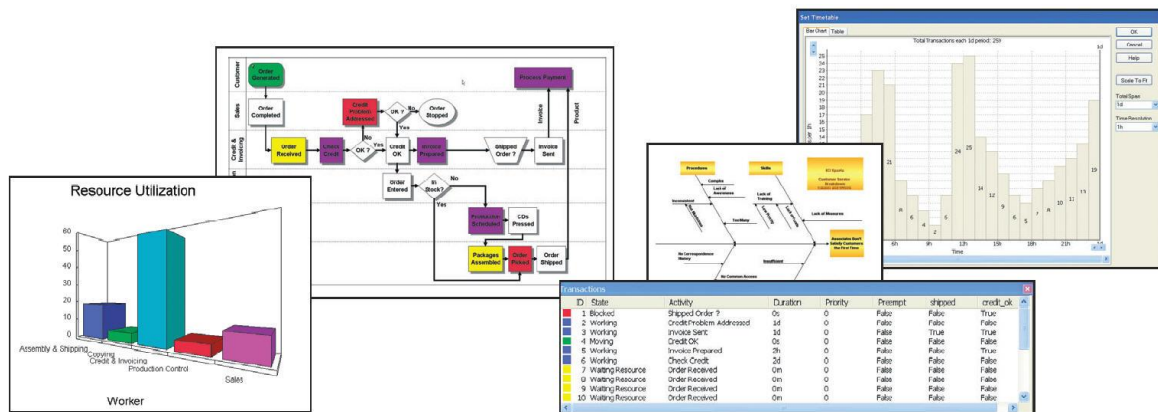


Corso di Mappatura e Analisi dei Processi Aziendali



PROXYMA
 Contrà San Silvestro, 14
 36100 Vicenza
 Tel. 0444 – 544522
 Fax 0444 – 234400
 Email: proxyma@proxyma.it

Mappare i processi aziendali, validare il modello organizzativo e simulare le performance nel tempo sono gli strumenti che ogni professionista dovrebbe avere a disposizione per apportare soluzioni immediate e concrete in azienda.

Necessario è passare da misurazioni statiche ad una visione dinamica del processo che tenga conto della *simultaneità degli eventi oltre che della loro variabilità e complessità*. Solo in questo modo sarà possibile ridurre i tempi e i costi operativi mediante l'efficace utilizzo delle risorse, favorire l'attenzione verso la soddisfazione del cliente nonché promuovere la qualità dei prodotti/servizi offerti sul mercato.

Gli sforzi finora compiuti nell'ambito della Qualità e dell'organizzazione aziendale per rappresentare ciò che avviene nel quotidiano sono il punto di partenza necessario per passare da una descrizione della realtà alla creazione di un modello in grado di simulare il comportamento dell'azienda. Il modello di processo diventa quindi uno strumento indispensabile per ottenere dati quantitativi su cui gli analisti aziendali possono basare le loro decisioni e creare ipotetici scenari di business in modo da avere una visione chiara di come determinate azioni e scelte strategiche andranno ad impattare sulle performance dell'aziendali.

Il percorso didattico di Mappatura e Analisi di Processo consente all'utente di approfondire gli attuali standard internazionali utilizzati nel mondo del Business Process Management e di applicare tecniche di analisi seguendo una Road Map che, tramite pochi e chiari step, consente di concretizzare un progetto di miglioramento solido e duraturo nel tempo.

A conclusione del corso, il discente sarà in grado di porre in essere un progetto di mappatura e analisi di processo utilizzando gli strumenti di simulazione iGrafx:

- ✓ creare un modello ed uno standard aziendale da diffondere nell'organizzazione
- ✓ collegare alle mappature tutte le informazioni aziendali di supporto e condividere i documenti tra più utenti;
- ✓ identificare le criticità (matrici di priorità, spine di Ishikawa, diagrammi di Pareto, tabelle FMEA);
- ✓ tracciare Value Stream Map;
- ✓ leggere diagrammi in BPMN, nuovo standard di mappatura
- ✓ creare una analisi dinamica di processo
- ✓ simulare il processo per il calcolo delle performance (KPI)
- ✓ eseguire scenari multipli "what-if" per l'individuazione della decisione migliore

Il percorso didattico valuterà l'analisi di processo transazionale, pertanto idonea ad affrontare le problematiche insite in qualunque settore aziendale: produzione, servizi, amministrazione, logistica, gestione delle offerte e dei progetti, ecc.

