



Knowledge Box Spring 2012

Convegno / Roma Martedì 8 Maggio 2012

Trasformare l'operatività in indicatori di performance dell'organizzazione

Daniele Polidori

Responsabile Sistemi e Consulenza, it Consult
dpolidori@itconsult.it

Alcuni fattori critici di successo



- ◆ Qualità di prodotti o servizi
- ◆ Time to market
- ◆ La personalizzazione
- ◆ La flessibilità



◆ La conoscenza

«La conoscenza prodotta in anni di faticosa crescita aziendale deve ovviamente essere disponibile, digitale, ricercabile e, nei casi più virtuosi, riorganizzabile a piacimento, ma senza **strumenti** e **processi** che siano davvero in grado di supportare la creazione di conoscenza sempre nuova e la **trasformazione di questa conoscenza in innovazione**, il tutto perde decisamente di senso.»

Damiano Ceccarelli



◆ La conoscenza

◆ La conoscenza creabile: le informazioni

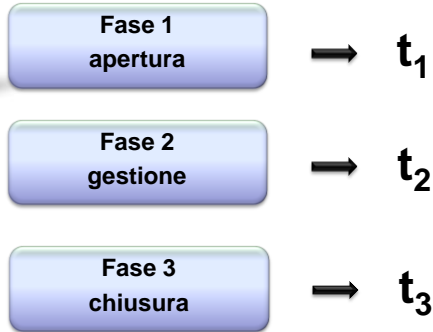
Generalmente non è un problema la disponibilità delle informazioni ma la gestione delle stesse. In taluni casi le informazioni sono presenti in diversi settori aziendali ma queste non sono gestite in modo organico e sinergico per il raggiungimento degli obiettivi di squadra.

Le informazioni ci sono, a volte basta saperle «vedere» ed interpretare.

E' necessario di estendere il livello di analisi



Macrofasi



DEMO 1

Home > Report josh 5 > KBOX_TaskEsecutori

Data iniziale del report: 02/04/2012 Data finale del report: 02/05/2012 16.59.30

Nome del processo: K-Box_S2012 Visualizzazione del report: Compressa

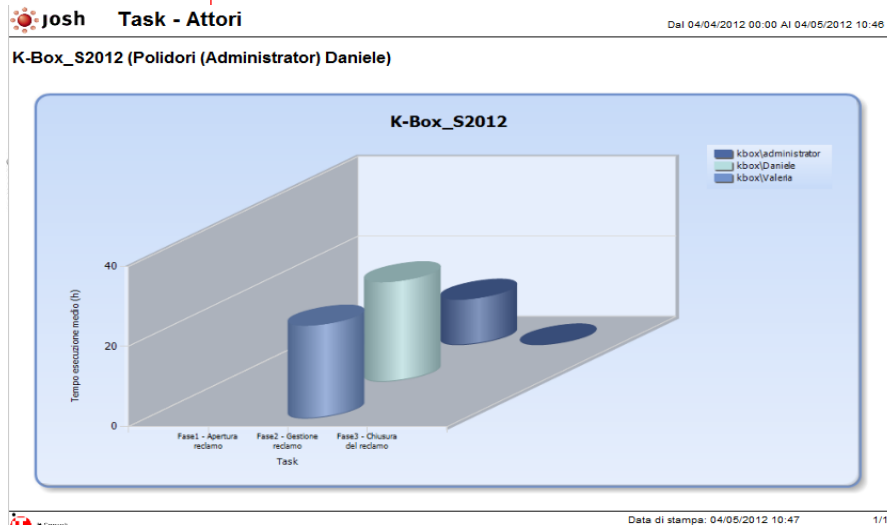
1 di 1 100% Trova | Successivo

Josh Task - Esecutori Dal 02/04/2012 00:00 Al 02/05/2012 16:59

K-Box_S2012 (Polidori (Administrator) Daniele)

Task	Esecutore	Istanze eseguite	Tempi esecuzione			Tempo atteso	Tempo massimo
			Max	Min	Media		
Fase1 - Apertura reclamo		53	03:04	00:01	00:20	00:01	00:25
Fase2 - Gestione reclamo		53	1g 17:25	00:00	19:49	08:00	12:00
	Polidori (Administrator) Daniele	18	1g 16:47	00:00	11:22	08:00	12:00
	Polidori Daniele	17	1g 17:24	01:29	1g 00:54	08:00	12:00
	Fusciani Valeria	18	1g 17:25	00:35	23:13	08:00	12:00
Fase3 - Chiusura del reclamo		53	00:57	00:00	00:09	00:10	00:20

