

Anno di rilevazione

Mese di rilevazione **SETTEMBRE**

**A**

<b>Nome Struttura:</b>	CSI	
<b>Processo:</b>	Processo di supporto all'immatricolazione on line degli studenti - aule informatizzate Miglioramento la disponibilità delle aule informatizzate per effettuare le immatricolazioni online	
Numero pc messi a disposizione per aule informatizzate		
Numero di ore mensili programmate per la funzione per ciascun pc		
<b>A - Ore mensili programmate (N.ro pc messi a disposizione per aule informatizzate X N.ro di ore programmate per la funzione per ciascun pc)</b>		

<b>TOTALE PC EFFETTIVAMENTE UTILIZZATI</b>		
<b>B - Ore mensili di disponibilità effettiva (N.ro pc messi a disposizione per aule informatizzate X N.ro di ore mensili di corretto funzionamento di ciascun pc per la funzione di immatricolazione on line)</b>		
<b>% mensile di disponibilità effettiva</b>		

Il Direttore Tecnico

Il Soggetto valutatore

Anno di rilevazione

Mese di rilevazione OTTOBRE

A

<b>Nome Struttura:</b>	CSI
<b>Processo:</b>	Processo di supporto all'immatricolazione on line degli studenti - aule informatizzate Miglioramento la disponibilità delle aule informatizzate per effettuare le immatricolazioni online
Numero pc messi a disposizione per aule informatizzate	
Numero di ore mensili programmate per la funzione per ciascun pc	
<b>A - Ore mensili programmate</b> (N.ro pc messi a disposizione per aule informatizzate X N.ro di ore programmate per la funzione per ciascun pc)	

<b>TOTALE PC EFFETTIVAMENTE UTILIZZATI</b>	
<b>B - Ore mensili di disponibilità effettiva</b> (N.ro pc messi a disposizione per aule informatizzate X N.ro di ore mensili di corretto funzionamento di ciascun pc per la funzione di immatricolazione on line)	
% mensile di disponibilità effettiva	

Il Direttore Tecnico

Il Soggetto valutatore

Anno di rilevazione

---

<b>Nome Struttura:</b>	CSI
<b>Processo:</b>	Processo di supporto all'immatricolazione on line degli studenti - aule informatizzate Miglioramento la disponibilità delle aule informatizzate per effettuare le immatricolazioni online
<b>Percentuale attesa di disponibilità effettiva</b>	70%

	Settembre	Ottobre	Totale
<b>Ore mensili programmate</b>			
<b>Ore mensili di disponibilità effettiva</b>			
<b>% mensile di disponibilità effettiva</b>			
<b>Ore mensili di mancata disponibilità</b>			
<b>% mensile di mancata disponibilità</b>			

**SCHEDA PER LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI DEGLI OBIETTIVI DI CONTINUITA' PER LE UNITA' DI PERSONALE DEL CSI ADDETTE AL PRESIDIO DELLE AULE INFORMATIZZATE PER IL SERVIZIO DI IMMATRICOLAZIONE ON LINE (Processo di supporto alle immatricolazioni on line degli studenti - aule informatizzate)**

**ELEMENTO RETRIBUTIVO ANNUO INDIVIDUALE DI PRODUTTIVITA' COLLETTIVA PARI A € <sup>(1)</sup>:**

(1) [l'importo indicato è lordo]

N.B. = Compilare SOLO le celle in bianco: quelle in grigio si riempiono automaticamente

<b>Data:</b>
<b>Soggetto responsabile della valutazione: Presidente del CSI</b>
<b>Processo valutato: Processo di supporto alle immatricolazioni on line degli studenti - aule informatizzate</b>

A	B	C	D	E	F
Obiettivi	Indicatore	Valore atteso dell'indicatore	Valore effettivo dell'indicatore	% Elemento retributivo corrisposto (*)	Importo individuale corrispondente
<b>Ob.: Migliorare la disponibilità delle aule informatizzate per effettuare le immatricolazioni online</b>	N. ore di disponibilità effettiva	70%	0%	0%	€ 0,00
	N.ro ore di mancata disponibilità  N. ore programmate al 31.10		Percentuale (')	(') Valori calcolati rispetto al totale dei reclami ricevuti al 31.10	

