

PROCESS MAPPING (2)

2- Identificazione del processo (o dei processi) da analizzare

- Approcci:
 - Esaustivo
 - Mappatura “a largo spettro” (es.: vasta implementazione di un ERP)
 - In relazione al problema
 - ad es. i processi interessati da un certo sistema informativo, oppure che si devono migliorare, automatizzare, ecc.
 - Sulla base della rilevanza
 - processi core, critici, prioritari, chiave

Identificazione di rilevanza

- Processi “core”: quelli che “generano valore”
 - Ad es.: gestione della gara d'appalto per un'impresa di costruzioni
- Processi critici: a cui riservare particolare attenzione in quanto decisivi per aspetti specifici del business
 - Ad es.: gestione dei terzisti per un'impresa di confezione
- Processi prioritari: su cui intervenire prima di altri
 - In relazione a problemi specifici riscontrati, a obiettivi che ci si pone, ecc.

Identificare le priorità: la matrice delle priorità

Criteri punteggi da 1 a 10	Impatto sui costi	Impatto sull'efficienza	Rilevanza per lo sviluppo del business	Totale	Priorità
Processi					
Gestione ordini	5	5	9	6	5
Gestione acquisti	7	6	6	6,5	4
Gestione produzione	9	8	8	8,5	1
Gestione logistica	8	8	7	7,75	2
Gestione qualità	7	6	8	7	3
pesi	1/2	1/4	1/4	1	

3 – Raccolta delle informazioni sui processi

- Organigrammi
- Manuale qualità
- Manuali operativi (ad es. di procedure)
- Sistema informativo già esistente
- Interviste
 - Al top management (per la mappatura generale)
 - Al process owner (per il singolo processo)
 - Ai process manager & worker
 - Ai clienti e fornitori dei processi
- Osservazioni passive

Descrizioni dei processi

- Tipo di rappresentazione in relazione a:
 - Necessità o possibilità di formalizzazione
 - Livello di dettaglio che si intende (o si deve) raggiungere
- Descrizioni narrative
 - Semplice da realizzare
 - Permette di spiegare aspetti specifici
 - Permette di “conservare” le ambiguità
- Modellazione grafica
 - Immediatezza di rappresentazione
 - Linguaggio standard
 - Input per la progettazione dei Sistemi Informativi

