



Knowledge Box

Autumn 2012

Convegno / Milano Lunedì 5 Novembre 2012

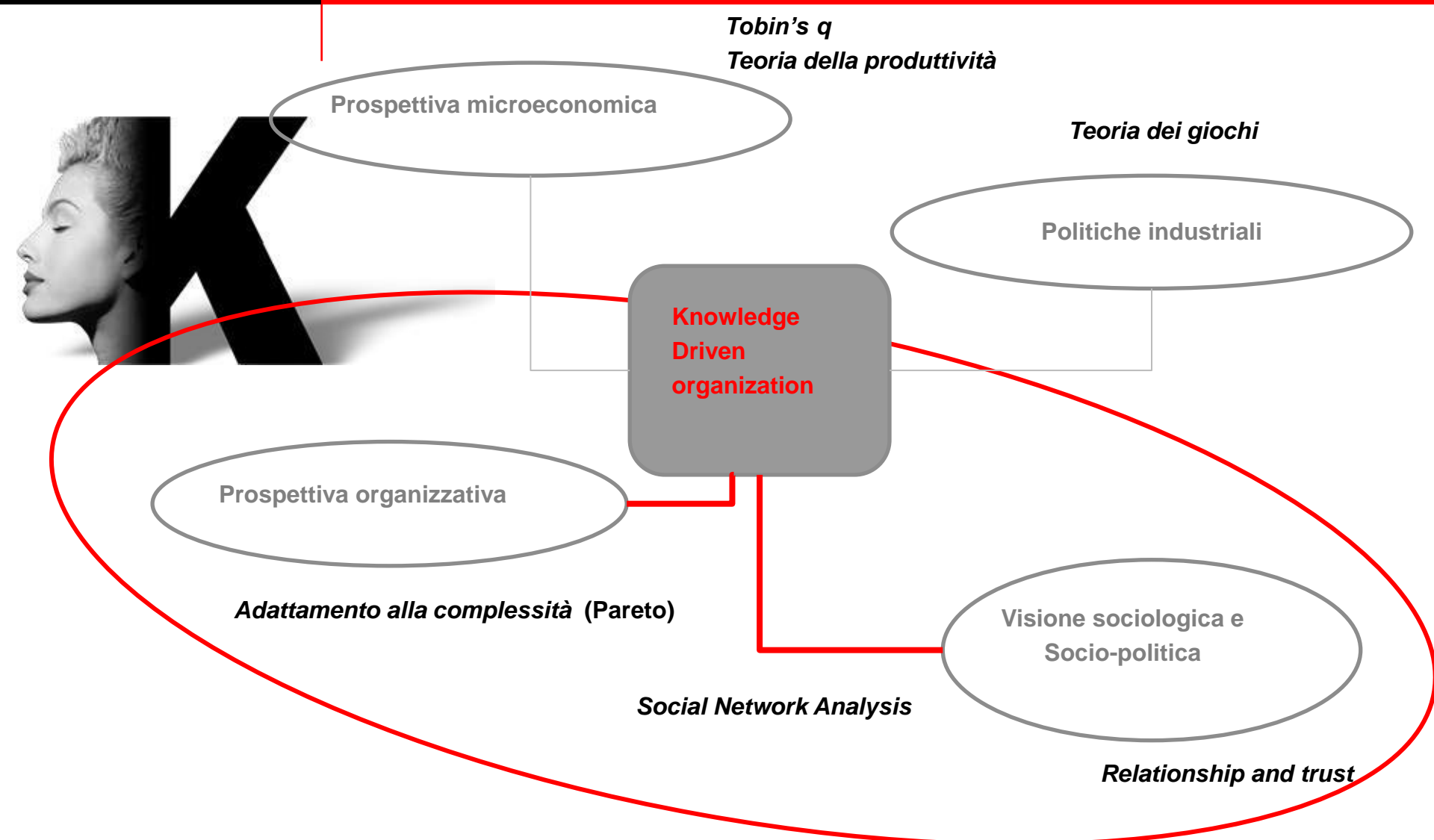
Gestire i processi di business trasforma una organizzazione “normale” in una “intelligente”?

