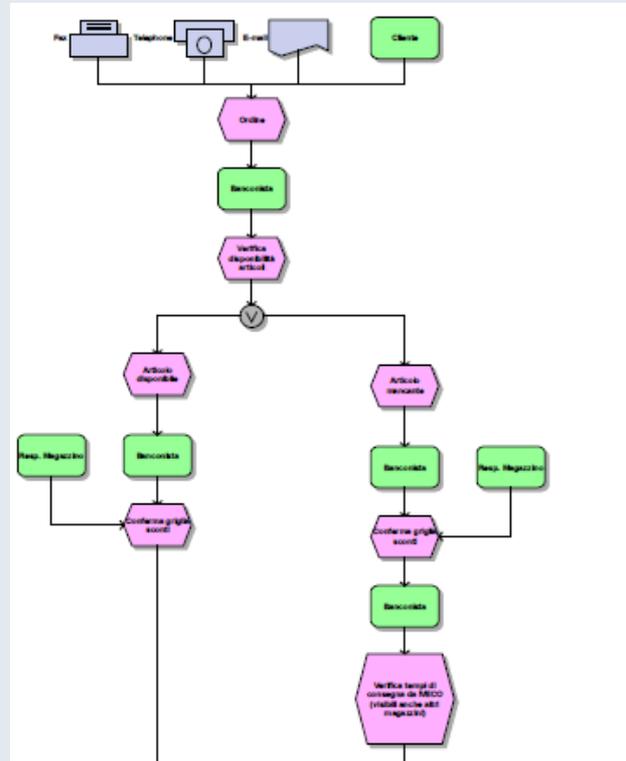


Analisi per processi

- ESEMPI DI MODELLAZIONE AZIENDALE -



Prof. Riccardo Melloni
riccardo.melloni@unimore.it

Università di Modena and Reggio Emilia
Dipartimento di Ingegneria "Enzo Ferrari"
via Vignolese 905, 41100, Modena - Italia

Gruppo di Ricerca: "Impianti Industriali"

059-2056113

Ing. Giovanni Davoli
Ing. Andrea Govoni
Ing. Sergio A. Gallo.

CASO DI STUDIO - 2

Modellazione per processi

AMBITO DELL'INTERVENTO:

- Gestione della commessa del Centro InterMech MO.RE. (ciclo d'ordine) .

SCOPO DELL'INTERVENTO:

- Evidenziare le responsabilità delle diverse fasi del processo;
- Evidenziare le modalità di scambio dati/informazioni;

TECNICHE E STRUMENTI UTILIZZATI:

- Diagrammi delle attività di ruolo (Role Activity Diagrams – RADs);
- Software VISIO.

Centro InterMech MO.RE.

Gestione della commessa

Il Centro InterMech - MO.RE., cuore dei Tecnopoli nelle provincie di Modena e Reggio Emilia, favorisce lo scambio di informazioni ed iniziative scientifiche e formative atte a promuovere collaborazioni interdisciplinari nell'ambito culturale della Meccanica Avanzata e della Motoristica, sia a livello regionale sia a livello nazionale ed internazionale, con particolare riguardo all'Unione Europea.

Il Centro InterMech - MO.RE. si propone come interlocutore delle Imprese industriali del territorio che necessitano di consulenza, servizi e collaborazioni per lo sviluppo di nuovi prodotti e processi e per il miglioramento di prodotti e processi esistenti, attraverso attività di consulenza e di ricerca su contratto e convenzione.

Il Centro InterMech - MO.RE. inoltre coordina le strutture per la ricerca, cura programmi di ricerca, anche in collaborazione con altri Atenei, Enti pubblici o privati e partecipa all'organizzazione di corsi, seminari e convegni, collabora con il Sistema Bibliotecario di Ateneo per la redazione e divulgazione della Normativa Tecnica; può promuovere la pubblicazione di lavori scientifici, offre collaborazione scientifica e consulenza tecnica a tutte le imprese che necessitano delle sue competenze.

Direzione: Prof. Ing. Angelo O. Andrisano (DIMeC).

