

## ADA.14.01.21 - MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI ICT

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Effettuare analisi organizzative dei processi, delle procedure e delle soluzioni ICT, anche attraverso benchmarking, individuando e proponendo possibili interventi di miglioramento

## 1 - ANALISI, MAPPATURA E MODELLAZIONE DEI PROCESSI

Grado di complessità 4

### 1.4 SCENARI E CRITICAL POINT ORGANIZZAZIONE COMPLESSA

Individuare i critical point all'interno di un processo descrivendo uno scenario praticato in un contesto organizzativo e di business complesso e distribuito (business web, distribuzione territoriale, catena di produzione con soggetti differenti, ecc.)

Grado di complessità 3

### 1.3 SCENARI E CRITICAL POINT

Identificare i critical point all'interno di un processo descrivendo uno scenario praticato

Grado di complessità 2

### 1.2 MAPPATURA

Documentare i processi e le procedure applicando tecniche di monitoraggio e controllo dei processi e tecniche di mappatura, sviluppando rappresentazioni grafiche per facilitare la comprensione e il processo decisionale

Grado di complessità 1

### 1.1 BUSINESS PROCESS DEFINITION (ANALISI DEI PROCESSI)

Verificare i processi e le soluzioni ICT esistenti identificando possibili innovazioni.

## 2 - TESTING E VALUTAZIONE DEI PROCESSI

Grado di complessità 3

### 2.3 PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE

Progettare i test di valutazione e usabilità dei processi esistenti nuovi o aggiornati pianificando gli interventi di misurazione, analisi e valutazione

Grado di complessità 2

## ADA.14.01.21 - MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI ICT

### 2.2 ANALISI E VALUTAZIONE

Analizzare le prestazioni e fornire risultati documentati dei test comunicandoli alle parti interessate, evidenziando problemi e rischi individuati durante i test.

### 2.2 MISURAZIONE

Misurare l'efficacia dei processi ICT esistenti identificando definendo e quantificando obiettivi e opportunità di miglioramento tramite una analisi comparata con processi e soluzioni applicando Best practice, metodologie e Lean Management

Grado di complessità 1

### 2.1 MONITORAGGIO E PROCESS TESTING

Implementare metriche di controllo identificando i punti di monitoraggio di un processo e definendo Process KPI e metriche per valutare l'efficacia attuale e/o proposta dei processi definendo anche l'ambiente di test e selezionando un campione di utenze per garantire che i test riflettano condizioni operative realistiche

## 3 - PROGETTAZIONE DI OTTIMIZZAZIONE E MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI

Grado di complessità 4

### 3.4 IMPATTO DELL'INNOVAZIONE DIGITALE

Analizzare gli sviluppi rilevanti nel settore ICT (es.: virtualizzazione, open data, cloud, mobile technologies, IoT, I.A., NFC - Near Field Communication, Wearable Technology, Blockchain, ecc.) valutando l'impatto potenziale sui processi

Grado di complessità 3

### 3.3 VALUTAZIONE E PROPOSTA ORGANIZZAZIONE COMPLESSA

Proporre modifiche dei processi per razionalizzare i miglioramenti valutando i potenziali alti rischi connessi al cambiamento in un contesto di business complesso e distribuito (business web, distribuzione territoriale, catena di produzione con soggetti differenti, ecc.) e applicando il metodo di controllo e miglioramento continuo PDCA (Ciclo di Deming) coinvolgendo i vari stakeholder del business

Grado di complessità 2

### 3.2 VALUTAZIONE E PROPOSTA

Proporre modifiche dei processi per facilitare e razionalizzare i miglioramenti valutando i potenziali

## ADA.14.01.21 - MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI ICT

rischi connessi al cambiamento di processo e applicando il metodo di controllo e miglioramento continuo PDCA (Ciclo di Deming)