Roberta Raimondi
Professor, Sda Bocconi



- 1) *information goes to work*
- 2) *model the way*

Quale migliore prospettiva per un'organizzazione intelligente?



Intuitive processes Trap

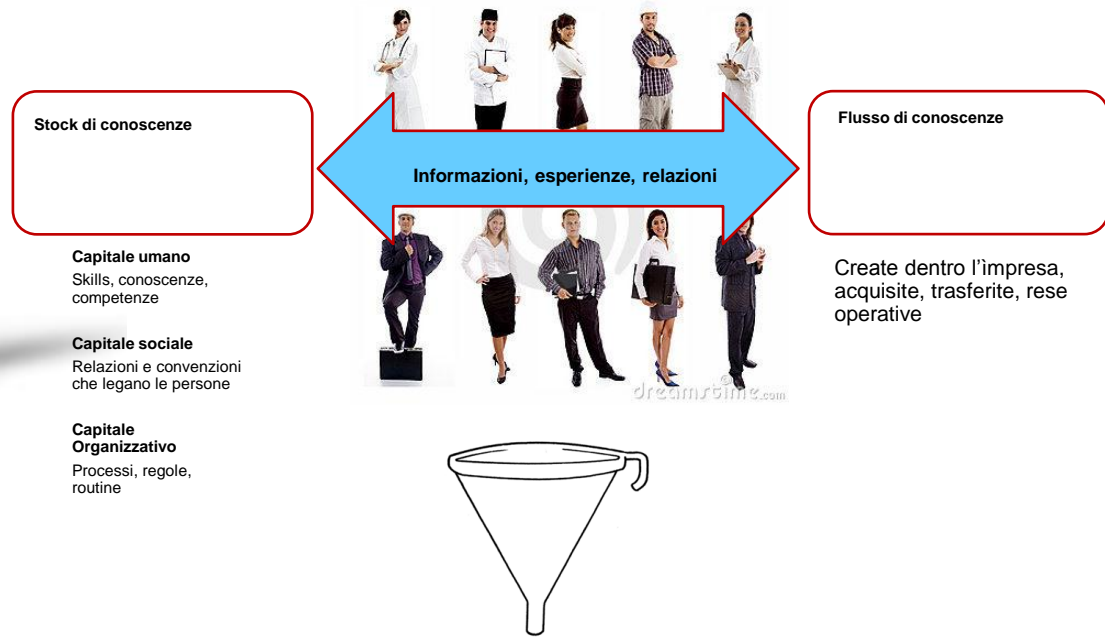


The mental models [and processes] people use to guide their decisions [on solving everyday problems] are dynamically deficient [so they don't fit complex system problems].

People generally adopt an event-based, open-loop view of causality, ignore feedback processes, **fail to appreciate time delays between action and response and in the reporting of information, do not understand stocks and flows,** and are insensitive to nonlinearities that may alter the strengths of different feedback loops as a system evolves.

Business Dynamics: Systems Thinking and Modeling for a Complex World

Organizzazione intelligente



Intuitive processes Trap



Intuitive Process

1. Define the problem
2. Become familiar with the problem.
3. Generate possible solutions
(brainstorming, stakeholder involvement, expert opinion, etc.)
4. Converge on the best solution.
5. Implement the solution.

