

Corso di Ingegneria dei Processi Aziendali
Prof. Ernesto Damiani
Esame del 08/11/2016

*Potete tenere libri o appunti. Scrivete chiaramente nome, cognome e matricola SU
TUTTI I FOGLI CHE CONSEGNATE.*

Premessa

Una società di marketing intende gestire un servizio collaborativo di valutazione della potenzialità dei clienti di operatori economici di Paesi extra-europei, rivolto al mercato italiano. Il servizio prevede

- (1) la comunicazione da parte del cliente italiano della ragione sociale del cliente estero su cui vuole avere la valutazione
- (2) il calcolo di un valore di potenzialità commerciale da 1 a 10, basato su un indice composito che tiene conto del giro d'affari del potenziale cliente, del suo profitto netto e – inversamente – del valore stimato degli acquisti fatti in Italia nell'anno precedente

Esercizio 1 (4 punti)

Discutete le possibili soluzioni per il calcolo del valore di potenzialità (*suggerimento: scegliete le unità di misura su cui sono espressi i singoli indicatori e spiegate come costruireste un aggregatore corretto*)

Esercizio 2 (10 punti)

Fornite un value model per l'attività descritta nella premessa, inserendo tutti gli attori necessari. Mettete in rilievo le interfacce di revenue e i corrispondenti processi core. Discutete i processi di supporto di maggiore interesse.

Esercizio 3 (10 punti)

Fornite il diagramma BPMN completo del processo di costruzione di una campagna di email rivolte ai clienti più promettenti dei Paesi del Sud-Est asiatico. Fate tutte le ipotesi necessarie.

Esercizio 4 (6 punti)

Discutete le possibilità di monitoraggio del processo BPMN descritto nell'esercizio precedente. Discutete almeno due KPI e CSC per questo processo, spiegando come raccogliereste l'evidenza necessaria al calcolo delle vostre metriche.