

# Sistemi informativi

Ollari Ischimji Dmitri

4 ottobre 2023

# Indice

<b>1</b>	<b>Ingegneria dei processi aziendali</b>	<b>2</b>
1.1	Azienda . . . . .	2
1.1.1	Visione per funzioni Vs per processi . . . . .	2
1.1.2	Business Peocess Management(BPM) . . . . .	2
1.1.3	Nuove tecnologie per BP . . . . .	4
1.1.4	Variabili organizzative . . . . .	4
1.2	Il Ciclo di Deming(PDCA) . . . . .	4

# Capitolo 1

## Ingegneria dei processi aziendali

### 1.1 Azienda

#### 1.1.1 Visione per funzioni Vs per processi

I processi vengono svolti da risorse umane presenti nelle divisioni aziendali o funzioni (dipartimenti aziendale specifico per funzione).

Alcune definizioni di funzione aziendale:

*Le funzioni sono aggregazioni di uomini e mezzi necessari per lo svolgimento di attività della stessa natura* D. Pierantozzi

*In un'impresa organizzata per funzioni le attività simili, che assolvono cioè la stessa funzione, che richiedono le stesse competenze e che utilizzano lo stesso tipo di risorse e di tecnologie, vengono raggruppate in un'unità organizzativa sotto un'unica responsabilità* E. Bartezzaghi

L'intera azienda viene divisa in **unità organizzative funzionali**, ciascuna delle quali può essere suddivisa in reparti, uffici, ecc.

Mentre le **funzioni** raggruppano attività **simili**, le **attività** raggruppano anche attività di **diversa** natura ma che **collaborano** per raggiungere un obiettivo comune.

#### 1.1.2 Business Process Management (BPM)

Il BPM è una metodologia utilizzata dalle organizzazioni per migliorare continuamente i processi di business operativi (interni ed interorganizzativi).

Il BPM si può riassumere in 4 passi:

1. Definire e mappare il processo di business
2. Identificare i modi per migliorare le fasi del processo che aggiungono valore
3. Identificare modi per eliminare fasi che non aggiungono valore
4. Adattare i workflow informatici per riflettere i cambiamenti

## Workflow Vs Business Process

La definizione di workflow è la seguente:

*An automation of a business process, in whole or part, during which documents, information or tasks are passed from one participant to another for action, according to a set of procedural rules.*

Mentre la definizione di business process è la seguente:

*A set of one or more linked procedures or activities which collectively realize a business objective or policy goal, normally within the context of an organizational structure defining functional roles and relationships.*

Quindi un **processo aziendale** è qualsiasi attività che realizza obiettivi aziendali, mentre **workflow** è un'automazione(parziale) di un processo aziendale.

<b>Obiettivo</b>	Migliorare prodotti e servizi attraverso un approccio strutturato centrato sulla progettazione e la gestione strutturare dei processi di business dell'azienda
<b>Principi</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. I processi aziendali sono asset aziendali che sono centrali nel creare valore per i clienti</li><li>2. Misurando, monitorando, controllando e analizzando i processi di business, un'azienda può fornire valore consistente ai clienti e ha la base per il miglioramento dei processi</li><li>3. I processi aziendali dovrebbero essere continuamente migliorati</li><li>4. L'IT è un enabler essenziale per il BPM</li></ol>
<b>Pratiche</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Impegnarsi per una struttura organizzativa orientata ai processi</li><li>2. Nominare i process owners</li><li>3. I manager senior devono impegnarsi e guidare il BPM e l'esecuzione dei miglioramenti dei processi del BPM dovrebbe avere un approccio bottom-up</li><li>4. Mettere in atto sistemi IT per monitorare, controllare, analizzare e migliorare i processi</li><li>5. Lavorare in modo collaborativo con i business partner sui processi interaziendali</li><li>6. Formare continuamente la forza lavoro e migliorare continuamente i processi aziendali</li><li>7. Allineare i bonus e i compensi dei dipendenti alle prestazioni dei processi aziendali</li><li>8. Utilizzare sia metodologie incremental (ad. es. Six Sigma) e più radicali (ad es. BPR) per implementare il miglioramento dei processi</li></ol>

Figura 1.1: BPM: principi e pratiche

### Principi del BPM

1. Difendere cultura del processo
2. Attivare catene interne di clienti e fornitori
3. Bilanciare logiche pull e push
4. Decentrare processi e gestione informazioni
5. Usare ICT(Information and Communication Technology) per ridisegnare i processi
6. Ricomporre attività frammiste
7. Introdurre delega decisionale
8. Realizzare organizzazioni snella e flessibili(Lean Office)

## Six Sigma e Lean Office

Il **Six Sigma** nasce in ambito produzione di *Motorola* e si concentra su minimizzare difetti con la misurazione dell'output dei processi.

Il **Lean Office** nasce in ambito produzione di *Toyota* e si concentra sull'eliminazione di sprechi(attività che non portano valore al cliente), il BPM pone enfasi su IT(Information Technology) come strumento per migliorare i processi di business.

### 1.1.3 Nuove tecnologie per BP

- **Process Mining:** è una tecnica di analisi dei log dei sistemi informativi
- **Robotic Process Automation:** utilizzo di bot per esecuzioni automatiche
- **Intelligent BPMS:** Componenti di BPM che utilizzano AI per migliorare i processi

### 1.1.4 Variabili organizzative

Le 4 variabili organizzative sono:

1. **Organizzazione del processo:** mediante organigramma, tabelle delle proprietà, LRC(Linear Responsibility Chart) o RACI
2. **Flusso delle attività:** sequenze di attività, attività, attori, eventi, oggetti
3. **Competenze delle risorse umane:** competenze, formazione, figure professionali
4. **Misurazione e controllo delle prestazioni:** pianificazione e controllo dei costi e del valore per il cliente, KPI(Key Performance Indicator)

## 1.2 Il Ciclo di Deming(PDCA)