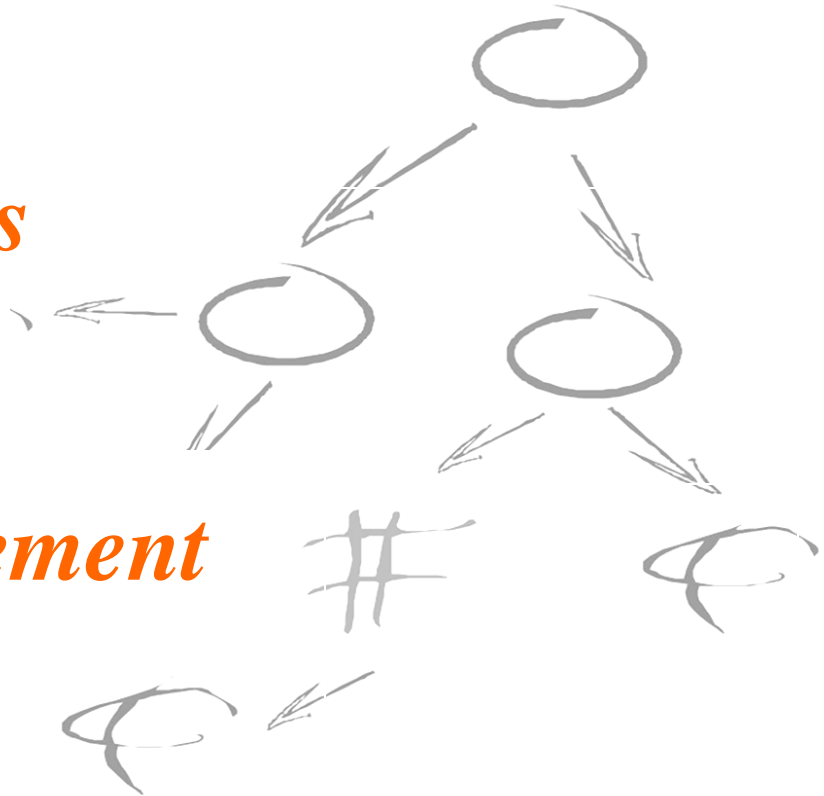


Corso di Certificazione in

Business Process Management



con la supervisione scientifica del
Dipartimento di Informatica
Università degli Studi di Torino



unito.it
DIPARTIMENTO DI INFORMATICA

C.so Svizzera 185, 10149 Torino, It

Responsabile scientifico e coordinatore del corso: prof. Antonio Di Leva

e con il patrocinio della
Fondazione Giacomo Rumor
Centro Produttività Veneto



**Centro Produttività
Veneto**
Formazione & Innovazione

Ente ufficiale di formazione del Sistema Camerale del Veneto

Perché Business Process Management?

L'attenzione sempre crescente delle aziende verso i bisogni del cliente e verso la qualità del prodotto/servizio offerto, la necessità di rendere evidenti i punti di forza e di debolezza della struttura aziendale, nonché il bisogno di avere una chiara visione dei costi e della loro origine, rende necessario un nuovo approccio manageriale, non più incentrato sulle funzioni ma sui processi.

Riconoscere come le attività si concatenano tra loro e come i flussi informativi attraversano l'azienda consente di semplificare la struttura aziendale, eliminare le attività ridondanti, gestire efficacemente le risorse a disposizione migliorando così i tempi di risposta alle evoluzioni del mercato.

Conoscere le tecniche di Business Process Management e le metodologie per mappare e analizzare i processi aziendali risulta necessario per affrontare qualsiasi azione di miglioramento volta a snellire l'organizzazione, diminuire i costi e i tempi di svolgimento di un processo, ridurre la burocrazia, ottimizzare le procedure, perfezionare i sistemi informativi nonché aumentare il coinvolgimento individuale delle persone e la responsabilità verso i risultati.

