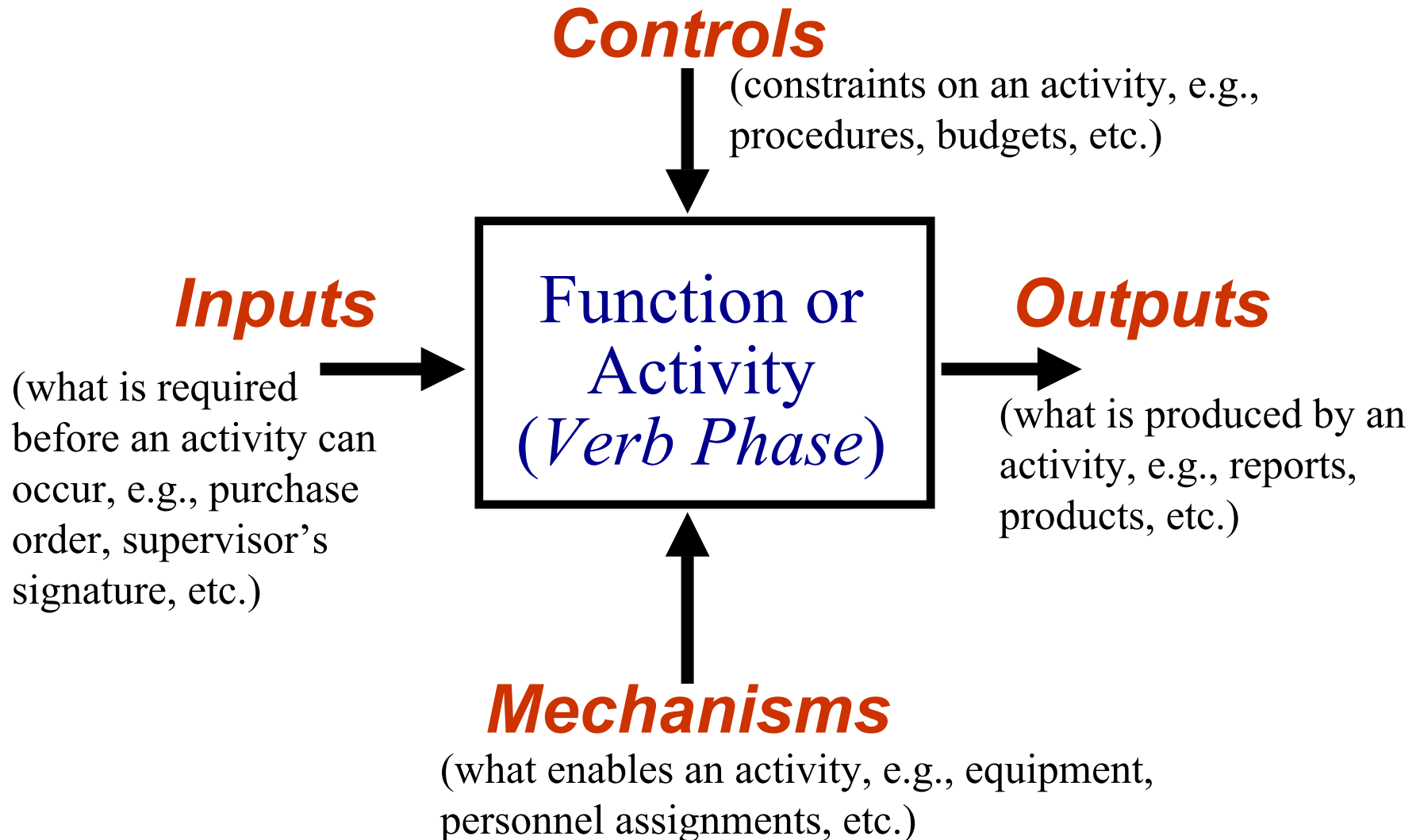
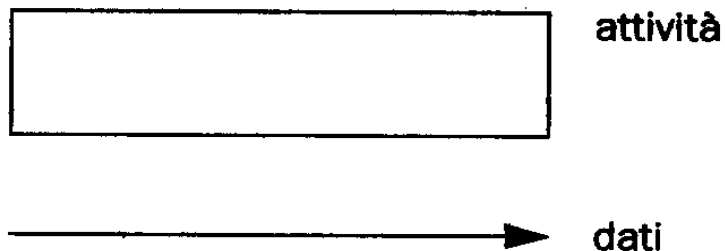


