

Il ruolo dell'ICT nella gestione proattiva dei processi aziendali. Indicazioni operative da UMIQ a ISO9001:2015

Pier Alberto Guidotti



FARETE 5-6 settembre 2016

Pier Alberto Guidotti

- ❖ Membro del board e docente UMIQ.
- ❖ Oltre 25 anni di esperienza nella realizzazione e integrazione di sistemi informativi aziendali
- ❖ Fondatore e direttore tecnico di Analysis s.r.l.
- ❖ Ideatore di **QualiWare**, software per la gestione di Qualità, Sicurezza e Ambiente e gestione Documentale, e di **QWay**, piattaforma per lo sviluppo smart di applicazioni business

Riferimenti

Tel. 051705598

Cell. 3480430406

Mail pguidotti@qualiware.it



Perché UMIQ è un buon modello per l'ICT



FARETE 5-6 settembre 2016

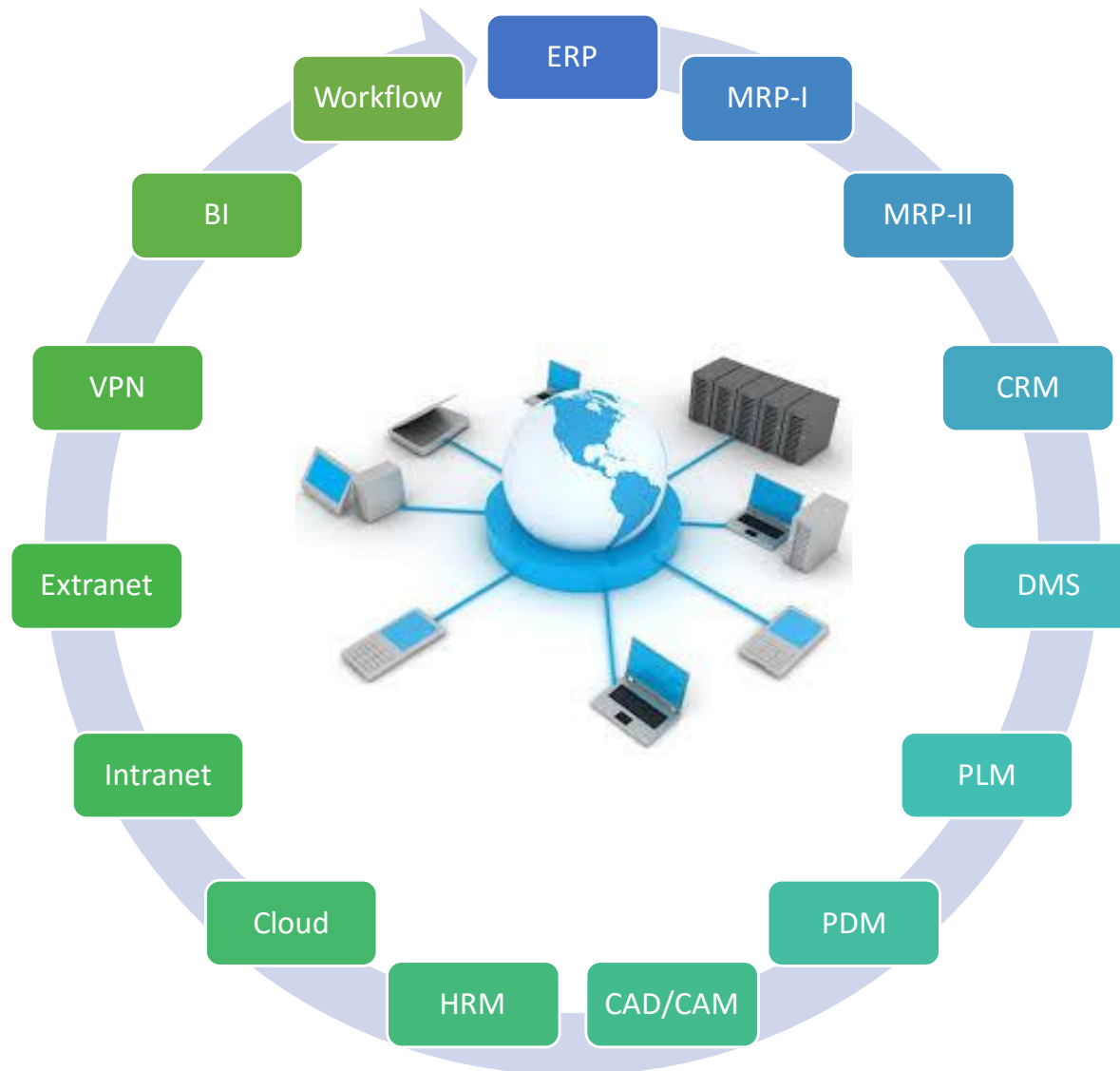
Perché UMIQ è un buon modello per l'ICT

La «Gestione dell'Informazione» (ICT) costituisce una delle 7 aree che vengono considerate dal modello UMIQ per valutare la propensione dell'azienda all'innovazione.

A differenza di altri modelli organizzativi, i sistemi informativi non sono considerati solo come strumenti finalizzati alla conformità ai requisiti, ma costituiscono essi stessi l'oggetto della valutazione, secondo uno schema che prende in considerazione tutti gli elementi che si presuppone siano presenti in un'azienda che vuole innovare.

