

Descrizione obiettivo						Risultati 2018	Punti	Punti Pond.	EVIDENZE	
		20%	-	Soglia	Target	Ecc. za				
4	Revisione workflow di gestione processo di manutenzione ordinaria			30	20	10	11,82%	1.000	200,0	rilevazione 1 ott - 31 dicembre 2018 ticket aperti: 3.530 ticket valutati: 296 valutazioni negative: 35 ticket negativi/totale ticket aperti: 0,99% ticket negativi/totale ticket valutati: 11,82%
	Ci si pone l'obiettivo di migliorare l'efficacia del processo manutentivo, oggi frammentato e non standardizzato, e quindi la soddisfazione degli utenti rispetto a tempestività ed efficacia degli interventi.			Esito negativo delle valutazioni chieste agli utenti sull'efficacia dei singoli interventi non superiore al 30% dei ticket totali di manutenzione a guasto e pronto intervento (si considera negativa la valutazione con punteggi 1 e 2 su scala 1-6) * * la rilevazione della soddisfazione degli utenti sarà attivata appena disponibile l'applicativo e comunque entro il 01/09/2018 (il periodo di valutazione sarà quindi dal momento di attivazione del servizio fino a dicembre 2018)	Esito negativo delle valutazioni chieste agli utenti sull'efficacia dei singoli interventi non superiore al 20% dei ticket totali di manutenzione a guasto e pronto intervento (si considera negativa la valutazione con punteggi 1 e 2 su scala 1-6) * * la rilevazione della soddisfazione degli utenti sarà attivata appena disponibile l'applicativo e comunque entro il 01/09/2018 (il periodo di valutazione sarà quindi dal momento di attivazione del servizio fino a dicembre 2018)	Esito negativo delle valutazioni chieste agli utenti sull'efficacia dei singoli interventi non superiore al 10% dei ticket totali di manutenzione a guasto e pronto intervento (si considera negativa la valutazione con punteggi 1 e 2 su scala 1-6) * * la rilevazione della soddisfazione degli utenti sarà attivata appena disponibile l'applicativo e comunque entro il 01/09/2018 (il periodo di valutazione sarà quindi dal momento di attivazione del servizio fino a dicembre 2018)				