

I processi aziendali

Gestione progetto organizzazione d'impresa
as. 2017-18

F. Giacomazzi
studiofg23@yahoo.it

IIS Generic

November 8, 2017



Argomenti

- 1 Introduzione
- 2 Principali processi
- 3 Il modello di Porter
- 4 Bibliografia

Organizzazione

Le **organizzazioni** sono rappresentate da soggetti pubblici o privati costituiti da gruppi di persone che svolgono attività di diversa natura, finalizzate a degli obiettivi specifici.

Organizzazione

Esempi

- enti pubblici (regione, provincia, comune, inps ecc..)
- le imprese di produzione di beni di qualunque tipo (alimentari, automobili, edilizia ecc..)
- le imprese di erogazione di servizi pubblici o privati (ospedali, poste, aziende di trasporto, assicurazioni, banche ecc..)

Organizzazione

Le organizzazioni hanno degli **obiettivi primari** che vengono perseguiti attraverso attività ripetitive generalmente note e da risultati sufficientemente consolidati denominati processi.

I processi aziendali

I processi rappresentano le attività svolte con continuità all'interno delle organizzazioni, costituite da una sequenza di operazioni note, che vengono eseguite per realizzare gli obiettivi dell'organizzazione.

I processi aziendali

Esempi

- produzione di una automobile
- pubblicazione di un libro
- consegna della posta
- insegnamento agli studenti

I processi aziendali

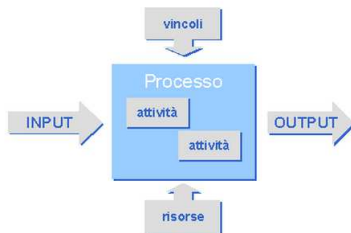
Caratteristiche generali

Input: elementi (fisici, informativi) all'ingresso;

Output: risultato della trasformazione degli input;

Risorse: elementi materiali o immateriali che l'azienda mette a disposizione per eseguire il processo;

Vincoli e regole: insieme di condizioni (interne o esterne) da rispettare per l'esecuzione del processo al fine di rispettarne gli obiettivi;



Rappresentazione dei processi

Esistono vari metodi, sia grafici sia descrittivi. Ad esempio:

- **Diagrammi di flusso**
- **Diagrammi di flusso interfunzionali**

In informatica vi sono varie metodologie per descrivere un processo la più usata è la BPMN 2.0. (<http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0>)

Rappresentazione dei processi

Esempi

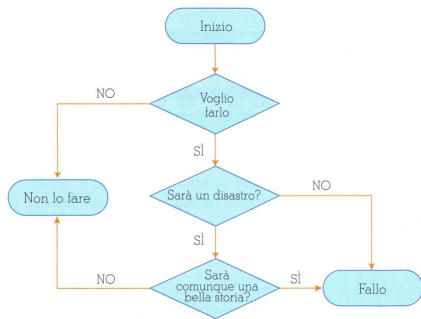


Figure: Flowchart

SYMBOLS:

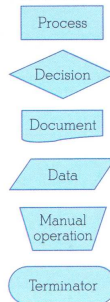


Figure: Simboli per i
flowchart di tipo
interfunzionale

Rappresentazione dei processi

Esempio (Dell'Anna UDA 1, par. 1.1)

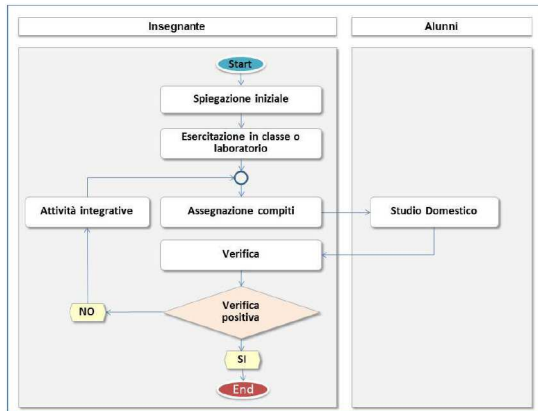


Figure: Flowchart relativo allo sviluppo di una unità didattica di apprendimento.