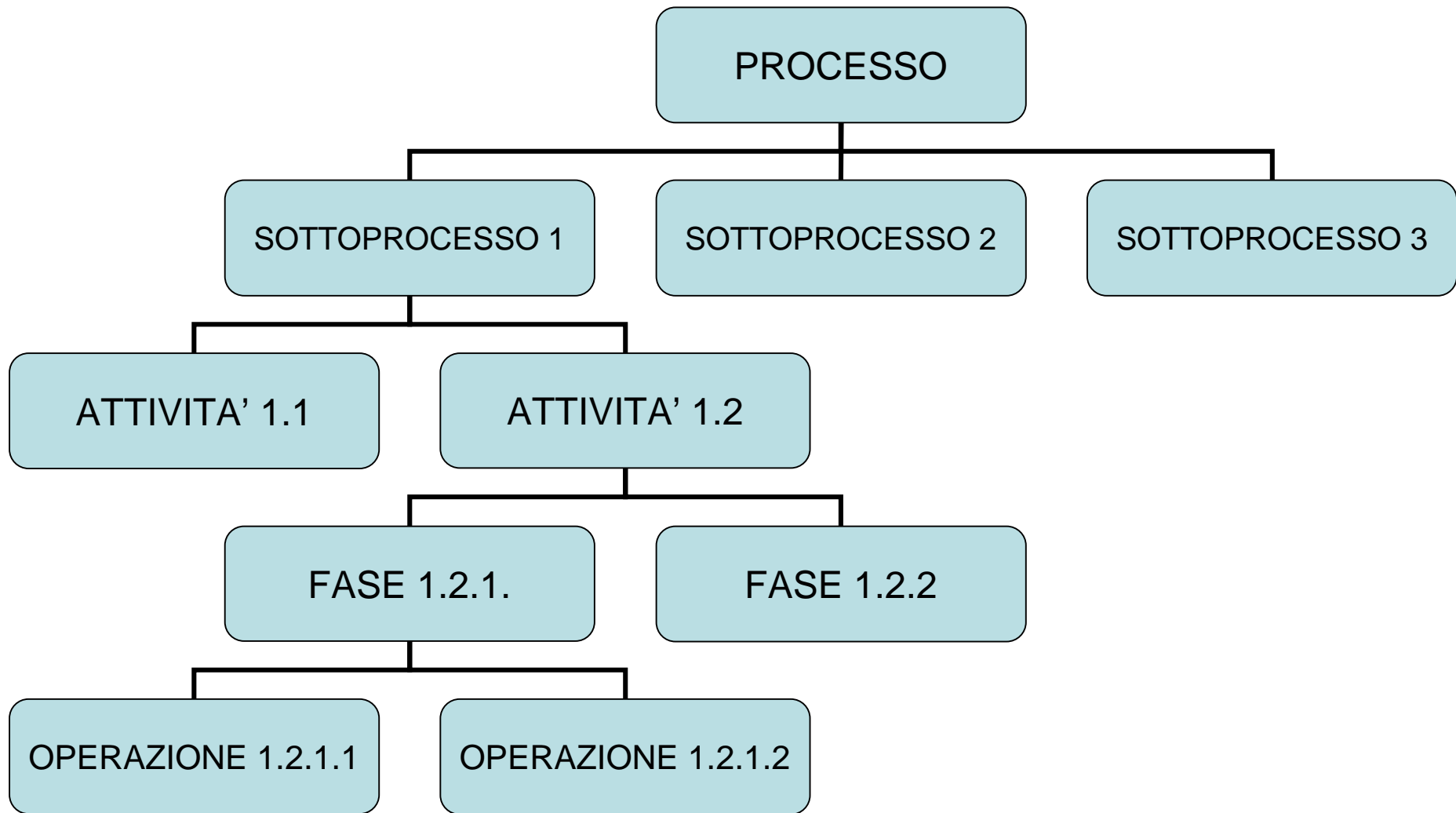
Esempi di rappresentazioni grafiche

- Activity Breakdown structure
- Action Workflow Analysis
- Flow chart
- Flow chart interfunzionale
- IDEF 0

Activity Breakdown Structure

- Scompone un processo in “parti elementari”; scomposizione gerarchica
- Utile per identificare le singole attività, operazioni, ecc.
- Utile per identificare il livello di dettaglio a cui porsi
- Non dà indicazioni precise sul legame logico o temporale delle singole attività/operazioni