PROCEDURE vs PROCESSI

Procedures

- Procedures are driven by completion of the task
- Procedures are implemented
- Procedures steps are completed by different people in different departments with different objectives
- Procedures are discontinuous
- Procedures focus on satisfying the rules
- Procedures define the sequence of steps to execute a task
- Procedures are driven by humans
- Procedures may be used to process information

Processes

- Processes are driven by achievement of a desired outcome
- Processes are operated
- Process stages are completed by different people with the same objectives - departments do not matter
- Processes flow to conclusion
- Processes focus on satisfying the customer
- Processes transform inputs into outputs through use of resources
- Processes are driven by physical forces some of which may be activated by humans
- Information is processed by use of a procedure

LA PROCEDURA: viene sviluppata per soddisfare delle regole imposte dall'esterno o autoimposte, si tratta di un documento «dichiarativo» di tipo statico.

IL PROCESSO: si sviluppa tramite le azioni ed i comportamenti delle persone sulla base di un risultato desiderato, si tratta di una «entità dinamica».

PROCEDURE E PROCESSI NELLA «GESTIONE DELLA COMMESSA»

Elenco acronimi e sigle

- DIR = Direttore del Centro
- GRITT = Gruppo di Ricerca Industriale e Trasn. Tec.
- RGRITT = Resp. del Gruppo di Ricerca Ind. e Trasn. Tec.
- MKT = Marketing
- AMM = Amministrazione
- SQT = Servizio Qualità
- WEB = Sito Web
- COMM = Committente Esterno

PROCEDURA «GESTIONE DELLA COMMESSA»

Descrizione della Procedura

Gestione dei progetti

- Il RGRITT, di conserva con il responsabile del progetto e con il supporto della AMM, rappresenta periodicamente gli stati d'avanzamento dei lavori, e i risultati intermedi e finali ottenuti, attraverso l'emissione di documenti sintetici che dimostrano la conformità e l'adeguatezza dei servizi forniti rispetto alle specifiche contrattuali.
- Il RGRITT responsabile del progetto, con il supporto della AMM, comunica tempestivamente al committente i ritardi e le difficoltà incontrate, e discute con il committente stesso le eventuali revisioni del programma di lavoro che permettono di superare il problema valutandone l'impatto rispetto agli obiettivi e agli impegni.

Soddisfazione dei committenti

- Lo SQT definisce un apposito questionario per raccogliere la valutazione di soddisfazione di ciascuno dei committenti in merito ai servizi che gli sono stati erogati dal Centro, si veda l'allegato.
- Lo SQT, con il supporto dei RGRITT, definisce una metodologia di analisi dei questionari compilati dai committenti sui rispettivi gradi di soddisfazione e applica periodicamente tale metodologia, ancora con il supporto dei RGRITT, allo scopo di focalizzare i difetti dell'organizzazione e individuare possibili linee di miglioramento.
- Lo SQT definisce un'apposita modulistica per raccogliere eventuali reclami da parte dei committenti, stabilendo i modi e i tempi di risposta del Centro a tali reclami.
- Lo SQT, con il supporto dei RGRITT, analizza periodicamente la natura e la numerosità dei reclami allo scopo di focalizzare i difetti dell'organizzazione e individuare possibili linee di miglioramento.

Riservatezza dei dati

- Lo SQT, con il supporto dei RGRITT, analizza periodicamente le modalità di raccolta, gestione ed archiviazione dati inerenti i diversi contratti sviluppati nei laboratori al fine di garantire la massima riservatezza sulle attività svolte per ogni committente e la non diffusione delle informazioni riservate raccolte.

PROCESSO «GESTIONE DELLA COMMESSA»

Descrizione del Processo

«Dalla “Richiesta del Committente” al “Contratto Firmato”»

Nel caso in cui la richiesta di offerta giunga da COMM a MKT:

- **MKT:** il primo processo di competenza del Marketing riguarda l'identificazione dell'area tematica dell'attività, in base alla quale viene stabilita la fattibilità o meno della stessa. Una volta individuata l'area tematica il COMM viene messo in contatto con il RGRITT di riferimento. Nel caso in cui fosse ravvisata l'impossibilità per la Struttura di eseguire l'attività richiesta dal committente, il personale del Marketing, opportunamente formato a riguardo, indirizza l'utente verso altre Strutture, e in via prioritaria verso quelle appartenenti alla Rete, che siano in grado di realizzarla.