Data di stampa: 02/05/2012 17:05 1/1



I report di processo 1

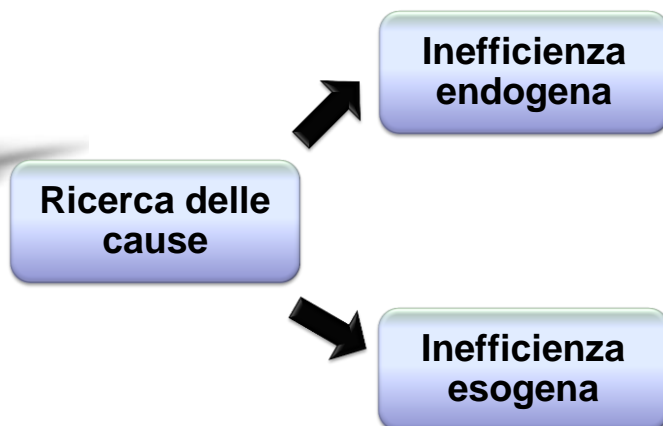


- ◆ Analisi preliminare dei dati di processo
- ◆ Informazioni endogene – i tempi di esecuzione dei vari task di processo



C'è un problema ?

Cosa fare ?





◆ **Necessario cambiare punto di vista**

La prima analisi, facilmente fruibile perché proveniente da variabili «interne» al processo, potrebbe non essere adeguata. E' necessario allargare il focus al fine di includere altri elementi di analisi.

◆ **Come?**

Utilizziamo ulteriori informazioni per approfondire l'analisi delle nostre performance.

E' possibile aggiungere facilmente ulteriori elementi che forniscono un contributo importante alla soluzione.



WorkFlow

Variabili di
processo

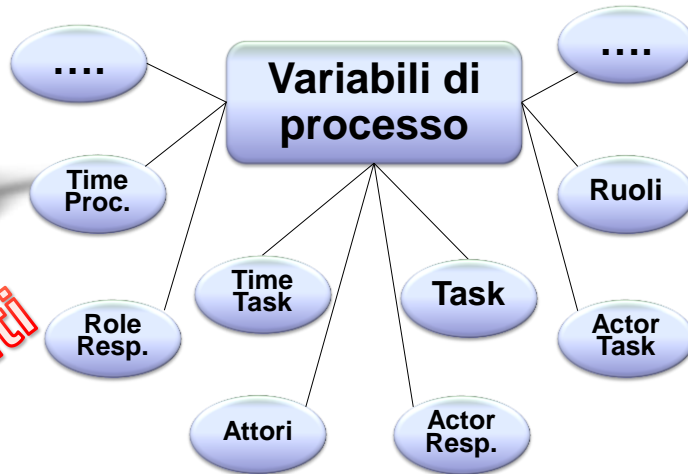
Variabili del
M.I.

Modello delle Informazioni = contenitore di variabili e form

Variabili di processo



Sempre presenti

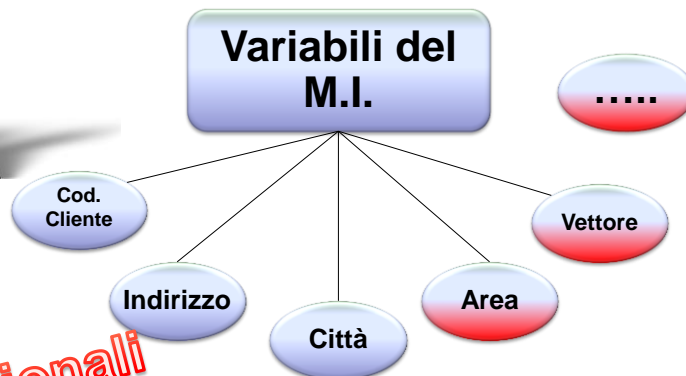


Variabili del Modello delle Informazioni



Discrezionali

Da altra fonte dati






DEMO 2

- ◆ **Analisi di variabili non strettamente necessarie all'esecuzione del processo.**
- ◆ **Utilizzo di ulteriori variabili senza compromettere l'efficienza.**
- ◆ **Possibilità di aumentare la performance complessiva dell'organizzazione**

Data iniziale del report: 04/04/2012 Data finale del report: 04/05/2012 10.57.06
 Nome del processo: K-Box_S2012 Variabile del MI: Area_Geografica
 Visualizzazione del report: Espansa