UMIQ risulta utile alle micro e piccole imprese, perché propone loro concetti che sono tipici delle imprese più grandi.

Questo vale anche, e soprattutto, per l'area ICT.



FARETE 5-6 settembre 2016

Dati in serie A e B

Le aziende tendono, quasi sempre inconsapevolmente, a suddividere i dati in due gruppi, che chiameremo «di serie A» e di «serie B»



Dati in serie A



Quelli che per elezione vengono gestiti con applicativi strutturati, come ad es. ERP o CRM.

In altre parole sono dati che nessuno penserebbe mai di gestire fuori da un database perché «è naturale che siano gestiti in quel modo» e anche perchè «sul mercato vi è ampia offerta di soluzioni».

Dati in serie B

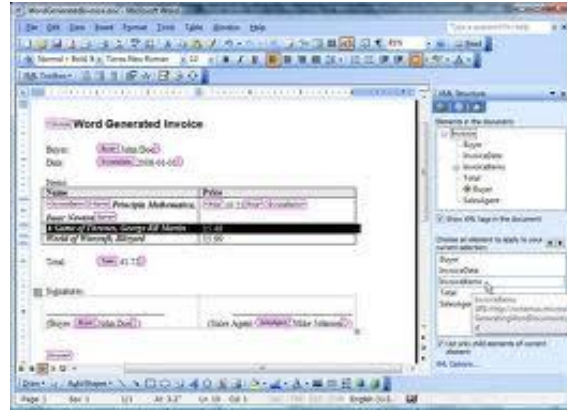


I dati che normalmente NON sono gestiti con applicativi strutturati, quindi tipicamente quelli che stanno fuori dall'ERP:

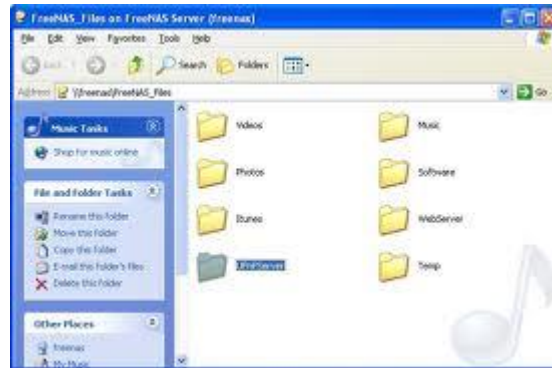
- Dati della Qualità (non conformità, reclami, resi, audit, valutazione fornitori, ecc.)
- Dati del personale con riferimento alla Sicurezza sui Luoghi di lavoro (formazione, consegne DPI, cartelle sanitarie, ecc.)
- Documenti di vario genere

Si gestiscono con Word, Excel, cartelle sul server, carta...