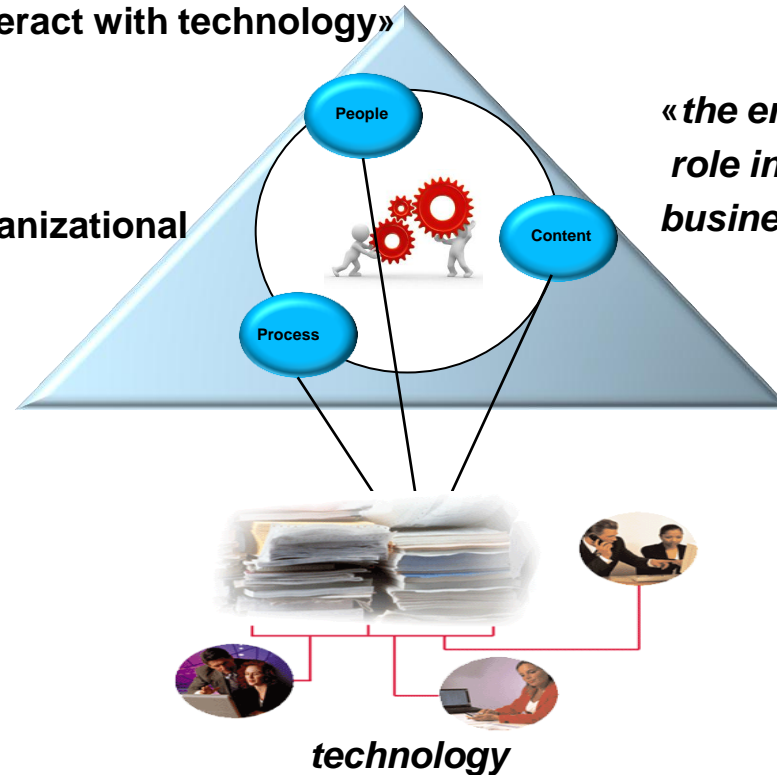
Analitical Process

1. Define the problem
2. Analyze the problem
3. Use analysis results to generate solutions
4. Converge on the best solution.
5. Implement the solution.



«other organizational resource such as workplace practices interact with technology»

«technology impact organizational performances via intermediate business processes»





la dimensione impresa

- It resources (infrastruttura, human capital, applicatio.. portfolio)
- Complementary Organization Resource (rules, organizational structure, workplace practices, culture..)
- Business processes design, execute and feedback
- Performances (organizational and business process)
- Human (social interactions)

la dimensione ambientale

- Industry characteristics

le variabili macro rilevanti

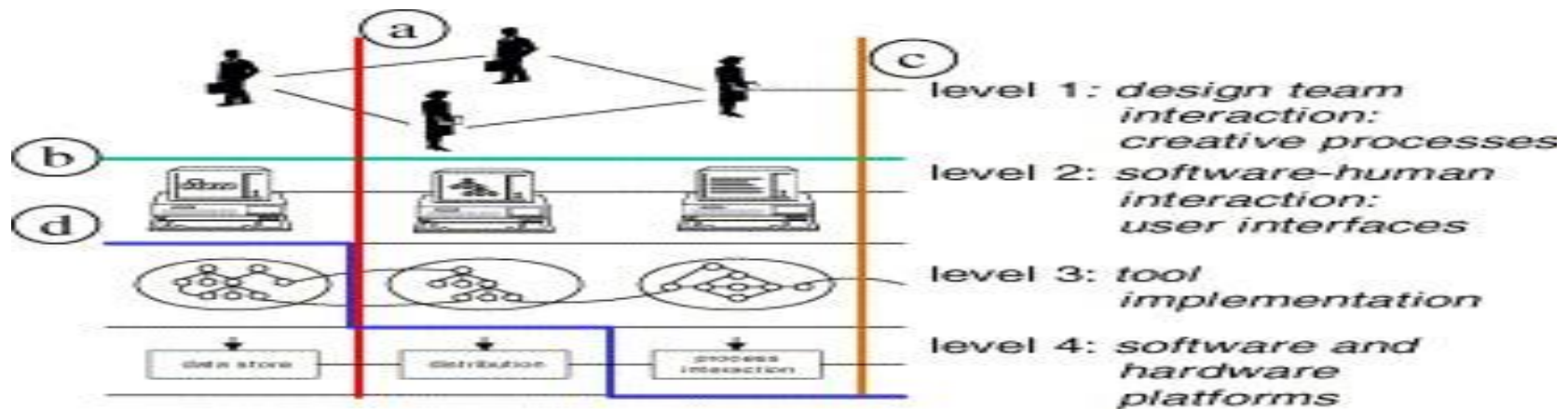
- Contestualized new business model (es. Straight through processing, Governance)
- Country specific factors (government rules and standard)