1 di 1 100% Trova | Successivo

 **Task - variabili** Dal 04/04/2012 00:00 Al 04/05/2012 10:57

K-Box_S2012 (Polidori (Administrator) Daniele)

Task	Esecutore	Variabile	Tempo esecuzione			Tempo	
			Max	Min	Media	atteso	Max
☑ Fase1 - Apertura reclamo			03:04	00:01	00:20	00:01	00:25
☑ Fase2 - Gestione reclamo			1g 17:25	00:00	19:44	08:00	12:00
	☑ Polidori (Administrator) Daniele		1g 16:47	00:00	11:22	08:00	12:00
		Centro	1g 16:47	00:00	16:21	08:00	12:00
		Nord Est	1g 16:47	00:03	13:38	08:00	12:00
		Nord Ovest	1g 16:47	00:00	05:51	08:00	12:00
	☑ Polidori Daniele		1g 17:24	01:29	1g 00:54	08:00	12:00
		Centro	1g 17:24	01:29	1g 04:01	08:00	12:00
		Nord Est	1g 17:18	01:31	1g 07:20	08:00	12:00
		Nord Ovest	1g 17:22	01:29	18:34	08:00	12:00
	☑ Fusciani Valeria		1g 17:25	00:35	23:13	08:00	12:00
		Centro	1g 17:24	00:36	1g 09:10	08:00	12:00
		Nord Est	1g 17:25	00:37	20:58	08:00	12:00
		Nord Ovest	1g 17:10	00:35	14:10	08:00	12:00
☑ Fase3 - Chiusura del reclamo			00:57	00:00	00:09	00:10	00:20

Data iniziale del report: 04/04/2012 Data finale del report: 04/05/2012 11.03.26
 Nome del processo: K-Box_S2012 Variabile del MI: Vettore
 Visualizzazione del report: Compresa

josh Task - variabili Dal 04/04/2012 00:00 Al 04/05/2012 11:03

K-Box_S2012 (Polidori (Administrator) Daniele)

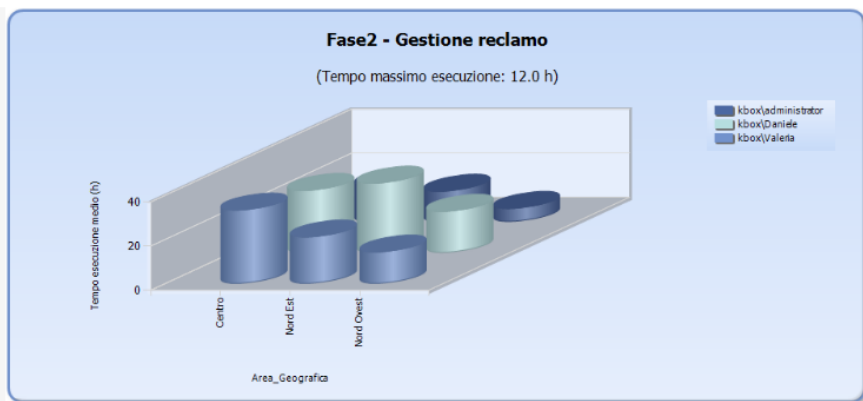
Task	Esecutore	Variabile	Tempo esecuzione			Tempo	
			Max	Min	Media	atteso	Max
▣ Fase1 - Apertura reclamo			03:04	00:01	00:20	00:01	00:25
▣ Fase2 - Gestione reclamo			1g 17:25	00:00	19:44	08:00	12:00
	▣ Polidori (Administrator) Daniele		1g 16:47	00:00	11:22	08:00	12:00
	▣ Polidori Daniele		1g 17:24	01:29	1g 00:54	08:00	12:00
		Vector1	01:39	01:29	01:32	08:00	12:00
		Vector2	1g 17:24	1g 17:10	1g 17:16	08:00	12:00
	▣ Fusciani Valeria		1g 17:25	00:35	23:13	08:00	12:00
		Vector1	00:46	00:35	00:39	08:00	12:00
Vector2		1g 17:25	1g 17:10	1g 17:17	08:00	12:00	
▣ Fase3 - Chiusura del reclamo			00:57	00:00	00:09	00:10	00:20