Obiettivi del Corso di Certificazione in Business Process Management

Il corso ha come obiettivo la formazione di una **nuova figura professionale** in grado di gestire progetti di miglioramento aziendale focalizzati sui processi transazionali.

Al partecipante saranno fornite le competenze necessarie per affrontare l'analisi e la ingegnerizzazione e/o re-ingegnerizzazione dei processi presentando un metodo che fondandosi su solide basi teoriche, fornisca una guida operativa per gestire la realizzazione di progetti di riorganizzazione strutturale orientata ai processi.

Per questo il Corso affianca giornate formative teoriche a lezioni di "laboratorio" che richiedono ai partecipanti di affrontare "business case" pratici per metterli subito nelle condizioni di approcciare la realtà della vita in azienda. Durante il periodo di sospensione delle lezioni, il partecipante avrà la possibilità di applicare le tecniche apprese in un reale progetto di implementazione presso la sua azienda. Il progetto aziendale completato con successo unitamente ad un test finale di apprendimento serviranno per la successiva certificazione del candidato.

A chi si rivolge

I destinatari del corso sono professionisti che, svolgendo già attività manageriali all'interno della loro azienda, si propongono di approfondire i concetti riguardanti l'analisi organizzativa orientata ai processi, acquisendo competenze relative all'utilizzo di tecniche di analisi e simulazione della complessità aziendale, al fine di specificare i processi, ingegnerizzarli e ristrutturarli.

L'ambito di applicazione del BPM in azienda è tipicamente:

- ✓ contabilità e finanza;
- ✓ customer service;
- ✓ support after sales;
- ✓ logistica;
- ✓ produzione;
- ✓ manutenzione;
- ✓ sistemi informativi;
- ✓ risorse umane;
- ✓ commerciale;
- ✓ marketing.

A queste aree si aggiungono anche aziende che appartengono al terziario avanzato quali *Pubblica Amministrazione, Banche, Assicurazioni, Hotel, Grande Distribuzione, Sanità, Outsourcing, Trasporti e Logistica, Autonoleggi, Catering e Ristorazione, Call Center, Facility Management, Agenzie per il Lavoro, ecc.*

Il Corso è progettato con la supervisione scientifica del Dipartimento di Informatica dell'Università degli Studi di Torino. Responsabile scientifico e coordinatore del corso è il prof. Antonio Di Leva.

La formazione, l'aggiornamento e l'approfondimento delle competenze professionali vengono certificate dal rilascio dei crediti formativi universitari che attestano la piena conoscenza e padronanza delle tecniche e delle metodologie acquisite durante il corso.

Ai partecipanti verrà rilasciato un attestato di frequenza e, previa verifica dell'apprendimento dei contenuti del corso, ***possono essere riconosciuti fino a 6 crediti formativi universitari.***

Data la valenza innovativa del percorso formativo, questo rientra a pieno titolo nei progetti di sostegno per l'innovazione organizzativa promossi dalla Fondazione Giacomo Rumor Centro Produttività Veneto, ente di formazione del Sistema Camerale del Veneto.

Come si svolgono le lezioni

Il corso consiste in lezioni frontali ed esercitazioni pratiche di “laboratorio” in aula durante le quali i partecipanti sono coinvolti in gruppi o individualmente. I corsi si terranno in aula con classi composte da un numero limitato di partecipanti.

Durante il corso verranno trattati sia aspetti metodologici che operativi di analisi e ristrutturazione dei processi. Verranno affrontati aspetti teorici di modellazione dei flussi e delle funzionalità aziendali, oltre che la gestione delle fasi principali di raccolta, analisi e implementazione dei processi ottimizzati.

Dopo ogni sessione formativa, che ha l’obiettivo di spiegare un passo della metodologia BP-M* sviluppata dall’Università degli Studi di Torino – Dipartimento di Informatica per gestire progetti di miglioramento orientati ai processi aziendali, le lezioni saranno sospese per dare al partecipante la possibilità di applicare le tecniche apprese in un reale progetto di implementazione presso la sua azienda.

