**ESEMPIO DI MODELLO DI**

**PROJECT CHARTER SIX SIGMA PER L'IT**

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 |
|  Processo di gestione dei ticket IT |   |   |
| 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  | Processo di gestione dei ticket IT e burnout dei dipendenti |
| SCOPO DEL PROGETTO | Dei 2182 ticket inoltrati negli ultimi due anni, il 48% ha riguardato problemi relativi al software. L'aumento dei ticket aperti ha influenzato negativamente la manutenzione dell'infrastruttura del reparto, aumentando oltremodo il carico di lavoro del team. Inoltre, un crescente numero di ticket è rimasto senza risposta, situazione che ha nuociuto alla reputazione dell'IT all'interno dell'organizzazione. Con un'adozione di software annuale superiore alla media, i membri del team IT hanno sperimentato un aumento esponenziale del carico di lavoro derivante dall'aumento delle responsabilità nel campo della manutenzione preventiva e della risoluzione dei problemi. (I dipendenti che non avevano familiarità con i nuovi software hanno commesso moltissimi errori.) Le richieste dei dipendenti di tutti i reparti hanno causato in media dalle otto alle 10 ore di straordinari alla settimana. |
| BUSINESS CASE | Il nostro reparto IT interno, responsabile della gestione dei sistemi per il monitoraggio degli incidenti software causati dai dipendenti e della relativa risoluzione, ha registrato un aumento dei ticket non risolti e delle correzioni mancate, una riduzione della produttività e un maggiore stress. |
| OBIETTIVI / PARAMETRI | Il nostro obiettivo è ridurre del 40% i ticket relativi al software e provenienti da altri reparti entro tre mesi. |
| DELIVERABLE PREVISTI |  |

AMBITO DEL PROGETTO

|  |  |
| --- | --- |
| INCLUSO NELL'AMBITO | Incluso nell'ambito: ticket per problemi software in reparti diversi dal reparto IT; procedure per la formazione dei dipendenti sul nuovo software e sulle procedure di invio dei ticket |
| ESCLUSO DALL'AMBITO | Escluso dell'ambito: problemi software non segnalati tramite ticket, incluse l'installazione e i problemi di licenza, e ticket non correlati al software |

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 |  |  |
| Consegnare 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. |