Nel caso in cui la richiesta di offerta giunga da COMM a RGRITT:

- **RGRITT:** il Responsabile del Gruppo di Ricerca e Trasferimento Tecnologico si occupa di stabilire se il proprio Gruppo di Ricerca e Trasferimento Tecnologico sia in possesso delle risorse necessarie per la realizzazione dell'attività proposta e in caso positivo definisce la tipologia della forma di servizio. Egli può inoltre decidere di assumere la funzione di Responsabile di progetto o delegarla a un componente del proprio GRITT.

Formulazione e accettazione di un'offerta

- **RP:** il Responsabile di Progetto formula un piano di lavoro dell'attività ed effettua la valutazione dei costi e della tempistica della stessa, in base ai quali egli è in grado di formulare un'offerta da presentare al committente dopo essere stata validata dal RGRITT. Nel caso in cui la figura del Responsabile di Progetto coincida con quella del Responsabile del Gruppo di Ricerca e Trasferimento Tecnologico, ovviamente la fase di validazione successiva non sarà necessaria.
- **RGRITT:** il Responsabile del Gruppo di Ricerca e Trasferimento Tecnologico valuta l'offerta formulata dal Responsabile di Progetto e, nel caso in cui la ritenga insoddisfacente, propone alcune modifiche al RP. Dopo aver validato l'offerta proposta, il RGRITT la invia al committente e dà comunicazione al MKT che registra l'offerta.
- **COMM:** il committente, ricevuta l'offerta da parte della Struttura, l'analizza e decide alternativamente di: accettarla, richiedere delle varianti o rigettarla in modo definitivo a seconda della corrispondenza di essa con le proprie richieste. Egli comunica al RGRITT il proprio parere in merito all'offerta ricevuta e le relative motivazioni della scelta effettuata.

PROCESSO «GESTIONE DELLA COMMESSA»

Descrizione del Processo

«Dalla “Richiesta del Committente” al “Contratto Firmato”»

Nel caso in cui COMM decida di accettare l'offerta:

- **RGRITT**: si occupa della predisposizione del contratto e da comunicazione a MKT dell'avvenuta accettazione dell'offerta. Trasmette il contratto predisposto all'AMM.
- **AMM**: Prepara ed emette il contratto che ha ricevuto dall'RGRITT e invia sottopone la copia definitiva al CCID per approvazione.
- **CCID**: il Consiglio del Centro Interdipartimentale si occupa dell'analisi del contratto e sulla base della quale approva lo stesso o ne richiede delle modifiche. Il contratto approvato viene trasmesso all'AMM.
- **AMM**: predispone il contratto per la firma congiunta da parte di DIR e RGRITT. Invia il contratto e la Scheda Reclami al COMM.
- **COMM**: il committente riceve il contratto inviatogli dall'amministrazione della Struttura e dopo averlo letto e aver verificato la conformità dello stesso con le condizioni precedentemente stabilite dalle parti, firma il documento e lo invia firmato all'AMM.
- **AMM**: l'amministrazione riceve il contratto firmato dal committente e lo archivia. Invia copia del contratto firmato ad MKT che ne tiene traccia e a RGRITT per conoscenza in modo da attivare RP..

PROCESSO «GESTIONE DELLA COMMESSA»

Descrizione del Processo

«Dalla “Richiesta del Committente” alla “Fatturazione”»

- **RP:** inserisce il progetto nel cruscotto di monitoraggio. Coordina ed esegue le attività.

Nel caso in cui siano previste relazioni di avanzamento:

- **RP:** si occupa della redazione delle opportune relazioni di avanzamento e la sottopone a RGRITT.

Nel caso in cui non siano previste relazioni di avanzamento:

- **RP:** concluse le attività procede alla stesure della relazione finale e la sottopone a RGRITT.
- **RGRITT:** in base alla relazione di avanzamento o finale valuta la possibilità di richiedere una revisione del contratto.

