



LA GESTIONE DEI PROCESSI COME CHIAVE PER LA DIGITAL TRASFORMATION



it Consult



INDICE

1

INTRODUZIONE

pg. 3

2

TRASFORMAZIONE DIGITALE E ORIENTAMENTO AI PROCESSI (BPO)

pg. 4

3

SISTEMI DI BUSINESS PROCESS MANAGEMENT E KNOWLEDGE MANAGEMENT

pg. 5

4

JOSH: CARATTERISTICHE E FUNZIONALITÀ

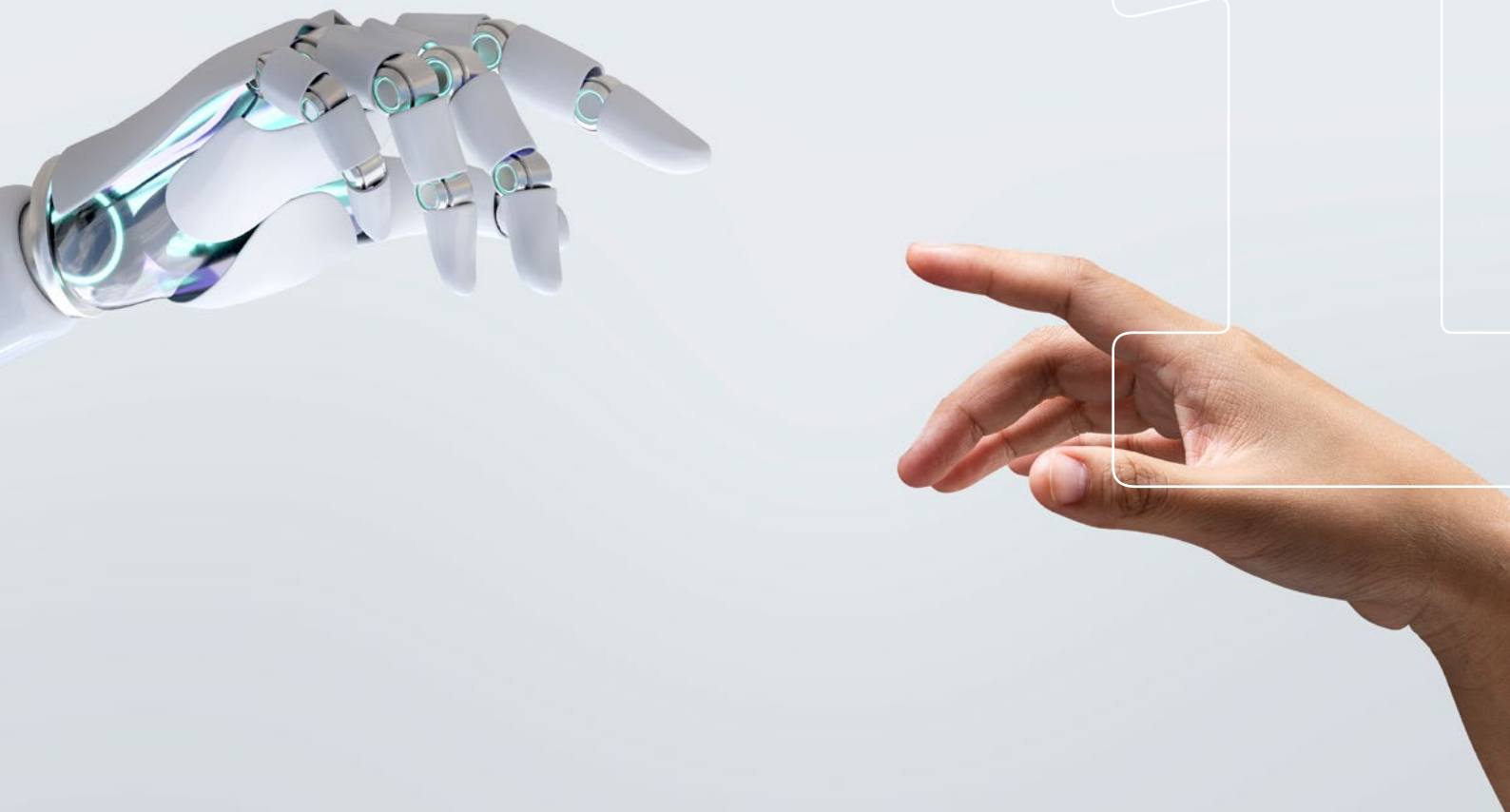
pg. 6

5

CONCLUSIONI

pg. 8

INTRODUZIONE



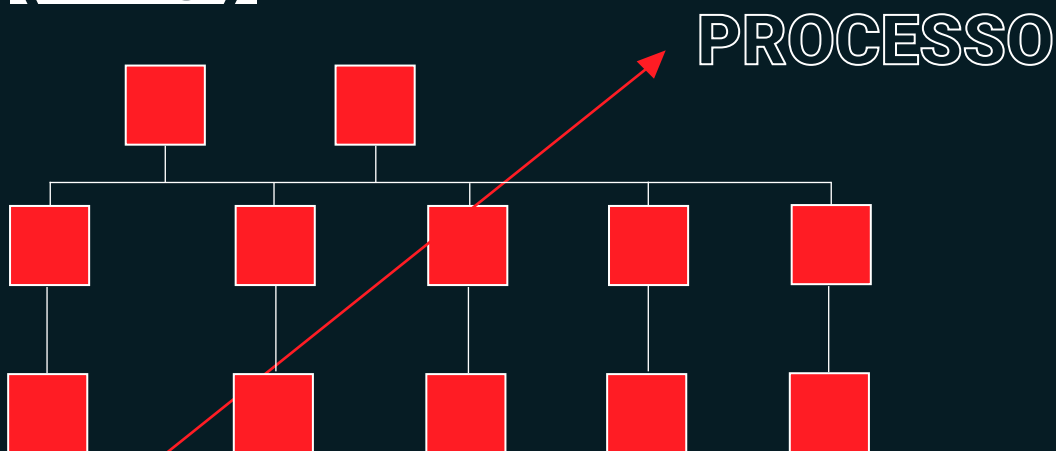
La **trasformazione digitale**, oggi, è una delle tematiche maggiormente discusse a causa dello sviluppo di numerose innovazioni tecnologiche a cui abbiamo assistito negli ultimi decenni.

Tra le più importanti possono essere inserite: **Automazione, Intelligenza Artificiale, Robotica, Realtà Aumentata, Internet of Things (IoT), Industria 4.0**. Oltre a queste importanti novità, legate principalmente all'informatica, a far diventare l'ambiente di mercato sempre più competitivo hanno contribuito altri paradigmi come la globalizzazione e il cambiamento del comportamento di acquisto e delle aspettative dei clienti/consumatori.

Tutto questo ha, inevitabilmente, un grande impatto nelle aziende che, per mantenersi competitive, devono tenere il passo con i cambiamenti e le innovazioni di mercato. Di conseguenza, molte imprese hanno avviato al loro interno il **processo di trasformazione digitale**, il quale non comporta solo l'introduzione di nuove tecnologie, ma implica un cambiamento olistico, che coinvolge l'intera organizzazione.

In particolare, la trasformazione digitale ha portato ad un mutamento dell'approccio di gestione aziendale. Dalla logica funzionale, basata sulla specializzazione delle attività svolte all'intero di ogni area organizzativa, si è passati ad un **Business Process Orientation**, che focalizza l'attenzione sui processi e non sulle gerarchie. Sono molteplici gli approcci, che secondo la letteratura, hanno contribuito allo sviluppo di questo orientamento. Uno dei principali è il **Business Process Management**.

TRASFORMAZIONE DIGITALE E ORIENTAMENTO AI PROCESSI (BPO)



In letteratura non viene riportata un'unica definizione di **Trasformazione Digitale**.