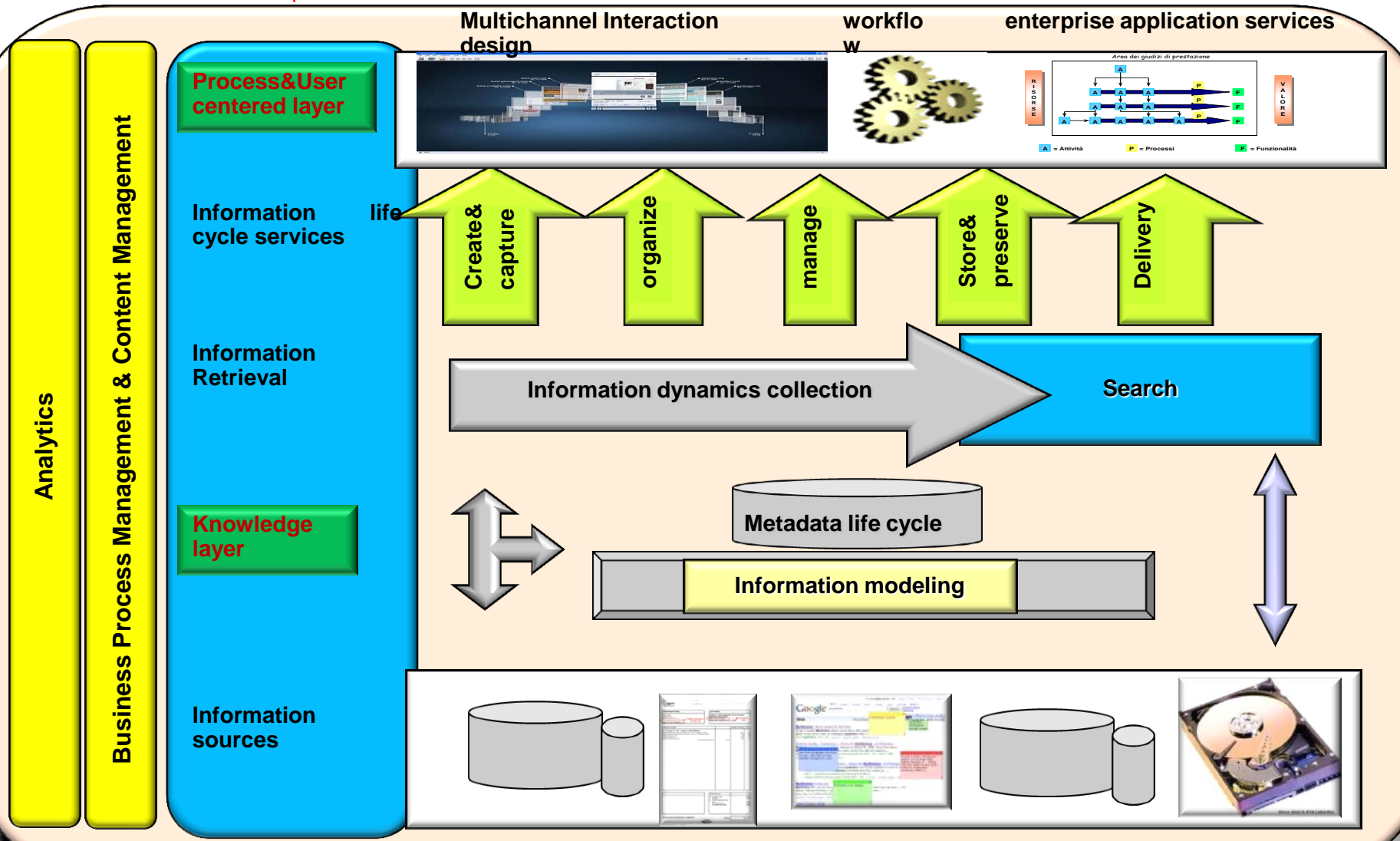
4 livelli e la necessità comprendere....



