

Corso di Ingegneria dei Processi Aziendali
Prof. Ernesto Damiani
Esame del 17/6/2013

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

Premessa

Una società di rating intende gestire un servizio collaborativo di valutazione della solvibilità 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 estera di cui vuole avere la valutazione
- (2) il calcolo di un valore di solvibilità da 1 a 10, basato sulle opinioni raccolte tra altri clienti italiani che hanno già avuto a che fare con la ragione sociale estera

Esercizio 1 (4 punti)

Discutete le possibili soluzioni per il calcolo del valore di solvibilità (*suggerimento: scegliete il dominio numerico su cui sono espresse le opinioni e spiegate come costruireste un aggregatore corretto per quel dominio*)

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 di un processo per la raccolta delle opinioni. Fate tutte le ipotesi necessarie.

Esercizio 4 (6 punti)

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