

# *Corso di Eccellenza in Business Process Management*

*edizione 2010*



*Con il patrocinio e  
la supervisione scientifica  
del Dipartimento di Informatica  
dell'Università degli Studi di Torino*



**unito.it**  
DIPARTIMENTO DI INFORMATICA

C.so Svizzera 185, 10149 Torino, Italia

*Responsabile scientifico e coordinatore del corso: prof. Antonio Di Leva  
Riconoscimento: fino a 6 crediti formativi universitari*

## *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.



*Il percorso formativo dedicato al “Corso di Eccellenza in Business Process Management” si svolge 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.*

*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.*

*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.*

## ***Obiettivi del Corso in Business Process Management***

Il corso ha l'obiettivo di fornire le competenze di base 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.

Il corso è rivolto a 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.

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.

Alla fine del Corso i partecipanti saranno in grado di:

- comprendere e comunicare usando la terminologia di base propria del Business Process Management;
- gestire le fasi principali di raccolta e analisi dei requisiti di mappatura, simulazione e reingegnerizzazione per i processi presenti in azienda.

## ***Come si svolgono le lezioni***

Il **Corso di Eccellenza in B.P.M.** consiste in lezioni frontali integrate da esercitazioni guidate. Verrà privilegiata una metodologia didattica del tipo "insegnamento attraverso gli esempi", basando le discussioni su casi di studio concreti. A conclusione del corso verrà poi svolto un esempio completo di sviluppo guidato.

Il corso è appositamente strutturato per consentire all'azienda di formare il build-up team che avrà il compito di guidare il progetto all'interno dell'azienda. Per questo il corso può essere svolto anche on-site presso l'azienda. Il corso prevede una durata complessiva di 40 ore fra lezioni ed esercitazioni, erogabili preferibilmente in due periodi di 2+3 giorni.

Il materiale didattico fornito comprende il manuale delle lezioni e le specifiche della metodologia utilizzata, gli esempi di sviluppo e i casi studio. Nella sessione tecnica 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 metodologie esplicitate nel corso.

## *Programma del Corso di Eccellenza in Business Process Management*

- ✓ 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
  - Categorie di processo inter/intra aziendali:
    - orchestrazione
    - coreografia
    - collaborazione
  
- ✓ Fondamenti di Progettazione
  - 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
  - Modello di esecuzione
    - descrivere dinamicamente il comportamento dell'azienda
  - Modello dei processi
  - Lo standard BPMN (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)
  
- ✓ La metodologia BP-M\*
  - Le fasi della metodologia
  - Fase 1: Definizione del Contesto
  - Fase 2: Analisi Organizzativa e Ingegnerizzazione dei Processi
  - Fase 3: Diagnostica e Ristrutturazione
  
- ✓ Fase 1: Definizione del Contesto
  - 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)
  
- ✓ Fase 2: 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)
  - Analisi dello scostamento tra obiettivi strategici e situazione attuale
    - la matrice dei gap
- ✓ Fase 3: Diagnostica e Ristrutturazione
- 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 “Wath-if”
    - tecniche di DOE (Design of Experiments)
- ✓ Esercitazioni e discussione di casi di studio