Rappresentazione dei processi

Esempio

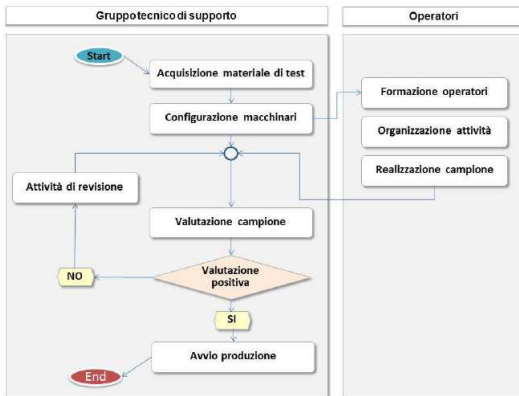


Figure: Flowchart relativo a un processo aziendale di variazione di un capo di abbigliamento in produzione

Rappresentazione dei processi

Esempio (Dell'Anna UDA 1, par. 1.3)

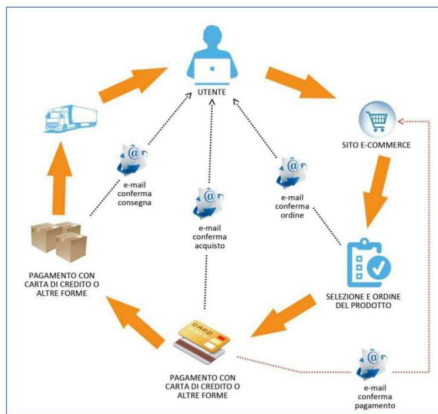


Figure: *Processo relativo alla vendita di prodotti on line.*

Rappresentazione dei processi

Esempio (Dell'Anna UDA 1, par. 1.3)

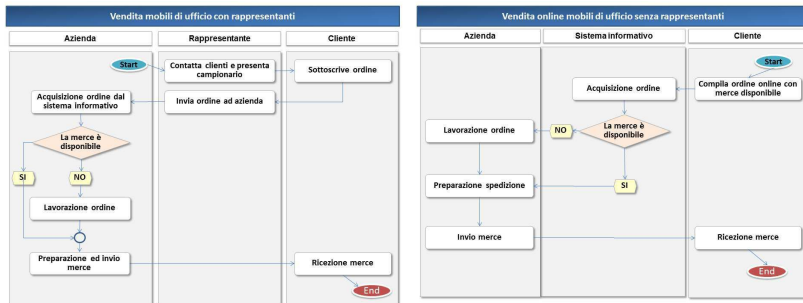


Figure: *Flowchart di vendita prodotti con rappresentante e di vendita di prodotti on line.*

Rappresentazione dei processi

Modellizzazione dei processi con UML (unified modeling language)

- è un linguaggio di modellizzazione grafico e formale
- un modello UML usa un insieme di diagrammi composti da elementi grafici e di testo secondo regole precise.
- è *general purpose* nel senso che utilizza diagrammi di validità generale ne permette l'applicazione in diversi contesti.
- grazie a un insieme di diagrammi e a una estensione del linguaggio (dovuta a Eriksson e Penker) permette la rappresentazione dei processi aziendali.

Rappresentazione dei processi

Modellizzazione dei processi con UML

I principali diagrammi impiegati per la rappresentazione dei processi sono:

- process diagram;
- activity diagram;
- sequence diagram;

Rappresentazione dei processi

Process diagram

Nel process diagram si rappresenta in uno schema sintetico le informazioni principali relative a un processo ovvero l'evento di inizio e di fine, le informazioni in input ed in output, le risorse impiegate, gli obiettivi. Un processo può essere scomposto in sottoprocessi attraverso un diagramma ad albero che ne rappresenta la gerarchia.

Rappresentazione dei processi

Process diagram

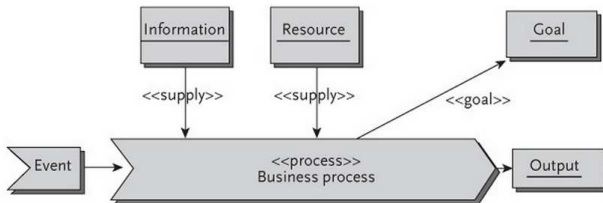


Figure: *Process diagram.*

Rappresentazione dei processi

Activity diagram

Fanno uso di 4 tipologie di oggetti grafici:

- attività e sottoattività;
- nodi di controllo;
- oggetti grafici;
- partizioni;