# *An IDEF0 Activity Box*



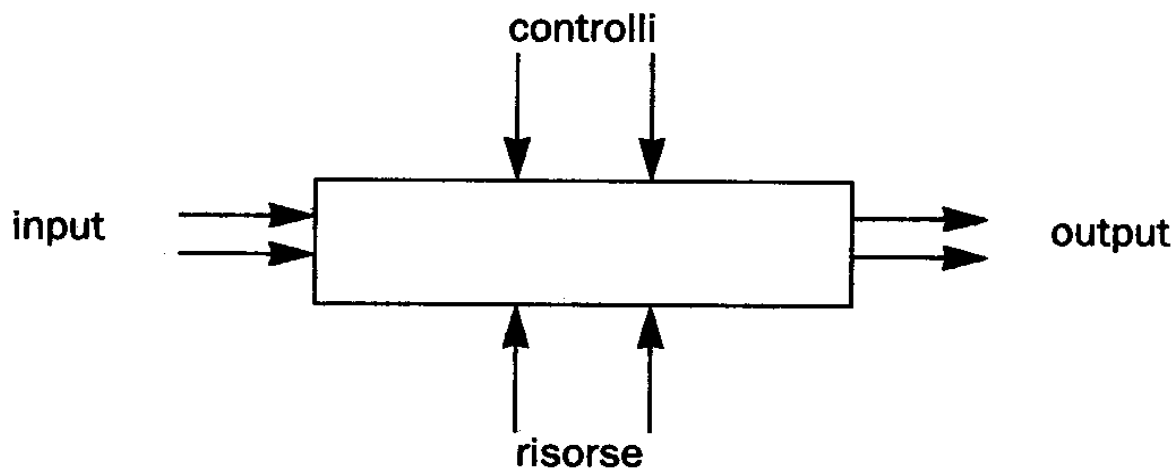
## Vocabolario



## Sintassi

- I processi sono rappresentati da catene di attività, collegate tra loro da flussi di dati, distinti in base alla loro natura:

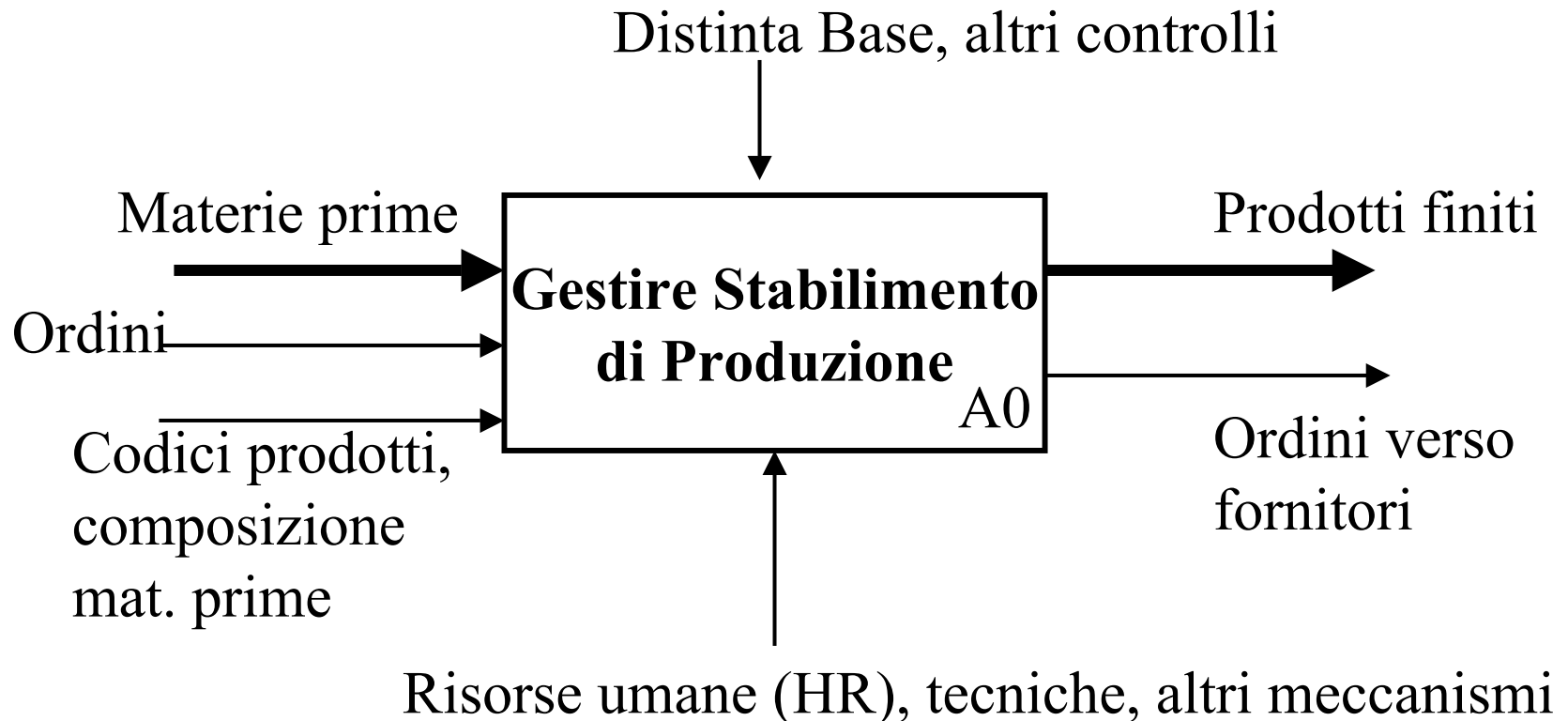
## Interpretazione



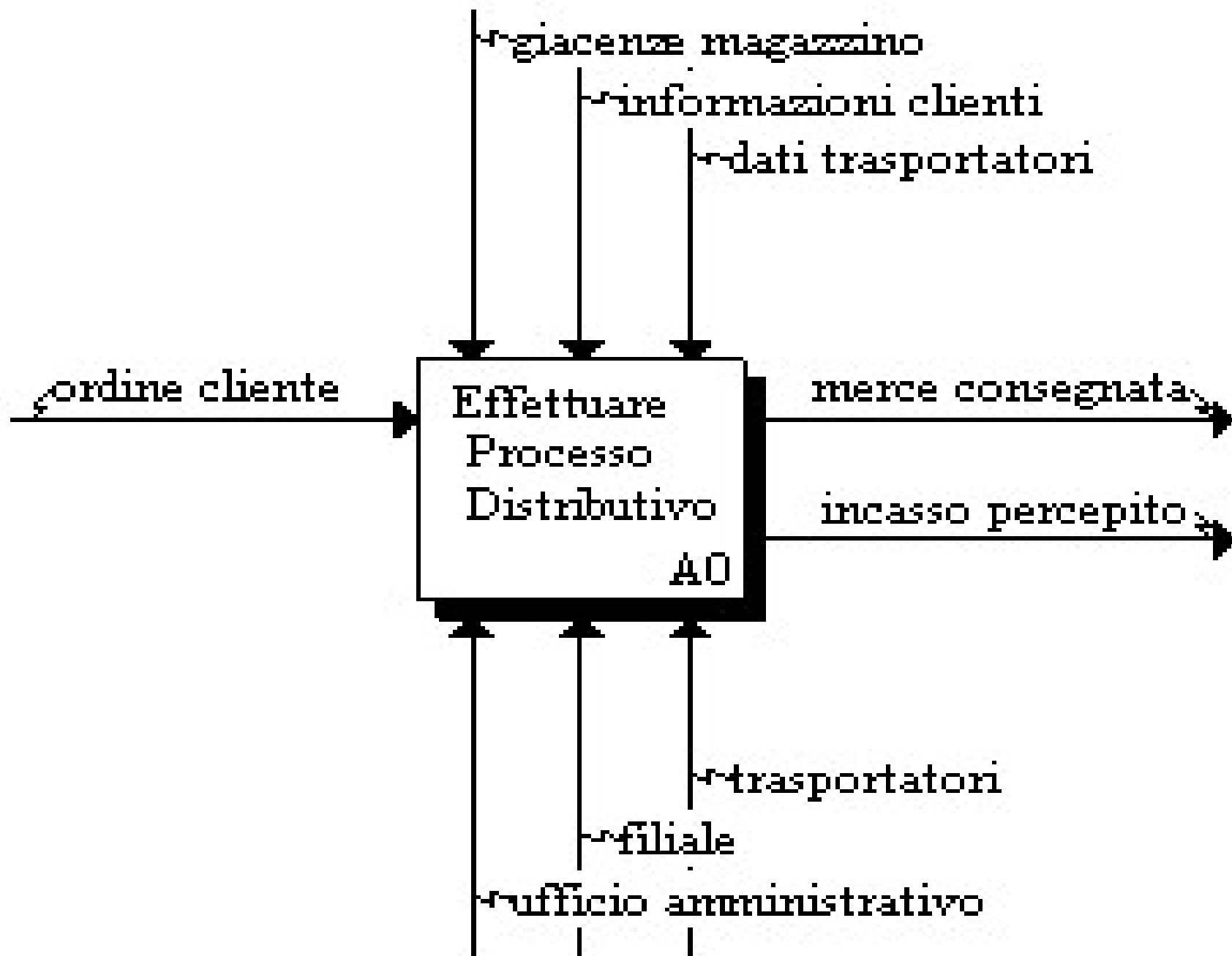
Attività	processi, fasi, attività
Input	flussi informativi o fisici in ingresso
Output	flussi informativi o fisici in uscita
Controlli	regole o informazioni impiegate
Risorse	risorse preposte allo svolgimento delle attività