Data di stampa: 04/05/2012 11:03 1/1



josh Task - variabili Dal 04/04/2012 00:00 Al 04/05/2012 11:47

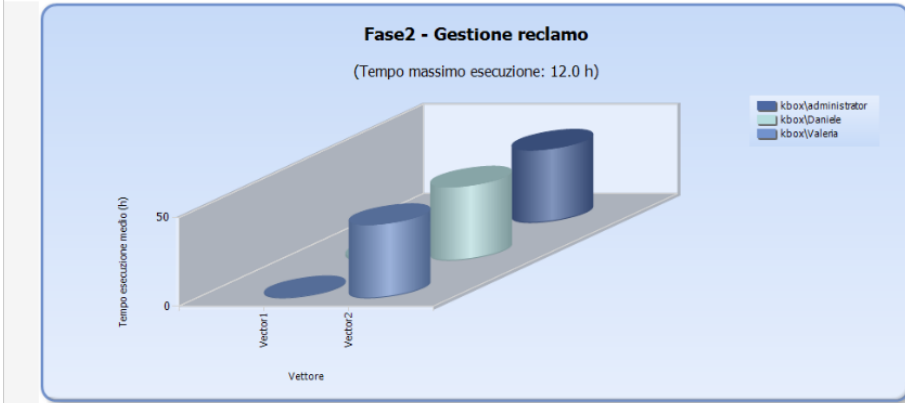
K-Box_S2012 (Polidori (Administrator) Daniele)



Data di stampa: 04/05/2012 11:47 1/1



K-Box_S2012 (Polidori (Administrator) Daniele)



Efficienza



Efficacia

Chi percorre la strada dell'efficienza ?

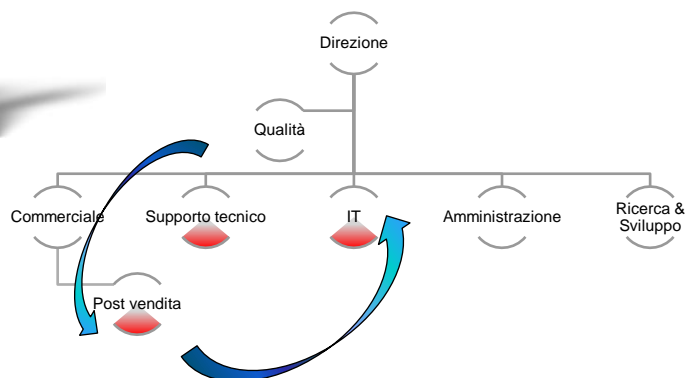


Attività

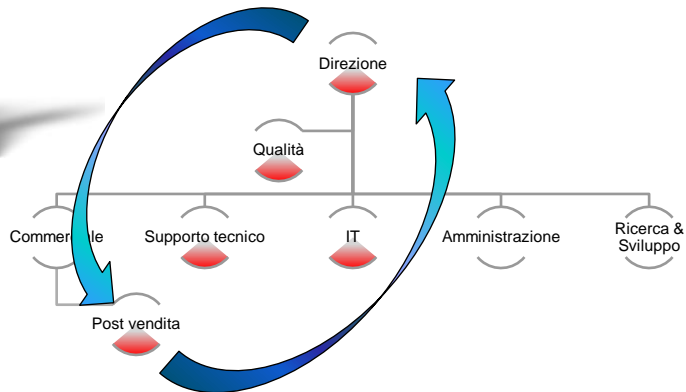
Settore

Apertura reclamo	Post vendita
Soluzione reclamo	Supp. tecnico
Individuazione causa sistemica	Qualità
Rimozione causa sistemica	Qualità + Direzione

Le interazioni nell'analisi di processo 1/2



Estendere l'analisi



- ◆ L'efficacia del processo nel miglioramento delle performance.
- ◆ Come individuare le variabili utili a misurare l'efficacia del processo?
- ◆ Progettazione concertata dei processi al fine di individuare le variabili utili all'efficienza del processo.
- ◆ Capacità di guardare oltre alla sola efficacia già in fase di progettazione.



Trasformare l'operatività in indicatori di performance dell'organizzazione:

- ◆ la natura dei processi sviluppati con josh mette già a disposizione gli elementi essenziali per la valutare le performance dell'organizzazione. Una analisi ed una progettazione di processo più attenta ed integrata con i diversi livelli aziendali, consente in modo rapido e flessibile di accedere a quella parte di conoscenza «creabile» utile a produrre processi sempre più efficienti
- ◆ avere dati oggettivi, magari in tempo reale, per misurare le performance dei processi rappresenta un salto di qualità per la correttezza e tempestività delle decisioni



**Grazie per la vostra
attenzione !**