Rappresentazione dei processi

Activity diagram

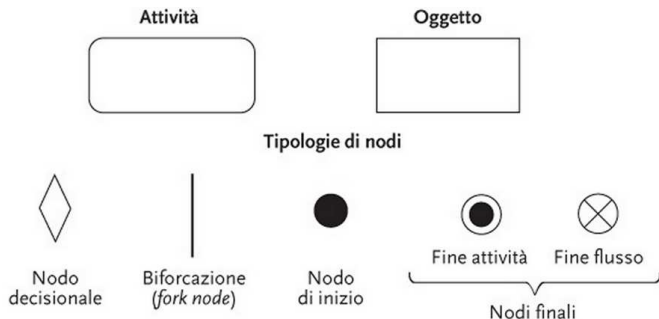


Figure: *Oggetti grafici degli Activity Diagram.*

Rappresentazione dei processi

Activity diagram

- le attività e sottoattività sono azioni svolte all'interno del processo;
- i nodi di controllo rappresentano le logiche di attivazione e sequenza delle attività;
- oggetti grafici rappresentano i contenuti informativi o fisici collegati all'attività;
- partizioni (*swimlane*) permettono di evidenziare le attività organizzative o gli attori; coinvolti nello svolgimento delle attività e l'organizzazione in fasi delle attività.

Rappresentazione dei processi

Activity diagram: esempio

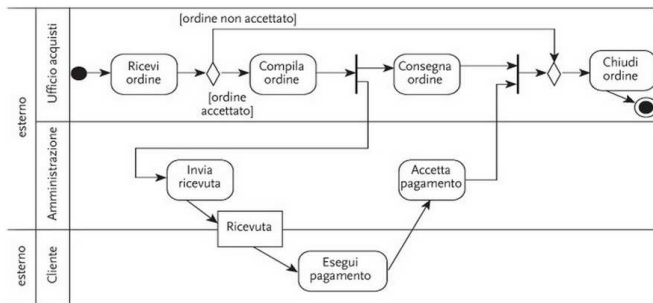


Figure: Processo relativo alla gestione dell'ordine in UML.

Rappresentazione dei processi

Activity diagram: esempio

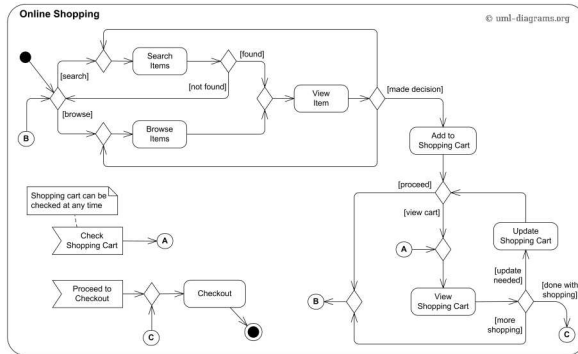


Figure: Processo relativo all'acquisto online di oggetti in UML.

Rappresentazione dei processi

Sequency diagram

Rappresentano le interazioni tra gli attori che partecipano ad un processo e le attività e gli oggetti dello stesso e permettono il collegamento tra i processi (processo produzione e processo di sviluppo prodotto).

Rappresentazione dei processi

Sequency diagram: esempio

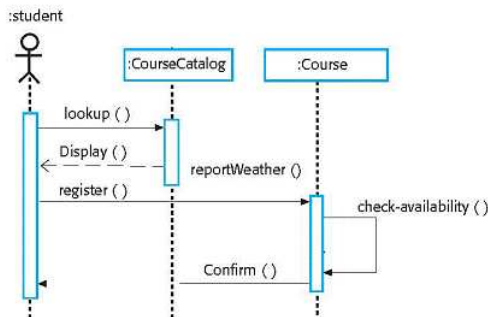


Figure: Processo relativo alla registrazione di un corso da parte di uno studente.

Principali processi all'interno di una organizzazione

Si distinguono in:

- **processi primari**: concorrono alla creazione di un output apprezzabile per il suo valore da parte del cliente
- **processi di supporto**: non creano di per sé un valore riconosciuto direttamente dal cliente esterno ma sono necessari per il funzionamento dei processi primari.