Dati in serie B



	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN
2015						
SAT						
SUN						1
MON					2	
TUE	3	4	5			
WED	6	7	8	9	10	11
THUR	12	13	14	15	16	17
FRI	18	19	20	21	22	23
SAT	24	25	26	27	28	29
SUN	30	31				
MON	1	2	3	4	5	6
TUE	7	8	9	10	11	12
WED	13	14	15	16	17	18
THUR	19	20	21	22	23	24



Il Sistema Informativo conforme «UMIQ»

E' quello che non ha dati in serie B, ma gestisce tutte le informazioni strutturandole opportunamente **e facendole diventare un valore per l'azienda.**

Si occupa quindi anche del Sistema Qualità, del sistema di gestione HSE, 231, ecc.

Attraverso l'uso di opportuni applicativi e tecnologie, che integrano l'ERP, è possibile **guidare i processi e strutturare** i dati delle suddette aree, che l'ERP stesso tipicamente non gestisce

Il Sistema Informativo conforme «UMIQ»

Ne conseguono:

- Minore possibilità di errore (dati di qualità più elevata)
- Maggiore efficienza (minori tempi di gestione)
- Aggregazioni (e quindi misure) ottenibili con pochi passaggi

Il sistema può recapitare le misure in modo **proattivo**, rendendo i tempi di decisione molto più rapidi e consentendo la focalizzazione sugli aspetti più importanti.

Check-list breve

2.3.8 Gli strumenti per l'assicurazione e la gestione della Qualità sono integrati tra di loro e col sistema informativo aziendale

Con il termine "Qualità" non si intende il solo "Controllo Qualità" ma tutte quelle attività volte a garantire (=assicurare) che il prodotto o il servizio fornito sia conforme alle aspettative del cliente.

Queste attività coinvolgono praticamente tutti i processi aziendali, e richiedono (ad es. in base alla normativa ISO 9001) la gestione di informazioni specifiche che devono essere mantenute e utilizzate per le analisi sui processi e il miglioramento continuo.

Tali informazioni devono essere acquisite e gestite in modo strutturato e integrato con gli altri applicativi aziendali, attraverso strumenti software che definiscano le regole di gestione e agevolino la collaborazione fra gli utenti.

Check-list breve

2.5.3 Sono disponibili in azienda strumenti di Business Intelligence che consentono l'elaborazione dei dati e in particolare il calcolo di KPI (Key Performance Indicator) per tutti i processi aziendali

La Business Intelligence viene definita in letteratura come il processo di trasformazione di dati e informazioni in conoscenza.

Attraverso appositi applicativi è possibile analizzare i dati presenti nei vari database aziendali per ricavarne, tramite opportune elaborazioni, un maggiore grado di conoscenza della performance dei processi aziendali.

Tale performance viene generalmente espressa con una misura definita KPI (Key Performance Indicator).

Questo tipo di elaborazione è tanto più efficace quanto più i vari applicativi che costituiscono il sistema informativo (e i relativi database) sono integrati fra loro e soprattutto "aperti", ed è quindi possibile accedere alle informazioni in essi contenute anche attraverso prodotti software differenti, come quelli di BI.

KPI

Il patrimonio di conoscenza contenuto nei dati e nelle informazioni aziendali si manifesta attraverso l'elaborazione degli stessi, per trarne misure di sintesi, i cosiddetti KPI (Key Performance Indicators).

KPI

I passaggi chiave per l'implementazione di un indicatore sono:

- 1) Trovare una misura che esprima la performance del processo;
- 2) Determinare le informazioni che consentono di effettuare la misura;
- 3) Effettuare la misurazione con periodicità definita ed analizzare l'andamento;
- 4) Automatizzare il tutto.

KPI

Dopo l'elaborazione, i risultati devono essere opportunamente divulgati, altrimenti l'aumento di conoscenza non si trasforma in opportunità di miglioramento.

Se la divulgazione non è focalizzata sugli elementi realmente importanti, questi si perdono in un mare di numeri e grafici, e con essi le opportunità che possono fornire.

