**ESEMPIO DI MODELLO DI**

**PROJECT CHARTER SIX SIGMA PER IL SETTORE DELL'AVIAZIONE**

PROMEMORIA IMPORTANTE

È necessario scrivere un project charter descrittivo da diffondere e far firmare agli sponsor del progetto. Per mantenerlo breve e conciso, puoi allegare al tuo project charter una versione compilata di questo modello.

Prima di compilare il modello, assicurati di incontrare il team e gli sponsor del progetto. Un confronto con queste parti permetterà di raccogliere tutte le informazioni necessarie.

INFORMAZIONI GENERALI SUL PROGETTO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NOME DEL PROGETTO | PROJECT MANAGER | SPONSOR DEL PROGETTO |
|  Miglioramento del processo Six Sigma per il settore dell'aviazione |   |   |
| E-MAIL | TELEFONO | UNITÀ ORGANIZZATIVA |
|   | 000-000-0000 |   |
| CINTURE VERDI ASSEGNATE |   |   | DATA DI INIZIO PREVISTA | DATA DI COMPLETAMENTO PREVISTA |
|   | 00/00/0000 | 00/00/0000 |
| CINTURE NERE ASSEGNATE |   |   | RISPARMI PREVISTI | COSTI STIMATI |
|   | 237.750 $ | 184.900 $ |

PANORAMICA DEL PROGETTO

|  |  |
| --- | --- |
| PROBLEMA O QUESTIONE  | Programma di voucher per viaggi aerei |
| SCOPO DEL PROGETTO | Il programma di voucher esistente non è riuscito a convertire correttamente i voucher assegnati in biglietti per i clienti. Di conseguenza, i clienti hanno sperimentato due problemi: lunghe chiamate per la conversione corretta dei voucher e lunghi tempi di attesa per ottenere il rimborso entro i tempi stabiliti. Nel 37% dei casi i clienti hanno dovuto chiamare l'assistenza clienti, con tempi di attesa medi di 45 minuti per chiamata. |
| BUSINESS CASE | Dal 2030 Big Sky Air utilizza un programma di voucher per i voli cancellati. Questa strategia internazionale si è dimostrata una risposta efficace alla necessità di una rapida trasformazione del settore. Dal 2031 l'azienda ha implementato un programma pilota per sostituire il sistema iniziale di voucher, i cui difetti procedurali hanno impedito di rimborsare i passeggeri con conseguente insoddisfazione dei clienti. È stata pianificata l'implementazione di una struttura migliorata e di un programma pilota da scalare in varie fasi al fine di generare una crescita dei ricavi importante.    |
| OBIETTIVI / PARAMETRI | Big Sky scalerà il suo programma pilota di revisione dei voucher entro la fine dell'anno fiscale 2032. Il nostro obiettivo è realizzare una riduzione del 35% delle chiamate relative ai voucher da parte dei clienti. (Calcoleremo questa percentuale in base ai dati raccolti nei call center.) Il rimanente 2% dei problemi sperimentati dai clienti con il programma di voucher avrà tempi di attesa medi inferiori a 15 minuti. |
| DELIVERABLE PREVISTI |  |

AMBITO DEL PROGETTO

|  |  |
| --- | --- |
| INCLUSO NELL'AMBITO | Incluso nell'ambito: programma di voucher di Big Sky, processo di implementazione della piattaforma e call center di assistenza clienti  |
| ESCLUSO DALL'AMBITO | Escluso dall'ambito: vendite, voucher passeggeri e ticketing ininterrotto  |

PIANIFICAZIONE PROVVISORIA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MILESTONE CHIAVE** | **INIZIO** | **FINE** |
| Formare team di progetto / revisione preliminare / definire l'ambito |  |  |
| Finalizzare piano di progetto / project charter / riunione di kickoff |  |  |
| Eseguire la fase di definizione |  |  |
| Eseguire la fase di misurazione |  |  |
| Eseguire la fase di analisi |  |  |
| Eseguire la fase di miglioramento |  |  |
| Eseguire la fase di controllo |  |  |
| Redigere il report di riepilogo del progetto e chiudere il progetto |  |  |

RISORSE

|  |  |
| --- | --- |
| TEAM DI PROGETTO |   |
| RISORSE DI ASSISTENZA |   |
| ESIGENZE SPECIALI |   |

COSTI

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DI COSTO** | **NOMI FORNITORI / MANODOPERA** | **TARIFFA** | **Q.TÀ** | **IMPORTO** |
| **Manodopera** |   | 150,00 $ | 200 | 30.000,00 $ |
| **Manodopera** |   | 200,00 $ | 100 | 20.000,00 $ |
| **Manodopera** |   | 350,00 $ | 50 | 17.500,00 $ |
| **Manodopera** |   | 85.000,00 $ | 1 | 85.000,00 $ |
| **Manodopera** |   | 4.850,00 $ | 3 | 14.550,00 $ |
| **Forniture** |   | 17.850,00 $ | 1 | 17.850,00 $ |
|   |   |   | COSTI TOTALI | 184.900,00 $ |

BENEFICI E CLIENTI

|  |  |
| --- | --- |
| PROPRIETARIO DEL PROCESSO |   |
| STAKEHOLDER PRINCIPALI |   |
| CLIENTE FINALE |   |
| BENEFICI PREVISTI |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DI BENEFICIO** | **BASE DI STIMA** | **IMPORTO STIMATO DEL BENEFICIO** |
| **Risparmi specifici sui costi** |   |  25.000,00 $  |
| **Maggiori ricavi** |   |  92.500,00 $  |
| **Maggiore produttività (Soft)** |   |  17.500,00 $  |
| **Conformità migliorata** |   |  12.000,00 $  |
| **Processo decisionale migliore** |   |  18.500,00 $  |
| **Manutenzione ridotta** |   |  26.000,00 $  |
| **Altri costi evitati** |   |  46.250,00 $  |
|   |   |   | BENEFICIO TOTALE |  237.750,00 $  |

RISCHI, VINCOLI E IPOTESI

|  |  |
| --- | --- |
| RISCHI |   |
| VINCOLI |   |
| IPOTESI |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PREPARATO DA | TITOLO | DATA |
|   |   |   |

|  |
| --- |
| **DICHIARAZIONE DI NON RESPONSABILITÀ**Qualsiasi articolo, modello o informazione sono forniti da Smartsheet sul sito web solo come riferimento. Pur adoperandoci a mantenere le informazioni aggiornate e corrette, non offriamo alcuna garanzia o dichiarazione di alcun tipo, esplicita o implicita, relativamente alla completezza, l’accuratezza, l’affidabilità, l’idoneità o la disponibilità rispetto al sito web o le informazioni, gli articoli, i modelli o della relativa grafica contenuti nel sito. Qualsiasi affidamento si faccia su tali informazioni, è pertanto strettamente a proprio rischio. |