



it Consult



# Knowledge Box Spring 2010

Convegno / Roma giovedì 15 aprile 2010

## **Business Process Management per efficientare i processi aziendali**

Roberto Di Chio  
Sistemi Intranet, Ferservizi



Knowledge Box  
Spring 2010  
Convegno / Roma giovedì 15 aprile 2010



15 Aprile 2010

## **Business Process Management per efficientare i processi aziendali**

Relatore:

R. Di Chio

Sistemi Intranet

# Ferrovie dello Stato – L’Azienda

## Un secolo di storia

Dalla sua fondazione nel 1905, **Ferrovie dello Stato** è sempre stata al servizio dei cittadini; la nostra azienda ha contribuito alla crescita sociale, economica e culturale del paese.



- **9.200** treni al giorno
- **500** milioni di viaggiatori
- **28** milioni di tonnellate di merce
- **16.500** Km di rete ferroviaria
- **89.400** Dipendenti



- Già aperte al pubblico **oltre 1000 chilometri** di Linee AV/AC
- Prossime alla conclusione dei lavori ulteriori **50 km** circa di Linee AV/AC
- Una delle maggiori opere infrastrutturali in realizzazione nel nostro Paese dal dopoguerra ad oggi



# Il supporto di Ferservizi al Gruppo FS

Ferservizi gestisce le attività “no core” delle Ferrovie dello Stato



Ferservizi  
Servizi al Gruppo

- ☐ Contabilità
  - ☐ Payroll
  - ☐ Property, Building e Asset Management
  - ☐ Facility Management
  - ☐ Acquisti & Procurement
  - ☐ Servizi IT
- 
- ☐ 480.000 fatture passive per anno
  - ☐ 90.000 fatture attive per anno
  - ☐ 90.000 buste paga per mese
  - ☐ 100.000 contratti di locazione
  - ☐ 7,5 mln mq (fabbricati)
  - ☐ 250.000 unità immobiliari
  - ☐ 56 immobili (uffici) e 46 Ferrotel (700.000 soggiorni)
  - ☐ 180 mio euro (per acquisto di beni e servizi ‘no core’)

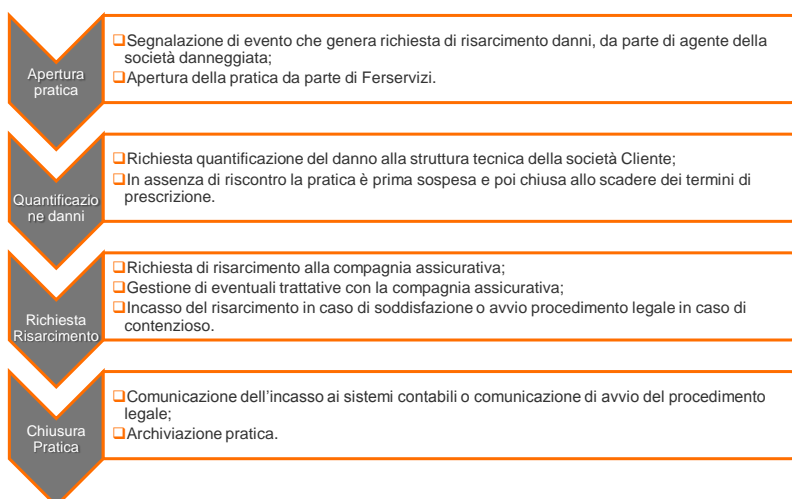


## Gestione Pratiche Risarcimento Danni – contesto

- ❑ Ferservizi eroga, nell'ambito del contratto Fornitura dei Servizi di Amministrazione e Contabilità con le Società clienti, il servizio di gestione pratiche di risarcimento danni.
- ❑ l'operatività del servizio è garantita su base territoriale, attraverso i 10 Poli (presenti in 15 sedi territoriali) in cui è articolata Ferservizi.
- ❑ Il servizio prevede le attività di:
  - ✓ predisposizione diffida;
  - ✓ quantificazione del danno;
  - ✓ rapporti con le assicurazioni;
  - ✓ gestione del contenzioso;
- ❑ I danni derivano, di norma, da incidenti stradali che interessano l'infrastruttura ferroviaria e la circolazione dei treni.
- ❑ Oltre 4000 movimenti pratica per anno.



## Gestione Pratiche Risarcimento Danni – processo



## Gestione Pratiche Risarcimento Danni – ante BPM

- ❑ Strumenti di supporto informatico per la gestione delle pratiche stand alone e diversificati per sede (es. DB access o excel, programmi VB, etc.).
- ❑ Necessità di predisposizione manuale di documenti cartacei:
  - ✓ Richieste quantificazione ed eventuali solleciti;
  - ✓ Richieste risarcimento ed eventuali solleciti;
  - ✓ Comunicazioni e notifiche agli attori del processo.
- ❑ Standard di comunicazione omogenei nella sostanza, ma non sempre nella forma.
- ❑ Controllo manuale o parzialmente automatico dei tempi di sollecito e prescrizione.
- ❑ Produzione manuale, in sede locale, di dati quantitativi e report di dettaglio.
- ❑ Necessità, in sede centrale, di ulteriore elaborazione manuale per organizzazione dei dati in report di riepilogo e di sintesi.