KPI: Strutturazione in un database

QualiWare x Definizione x DETTAGLI P x Indicatori d x ANTEPRIM x QualiWare x QualiWare x

HOME COLLABORAZIONE COLLEGAMENTI STRUMENTI *Indicatori di qualità del processo*

Aggiungi Salva Annulla Elimina Stampa Dashboard Esci

Codice	Descrizione	Obb. Min.	Obb. Max	Dashboard
01	Valore Produzione Totale	9.500.0000	0,0000	<input checked="" type="checkbox"/>
02	Ricavi canonici	4.600.0000	0,0000	<input checked="" type="checkbox"/>
03	Ricavi LICENZE	600.0000	0,0000	<input checked="" type="checkbox"/>
04	Ricavi.SERVIZI E SVILUPPO	3.750.0000	0,0000	<input checked="" type="checkbox"/>

Mostra solo indicatori attivi

Configurazione **Valutazioni**

Valutazioni effettuate

Data	Valore	Obb. Min.	Obb. Max	Periodo: Da	A	Note del valutatore
30/06/2014	8.670.0000	9.500.0000	0,0000	01/01/2014	30/06/2014	Il valore della produzione nel secondo semestre 2014 si attesta ancora a livelli inferiori rispetto all'obiettivo. Abbiamo previsto azione volte ad aumentare l'efficienza attraverso la formazione e l'ottimizzazione dei processi produttivi.
31/12/2014	9.014.0000	9.500.0000	0,0000	01/07/2014	31/12/2014	
30/06/2015	9.904.0000	9.500.0000	0,0000	01/01/2015	30/06/2015	
21/07/2016	9.145.0000	9.500.0000	0,0000	01/07/2016	16/07/2016	

