

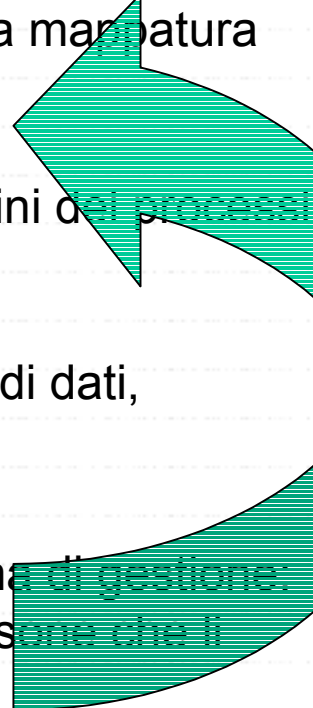
## La mappatura dei processi e la classificazione dei processi critici



EXPOQUALITA' - 7 GIUGNO 2003



## La mappatura dei processi

- Il criterio top-down e l'approccio normativo: la prima mappatura
  - La definizione delle attività e la distinzione dei confini dei processi
  - La sequenza e le interazioni tra i processi e i flussi di dati, informazioni, prodotti e risorse che li caratterizzano
  - I responsabili dei processi e la variabilità del sistema di gestione: la definizione dei processi dipende anche dalle persone che li presiedono?
- 

## La mappatura dei processi

- L'identificazione degli elementi che agiscono sui processi: input, output, vincoli, risorse, metodologie, responsabilità
- Il flusso può condurre a un degrado della qualità: occorre misurare la qualità sia in input che durante il processo
- Ricorrere al concetto cliente/fornitore interno può permettere di riallineare gli anelli della catena della qualità



## La tipologia e la criticità dei processi

- La classificazione per tipologia distingue i processi per la natura delle attività e per grado di omogeneità rispetto ai fini: direzionali, realizzativi, di servizio
- Fornisce una visione più tipica dell'organizzazione e aiuta nella definizione degli obiettivi e nella gestione delle risorse umane
- La classificazione per criticità distingue i processi in ordine al loro apporto all'immagine e al profitto aziendale
- Serve ad applicare più efficacemente le logiche del miglioramento e le metodologie di monitoraggio e misurazione



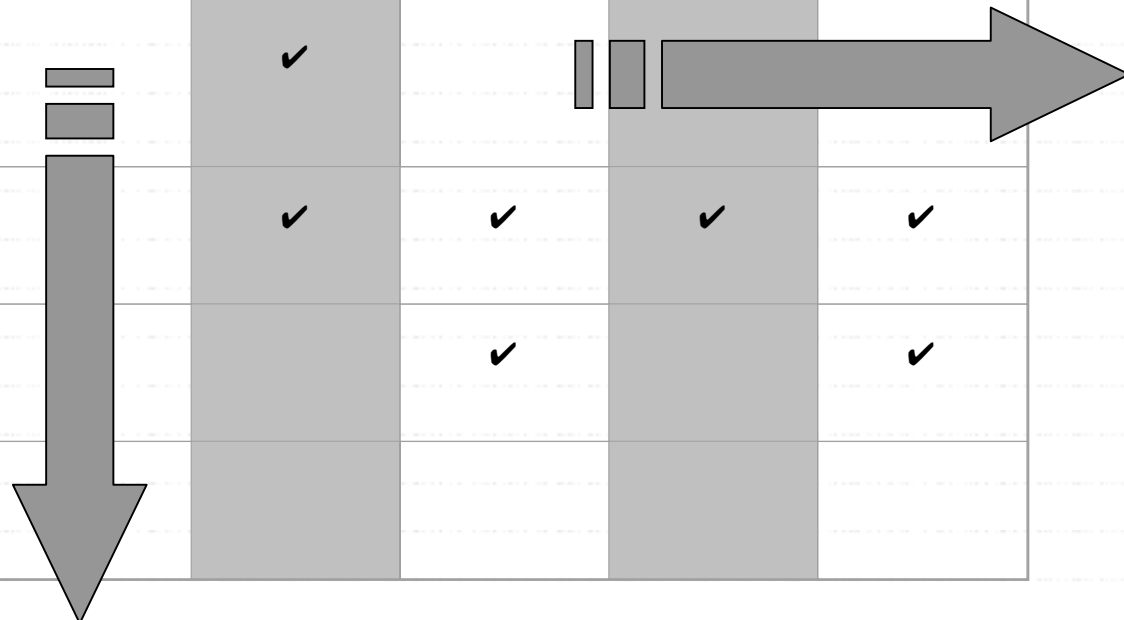
## La tipologia e la criticità dei processi

- Per definire i processi critici è utile effettuare i seguenti passi (B.P.R.):
  - definire i fattori di successo aziendali
  - stabilirne i pesi
  - collegarli ai processi mediante una matrice di correlazione
  
- L'identificazione dei processi critici avviene mediante punteggio, usando un criterio prudenziale nel collocare la linea di discriminazione tra processi critici e processi ordinari
  
- La lettura della matrice può avvenire anche in orizzontale, cogliendo così i fattori di successo con maggiore impatto in azienda



## La tipologia e la criticità dei processi

PROCESSI	R.U.	COM	PROG	ACQ	PROD
FATTORI CRITICI					
Qualità tecnica	✓		✓	✓	✓
Prezzo			✓	✓	✓
Tempi consegna		✓			
Flessibilità		✓	✓	✓	✓
Assistenza			✓		✓
Sodd. personale					



## I responsabili dei processi

- Motivare i responsabili dei processi significa, innanzi tutto, comprendere i meccanismi di percezione di se stessi nei confronti degli altri
- La formazione personalizzata serve ad allineare le esigenze dei singoli con le esigenze aziendali, in un'ottica di scambio di opportunità
- La vera motivazione è la coerenza con i propri sogni



## I responsabili dei processi

- L'esplicazione del sistema dei valori:
  - definisce ed esplicita i valori coesivi dell'azienda rivolti al cliente esterno ed interno
  - stabilisce una scala valoriale
  - la comunica all'interno e all'esterno dell'azienda
- È un mezzo di rafforzamento dell'identità, dell'immagine e dello spirito di squadra dell'azienda e può esplicitarsi in forme diverse (codice etico, codice di condotta, carta dei valori, bilancio sociale)
- Consente ai responsabili di processo di riconoscersi meglio e di ricavarne importanza



## I responsabili dei processi

- L'esplicazione del sistema dei valori pone le basi per la creazione di un efficace sistema di incentivazione agganciato alla qualità tramite:
  - obiettivi e priorità
  - risorse e modalità
  - politiche di premiazione
  
- Questo richiede, come logica e benefica conseguenza, la istituzione di incontri sistematici di valutazione delle prestazioni del personale
  
- Il sistema di obiettivi è reale ed ha utilità pratica soltanto se è valorizzato economicamente



## Il filo conduttore

- MAPPATURA DEI PROCESSI COME OCCASIONE DI RIVALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ AZIENDALI
- ANALISI DEI FATTORI DI SUCCESSO E DEI PROCESSI CRITICI COME PREMESSA ALLA LORO GESTIONE E MIGLIORAMENTO
- RESPONSABILI DI PROCESSO COME RISORSE DA CONOSCERE, MOTIVARE E COLTIVARE
- SISTEMA DEI VALORI COME SVILUPPO DI CRITERI INCENTIVANTI PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

