

ANALISI DI PROCESSO

Obiettivi e modello di analisi

Tutte le aziende sono strutturate per reparti ma “funzionano” per processi trasversali: un approccio per processi favorisce la comunicazione e la collaborazione tra le varie funzioni e consente di focalizzarsi su ciò che ha davvero valore per il cliente.

All'interno di tali processi è fondamentale individuare criticità, sprechi ed inefficienze attraverso la realizzazione di analisi mirate, che spesso devono essere condotte da figure esterne all'organizzazione per garantire oggettività ed imparzialità.

Un'analisi di processo ha l'obiettivo di comprendere in modo approfondito le attività che lo costituiscono, i loro flussi, le risorse coinvolte e le principali problematiche connesse, al fine di individuare i possibili spunti di miglioramento alla base del relativo ridisegno.

Il modello utilizzato da Just Work utilizza quattro strumenti distinti ma strettamente connessi.



Questionario mirato



Interviste di approfondimento



Mappatura



Analisi quantitative



QUESTIONARIO MIRATO

È una lista strutturata di domande specifica per ciascun processo oggetto di analisi, finalizzata a comprendere nel dettaglio le caratteristiche dello stesso.

INTERVISTE DI APPROFONDIMENTO

Interviste a supporto utili per comprendere aspetti che potrebbero non emergere dalla sola compilazione del questionario.

MAPPATURA

Rappresentazione grafica del processo mediante un insieme di simboli ed icone noti, utile per visualizzare in modo semplice ed immediato il flusso delle attività.

ANALISI QUANTITATIVE

Analisi finalizzate a definire in modo chiaro ed oggettivo le prestazioni del processo, in termini di indicatori chiave ed elementi di costo.

Una volta definito con precisione lo stato dell'arte del processo e formalizzata la relativa analisi, è possibile procedere con la fase di ridisegno e con la successiva implementazione di quanto progettato sulla carta.

Consapevole della complessità di queste fasi, Just Work propone un approccio caratterizzato da un importante coinvolgimento della risorse interne al processo, basato sull'impostazione di piani operativi mirati e sulla creazione di gruppi di lavoro ad hoc.