Sono quindi previsti dei check formali alla fine delle fasi del metodo BP-M* con lo scopo principale di assistere i partecipanti nell’esecuzione dei progetti e di verificare la corretta applicazione degli strumenti previsti dalla fase.

A tale scopo saranno anche fornite durante il corso di formazione delle liste di “deliverables” per verificare il completamento di ogni fase prima di passare alla successiva.

Il progetto aziendale completato con successo unitamente ad un test finale di apprendimento serviranno per la successiva certificazione del candidato con l’erogazione di massimo 6 crediti formativi universitari.

Il Corso di Certificazione in Business Process Management si compone di **15 giornate** di lezioni in aula distribuite in **3 moduli di 5 giorni** ciascuno ed *intervallate da almeno tre settimane di sospensione* per la gestione del progetto in azienda.

Durante tutta la durata del corso e fino a conclusione del progetto (stimata in 3-4 mesi) **i partecipanti saranno seguiti e supportati dai docenti in modo da facilitare l’implementazione del loro progetto in azienda.**

Il materiale didattico fornito comprende il manuale delle lezioni e le specifiche della metodologia utilizzata, gli esempi di sviluppo e i casi studio, la bibliografia ed articoli online per i contenuti del corso.

Nella sessione di laboratorio agli utenti verrà fornita una licenza temporanea della suite applicativa iGrafx, tool dotato non solo di un potente simulatore di processi ad eventi discreti ma anche in grado di supportare operativamente tutte le tecniche di mappatura e analisi di processo esplicitate nel corso.

Programma del Corso di Certificazione in Business Process Management

I° MODULO – settimana n°1

Obiettivo:

Comprendere i concetti fondamentali del BPM
Discutere le principali tecniche di analisi e implementazione dei processi
Richiamare gli elementi di statistica utili per l'analisi dei processi aziendali
Analizzare la struttura organizzativa e le risorse dell'azienda
Analizzare le funzionalità aziendali e determinare le attività
Il linguaggio BPMN 2.0 e le principali tecniche di mappatura dei processi

- ✓ Introduzione ai concetti fondamentali del Business Process Management
 - L'azienda come sistema
 - La visione gerarchico - funzionale
 - La visione per processi
 - la classificazione dei processi
 - L'analisi dei sistemi
 - Simulazione ad eventi discreti
 - Il BPM come filosofia di gestione dell'azienda
 - Obiettivi e tecnologie del BPM
 - Il ciclo di vita del BPM

- ✓ Modelli per il BPM
 - L'analisi, la modellazione e il progetto dei processi
 - La gestione dei processi: architetture d'azienda
 - Categorie di processo inter/intra aziendali:
 - orchestrazione
 - coreografia
 - collaborazione Strategie di implementazione dei processi

- ✓ *Laboratorio didattico:* esercitazioni pratiche per la costruzione di modelli di processo

-
- ✓ **Analisi Organizzativa e Funzionale dell'azienda**
 - Metodologie, modelli, linguaggi e strumenti di progetto
 - Modello dell'organizzazione
 - descrivere la struttura aziendale e il coordinamento del lavoro
 - risorse e meccanismi di allocazione
 - Modello funzionale dell'azienda
 - lo standard IDEF0
 - la specifica delle attività
 - Specificare le funzionalità delle unità operative interessate
 - Analizzare le comunicazioni, i moduli e gli archivi aziendali
 - Modello di esecuzione
 - descrivere dinamicamente il comportamento dell'azienda
 - Modello dei processi

 - ✓ *Laboratorio Didattico: costruire modelli funzionali e di esecuzione*

 - ✓ **Modellazione dei processi con BPMN 2.0**
 - Lo standard BPMN 2.0 (Business Process Modeling Notation)
 - identificare i Partecipanti
 - identificare gli Eventi
 - identificare le Attività
 - specificare la Logica di Controllo
 - Modelli di implementazione per operazioni, attività e processi
 - Architetture SOA (Service Oriented Architecture)