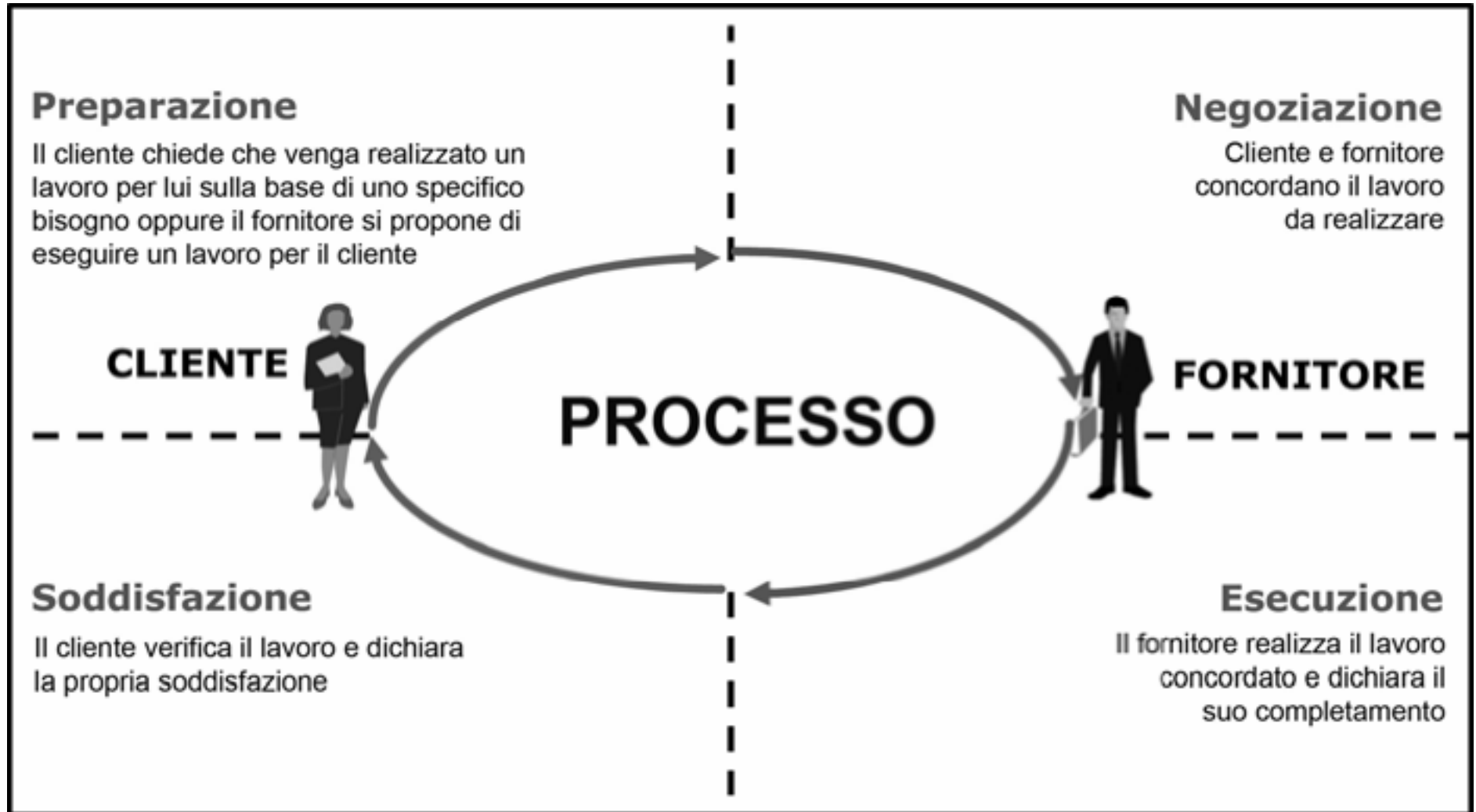
Activity Breakdown Structure



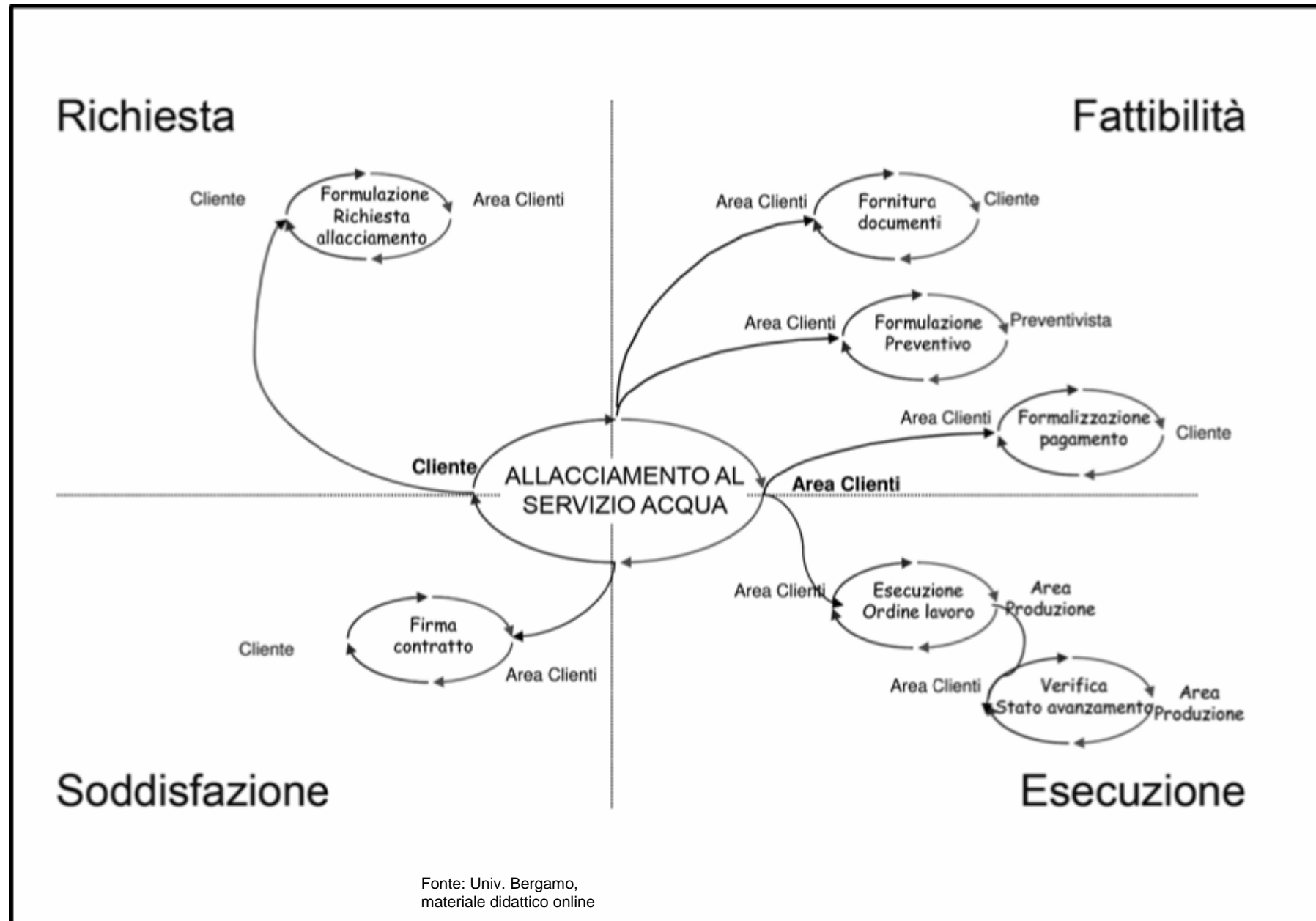
Action Workflow Analysis

- Descrive un processo come insieme di rapporti