L'analisi organizzativa: social networks
User empowerment
Execution
Activities, information flows, Analytics



L'architettura informativa





- 1) *information goes to work*
- 2) *model the way*

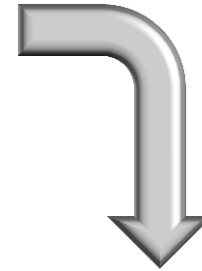
Dove indirizzare gli investimenti per innovare con intelligenza?



riduzione degli sprechi,
riduzione dei costi



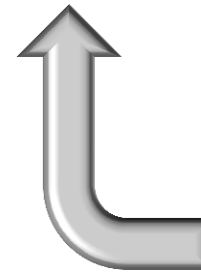
Verso l'efficienza operativa



Wisdom



Verso l'unicità*



Benefici economici ma non solo

PERCORSO 1



La tecnologia può avere impatto sulle componenti di costo o efficienza nelle attività dirette o indirette sulla Catena del valore, **generando benefici economici**

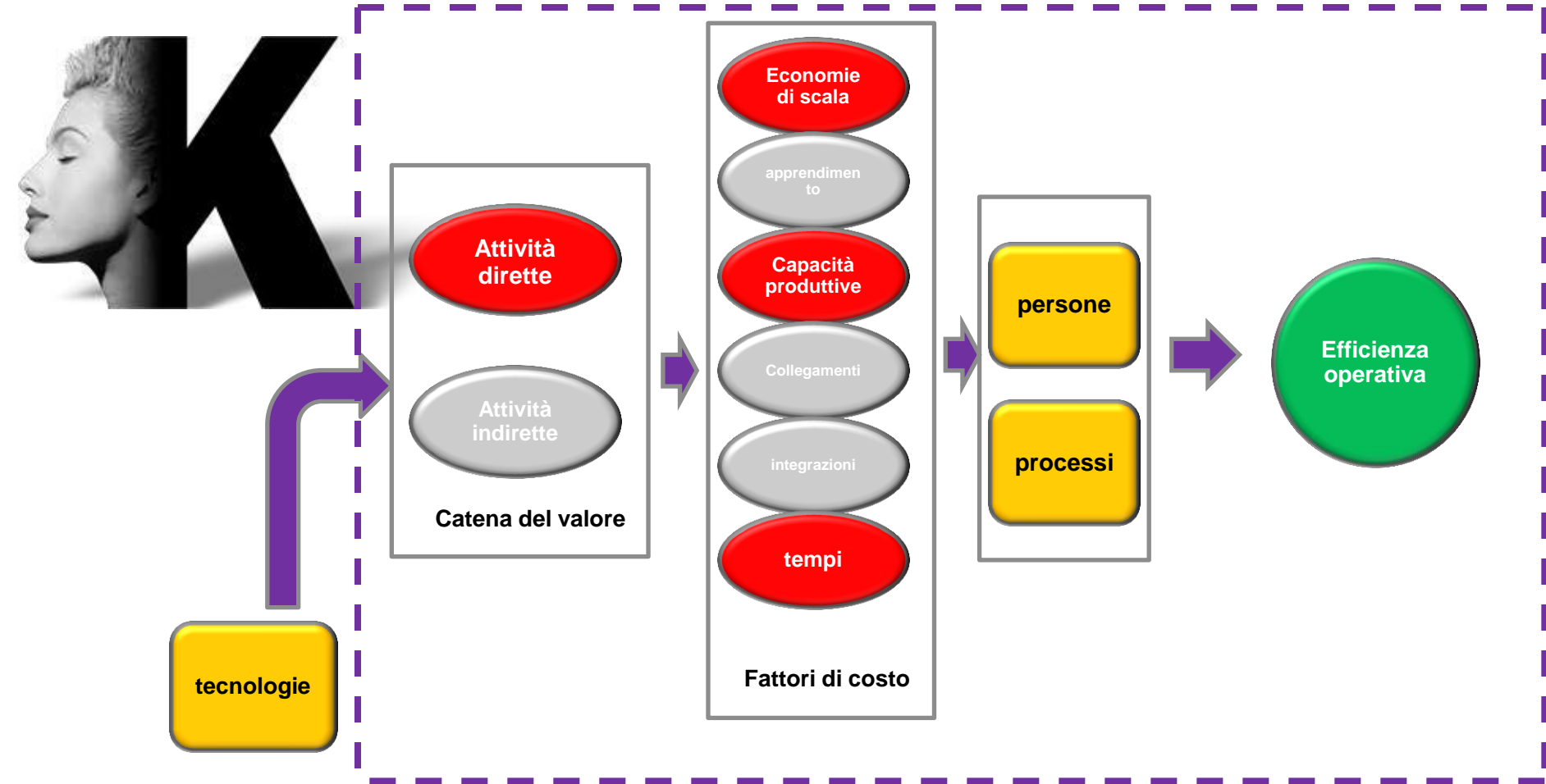
PERCORSO 2



La tecnologia, se sostenibile, può essere portata anche allo scopo di sviluppare la dimensione sociale dell'organizzazione, **rendendoci intelligenti**

Ovviamente gli interventi possono essere mutuamente correlati, raggiungendo entrambi gli obiettivi, in coerenza con le politiche di Governance strategica dell'impresa.