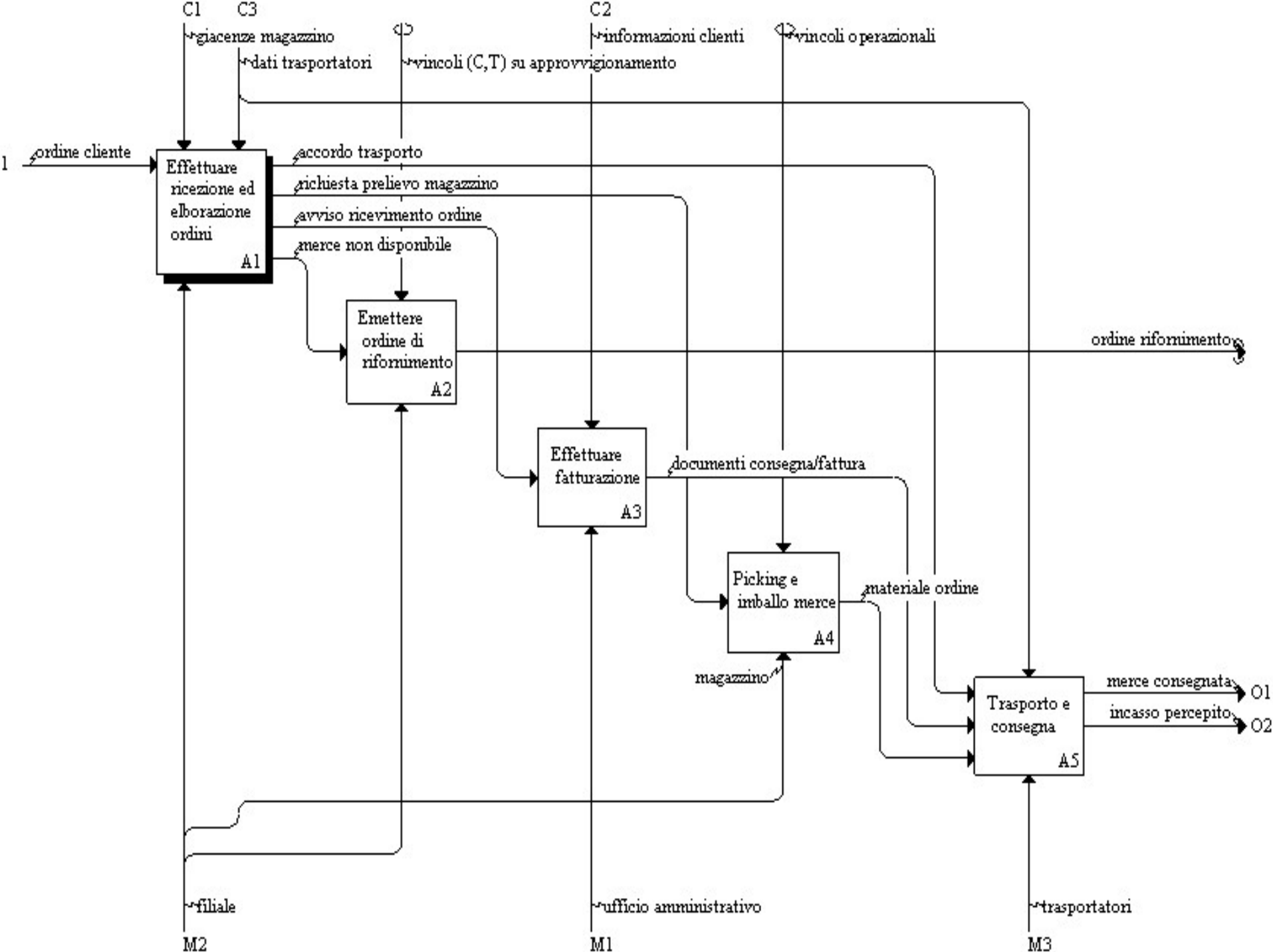
## PRECISAZIONI:

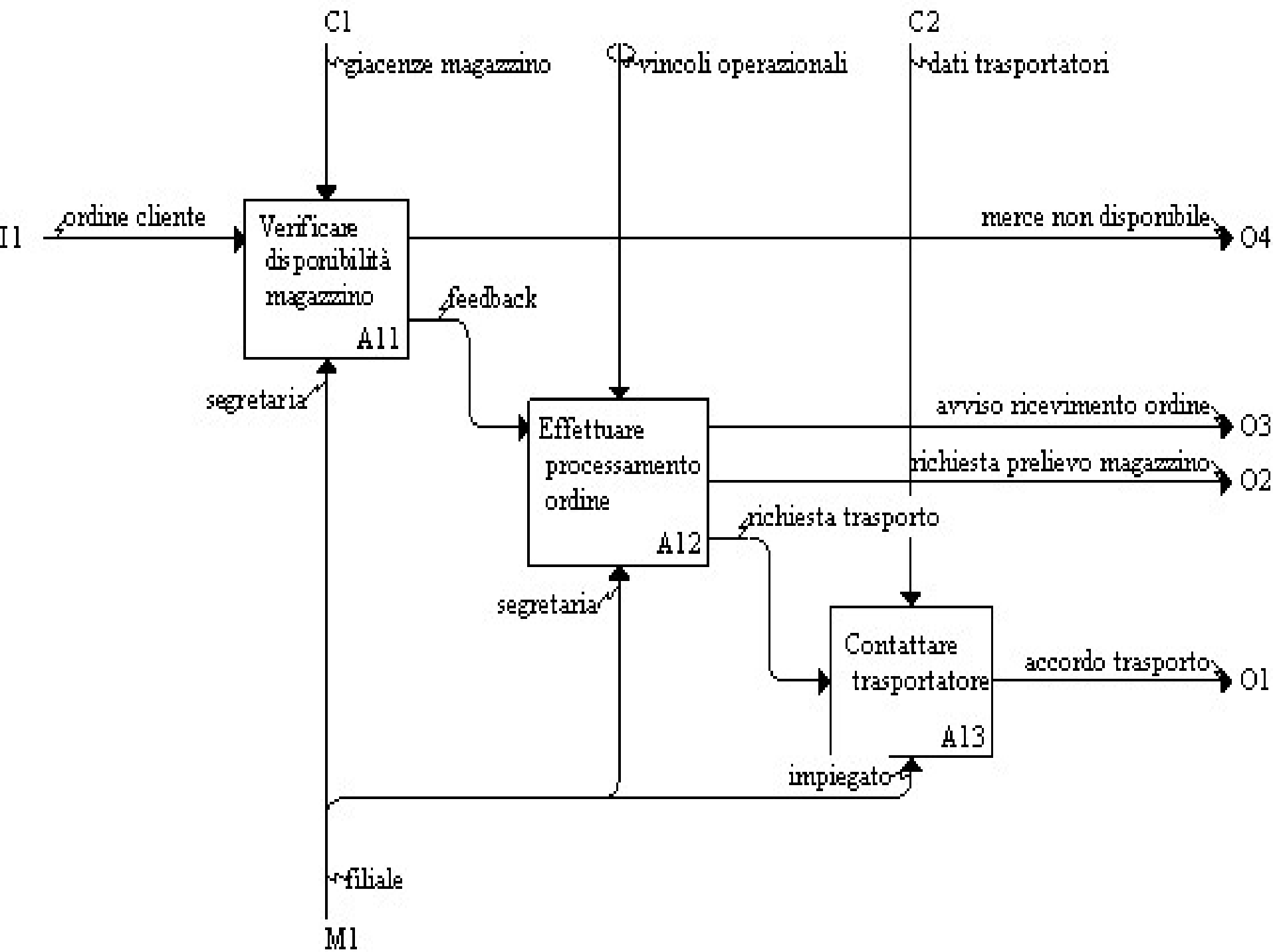
- Le frecce rappresentano sia flussi fisici che informativi: è consigliato differenziarne il tratto nella redazione dei diagrammi (tratteggiato, grassetto,...).
- Le frecce rappresentano dati, informazioni, oggetti: esempio