Il Direttore Tecnico

Il Soggetto valutatore

<b>Punteggio per la Valutazione (*):</b>	<b>1 = Non valutabile</b>	<b>2 = Inferiore alle attese</b>	<b>3 = DI POCO inferiore alle attese</b>	<b>4 = IN LINEA cono SUPERIORE alle attese</b>
<b>Valore effettivo dell'indicatore</b>	da $\geq 0$ a $< 40\%$	da $\geq 40\%$ a $< 60\%$	da $\geq 60\%$ a $< 70\%$	da $\geq 70\%$ a $100\%$
<b>Percentuale Elemento retributivo corrisposto</b>	<b>0</b>	<b>50%</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>

Previa programmazione comunicata dal CSI

Erogazione complessiva a dicembre





Anno di rilevazione = 'B\_Settembre Gest Ticket'!B1

---

<b>Nome Struttura:</b>	CSI
<b>Processo:</b>	Processo di supporto all'immatricolazione on line degli studenti - Miglioramento dei tempi di gestione ticket
<b>Tempo medio di evasione dei problemi tecnici (in H):</b>	48

	Settembre	Ottobre	Totale
<b>TOTALE DEI RECLAMI PERVENUTI</b>			
<b>TOTALI DEI RECLAMI EVASI ENTRO LE 48 ORE</b>			
<b>TOTALI DEI RECLAMI EVASI OLTRE LE 48 ORE</b>			
<b>TOTALI DEI RECLAMI NON EVASI</b>			
<b>% dei reclami evasi entro 48h</b>			
<b>% dei reclami evasi oltre 48h</b>			
<b>% dei reclami non evasi</b>			

**SCHEDA PER LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI DEGLI OBIETTIVI DI CONTINUITA' PER LE UNITA' DI PERSONALE DEL CSI coinvolte nel "Processo di supporto alle immatricolazioni on line degli studenti - gestione ticket"**

**ELEMENTO RETRIBUTIVO ANNUO INDIVIDUALE DI PRODUTTIVITA' COLLETTIVA PARI A € <sup>(1)</sup>:**

(1) [l'importo indicato è lordo]

N.B. = Compilare SOLO le celle in bianco: quelle in grigio si riempiono automaticamente

**Data:**

**Soggetto responsabile della valutazione: Presidente del CSI**

**Processo valutato: Processo di supporto alle immatricolazioni on line degli studenti - gestione ticket**

A	B	C	D	E	F
Obiettivi	Indicatore	Valore atteso dell'indicatore	Valore effettivo dell'indicatore	% Elemento retributivo corrisposto (*)	Importo individuale corrispondente
<b>Ob.: Migliorare i tempi di risposta ai reclami relativi all'immatricolazione on line degli studenti ricevuti tramite Contact Center</b>	N. ticket evasi <=48h	65%		100%	€ 0,00
	N. ticket evasi >48h		Percentuale (')	(') Valori calcolati rispetto al totale dei reclami ricevuti al 31.10	
	Numero ticket non evasi		Percentuale (')		
$\frac{\text{N. ticket ricevuti al 31.10}}{\text{N. ticket ricevuti al 31.10}}$					

**Il Direttore Tecnico**

**Il Soggetto valutatore**

<b>Punteggio per la Valutazione (*):</b>	<b>1 = Non valutabile</b>	<b>2 = Inferiore alle attese</b>	<b>3 = DI POCO inferiore alle attese</b>	<b>4 = IN LINEA con SUPERIORE alle attese</b>
<b>Valore effettivo dell'indicatore</b>	da $\geq 0$ a <40%	da $\geq 40\%$ a <55%	da $\geq 55\%$ a <65%	da $\geq 65\%$ a 100%
<b>Percentuale Elemento retributivo corrisposto</b>	<b>0</b>	<b>50%</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>

Erogazione complessiva a dicembre