

Una dozzina di anni sul campo: errori da evitare, punti di forza e vantaggi ottenuti

Pierpaolo Manzini

Direttore Commerciale - it Consult

Alcune esperienze sul campo

Allianz RAS

ARCA
SGR

CENTOSTAZIONI

sweden & martina

INVITALIA

Deloitte.

SCAVOLINI

MINISTERO DELLA DIFESA
REPUBBLICA ITALIANA
MARINA MILITARE



Solvay
Solexis



Miele



ZURICH®



بنك دبي التجاري
BANCA UBAE

FERSERVIZI
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO

OIKOS®



Ministero dello Sviluppo Economico

L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO



SOMIGROUP
innovazione per competere



Develey

Finanziaria laziale
di sviluppo



CINECITTÀ
SANLORENZO

SOFIDEL

MILCHHOF STERZING - LATTERIA VIPITENO



drive service
servizi per chi guida

BVLGARI

LA PERLA

Comune di
Terranova da Sibari

I fattori comuni



- ◆ **Analisi di 4 esperienze reali**
 - **L'Esigenza**
 - **La Soluzione**
 - **I Benefici**
 - **Citazione (e le Criticità superate)**
- ◆ **Errori da Evitare**
- ◆ **Punti di Forza**



Miele

Miele Italia – L'esigenza



Miele

- ◆ **Superare i limiti del sistema precedente**
 - Piattaforma tecnologica standard, innovativa ed evolutiva per informazioni destrutturate e processi dell'azienda
 - Gestione documentale avanzata, potente motore di ricerca
- ◆ **Governare in totale autonomia e con estrema flessibilità i processi ed il sistema documentale**
 - Disegnare, aggiornare, eseguire e monitorare in tempo reale i processi
- ◆ **Integrazione con Office e con l'intera infrastruttura Microsoft di Miele**
 - Strumenti standard di integrazione (web services) al fine di garantire l'interoperabilità con il sistema ERP ACG-IBM (in futuro ERP SAP) e con gli applicativi preesistenti in azienda.

Miele Italia – La Soluzione



Miele

- ◆ **Soluzione basata su josh e SharePoint:**
 - Ristrutturazione e ottimizzazione del sistema documentale
 - Migrazione dei dati preesistenti e riorganizzandone l'accesso mediante il portale
- ◆ **Disegnare e messa a punto dei primi processi operativi:**
 - Gestione Fidi Clienti
 - Attivazione di un nuovo Centro di Assistenza Tecnica
 - Gestione Carico Reso Merce
 - Gestione Sostituzioni e Permute
 - ...
- ◆ **Training on the job ai tecnici di Miele**
 - Rapidamente competenti ed autonomi nello sfruttare appieno le caratteristiche di josh
 - Suggerimento dell'introduzione di numerose nuove funzionalità nella piattaforma standard.

Miele Italia – I Benefici



Miele

- ◆ **Gestione documentale accessibile attraverso portale**
 - Semplicità nell'accesso alle fonti documentali grazie al sistema di ricerca
 - Integrazione con l'ambiente di lavoro tradizionale per minimizzare l'impatto sulle persone
- ◆ **Produttività ed autonomia nello sviluppo e nella manutenzione dei processi**
 - Gestione degli utenti/ruoli/task per adattare in tempo reale i processi all'organigramma aziendale
 - Report e statistiche sui dati relativi alle istanze di processo
 - Miglioramento nella qualità e nell'efficienza di esecuzione dei processi.
- ◆ **Tutto questo in un'ottica profondamente evolutiva in termini di manutenzione di processi realizzati e di sviluppo di nuovi processi.**

Miele Italia – Citazione



Miele

“Da alcuni anni in Miele Italia avevamo difficoltà a mantenere aggiornati gli sviluppi applicativi e funzionali basati sulla piattaforma Lotus. Di qui è emersa la necessità di individuare uno strumento più flessibile e moderno, che ci permettesse di superare questi limiti e di intervenire con agilità sui nostri processi aziendali. Avendo inoltre risorse interne molto competenti, era per noi necessario da un lato operare in autonomia ed allo stesso tempo poter contare in maniera mirata su interventi esterni specialistici. Attraverso Josh e grazie al supporto di Systems ed it Consult, siamo riusciti a raggiungere l’obiettivo di evolvere e gestire il nostro sistema in maniera estremamente efficiente ed autonoma.”