Calcolo del valore

Valutatore Cimarosa Michela

KPI: Strutturazione in un database



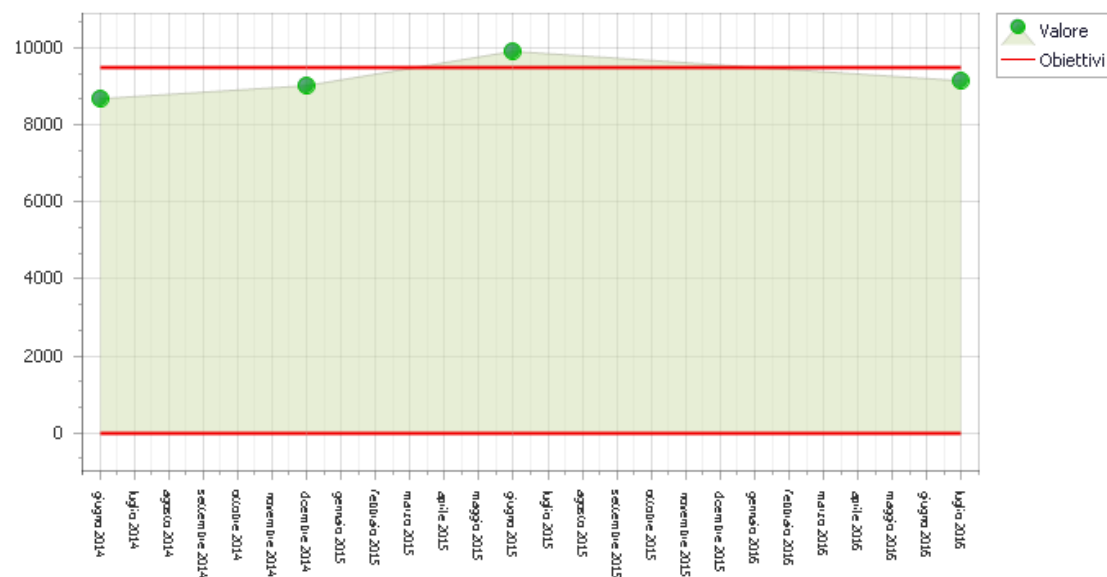
GRAFICI DEGLI INDICATORI DEL PROCESSO

Pianificazione strategica e cdg



Valore Produzione Totale

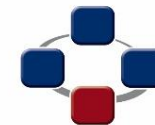
Grafico



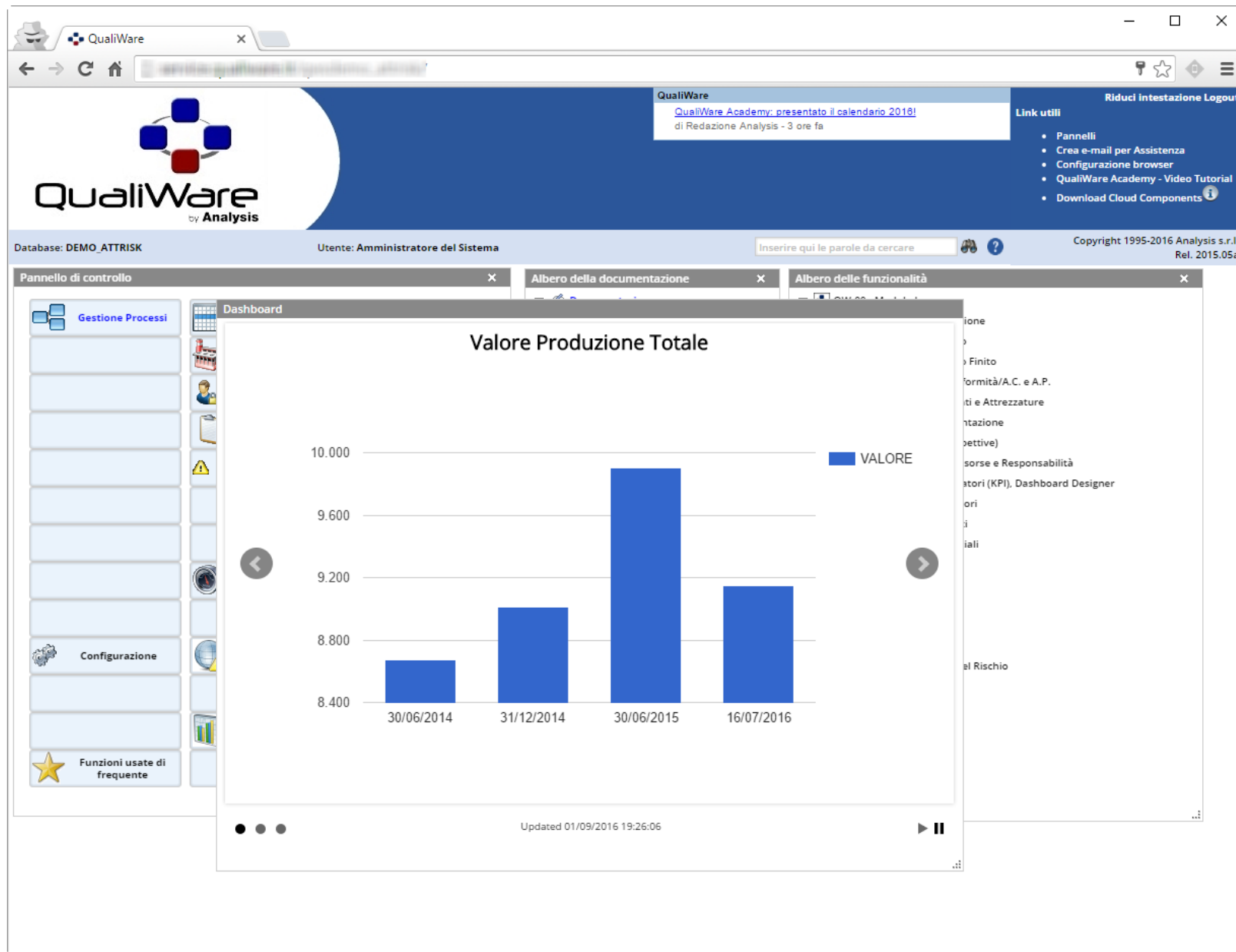
Valori

data	dal	al	valore	note
21/07/2016	01/07/2016	16/07/2016	9145,00	
30/06/2015	01/01/2015	30/06/2015	9904,00	Obiettivo raggiunto, vanno consolidate le azioni decise affinché si mantengano valori della produzione superiori al target.
31/12/2014	01/07/2014	31/12/2014	9014,00	Il valore della produzione nel secondo semestre 2014 si attesta ancora a livelli inferiori rispetto all'obiettivo. Abbiamo previsto azione volte ad aumentare l'efficienza attraverso la formazione e l'ottimizzazione dei processi produttivi.
30/06/2014	01/01/2014	30/06/2014	8670,00	Prima rilevazione. Le considerazioni verranno effettuate alla rilevazione successiva.