# PROCESSO DISTRIBUTIVO







Riorganizzazione di un servizio

PONY EXPRESS

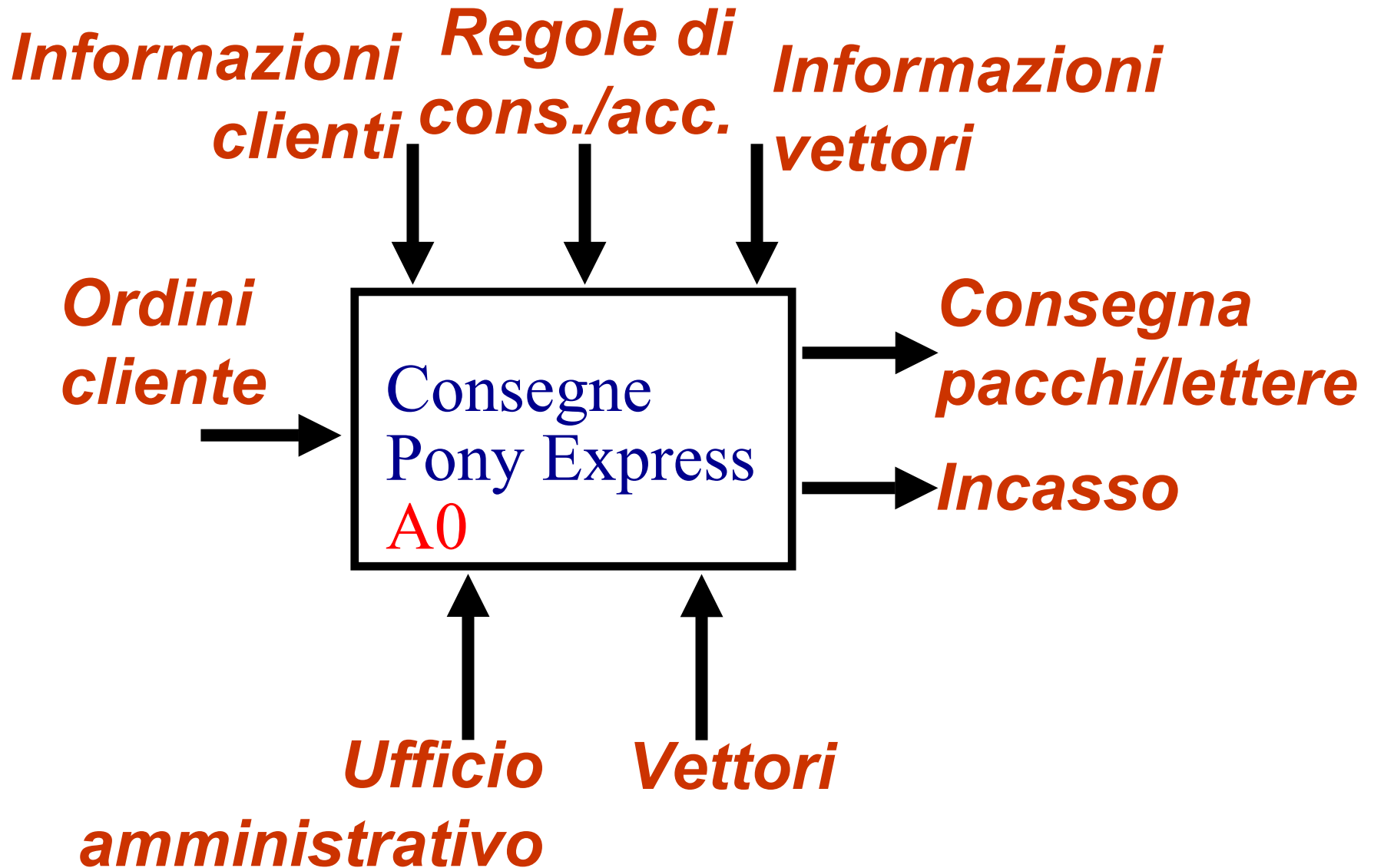


## Premessa:

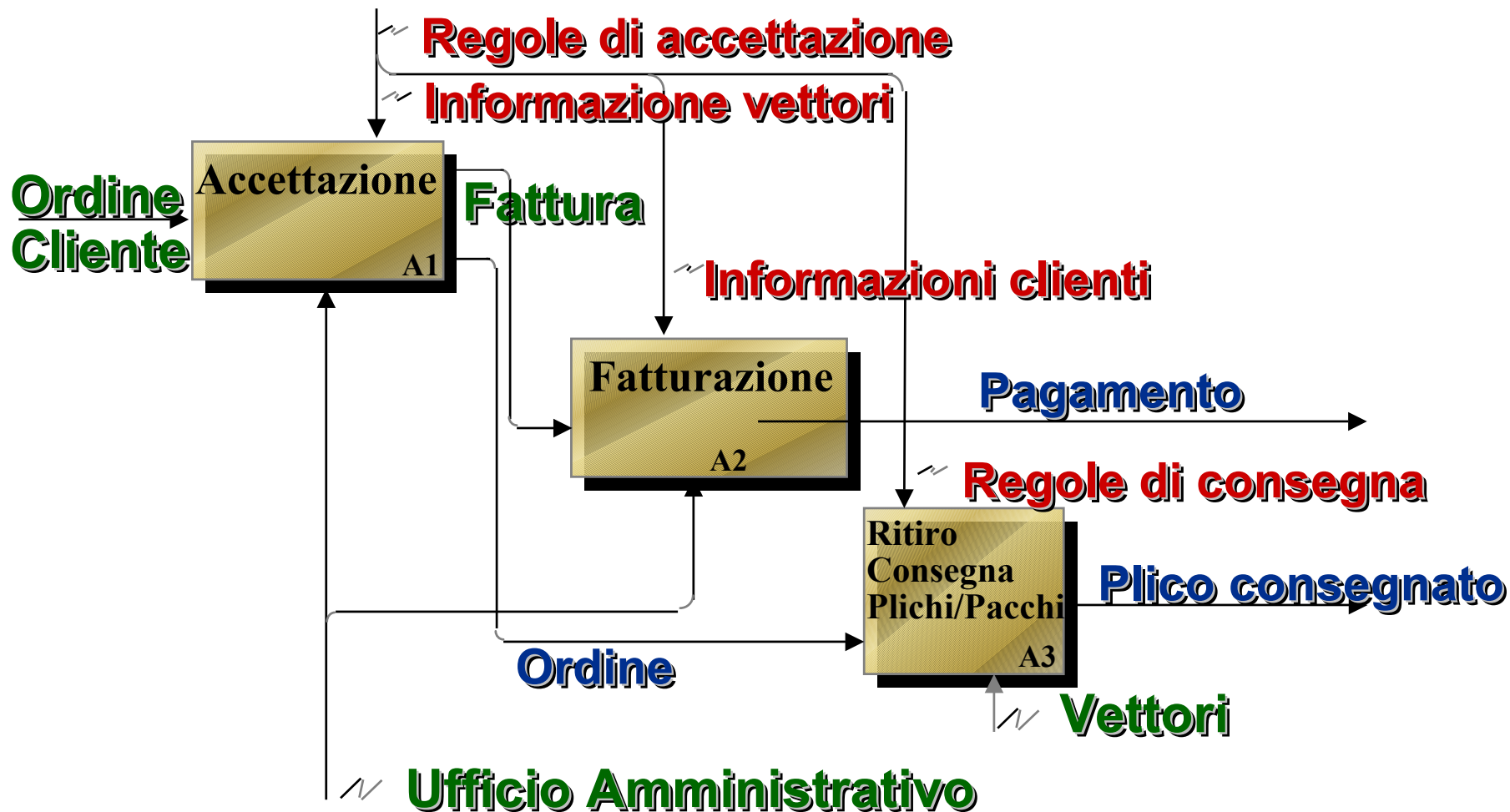
L'impresa ritiene di potersi ingrandire perché la sua massa di clienti è in forte crescita.

Ha anche avvertito l'esigenza di dover riconfigurare le proprie funzioni interne per elevare la qualità del servizio offerto contenendo i costi

## STATO PREESISTENTE (AS-IS)



# Livello 1 AS-IS



Interventi:

Introduzione in azienda di strumenti  
telematici

Introduzione in azienda di strumenti di  
supporto alle decisioni

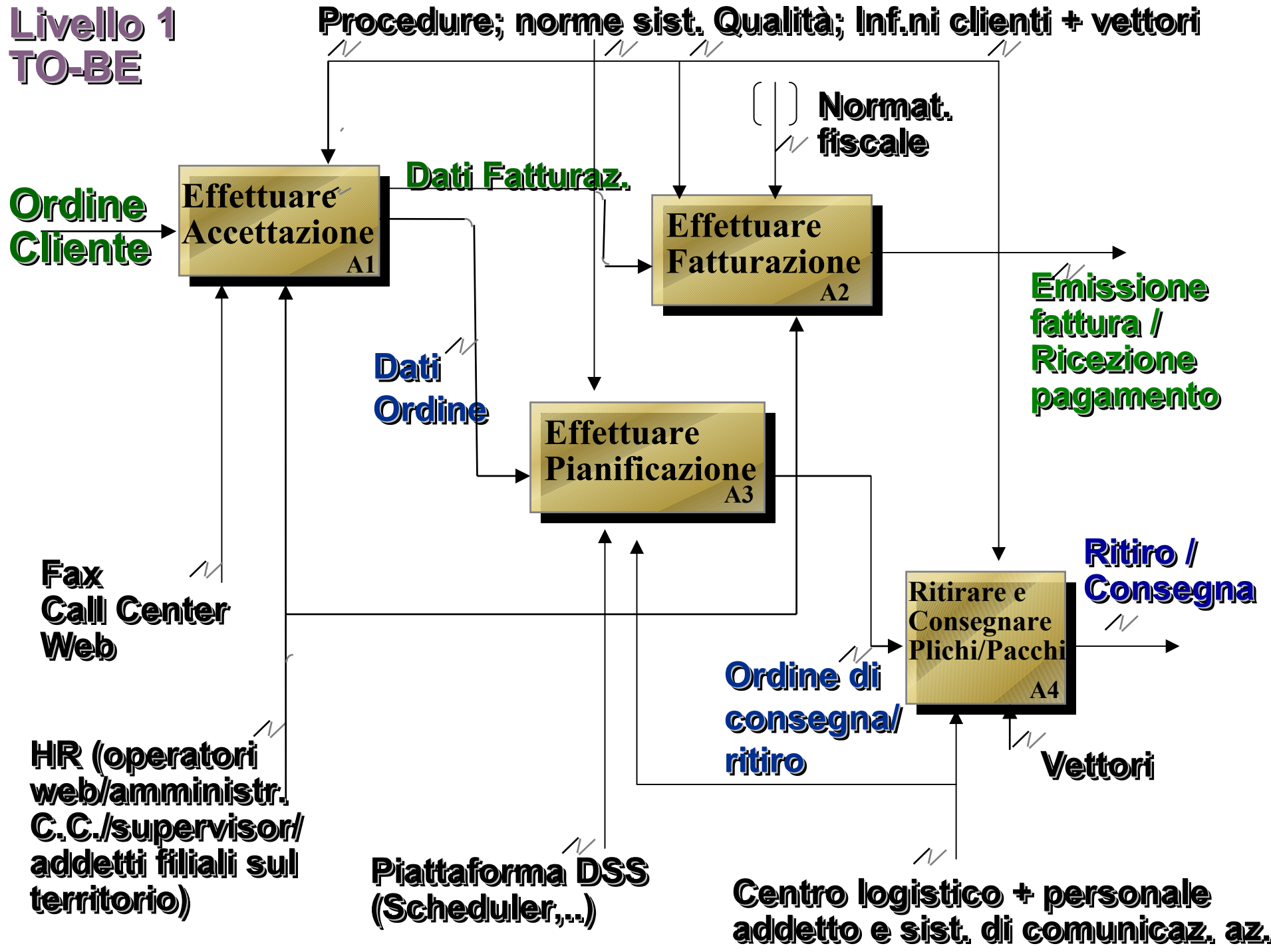
Obiettivi:

Riformulare le funzioni aziendali tenendo  
conto degli interventi formulati

Tenendo conto di:

- (Contesto) L'azienda svolge i suoi affari in ambito provinciale
- (Scopo principale) Riorganizzazione delle funzioni e determinazione dei profili di competenza
- (Punto di vista) Manageriale  
(Riqualificazione del personale, revisione delle regole e delle funzioni aziendali)

# Livello 1 TO-BE



**Procedure; norme sist. Qualità; Inf.ni clienti + vettori**

**Livello 2**

**Ordine  
Cliente**



**Fax**



**HW-SW**



**Call Center, HW-SW**



Dati cliente-  
consegna



**Dati  
Fatturaz.**

**Dati  
Ordine**

**HR: operatori web / amministr. / C.C. / supervisor / addetti filiali sul territorio**



## Livello 2 TO-BE

**Ordine  
Cliente**

**Procedure; Inf.ni vettori;**

**Performance:  
obiettivi di  
ottimizzazione;  
politiche  
Customer  
Satisfaction**

Ricevere  
Ordine A3.1

Dati consegna/  
Ritiro

Verificare stato-  
dislocazione  
risorse A3.2

Schedulare  
Ritiro/Consegna A3.3

**Ordine  
consegna  
/ ritiro**

**Centro  
logistico  
+ personale  
addetto e sist.  
di com. az.**

**Piattaforma DSS (Scheduler,...)**