Alois Hofer – Responsabile IT - Miele Italia

<http://www.itconsult.it/azienda/referenze/case-histories/case-study-MIELE-2013.pdf>



SCAVOLINI™

Scavolini – L'Esigenza



SCAVOLINI

- ◆ **Sistematizzare ed affrontare in maniera strategica la gestione del dato non strutturato e dei processi aziendali esterni al sistema ERP**
 - Centralizzazione ed omogeneizzazione del sistema di gestione ed archiviazione documentale
- ◆ **Identificazione di una piattaforma aperta, innovativa, evoluta ed integrata di document management**
- ◆ **Razionalizzazione dei flussi documentali sia di tipo amministrativo/contabile che non**
- ◆ **Attivazione di un sistema per la conservazione sostitutiva**

Scavolini – La Soluzione



SCAVOLINI

- ◆ **Scelta Strategica: identificazione e sfruttamento di SharePoint come piattaforma di riferimento per la gestione del dato destrutturato dell'intera organizzazione**
 - Portale Intranet
 - Extranet agenti
 - Siti documentali dipartimentali
- ◆ **josh: automazione di alcuni importanti processi integrati con l'insieme delle applicazioni aziendali e con il sistema ERP SAP**
 - Help Desk
 - Gestione Reclami
 - Gestione ed Autorizzazione permessi
 - ...
- ◆ **josh Archive!: Archiviazione documentale automatica e conservazione sostitutiva a norma di legge**

Scavolini – I Benefici



SCAVOLINI

- ◆ **Infrastruttura unica e completamente governata da risorse interne**
- ◆ **Razionalizzazione dei processi di gestione documentale e abbattimento dei costi**
 - Creazione di nuovi processi
 - Autonomia nella manutenzione e nella evoluzione dei processi aziendali
- ◆ **Conservazione sostitutiva certificata, tracciabilità e qualità delle informazioni**
- ◆ **Capitalizzazione del Know-how ed aumento della produttività individuale**
 - Integrazione con l'intera suite Microsoft di produttività individuale (Office, Lync, Exchange, ..)

Scavolini – Citazione



SCAVOLINI

”Abbiamo scelto Microsoft SharePoint e josh perché ci assicuravano funzionalità e prestazioni totalmente integrate con l’intera infrastruttura Microsoft in nostro possesso. Oltre a ciò rendono disponibili interfacce per interoperare con l’ambiente standardizzato aziendale e con il sistema ERP SAP.

Le caratteristiche di flessibilità ed autonomia di josh ci hanno inoltre resi liberi di intraprendere qualsiasi opzione di sviluppo interna nello sviluppo e manutenzione di processi aziendali”.

Edoardo Gentili – Responsabile IT

<http://www.itconsult.it/azienda/referenze/case-histories/case-study-scavolini.pdf>



Banca UBAE - L'Esigenza



- ◆ Banca UBAE gestisce un'enorme mole di documentazione cartacea e digitale. Il sistema preesistente presentava forti limiti in termini di flessibilità del motore documentale e di realizzazione/manutenzione di processi operativi
- ◆ Rinnovare l'intera infrastruttura in modo tale da soddisfare esigenze funzionali prioritarie:
 - potente sistema di gestione documentale e relativo motore di ricerca
 - strutturare i processi operativi e la documentazione sottostante in modo tale da snellire e rendere più efficienti le complesse procedure della Banca
 - estrema flessibilità ed autonomia nella gestione dei processi e del portale documentale
 - disponibilità di web services per l'integrazione dei processi con le applicazioni legacy del sistema bancario
 - facilità di utilizzo e integrabilità con l'ambiente di produttività personale Microsoft Office.

Banca UBAE – La Soluzione



- ◆ **Fase 1: portale e sistema documentale basato su Microsoft SharePoint**
- ◆ **Fase 2: formalizzazione e sviluppo evolutivo di diversi processi:**
 - ***Processo FIDI:*** processo strategico, che a partire dall'area commerciale attraversa tutta l'organizzazione comprendo l'intero iter approvativo e di controlli relativamente alla concessione di grandi fidi a compagnie multinazionali
 - ***Processo fonti normative:*** processo interno per l'approvazione e la distribuzione a tutta le aree della banca di comunicazioni relative alle normative introdotte
 - ***Processo scadenza garanzie:*** processo di riminder perpetuo, con a corredo ulteriori informazioni, per la gestione delle garanzie comunicate alla banca e della loro scadenza e rinnovo
 - ...

Banca UBAE – I Benefici



- ◆ **Banca UBAE ha ottenuto:**
 - miglioramento nella qualità e nell'efficienza di esecuzione dei processi con riduzione dei relativi tempi di esecuzione
 - semplicità nell'accesso alle fonti documentali anche grazie al sistema di ricerca
 - integrazione con l'ambiente di lavoro tradizionale per minimizzare l'impatto sulle persone
- ◆ **Posto le basi per importanti sviluppi evolutivi sui processi organizzativi**
- ◆ **Vista la flessibilità e le potenzialità di integrazione del sistema è stato possibile aggiungere ed introdurre molto rapidamente anche la soluzione di protocollazione, josh Protocol!, con annessi processi di smistamento realizzati attraverso josh.**