Una tra queste è quella di Warner & Wäger (2019), i quali affermano che *“la trasformazione digitale è un processo continuo di rinnovamento strategico che utilizza i progressi delle tecnologie digitali per creare funzionalità che aggiornano o sostituiscono il modello di business, l'approccio collaborativo e la cultura di un'organizzazione.”*

Dalla definizione emerge che per trasformazione digitale non si intende la semplice adozione di nuovi strumenti tecnologici, ma è un processo di trasformazione olistico dell'impresa dal punto di vista organizzativo, tecnologico, culturale, relazionale. In particolare, la **trasformazione digitale ha** portato ad un ripensamento delle logiche di gestione aziendale passando dall'approccio funzionale in cui le attività erano segmentate in unità funzionali specializzate, all'orientamento basato sui processi.

Per poter intraprendere questo passaggio da un orientamento “verticale”, basato sulle funzioni, ad uno “orizzontale”, basato sui processi, è fondamentale intervenire a livello di valori e cultura aziendale, promuovendo una prospettiva di collaborazione interfunzionale.

Come mostrato in figura, il processo “taglia” la gerarchia funzionale, collegando tutte le aree aziendali coinvolte in una procedura specifica. Una corretta gestione dei processi richiede uno sforzo continuo di miglioramento degli stessi basato su metodologie e strumenti come, ad esempio i **software di BPM** come josh, che permettono di progettare, avviare, organizzare e supervisionare i processi in cui l'organizzazione, le persone, i documenti, i dati e le informazioni sono gli attori principali.

SISTEMI DI BUSINESS PROCESS MANAGEMENT E KNOWLEDGE MANAGEMENT

Il **Business Process Management System (BPMS)** rappresenta la tecnologia che sta alla base della filosofia di BPM. In particolare, sono software che permettono la definizione, l'esecuzione, la modifica e il controllo dei processi aziendali con l'obiettivo di ottimizzare i processi, di raggiungere obiettivi operativi e strategici in termini di incremento di efficienza ed efficacia delle performance aziendali.

Un aspetto importante nell'implementazione di sistemi di BPM è la **gestione della conoscenza**.

Ma cos'è la conoscenza? La conoscenza non è semplice dato o informazione, ma si genera quando le informazioni vengono valutate, condivise e confrontate. In letteratura sono state individuate tre tipologie di conoscenza:

- **esplicita**, cioè quella tangibile e reperibile;
- **tacita**, cioè quella implicitamente contenuta nella mente delle persone, intangibile e spesso difficilmente esprimibile a parole;
- **incorporata** nelle diverse parti dell'impresa come processi, attività, prodotti, cultura e comprende entrambe le tipologie sopra descritte.

La Gestione della Conoscenza è, quindi, un processo che comprende diverse fasi: raccolta, creazione, perfezionamento, conservazione, diffusione e valorizzazione del patrimonio informativo, in tutte le sue forme.

Tra gestione dei processi e gestione della conoscenza c'è **interdipendenza** perché quest'ultima permette e sostiene l'implementazione dei primi: tutte le fonti informative dell'azienda vengono elaborate ed utilizzate, in un primo momento, per la creazione dei processi e, successivamente, per la modifica e l'ottimizzazione degli stessi.

JOSH: CARATTERISTICHE E FUNZIONALITÀ



Il cambiamento continuo dettato dal dinamismo dei mercati e dalla trasformazione digitale costringe le imprese a tenere il passo. Per un'azienda che punta al successo è buona prassi disegnare, eseguire, misurare i suoi processi per innescare quel circolo virtuoso di miglioramento continuo.

josh è lo strumento per fare tutto questo perché permette di realizzare graficamente ogni processo aziendale sfruttando l'intero patrimonio informativo a disposizione. È la perfetta sintesi tra BPM e KM. Attraverso josh diamo vita ad un approccio strategico denominato **Organization Intelligence** che ha come obiettivo la valorizzazione dell'intelligenza di ogni organizzazione attraverso la **digitalizzazione dei processi** e la **gestione delle competenze** necessarie per l'esecuzione e i documenti che vengono prodotti. Organization Intelligence non è tecnologia ma piuttosto riguarda gli aspetti di business, supportati dalla tecnologia.

La nostra soluzione si basa sul principio di descrizione dei processi aziendali, cioè a partire dal disegno del workflow e dalle competenze interne ad ogni funzione aziendale, gestisce l'assegnazione delle attività in automatico.