Vengono riportati gli ultimi 16 valori calcolati



KPI Dashboard

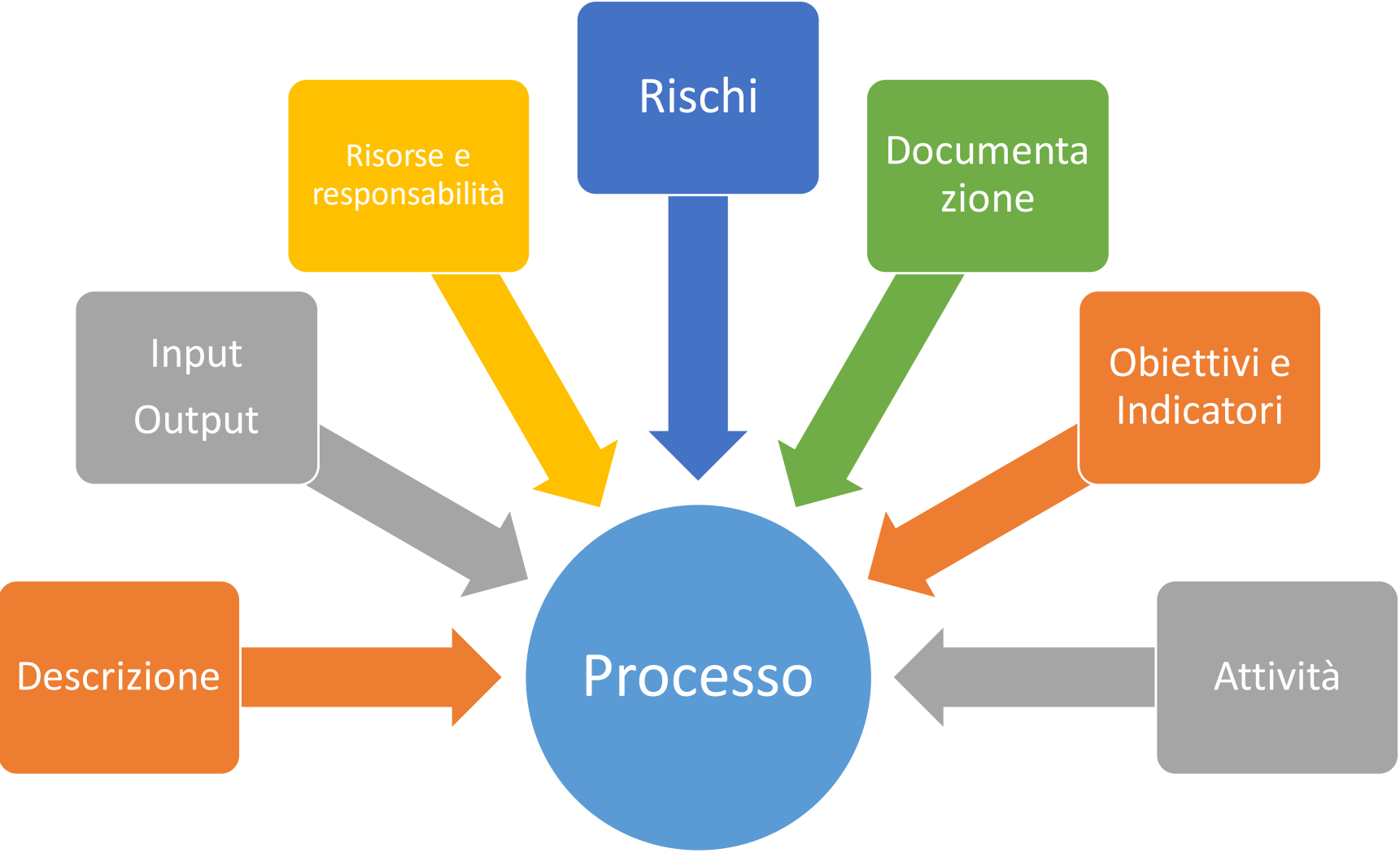


ISO 9001:2015

Informazioni documentate: requisiti (7.5.2 e 7.5.3)

- ✓ Identificazione e descrizione; ✓
- ✓ Formato e supporto (cartaceo, elettronico); ✓
- ✓ Disponibilità e protezione; ✗
- ✓ distribuzione, accesso (permessi), reperimento e utilizzo; ✗
- ✓ archiviazione e preservazione, compreso il mantenimento della leggibilità; ✗
- ✓ tenuta sotto controllo delle modifiche (per esempio controllo delle versioni); ✗
- ✓ conservazione ed eliminazione. ✗