tra clienti e fornitori ai vari livelli
- Le attività si suddividono in quattro momenti:
 - preparazione, negoziazione, esecuzione, verifica/soddisfazione
- Si può scomporre il processo in sottoprocessi con la stessa logica

Action Workflow Analysis



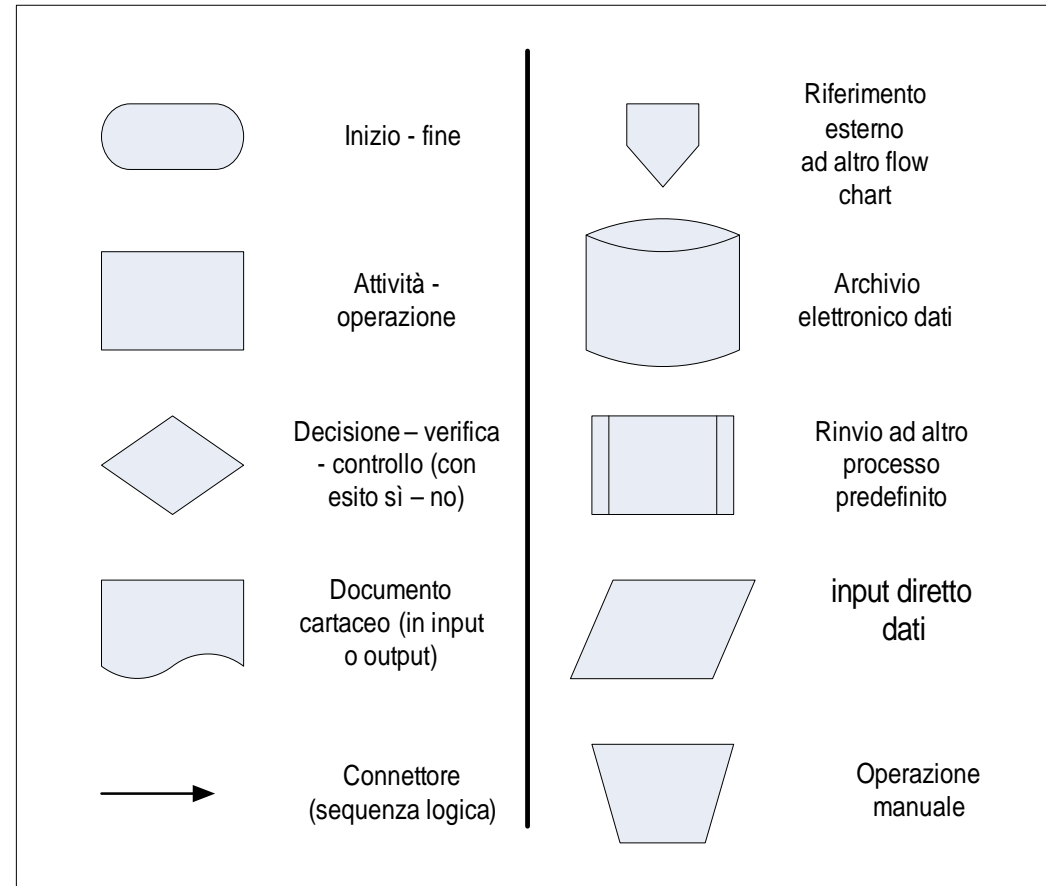
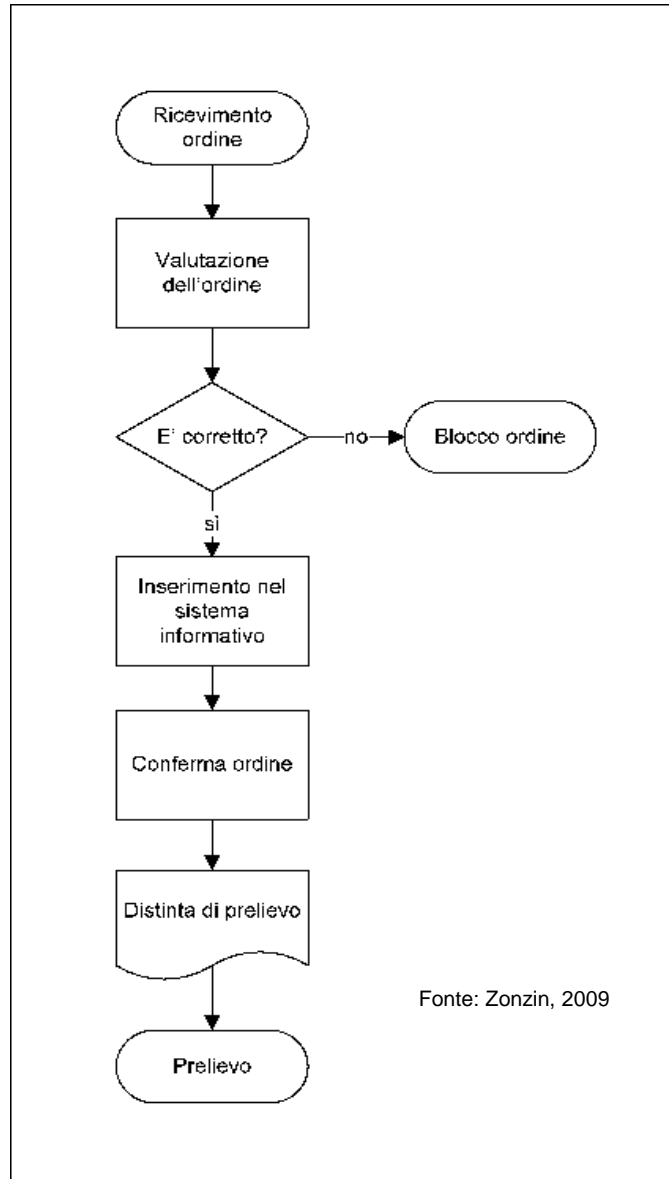
Action Workflow Analysis