 - ✓ *Laboratorio Didattico: costruire processi utilizzando il BPMN 2.0*

 - ✓ **Fondamenti di Statistica**
 - Concetti base della teoria della probabilità
 - Principali tecniche di statistica inferenziale
 - I test delle Ipotesi
 -

 - ✓ *Laboratorio Didattico: esercizi di statistica applicata ai processi*
-

II° MODULO – settimana n°2

Obiettivo:

Determinare la strategia dell'azienda e i suoi obiettivi
Costruire un insieme di indicatori di prestazione (KPI)
Analizzare la situazione attuale dell'azienda specificandola in termini di un'architettura di processi
Discutere le tecniche di analisi delle attività e di ricostruzione dei processi
Comprendere le possibilità offerte dalla simulazione a eventi discreti per la validazione dei processi e la loro ottimizzazione
Sviluppare le competenze per costruire i modelli di simulazione ed analizzarne i risultati

- ✓ **Definizione del Contesto**
 - Specificare la missione, i valori e la visione dell'azienda
 - Determinare la posizione dell'azienda rispetto alle prospettive del cliente, del processo, economico/finanziaria e dell'apprendimento/crescita (il metodo delle Balance ScoreCard)
 - Analisi delle strategie aziendali e fattori critici di successo
 - analisi SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats)
 - determinazione dei Critical Success Factor
 - diagrammi causa/effetto
 - diagrammi di Pareto
 - Identificazione dell'ambito di intervento
 - diagrammi SIPOC (Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers)
 - Costruire gli indicatori di prestazione per valutare i processi

- ✓ *Laboratorio didattico: costruire i KPI in processi di varia natura*

- ✓ **Analisi Organizzativa e Ingegnerizzazione dei Processi**
 - Analisi strutturale
 - unità organizzative e posti di lavoro
 - organigramma aziendale

- Analisi delle risorse
 - definizione dei compiti e allocazione delle risorse
 - la mappa delle risorse
- Analisi funzionale
 - la rete di contesto
 - decomposizione funzionale e delle attività
 - la mappa delle attività
- Ricostruzione dei processi
 - relazioni di causalità
 - il modello degli eventi
 - matrice eventi/attività/risorse
- Diagrammi “As-is” di processo
- Validazione di processo
- Simulazione dei processi modellati
- Analisi dei risultati della simulazione
- L’analisi delle prestazioni dei processi
 - misure di produttività (tempi e costi)
 - misure dei livelli di servizio e della qualità
 - i KPI (Key Performance Indicators)

✓ *Laboratorio Didattico: costruire modelli di processo simulabili*

III° MODULO – settimana n°3

Obiettivo:

A partire dalla situazione attuale dell'azienda e dagli obiettivi strategici a medio/lungo termine ristrutturare i processi
Descrivere l'Enterprise Architecture per un approccio globale

- ✓ Diagnostica e Ristrutturazione
 - Discussione delle euristiche di ristrutturazione e ottimizzazione dei processi
 - Analisi dello scostamento tra obiettivi strategici e situazione attuale
 - la matrice dei gap
 - Analisi delle inefficienze, analisi delle cause
 - matrice inefficienze e delle cause
 - Diagnostica e risoluzione delle inefficienze
 - Pratiche euristiche di ottimizzazione dei processi
 - Riprogettazione dell'organizzazione
 - ristrutturazione dei processi
 - Diagrammi “To-be” di processo
 - Sperimentazione e ottimizzazione dei processi ristrutturati
 - simulazioni e analisi “What-if”
 - tecniche di DOE (Design of Experiments)
 -
- ✓ *Laboratorio Didattico:* creazione di scenari what-if per l'individuazione dello scenario ottimale
- ✓ Implementare la soluzione prescelta
 - Analisi costi/benefici
 - Concetti di Change Management per la gestione dei cambiamenti organizzativi
- ✓ *Laboratorio Didattico:* caso di studio relativo ad un progetto di riorganizzazione aziendale