Nel caso che non sia ravvisata la necessità di revisione del contratto:

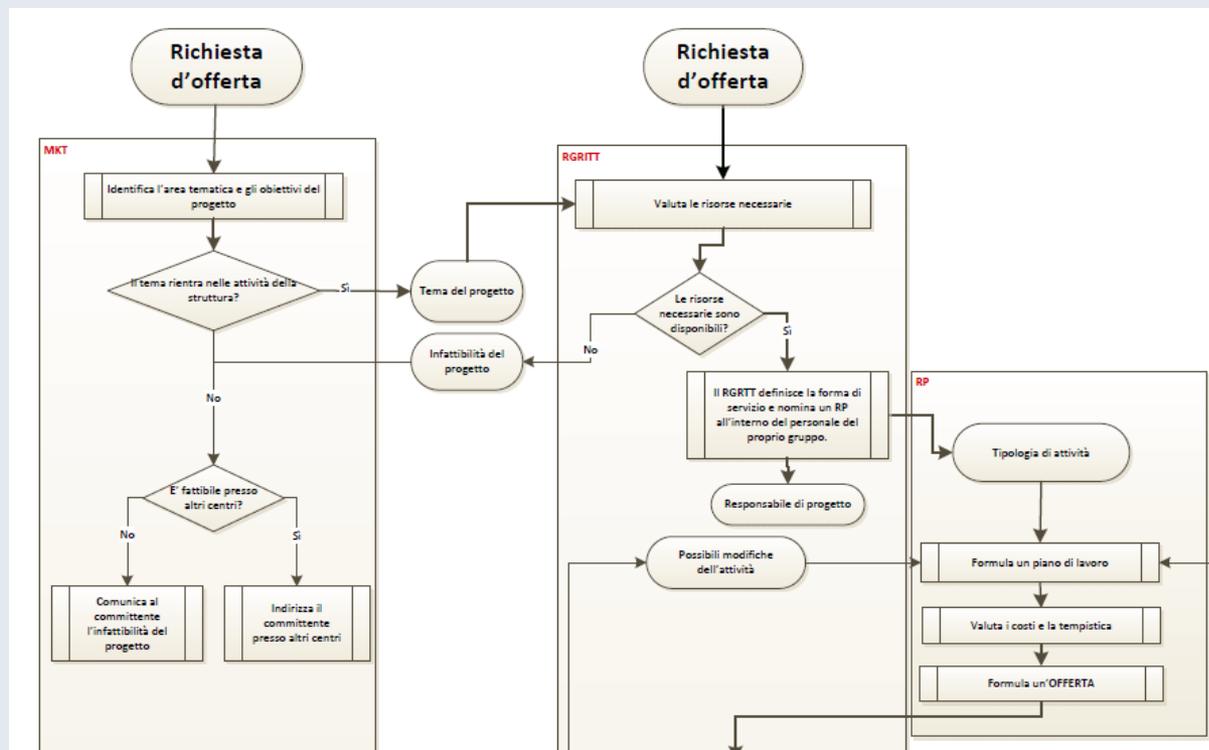
- **RGRITT:** valida la relazione di avanzamento o finale e ne dà comunicazione ad RP in modo che la stessa sia inviata al COMM.
- **RP:** invia la relazione validata al COMM.
- **COMM:** prende atto della relazione e valuta se la stessa è soddisfacente. Nel caso in cui non lo fosse valuta l'opportunità di modificare o chiudere anticipatamente il contratto.

Nel caso in cui la relazione sia ritenuta soddisfacente:

- **COMM:** approva la relazione e ne dà comunicazione ad RP.
- **RP:** invia all'AMM la relazione approvata.
- **AMM:** ricevuta la relazione approvata valuta se è prevista una fatturazione (sia essa parziale o di fine lavoro). In caso affermativo procede con l'invio della fattura al COMM, Nel caso in cui si tratti di fattura di fine lavoro unitamente alla stessa invia anche il “Questionario Soddisfazione” del cliente.
- **COMM:** invia il “Questionario Soddisfazione” del cliente compilato all'AMM che lo archivia.