Flow chart (base)

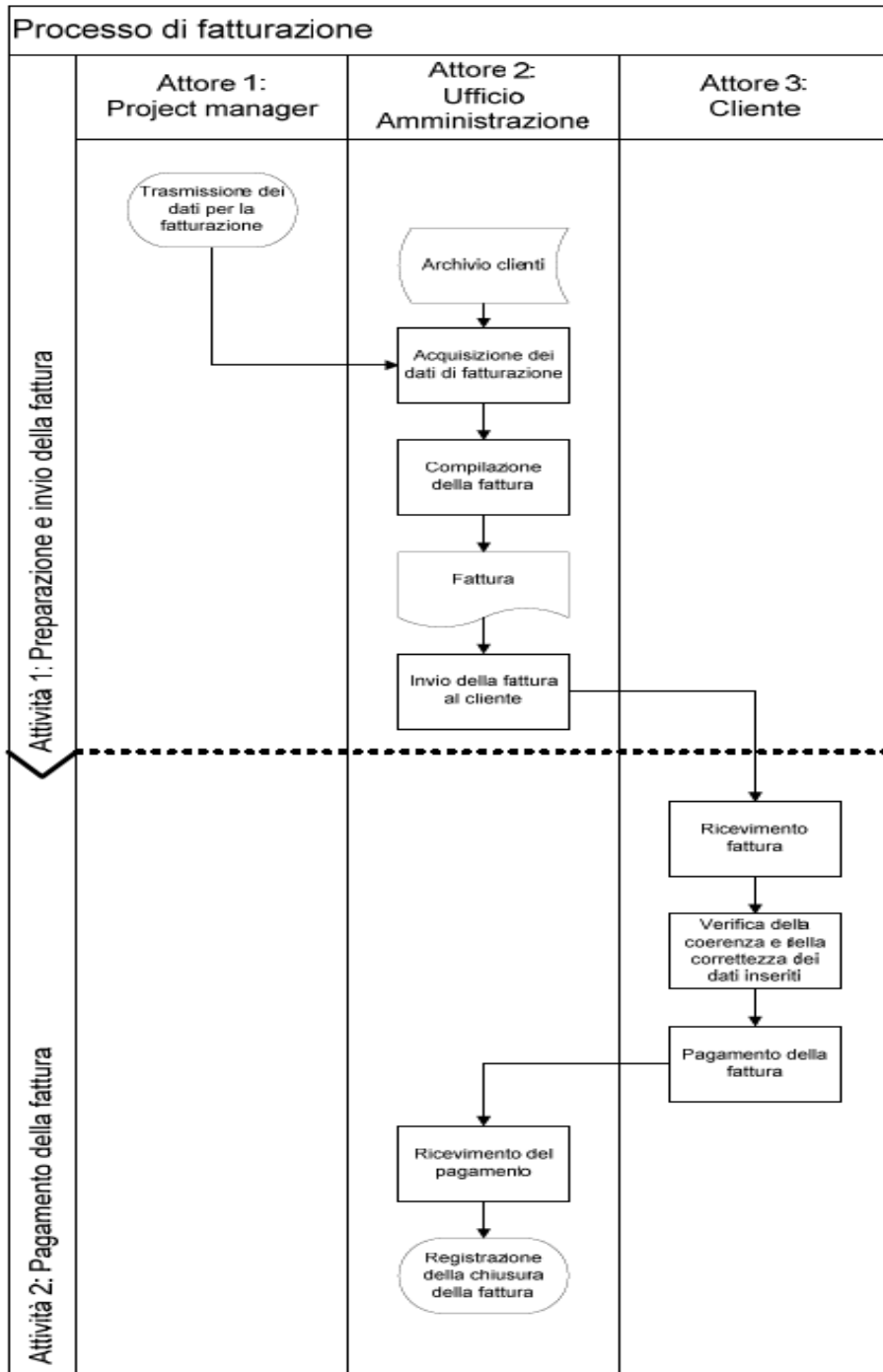
- Una delle modalità di rappresentazione più diffusa
- Descrive i collegamenti logici e i flussi informativi tra le diverse attività di un processo
- Evidenzia le “diramazioni alternative” che possono verificarsi all’interno di un dato processo
- Quando il processo/attività da modellizzare è troppo complesso, il flow chart può venire scomposto in blocchi

