

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Piano Obiettivi e KPI

Nubys S.r.l. è una società italiana e start-up innovativa specializzata nell'analisi, progettazione, sviluppo, integrazione, manutenzione e commercializzazione di applicativi, piattaforme digitali e soluzioni software su misura ad alto contenuto tecnologico.

L'organizzazione supporta principalmente piccole e medie imprese e studi professionali nei processi di trasformazione digitale, sviluppando sistemi informatici scalabili finalizzati alla digitalizzazione, automazione e ottimizzazione dei processi aziendali. Le competenze di Nubys comprendono sviluppo web, integrazione di sistemi informativi, Robotic Process Automation, intelligenza artificiale, Microsoft Power Platform, Microsoft 365, gestione e analisi dei dati, assessment dei processi e consulenza tecnologica.

Nubys adotta un approccio strutturato che comprende analisi delle esigenze, definizione della strategia, progettazione, sviluppo, collaudo, rilascio, manutenzione e assistenza continuativa, con particolare attenzione alla qualità, all'affidabilità, alla scalabilità, alla sicurezza e all'integrazione delle soluzioni realizzate.

Codice	SGQ-KPI-001
Data documento	20/07/2026
Versione	00
Approvato da	Alta direzione

PRESENTAZIONE

Il presente documento costituisce parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità di Nubys S.r.l. e descrive criteri, responsabilità, processi e registrazioni adottati per assicurare la conformità dei servizi, la soddisfazione dei clienti e il miglioramento continuo.

SCOPO

Definire obiettivi e indicatori misurabili per valutare efficacia dei processi, conformità dei servizi e soddisfazione dei clienti.

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

Nubys S.r.l. è una società italiana e start-up innovativa specializzata nell'analisi, progettazione, sviluppo, integrazione, manutenzione e commercializzazione di applicativi, piattaforme digitali e soluzioni software su misura ad alto contenuto tecnologico.

L'organizzazione supporta principalmente piccole e medie imprese e studi professionali nei processi di trasformazione digitale, sviluppando sistemi informatici scalabili finalizzati alla digitalizzazione, automazione e ottimizzazione dei processi aziendali. Le competenze di Nubys comprendono sviluppo web, integrazione di sistemi informativi, Robotic Process Automation, intelligenza artificiale, Microsoft Power Platform, Microsoft 365, gestione e analisi dei dati, assessment dei processi e consulenza tecnologica.

Nubys adotta un approccio strutturato che comprende analisi delle esigenze, definizione della strategia, progettazione, sviluppo, collaudo, rilascio, manutenzione e assistenza continuativa, con particolare attenzione alla qualità, all'affidabilità, alla scalabilità, alla sicurezza e all'integrazione delle soluzioni realizzate.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio comprende l'analisi dei processi e dei requisiti funzionali e tecnologici del cliente, la progettazione, lo sviluppo, l'integrazione, il collaudo, il rilascio, la manutenzione e l'assistenza di applicativi, piattaforme digitali e sistemi software personalizzati.

- assessment dei processi aziendali e raccolta dei requisiti;
- studi di fattibilità, progettazione funzionale, architetturale e UX/UI;
- sviluppo di applicativi, gestionali, portali web, automazioni RPA e soluzioni basate su Microsoft Power Platform;
- integrazione con Microsoft 365, Azure, database, sistemi ERP, API e piattaforme esistenti;
- test, collaudo, rilascio, manutenzione evolutiva, preventiva e correttiva;
- assistenza tecnica, gestione delle anomalie, formazione e affiancamento degli utenti.

PIANO DEGLI OBIETTIVI E KPI

Obiettivo	Indicatore	Formula/Fonte	Frequenza	Responsabile	Target
Rispetto dei tempi	Milestone concluse nei tempi	Milestone puntuali / totali	Mensile	TPM	≥90%

Obiettivo	Indicatore	Formula/Fonte	Frequenza	Responsabile	Target
Qualità dei rilasci	Difetti critici post-rilascio	Ticket critici per rilascio	Mensile	CTO	≤2% rilasci
Efficacia test	Rilasci con evidenza di test approvata	Rilasci testati / totali	Per rilascio	CTO	100% critici
Soddisfazione clienti	Punteggio medio feedback	Questionari/riunioni	Trimestrale	Sales	≥4/5
Gestione reclami	Reclami chiusi nei tempi	Chiusi entro SLA / totali	Mensile	RSGQ	≥95%
Assistenza	Tempo medio prima risposta	Sistema ticket	Mensile	TPM	≤4 ore lavorative
Fornitori	Fornitori critici riesaminati	Riesaminati / critici	Annuale	RSGQ	100%
Competenze	Azioni formative completate	Completate / pianificate	Semestrale	Direzione/CTO	≥90%
Non conformità	Azioni correttive puntuali	Chiuse nei tempi / totali	Mensile	RSGQ	≥90%
Documentazione	Progetti con documentazione completa	Progetti conformi / totali	Alla chiusura	TPM	100%
Miglioramento	Azioni di miglioramento concluse	Concluse / pianificate	Trimestrale	Direzione	≥80%

REGOLE DI MONITORAGGIO

- i dati sono raccolti da strumenti di project management, repository, ticketing, questionari e registrazioni SGQ;
- gli scostamenti sono analizzati dal responsabile e comunicati durante le riunioni di coordinamento;
- target non raggiunti per due periodi consecutivi richiedono un piano di azione;
- gli indicatori sono riesaminati annualmente per verificarne utilità, affidabilità e coerenza con la strategia.