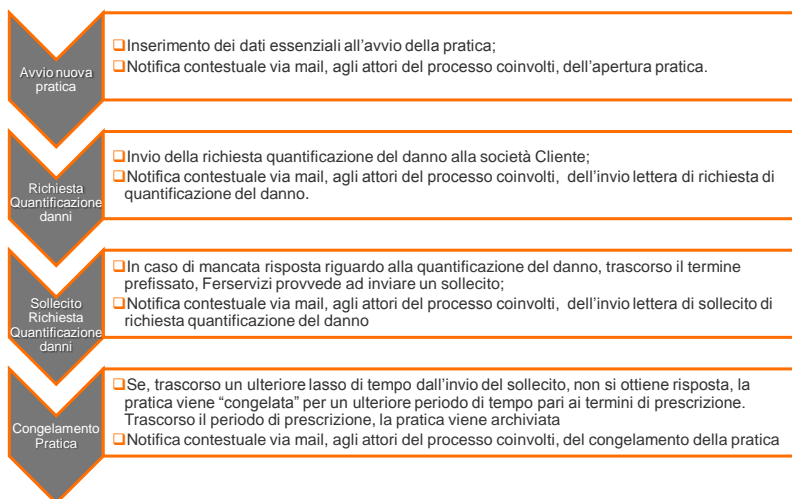


## Progetto di Reingegnerizzazione

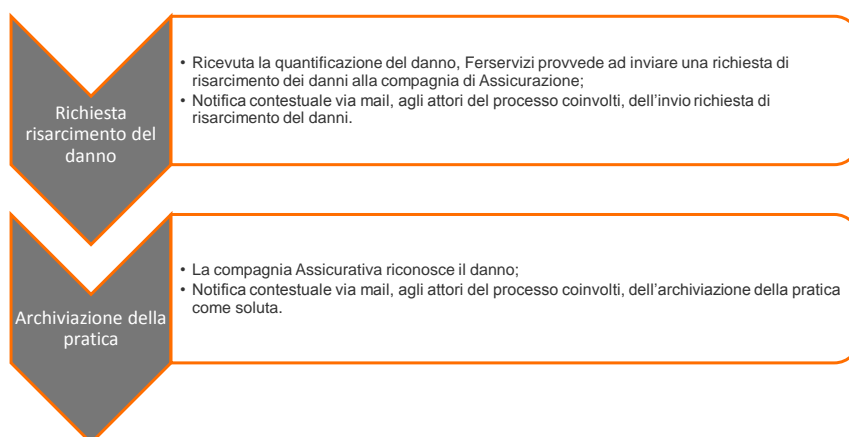
- ❑ Analisi della best practice in termini di strumenti di supporto informatico disponibili in azienda.
- ❑ Mappatura delle attività di workflow.
- ❑ Identificazione degli attori del workflow.
- ❑ Attività di benchmark per l'individuazione della soluzione software e realizzazione del prototipo.
- ❑ Sviluppo della soluzione definitiva.
- ❑ Rilascio in produzione del sistema:
  - ✓ Avvio su tre siti pilota (febbraio 2010);
  - ✓ Avvio su tutte le sedi (entro primo quadrimestre 2010).



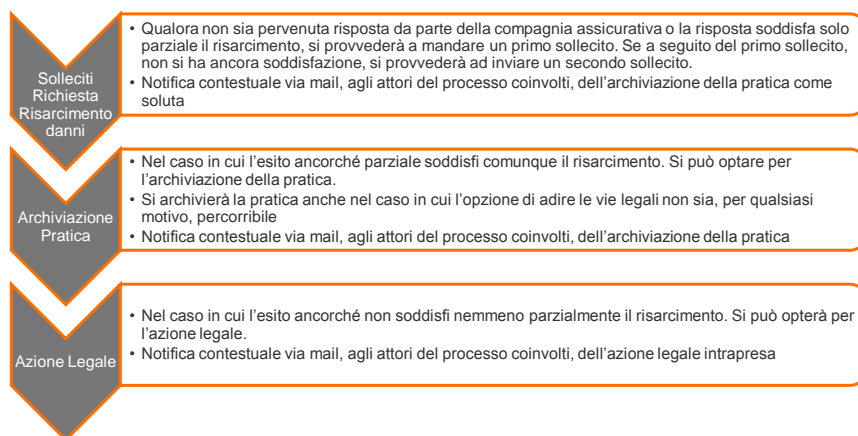
## Il workflow Josh – Avvio Pratica



## Il workflow Josh – Gestione Pratica: esito positivo



## Il workflow Josh – Gestione Pratica: esito parziale o negativo



## Perché Josh

- ❑ Strumento di supporto informatico web based, centralizzato ed integrato nella intranet aziendale.
- ❑ Produzione automatica di documenti cartacei in base al template prestabiliti.
- ❑ Standard di comunicazione omogenei nella sostanza e nella forma.
- ❑ Disponibilità dei documenti prodotti in formato elettronico.
- ❑ Gestione automatica dei tempi di sollecito o prescrizione.
- ❑ Produzione automatica di report di sintesi e di dettaglio.
- ❑ Assegnazione del workflow al ruolo piuttosto che all'utente.
- ❑ Dinamismo della soluzione a fronte di modifiche del processo.

## Oltre Josh...

---

### **Interventi extra sistema**

- ❑ Mancanza persistenza del dato al di fuori del ciclo di vita del workflow.
- ❑ Necessità di sviluppo di componenti per il mantenimento della fruibilità dei dati e per la produzione di reportistica di dettaglio.

### **Evoluzioni**

- ❑ Integrazione con i sistemi societari per:
  - ✓ gestione degli incassi;
  - ✓ gestione pratiche legali.
- ❑ Estensione del workflow a parti del processo attualmente gestite off-line.