Audit del percorso dal sito alla prenotazione

Prima della prova, concorda con il personale dati di test e gestione dell'eventuale disponibilità. Usa un ambiente di test se presente. Questo modello è da eseguire sul tuo sito; i casi compilati sotto sono interamente simulati.

1. Contesto della prova

Data: [Data]. Dispositivo/browser: [Compila]. Connessione: [Compila]. Pagina di partenza: [URL]. Compito: [Per esempio due persone per mercoledì sera]. Chi esegue: [Nome]. Chi controlla ricezione: [Nome]. Ambiente: [Test / effettivo con prova concordata]. Pulizia della prova: [Chi rimuove la registrazione e quando].

2. Percorso e ricontrollo

Passaggio	Esito atteso	Esito osservato e prova	Responsabile correzione/data	Ricontrollo dopo modifica
Trova cucina e servizio	Proposta e giorni comprensibili	[OK/problema e URL]	[Compila]	[Data/esito]
Leggi menù e prezzi	Versione attuale riferita al servizio scelto	[Compila]	[Compila]	[Compila]
Trova condizioni pertinenti	Gruppi e altri casi spiegati dove necessario	[Compila]	[Compila]	[Compila]
Apri canale di contatto	Numero, indirizzo o servizio corretto	[Compila]	[Compila]	[Compila]
Passa al servizio esterno	Pagina raggiungibile e locale corretto	[Compila/non previsto]	[Compila]	[Compila]
Compila richiesta	Campi comprensibili e invio possibile	[Compila/non previsto]	[Compila]	[Compila]
Lascia campo obbligatorio vuoto	Errore specifico e correzione possibile	[Compila/non previsto]	[Compila]	[Compila]
Controlla ricezione	Il responsabile vede la richiesta corretta	[Compila]	[Compila]	[Compila]
Leggi esito cliente	Stato ricevuta/confermata/non disponibile corretto	[Compila]	[Compila]	[Compila]

Passaggio	Esito atteso	Esito osservato e prova	Responsabile correzione/data	Ricontrollo dopo modifica
Verifica conferma nel registro	Tavolo presente quando la conferma è effettiva	[Compila]	[Compila]	[Compila]
Prova data indisponibile	Messaggio comprensibile e passo successivo reale	[Compila]	[Compila]	[Compila]
Prova condizione fuori orario	Percorso coerente con tempi di gestione	[Compila]	[Compila]	[Compila]
Osserva caricamento e spostamenti	Menù e azioni utilizzabili	[Problema; punto; dispositivo]	[Compila]	[Compila]
Rimuovi registrazione di test	Nessuna prova lasciata come prenotazione reale	[Data e responsabile]	[Compila]	[Compila]

3. Due casi simulati

Caso A, informazione: dal menù il modulo si apre e riceve la richiesta, ma il cliente non sa se il menù visto vale anche a cena. Correzione: specificare fascia e giorni accanto alla proposta. Esito da verificare: il collaboratore identifica il menù corretto per mercoledì sera senza suggerimenti.

Caso B, collegamento: il pulsante nella pagina menù punta al vecchio fornitore e restituisce errore, mentre quello della pagina iniziale funziona. Correzione: aggiornare il collegamento nel menù e cercare altri rimandi alla stessa vecchia destinazione. Esito da verificare: completare la richiesta partendo dal menù, controllare ricezione e stato, rimuovere la prova.

4. Registro dei passaggi misurati

Scegli un insieme di servizi conclusi e attribuisci richieste, conferme e arrivi a quelle visite. Raggruppa i messaggi che riguardano la stessa richiesta e contala una sola volta. Mantieni separati clic che non puoi collegare in modo attendibile. ND significa dato mancante; 0 significa conteggio effettivo nullo.

01

Servizi conclusi e date	Esempio simulato
Richieste distinte	30
Conferme	18
Prenotazioni con arrivo	16
Coperti effettivi	ND
Metodo e limiti	Stesso insieme di servizi conclusi; nessuna misura degli ospiti

02

Servizi conclusi e date	[Servizi reali]
Richieste distinte	[n/ND]
Conferme	[n/ND]
Prenotazioni con arrivo	[n/ND]
Coperti effettivi	[n/ND]
Metodo e limiti	[Fonte, deduplicazione, dati mancanti]

Conferme/richieste = 18 / 30 × 100 = 60%. Prenotazioni con arrivo/conferme = 16 / 18 × 100 = 88,9%, arrotondato a un decimale. Con denominatore zero o mancante scrivi non calcolabile. Non usare coperti al posto di prenotazioni. Un arrivo con meno persone di quelle previste vale comunque una prenotazione con arrivo nel criterio scelto qui: annota separatamente la differenza di coperti.

5. Priorità

Problema che blocca il percorso: [Compila]. Prova per riprodurlo: [Passi e URL]. Correzione assegnata: [Azione e referente]. Data prevista: [Data]. Ricontrollo completo: [Data; dispositivo; ricezione; stato finale]. Informazione da chiarire dopo: [Compila]. Interventi ulteriori motivati dalle prove: [Compila].