In quest'ottica josh consente:

- di **esplicitare** la conoscenza incorporata nei processi aziendali, evidenziando le best practice e rendendole patrimonio comune dell'organizzazione.
- di **mappare** le conoscenze aziendali attraverso un "albero delle competenze" aggiornato dinamicamente durante l'esecuzione dei processi; ciò assicura anche la possibilità di analizzare in tempo reale i gap formativi delle risorse dell'azienda.

- di **catturare** conoscenza tacita e di rendere evidenti documenti utili per certe attività, correlando le risorse (ad esempio un documento) con la fase di lavoro in cui sono prodotte, modificate o utilizzate.

I benefici offerti da questo sistema sono riscontrabili dai soggetti appartenenti ai diversi livelli aziendali:

- agli utenti permette di semplificare e velocizzare l'esecuzione delle operazioni;
- ai responsabili permette di gestire l'assegnazione, le modalità di esecuzione e i termini delle attività;
- ai dirigenti permette di tenere sotto controllo l'avanzamento delle attività e di ottenere statistiche e indicatori di performance.

Inoltre, grazie all'integrazione tra **josh** e **SharePoint** è possibile avere una gestione documentale avanzata. josh estende il sistema di gestione documentale, arricchendolo di strumenti per aumentare la produttività e capitalizzare la conoscenza esplicita.

In automatico josh può eseguire svariate operazioni su SharePoint, come:

- **archiviazione di documenti;**
- **creazione e gestione di cartelle;**
- **versionamento;**
- **avvio di processi josh in risposta ad eventi SharePoint** (es. si avvia un processo al caricamento di un documento che ne gestisce la elaborazione e la distribuzione);
- **valorizzazione di metadati;**
- **creazione (o modifica) di documenti Word, Excel o PDF**, scrivendo al loro interno il valore delle variabili di processo e salvarli su Microsoft SharePoint;
- **impostazione di permessi.**

L'implementazione di josh non è limitata ad alcune realtà aziendali o a processi specifici, ma può essere adottato da realtà di tutte le dimensioni, appartenenti ai settori di mercato più disparati. Alcuni esempi di scenari applicativi sono:

- **gestione di resi e reclami**, anche a supporto del sistema qualità;
- **processi di smistamento delle pratiche**, anche integrati con il protocollo informatico josh Protocol!, il rivoluzionario sistema di Protocollo Informatico, scalabile ed idoneo alla gestione dei flussi documentali e dei procedimenti amministrativi di grandi e piccole amministrazioni.
- **gestione dell'intero iter di vendita**, dalla creazione delle offerte, alla gestione delle richieste fuori standard;
- gestione di circolari e altre comunicazioni aziendali, o delibere e Determine per la PA;

e molto altro ancora...



CONCLUSIONI

Come detto in precedenza gli avanzamenti in campo tecnologico e dell'innovazione sempre più importanti costringono le diverse realtà aziendali ad evolvere di pari passo.

La Digital Transformation, non riguarda la mera adozione di nuovi software, ma richiede una revisione dell'intera organizzazione, in particolare dei **processi**.

josh è il **partner ideale** del Business, nella sfida della digitalizzazione dei processi aziendali.

Molte soluzioni si limitano ad assolvere i compiti di comunicazione tra le persone, ma questo non è sufficiente per parlare di trasformazione digitale. **josh si evolve costantemente**, con l'obiettivo di migliorare sempre di più la user experience, la produttività e le performance, per un utilizzo sempre più snello ed efficace.

Tra i principali benefici che questa soluzione apporta è possibile riscontrare:

- **aumento dell'efficienza;**
- **riduzione del tempo di ciclo e di conseguenza aumento della produttività;**
- **flessibilità;**
- **autonomia e vera reattività grazie alla possibilità di aggiornare i processi di business senza programmazione;**
- **scalabilità, può crescere gradualmente con l'espansione dell'azienda e con la diffusione della tecnologia.**

Il miglior alleato del business per la digital transformation!

Per avere maggiori informazioni contattaci

Urbino | Via S.P. 9 Feltresca, 13/A - 61029 PU
tel. +39 0722 332929 | www.itconsult.it | itc@itconsult.it

contattaci



it Consult