Strutturare le informazioni dei processi



Strutturare le informazioni dei processi

Scheda Anagrafica Processo 2 - Gestione Sistema Qualità - Google Chrome

HOME COLLABORAZIONE COLLEGAMENTI STRUMENTI

Salva Annulla Stampa Esci

Codice: 2 Descrizione: Gestione Sistema Qualità

Tipo: Principale Frequenza audit (mesi): 0

Responsabile: BIANCHI Mario Responsabile 2:

Ente: Assicurazione Qualità - AQ Ente 2:

Approvazione: Data approvazione: 01/01/2003

Inizio validità: 01/01/2010 Fine validità: Rev. 0 del

Revisione processo

Dettagli: **Processi a Monte ed a Valle** Monitoraggio Rischi ed Opportunità Attività Note

Processi a Monte

Codice	Descrizione
1	Direzione
4.2	Processo Assistenza
5	Misurazione, analisi e miglioramento

Processo
Gestione Sistema Qualità

Processi a Valle

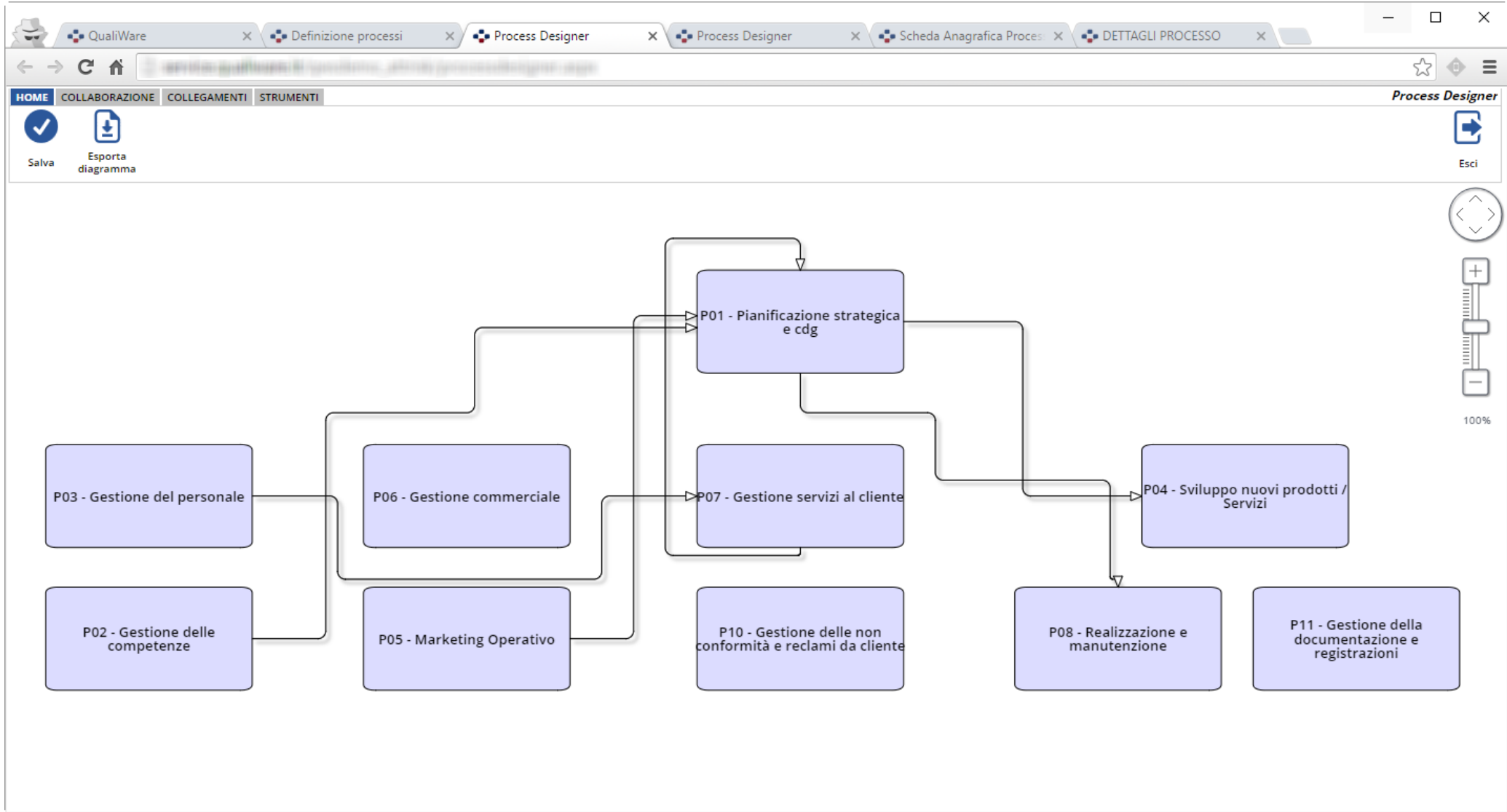
Codice	Descrizione
3	Gestione delle risorse
4.2	Processo Assistenza
5	Misurazione, analisi e miglioramento
GRSTRAT	Definizione strategia