Esempio: la progettazione di impianti elettrici

Studio tecnico che si occupa di progettazione di impianti elettrici

Processi primari

- *preparazione offerta e preventivazione* su indicazione del cliente.
- *sviluppo del progetto (planimetrie, calcoli ecc..)*
- *consegna del progetto e chiusura economica della commessa.*

Esempio: la progettazione di impianti elettrici

Processi di supporto

- *processo di aggiornamento professionale* (studio delle normative, selezione e sperimentazione del software di progettazione, convegni tecnici ecc..)
- *amministrazione contabile della commessa* (dati anagrafici clienti, fatturazione, verifica dei pagamenti ecc..)
- *gestione qualità e controllo gestione* (sviluppo procedure di gestione commesse, analisi metodi di determinazione dei costi e attribuzione costi delle commesse)
- *gestione degli approvvigionamenti* (ordini di cancelleria, libri, riviste software di settore)
- *pianificazione temporale delle commesse* (verifica carichi di lavoro e assegnazione risorse umane).

Modello della catena del valore.

L'insieme dei principali processi aziendali vengono descritti sinteticamente da un modello definito “la catena del valore di Porter”.



Modello della catena del valore.

Michael Porter (1985)

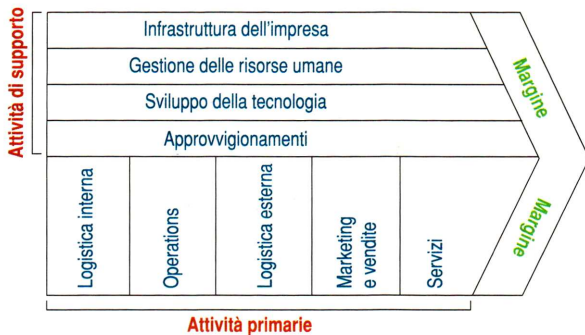
L'azienda viene vista come una successione di attività finalizzate a produrre valore per il cliente. Il valore è misurato dal prezzo che il cliente è disposto a pagare per il prodotto/servizio ricevuto andando a creare il margine per l'impresa.

Modello della catena del valore di Porter.

Il modello individua:

- le attività primarie cioè quelle coinvolte a rendere disponibile l'output sul mercato
- le attività di supporto che devono creare le condizioni affinché le attività primarie funzionino al meglio e che siano orientate al futuro dell'impresa.

Modello della catena del valore di Porter.



Modello della catena del valore di Porter.

Attività primarie

- logistica interna: gestione delle materie prime o input per il processo
- operations: attività di progettazione e lavorazione delle materie prime o di realizzazione del prodotto
- logistica esterna: processo di distribuzione o consegna del prodotto presso il cliente
- marketing e vendite: gestione delle attività di commercializzazione (pubblicità, allestimento dei punti vendita, definizione campagne di lancio ed eventi commerciali,...)
- servizi: assistenza, help desk , ...

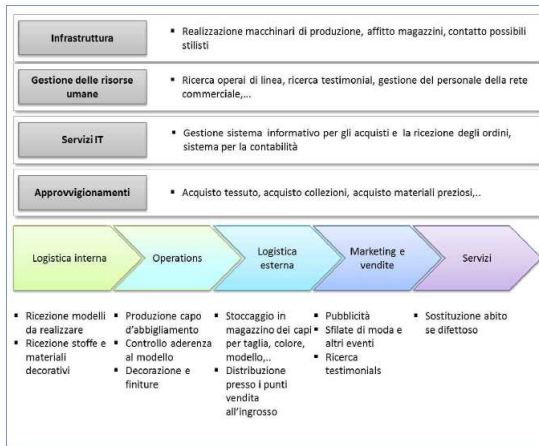
Modello della catena del valore di Porter.

Attività di supporto

- infrastruttura dell'impresa: gestione dei beni dell'impresa, necessari per lo svolgimento di tutte le attività (costruzione impianti, acquisto macchinari, gestione punti vendita,...)
- gestione risorse umane: attività di gestione del personale attraverso il recruiting, la formazione, la definizione di piani di carriera, ...
- servizi IT: attività di realizzazione e manutenzione dell'infrastruttura hardware e software necessaria per l'utilizzo degli applicativi aziendali
- approvvigionamenti: gestione del rifornimento di materie prime, accessorie e delle scorte

Modello della catena del valore di Porter .

Applicazione del modello di Porter al settore abbigliamento



Riferimenti

A. Dell'Anna, M Dell'Anna

Gestione progetto e organizzazione di impresa

Ed. Matematicamente.it

M. Conte, P. Camagni, R. Nikolassy

Gestione progetto e organizzazione d'impresa

Ed. Hoepli