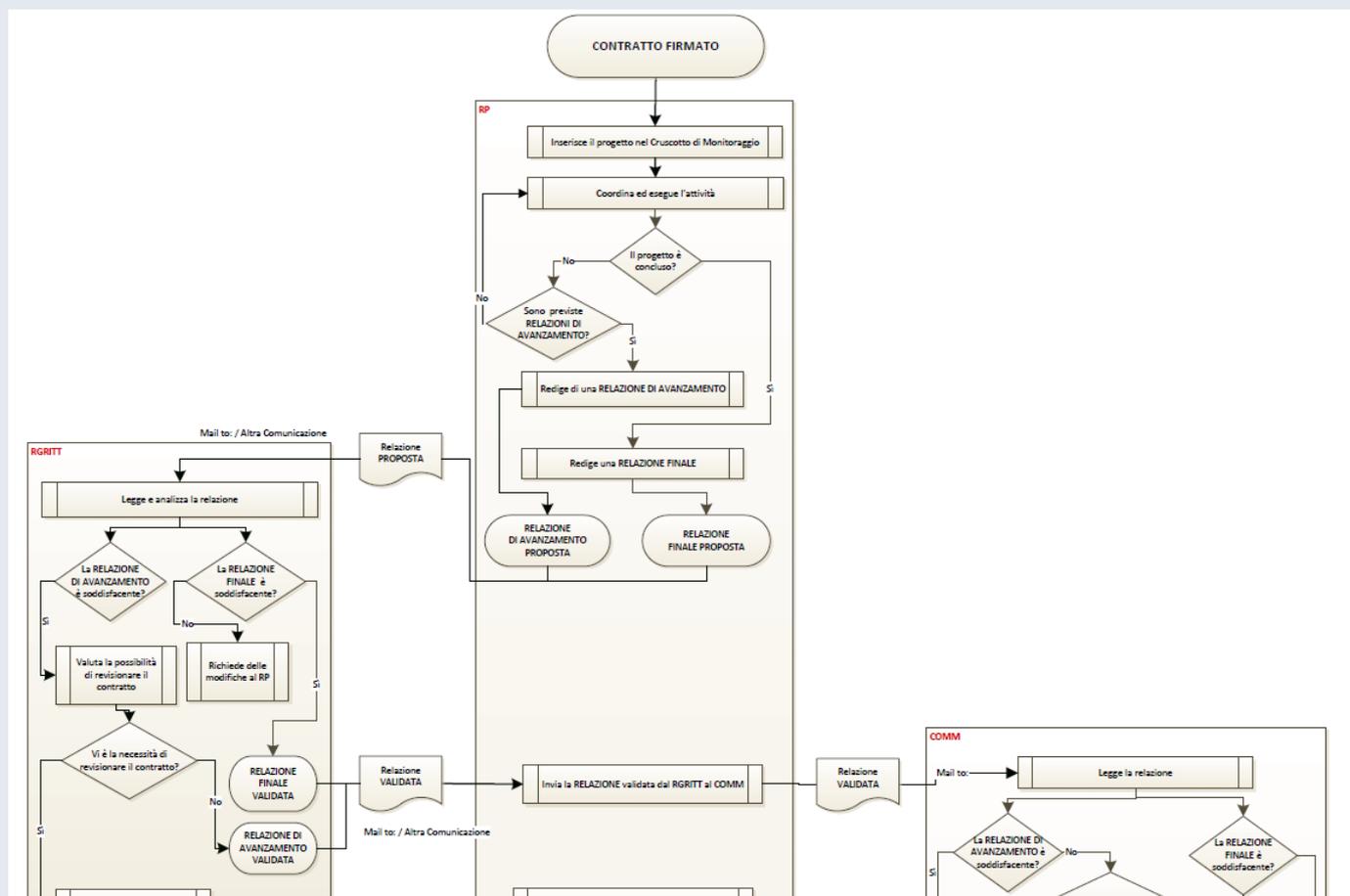
PROCESSO «GESTIONE DELLA COMMESSA»

«Dalla “Richiesta del Committente” al “Contratto Firmato”»



PROCESSO «GESTIONE DELLA COMMESSA»

«Dalla “Richiesta del Committente” alla “Fatturazione”»



PROCESSO «GESTIONE DELLA COMMESSA»

Descrizione del Processo tramite i diagrammi RADs

- «Dalla “Richiesta del Committente” al “Contratto Firmato”»
- «Dalla “Richiesta del Committente” alla “Fatturazione”»