Flow chart (base)



Flow chart (interfunzionale)

- Combina l'analisi del processo (flow chart) con la scomposizione funzionale dell'azienda o area aziendale
- Evidenzia come le diverse unità organizzative sono coinvolte nel processo e nelle singole attività
- Evidenzia le relazioni tra le unità aziendali



Flow chart (interfunzionale)

Matrice delle responsabilità

	Attore 1: Project manager	Attore 2: Ufficio amministrazione	Attore 3: Cliente
Attività 1: Preparazione e invio della fattura	C	R	
Attività 2: Pagamento della fattura		C	R

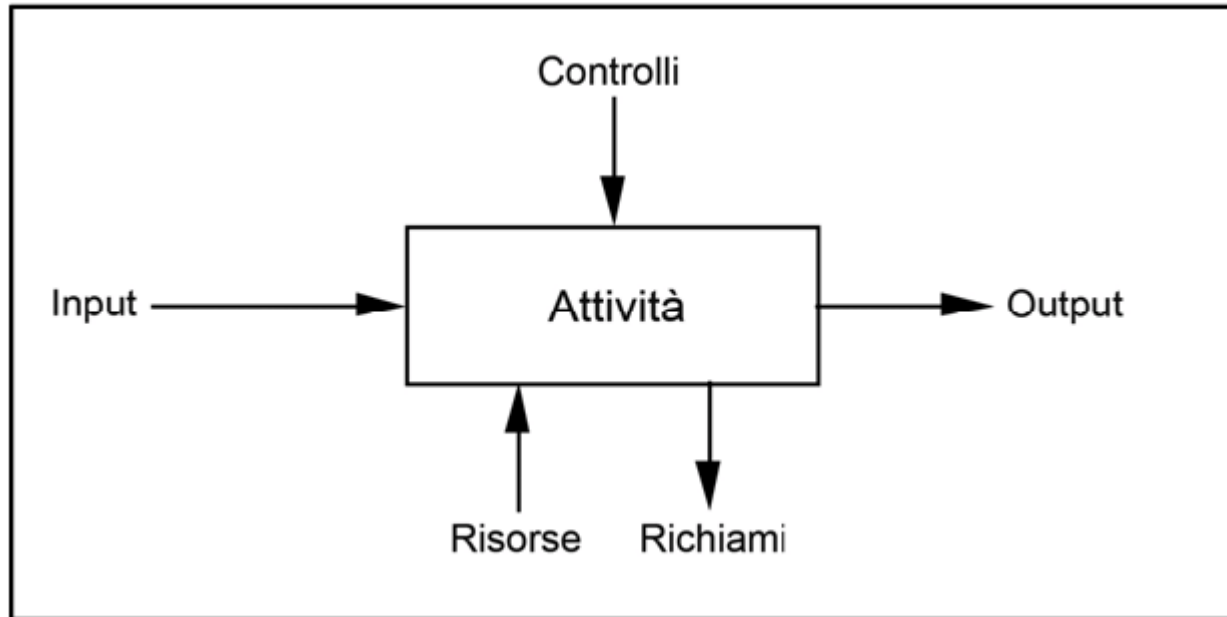
Fonte: Zonzin, 2009

- Mette in relazione unità organizzative (attori del processo) con le attività

IDEF 0

- Combinazione di grafici e testi per rappresentare un sistema/processo
 - Diagramma: rappresentazione grafica
 - Testo: descrizione esplicativa
 - Glossario: spiegazione di termini o aspetti specifici
- Si focalizza sugli elementi chiave del processo (v. definizione stessa)

