Il diario dei tempi, pochi minuti al giorno per una settimana

Una riga per ogni caso. Nella colonna «Chi hai chiamato» scrivi il ruolo e non il nome, cioè collega esperto, ufficio tecnico, produttore, oppure nessuno. Nella colonna «Rapportino» scrivi i minuti e se ti è tornato indietro perché mancava qualcosa. Se succede dopo, correggi la riga.

Nella colonna «Dove hai trovato la risposta» usa sempre una di queste voci, così a fine settimana i totali si contano in fretta. **manuale · ticket vecchio · chat · collega · produttore · non trovata**

Esempio illustrativo, con macchina e codice inventati. I minuti restano vuoti perché li scrivi tu

Giorno	Caso (macchina o codice, niente nomi di clienti)	Minuti di ricerca	Chi hai chiamato (ruolo)	Attesa (minuti)	Dove hai trovato la risposta	Rapportino (minuti, tornato indietro sì/no)
Lun § Esempio illustrativo	Pressa (esempio), codice E-41 (esempio)	__	Collega esperto	__	Ticket vecchio	__ minuti, tornato indietro

Ricerca dell'informazione. Inizia quando chi interviene comincia a cercare in manuali, ticket vecchi, chat o cartelle condivise. Finisce quando trova la risposta, oppure decide di chiedere a qualcuno

Attesa dell'esperto. Inizia quando chiama o scrive a qualcuno che può rispondere, come un collega o il produttore. Finisce quando riceve una risposta utile, anche dopo più richiami. Se nessuno risponde, chiudi il conto quando passi ad altro

Rapportino. Inizia quando si comincia a scriverlo. Finisce quando è consegnato. Contano solo i minuti in cui ci lavori, compresi quelli per completarlo se torna indietro

Ogni caso si annota subito dopo, non a fine settimana a memoria. I minuti possono essere approssimati. Conta ogni minuto una volta sola, e misurate tutti allo stesso modo, con le definizioni dei passaggi. Niente nomi di clienti né dati personali. Per riconoscere il caso bastano la macchina, il modello o il codice di errore.