Grado di complessità 1

### 3.1 PROCESS IMPROVEMENT

Progettare cambiamenti di processo o tecnologici a supporto dell'organizzazione attraverso un processo di apprendimento continuo

## ADA.14.01.21 - MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI ICT

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

#### RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Processi, procedure, processi ICT in essere
- Tipologie di contesto organizzativo e di business (complessità, distribuzione)
- Scenari di attività nei processi
- Best practice, Metodologie, Business Process Definition (Analisi dei processi), Process KPI, Lean management
- Test di valutazione e usabilità dei processi
- Modifiche e cambiamenti di processo
- Tecnologie innovative digitali (es.: virtualizzazione, open data, cloud, mobile technologies, IoT, I.A., NFC - Near Field Communication, Wearable Technology, Blockchain, ecc.) implementabili nei processi e impatti e benefici sul business delle nuove tecnologie
- Strumenti di modellazione dei processi

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di modellazione dei processi e modalità alternative per modellare i processi; es.: Diagrammi di flusso, PHD, Dipendenza dei processi, Modelli di eventi
- Linguaggi di modellazione dei processi (es.: BPMN)
- Metodo di controllo e miglioramento continuo PDCA (Ciclo di Deming)
- Tecniche di analisi, mappatura, ottimizzazione, monitoraggio e controllo dei processi
- Tecniche e best practice di ottimizzazione delle risorse e di riduzione degli sprechi
- Metodologie (es. waterfall, Agile, DevOps, ecc.)
- Metodi di campionamento dei dati
- Tecniche di valutazione dei rischi delle soluzioni (Error Proofing, Risk analysis, FMEA)
- Tecniche di rilevazione e valutazione KPI
- Metodi di miglioramento dei processi con applicazione di modelli di maturità come CMMI per: prodotti e acquisizione di servizi ICT; sviluppo di prodotti e servizi; istituzione, gestione e consegna del servizio

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Mapping dei processi svolto
- Critical point definiti
- Process KPI definiti
- Efficacia dei processi esistenti misurata
- Obiettivi di miglioramento dei processi definiti
- Problemi e rischi connessi al cambiamento di processo) individuati per i processi analizzati (
- Impatto dell'innovazione digitale valutato
- Problemi e rischi individuati comunicati

#### INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA

## ADA.14.01.21 - MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI ICT

### PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

#### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tipologie di contesto organizzativo e di business
2. L'insieme delle tecniche e dei linguaggi di analisi organizzativa e valutazione dei rischi
3. Un set di casi comprendente almeno 1 contesto organizzativo e di business complesso (web, diversi soggetti/stakeholder) ed almeno 1 rischio di impatto su processi vitali al business (cambiamenti disruptive)

#### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base del set dato, impostazione della modellazione e mappatura di processi con individuazione di critical point; analisi e valutazione di impatto di cambiamento sui processi (rischi, opportunità) con l'integrazione di tecnologie digitali innovative. Definizione e valutazione dei rischi e definizione di misure (KPI) di efficacia sui processi
2. Colloquio tecnico: Discussione sulle tecnologie digitali che modificano i processi, valutazione dell'impatto e definizione dei rischi e dei miglioramenti individuati

## ADA.14.01.21 - MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI ICT

## ADA.14.01.21 - MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI ICT

### FONTI

Repertorio Qualificazioni regione FVG

Guide to the Business Process Management Body of Knowledge (BPM CBOK®) (Association of Business Process Management Professionals)

BABOK v.3 - A guide to the business analysis body of knowledge (IIBA International Institute of Business Analy-sis)

Norma ISO/IEC 19510 IT - OMG Business Process Model and Notation Information technology

Business Process Model And Notation 2.0 (notazione elementi e simboli del linguaggio di modellazione dei processi)

<https://www.abpmp.org/>

<https://www.iiba.org/>

<https://www.bpmn.org/>

<https://www.theleansixsigmacompany.it/lean-management/>

<https://devopsinstitute.com/>