IDEF 0

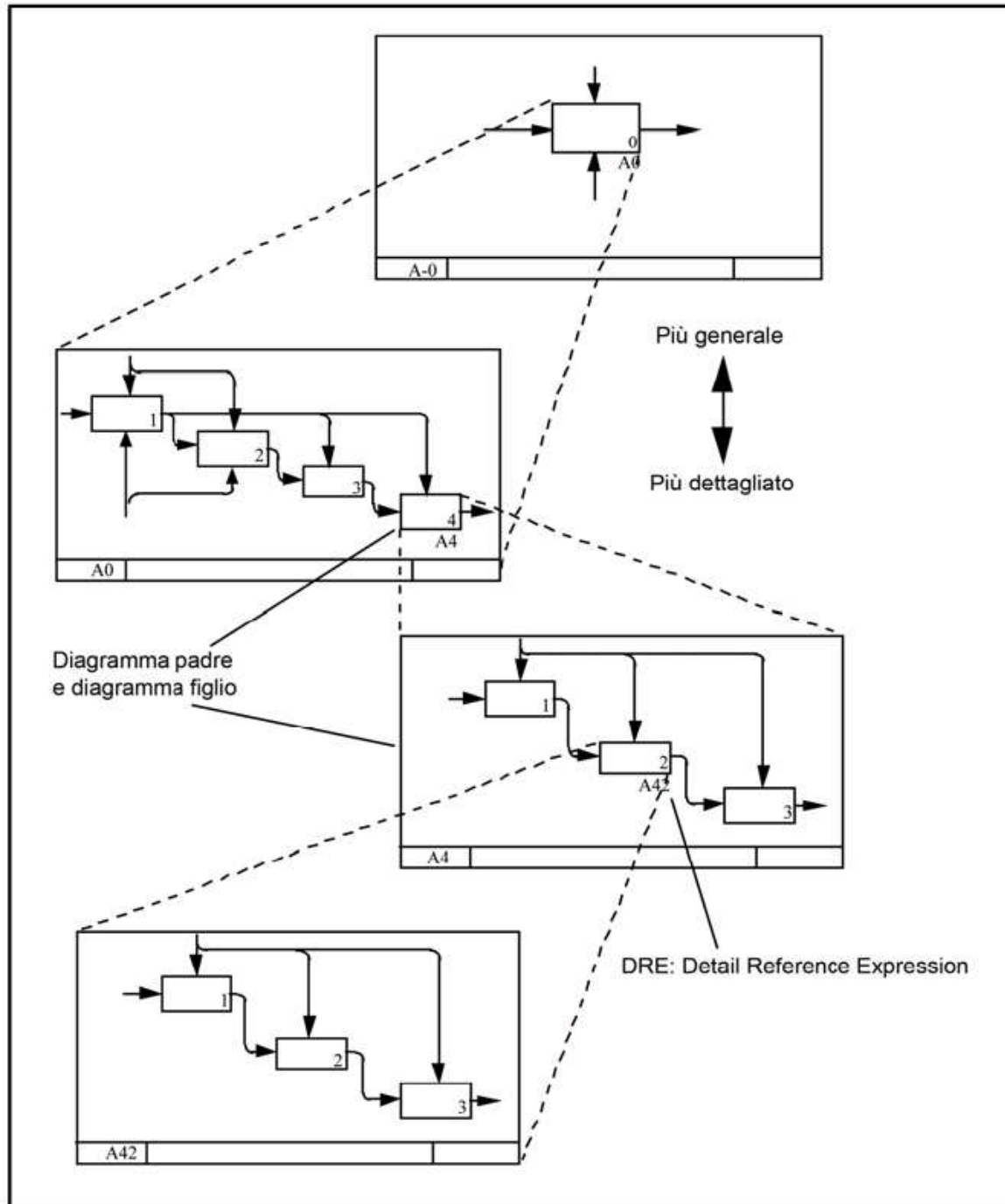


Cfr. www.edef.com

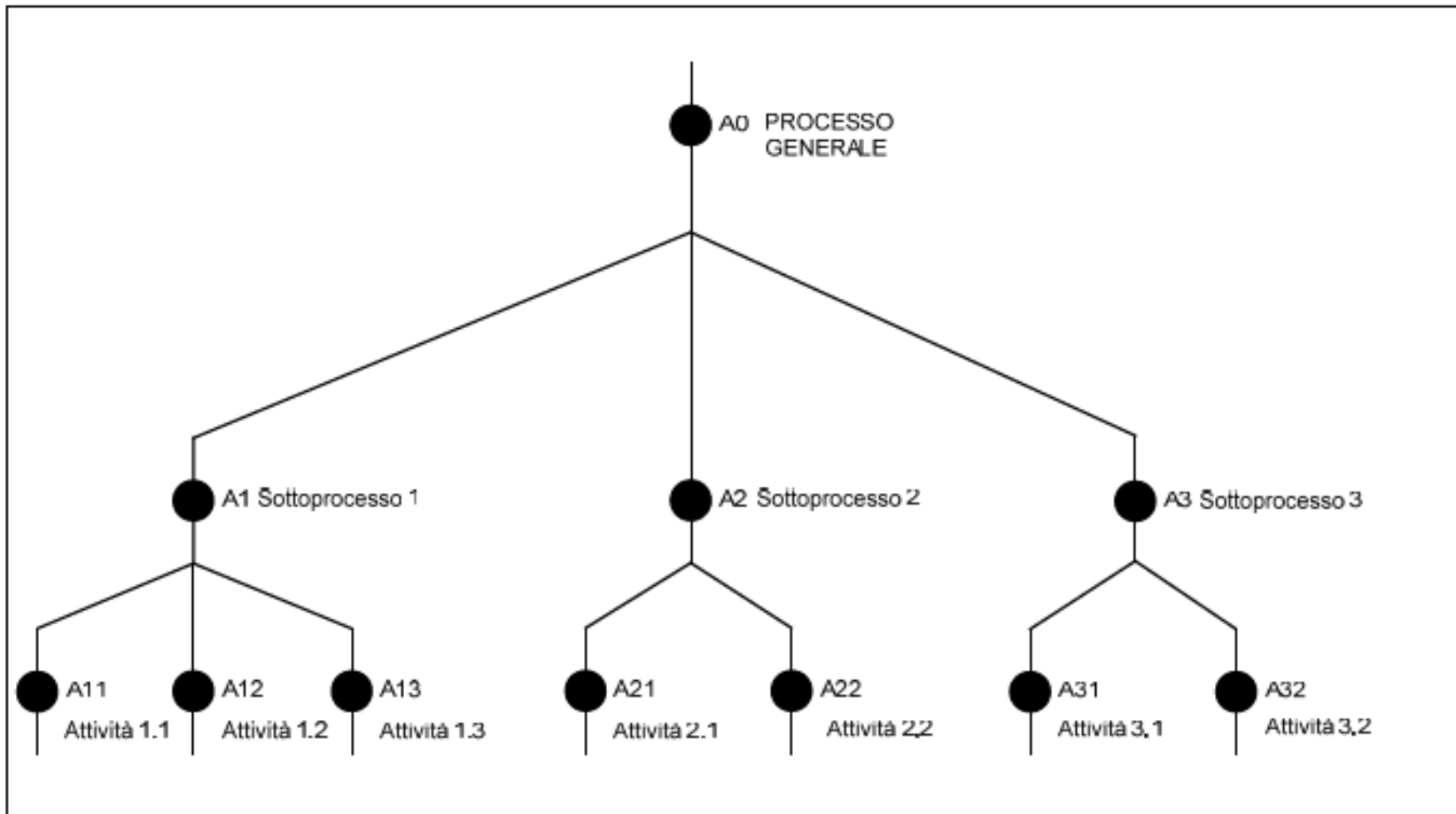
IDEF 0

- input: elementi di ingresso trasformati nell'attività/processo;
- controlli: elementi che regolano l'esecuzione dell'attività/processo specificando condizioni o regole
- risorse: elementi utilizzati nel processo per trasformare gli input in output (addetti, macchine, attrezzature, ecc.)
- richiami: riferimenti ad altre attività/processi;
- output: elementi in uscita realizzati dall'attività/processo

IDEF 0: scomposizione



IDEF 0: albero dei nodi



In sintesi

- Utilità delle modellazioni grafiche
 - Offrono una visione d'insieme del processo (o di sue parti)
 - Utilizzano un linguaggio standardizzato
 - Spingono verso una formalizzazione
- Difficoltà
 - Esistono vari possibili approcci (“no best way”)
 - Difficile applicazione a casi “complessi”
 - Difficile applicabilità a processi non sufficientemente definiti