quelle misurate. Telefonate e solleciti che ora sono passi con un tempo assegnato.