Benefici economici ma non solo

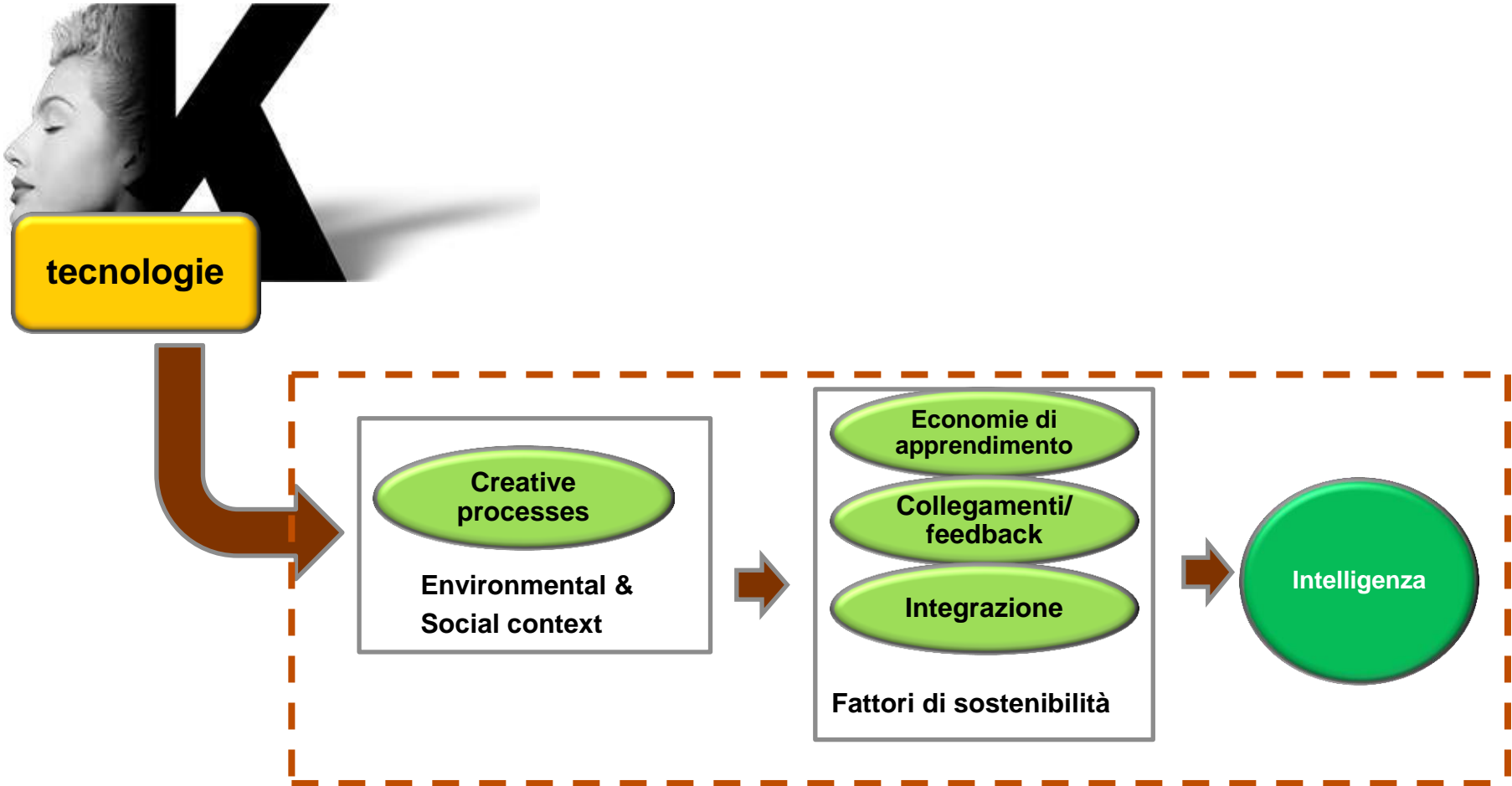




- Lay out e dotazioni tecnologiche (ambiente)
- Razionalizzazione dei processi esecutivi e
- Scelte di integrazione applicativa coerenti con le politiche di governance complessiva delle tecnologie nell'ambito dei Sistemi Informativi;



Riduzione degli sprechi, abbattimento dei costi, collegamento tra attività indirette, migliore accesso alle informazioni, miglior apprendimento e controllo delle prestazioni delle risorse umane

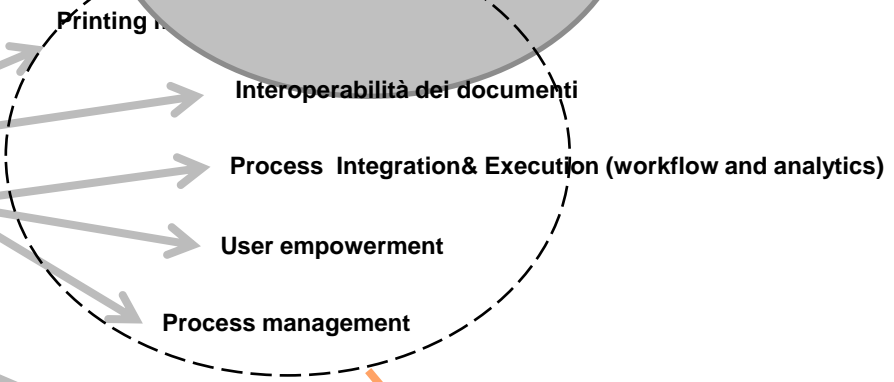
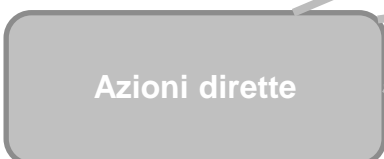




L'azione organizzativa si sviluppa con riferimento ai flussi di informazione: da modelli di documenti duplicati e ridondanti, con copie multiple, fotocopiate, elementi di output informativi, a modelli di documenti unici e integrati.



Estrazione dell'intelligenza



Qualità degli archivi

Metadata management

Motivazione e sensibilizzazione delle persone

Conoscenza

Apprendimento



Obiettivi integrati

Per raggiungere efficienza ed intelligenza è necessario attivarsi per creare un equilibrio tra la dimensione sociale dell'organizzazione e le necessità di razionalizzazione.

Adattando gli interventi sui processi ad alta intensità informativa e umana (processi sociali)

Puntando innanzitutto su economicità e sostenibilità cogliendo l'occasione per migliorare la propria competitività nel tempo.



- 1. capacità organizzativa**
- 2. efficacia della governance complessiva delle risorse IT**
- 3. obiettivi adeguati per il ridisegno ed il management dei processi**

Processi e organizzazione intelligenti