Programma del corso

- ***Introduzione ai concetti della Business Process Analysis***
 - cos'è un processo aziendale
 - cos'è il BPM (business process management)
 - il modello di processo
 - perchè simulare i processi aziendali
 - dalla validazione all'analisi dei KPI

- ***Illustrazione della suite iGrafx e dell'ambiente di lavoro***
 - La logica di flusso

- ***La mappa di processo***
 - Elementi fondamentali di mappatura: Forme e Connettori
 - Il processo nella dimensione aziendale: i Reparti
 - Strumenti per la correzione iterative, formattazione e gestione grafica
 - Collegare le informazioni aziendali di supporto
 - Collegamenti a documenti esterni o a pagine Web
 - Le Note
 - I Dati Personalizzati
 - Condivisione dei documenti
 - Stampa dei documenti
 - Pubblicazione dei documenti verso Office e in formato PDF
 - Pubblicazione dei documenti come Pagina Web
 - Dal FlowCharting tradizionale al BPMN
 - Breve storia del BPMN
 - L'utilizzo del BPMN per la mappatura di processi interni e B2B
 - Illustrazione delle principali forme utilizzate: Pool, Lane, Attività, Eventi e Controlli
 - Il controllo del flusso tramite Gateway
 - La gestione dei flussi eccezionali

-
- La mappa di processo nella metodologia Lean
 - La logica della Lean Production
 - la Value Stream Map (VSM)
 - Studio di un caso reale
 - Dalla VSM all'Extended VSM

 - ***Analisi della struttura funzionale***
 - La definizione dell'obiettivo attraverso strumenti di analisi
 - Le matrici di priorità
 - Creazione dei diagrammi causa-effetto
 - Spina di Ishikawa e generazione del diagramma di Pareto
 - FMEA
 - Gli Organigrammi
 - Creazione e formattazione del layout di organigrammi
 - Importazione ed esportazione verso database
 - Diagramma SIPOC

 - ***L'azienda come sistema***
 - La gestione del tempo: pianificazioni ed eventi
 - Pianificazioni settimanali o a calendario reale
 - Le risorse a disposizione del processo
 - Tipologia delle risorse: umane, attrezzature, infrastrutture IT
 - Definizione dei parametri di gestione delle risorse: tempi, costi e loro assegnazione
 - Il carico di lavoro del processo
 - Concetto di generatore e sua creazione
 - Valutazione della massima capacità produttiva
 - Modellazione di situazioni tipiche (ad orario, multimodali e andamenti statistici)
-

- ***Il processo nel dettaglio: le attività***

- Gli Input del processo
 - Gestione dei flussi in entrata
 - Metodi di raccolta delle transazioni in entrata
 - Concetto di Famiglia
- Assegnazione delle risorse dedicate all'attività
 - Condivisione di risorse tra più attività
 - Risorse dedicate
 - Ruolo delle risorse nell'Activity Based Costing
- Tempi, costi e capacità massima delle attività
- L'attività come sottoprocesso
- Il controllo del flusso in output
 - Decisioni esclusive ed inclusive
 - Il parallelismo
 - Decisioni statistiche o su espressioni
 - Cenni sui flussi eccezionali

- ***Le condizioni e i vincoli di processo***

- Gli Attributi: strumenti per rappresentare condizioni e vincoli nel processo
 - Tipologie di Attributi: di Transazione, di Scenario, di Attività, di Risorsa
 - Gestione del flusso mediante gli attributi
 - Inizializzazione degli attributi
- Le componenti statistiche e matematiche
 - Le Espressioni
 - Le Funzioni di Distribuzione
 - Le Funzioni di Mappatura

- ***Validazione del modello***
 - Verifica del flusso
 - Aspetti statistici relativi alla validazione del modello

- ***Impostazione della Simulazione***
 - Lo Scenario da simulare e l'impostazione dell'Esecuzione
 - Definire la durata della simulazione e il tempo di “messa a regime”
 - La gestione dei Report (statistiche)

- ***La Simulazione del processo AS-IS***
 - Simulazione “passo-passo” e in modalità “traccia”
 - Valutazione visiva dell'andamento del processo
 - I parametri del Progresso Simulazione
 - La Barra delle Transazioni: analizzare durante la simulazione il comportamento di una singola transazione
 - Simulazione in Background

- ***Analisi del processo***
 - I report per la valutazione dei KPI
 - Le analisi per: Tempi, Costi, Risorse, Code
 - Il report per analisi personalizzate

- ***La simulazione del processo TO-BE***
 - Lo scenario
 - Impostazione di scenari alternativi
 - Analisi What-if