Banca Ubae – Citazione



” Per Banca UBAE l’efficienza ed il rigore nell’esecuzione dei processi è di vitale importanza. Il timore, nell’adozione di una piattaforma di Workflow e Business Process Management, era che potesse rendere rigida la nostra organizzazione. josh, al contrario, si è dimostrato estremamente flessibile e versatile e ci ha consentito di raggiungere risultati di efficientamento senza andare ad appesantire la nostra macchina organizzativa”



Enrico Pilotti – Resp. Direzione Organizzazione

<http://www.itconsult.it/azienda/referenze/case-histories/case-study-banca-ubae-2013.pdf>



Musei Vaticani – L'Esigenza



◆ **La mole di documentazione necessaria a gestire l'imponente patrimonio culturale richiedeva di strutturare i processi e la documentazione sottostante in modo tale da snellire e rendere più efficienti le complesse procedure interne:**

- gestire in totale autonomia i processi ed il portale documentale, ma soprattutto poter sviluppare e mantenere i processi anche senza coinvolgere l' IT
- disponibilità di una sofisticata gestione documentale e di un potente motore di ricerca utilizzabile anche per le immagini
- possibilità di disegnare, aggiornare, eseguire e monitorare in tempo reale i processi operativi
- piattaforma standard integrabile con l'infrastruttura Microsoft e con Microsoft Office
- disponibilità di interfacce standard di integrazione (web services) al fine di garantire l'interoperabilità con gli altri sistemi presenti in Musei Vaticani





- ◆ Per minimizzare l’impatto organizzativo si è deciso di partire da un processo semplice ma centrale: **Gestione Fabbisogni**
 - richieste che all’interno dei Musei e verso le altre Direzioni usavano il modulo cartaceo di “fabbisogno” per la richiesta di attività, servizi o beni materiali (con problemi di smarrimento e/o ritardi)
 - non era disponibile alcun sistema di verifica dello stato della richiesta, né tantomeno di misura
- ◆ **Visto il successo di Gestione Fabbisogni:**
 - Emissione moduli Movimentazione Opere d’Arte (MOA)
 - Richieste di intervento della squadra manutenzione
 - Richieste del Servizio Supporto Musei ad altre Direzioni
 - Richiesta servizi di guardia della custodia
 - Richiesta di accesso per visitatori, collaboratori etc.
 - Richieste di acquisto dei materiali per i restauri
 - Richieste di rilascio di Permessi di Accesso allo Stato
 - ...

Musei Vaticani – I Benefici



- ◆ L'utilizzo di josh ha permesso ai Musei Vaticani di ottenere:
 - Rapidità e Autonomia nel disegno, nello sviluppo e nella manutenzione dei processi
 - Semplicità nella gestione degli utenti/ruoli/task
 - Creazione della Intranet dei Musei e di raccolte documentali
 - Analisi dei dati raccolti tramite i processi
 - Drastica riduzione dei tempi di esecuzione

- ◆ A ciò si aggiunge un notevole miglioramento nella qualità e nell'efficienza di esecuzione dei processi.



Musei Vaticani – Citazione



“ Cercavamo uno strumento che ci consentisse non solo di disegnare i nostri processi ma anche di renderli operativi rapidamente. Grazie a josh ci siamo riusciti, in tempi brevi e senza dover distogliere risorse dall’IT per la programmazione. Abbiamo inoltre scoperto le potenzialità di raccolta di dati e documenti di SharePoint, creando “on the fly” la nostra Intranet.”



Luca Della Giovampaola
Responsabile Ufficio Supporto Tecnologico

<http://www.itconsult.it/azienda/referenze/case-histories/case-study-musei-vaticani.pdf>

Errori da Evitare



- ◆ **Approccio a Big Bang**
 - Calare sistemi di organization intelligence nelle aziende richiede contestualizzazione
 - Necessario Commitment dall'alto e coinvolgimento dal basso
- ◆ **Perfezionismo a priori sull'analisi di processo**
 - Meglio attuare un approccio evolutivo e per raffinamenti successivi
- ◆ **Approccio solo tecnologico: pensare che la tecnologia sia sufficiente**
 - Aspetto organizzativo fondamentale ... MA ...
- ◆ **La Piattaforma tecnologica giusta risulta essere fattore abilitante e facilitatore**



- ◆ **Piattaforma basata su standard di mercato:**
 - **Totalmente basata su infrastruttura Microsoft (Windows Server, Active Directory, ... Lync, Exchange)**
 - **Potente sistema documentale e motore di ricerca**
 - **Ambiente portale totalmente web based**
 - **Integrazione con Office e dispositivi mobile**
- ◆ **Tecnologia non orientata esclusivamente a professionisti IT ma anche e soprattutto al business**
- ◆ **Autonomia nella creazione, modifica e manutenzione dei processi**



GRAZIE !

pmanzini@itconsult.it