+ Aggiunta Processo x Eliminazione Processo

Documenti collegati Incolla Aggiungi Elimina Opzioni

- Processo aziendale 2 - Gestione Sistema Qualità
 - Attività (14)
 - Indicatori (1)
 - Risorse (57)

Strutturare le informazioni dei processi





4 - Realizzazione Servizio

Tipo: **Principale** Validità dal: **01/01/2012** al
 Ente: **Progettazione** Freq. audit (mesi): **0**
 Responsabile: **MAGENTA Paolo**
 Approvatore: **BIANCHI Mario** Rev. **0** del **19/12/11**

Fonti di input

Gestione delle risorse
Misurazione, analisi e miglioramento
Progettazione
Ricerca e sviluppo

Input

Analisi mercato, raccolta richieste Clienti (website, email, fiere, eventi), questionario clienti

Realizzazione Servizio

La DG ha pianificato e sviluppato tutti i processi necessari per l'erogazione del servizio. Nella pianificazione ha definito: gli obiettivi e i requisiti del servizio, i documenti e le registrazioni necessarie durante l'erogazione del servizio; le verifiche, il monitoraggio, l'ispezione e le prove specifiche per il servizio e i requisiti di accettazione del servizio, le registrazioni necessarie che attestino che il servizio erogato soddisfi i requisiti.

Obiettivo

Realizzazione di un servizio conforme alle esigenze attuali del portafoglio clienti, con attenzione alle esigenze mutevoli del mercato.
 Acquisizione di richieste di offerta e perfezionamento ordini.

Output

Schede prodotto/servizio, brochure,

Destinatari degli output

Soddisfazione del Cliente
Monitoraggio Servizi
Controllo Non Conformità
Processo di vendita

La piattaforma QualiWare

FRAMEWORK
FORM, WORKFLOW,
REPORT &
DASHBOARD
DESIGNER

SICUREZZA

GESTIONE DEI
DOCUMENTI E DELLE
INFORMAZIONI

PROCESSI E RISCHI

ANALISI DEI DATI

AMBIENTE

PROGRAMMAZIONE
DELLE ATTIVITA'

CONTROLLO E
REGISTRAZIONE

QUALITA'

WorkShop

Consulenza e Software, insieme per la certificazione ISO 9001-2015: presentazione di un caso reale

Martedì 6 settembre 2016 ore 14,00
Sala 1 Pad.18

Terzo corso di formazione per esperti UMIQ

18 gennaio 2017 – Presentazione

19 gennaio 2017 – Governance, strategie e cambiamento organizzativo

26 gennaio 2017 – Gestione mercato e vendite

2 febbraio 2017 – Gestione portafoglio prodotti

9 febbraio 2017 – Gestione delle operations

16 febbraio 2017 – Gestione economico finanziaria

23 febbraio 2017 – Gestione risorse umane

2 marzo 2017 – Organizzazione, ICT e cambiamento

Il metodo
UMIQ[®]
Unindustria
Bologna



UNINDUSTRIA BOLOGNA



Corso rivolto a consulenti e auditor per conoscere e saper applicare il Metodo UMIQ[®] nelle aziende

Contatti

Enrica Bonzani

Tel. 0514151911

formazioneaziendale@fav.it

www.fav.it



Grazie per l'attenzione