

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 2** - Gestire la funzione di Process Improvement, assicurando, anche, un'efficace comunicazione con i vertici aziendali in merito a vantaggi e svantaggi collegati all'implementazione di possibili cambiamenti di processi, procedure e tecnologie

**1 - GESTIONE DELLA FUNZIONE DI PROCESS IMPROVEMENT**

Grado di complessità 3

**1.3 SUPERVISIONE E COORDINAMENTO ORGANIZZAZIONE COMPLESSA**

Governare i processi e promuovere l'apprendimento continuo e lo sviluppo professionale dei membri del team assicurando una gestione efficace ed efficiente del processo gestionale nell'ambito di una organizzazione complessa e di un business distribuito

Grado di complessità 2

**1.2 SUPERVISIONE E COORDINAMENTO**

Governare i processi e promuovere l'apprendimento continuo e lo sviluppo professionale dei membri del team assicurando una gestione efficace ed efficiente del processo gestionale

Grado di complessità 1

**1.1 ORGANIZZAZIONE**

Creare un team dinamico ad alte prestazioni guidandolo con un flusso di lavoro ottimizzato attraverso il miglioramento continuo supportando gli obiettivi e coordinando le attività con gli altri team

**2 - BUSINESS PROCESS CHANGEMENT**

Grado di complessità 3

**2.3 AUTORIZZAZIONE DELLE RICHIESTE DI INNOVAZIONE DIGITALE**

Autorizzare l'implementazione dell'innovazione digitale (es.: virtualizzazione, open data, cloud, mobile technologies, IoT, I.A., NFC - Near Field Communication, Wearable Technology, Blockchain, ecc.) nei processi e nelle attività di business dell'organizzazione illustrando i vantaggi del cambiamento proposto dalle nuove tecnologie ICT

Grado di complessità 2

## ADA.14.01.21 - MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI ICT

### 2.2 AUTORIZZAZIONE DELLE RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO

Autorizzare la realizzazione di ottimizzazioni e miglioramenti illustrando i vantaggi di business derivanti da potenziali cambiamenti nei processi (Best practice di ottimizzazione delle risorse e di riduzione degli sprechi) per aumentare la competitività o l'efficienza

Grado di complessità 1

### 2.1 VALUTAZIONE DEI RISCHI

Analizzare vantaggi e svantaggi del Business Process Chagement valutando e affrontando i rischi delle soluzioni (Error Proofing, Risk analysis, FMEA) connessi al cambiamento di processo proposto (Process Improvement)

**SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2**

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

- Processi, procedure, processi ICT in essere
- Obiettivi di business
- Obiettivi di miglioramento dei processi (Process Improvement)
- Business Process Chagement causati e proposti dalle nuove tecnologie innovative digitali
- Vincoli culturali, organizzativi e aziendali che influenzano le opzioni per il cambiamento
- Business Process Definition (Analisi dei processi) autorizzato
- Esiti della valutazione dei rischi delle soluzioni
- 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
- Best practice di ottimizzazione delle risorse e di riduzione degli sprechi, valutazione dei rischi delle soluzioni (Error Proofing, Risk analysis, FMEA)
- Implicazioni della digital transformation, potential digital disruption e dei cambiamenti

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

- Metodologie di change management: : piano di comunicazione, roadmap dello sponsor, piano di coaching, piano di formazione, piano di gestione della resistenza
- Tecniche di gestione degli stakeholder
- Metodologie di gestione dei progetti nei processi di cambiamento aziendale

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Valutazione (vantaggi e svantaggi) dei cambiamenti proposti ai processi svolta
- Analisi dei rischi del Business Process Chagement svolta
- Business Process Chagement autorizzati o rigettati
- Business Process Chagement autorizzati con implementazione delle tecnologie innovative digitali
- Valutazione delle soluzioni ICT in base a costi, benefici, rischi e impatto globale
- Impattianalizzati e grado di preparazione al cambiamento valutato con identificazione delle principali parti interessate
- Potenziali rischi per il sistema business-critical a seguito di un cambiamento organizzativo o tecnologico identificati
- CSF (Critical Success Factors) e dei KPI (Key Performance Indicators) definiti
- Impatto di una soluzione ICT sul business, sui suoi clienti/fornitori, sul personale, sui processi interni, ecc. definiti
- Piano di comunicazione per facilitare i cambiamenti organizzativi sviluppato

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

## **PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

---

### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

- 1.** L'insieme delle tipologie di contesto organizzativo e di business
- 2.** L'insieme delle metodologie di change management
- 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 di valutazione e individuazione di vantaggi e svantaggi di un Business Process Chngement con applicazione di tecnologie ICT innovative (es: open/big data, IoT, Cloud, NFC - Near Field Communication, Wearable Technology, Blockchain, ecc.) e definizione di CSF e KPI del Business Process Chngement analizzato valutato e autorizzato
- 2.** Colloquio tecnico: Comunicazione del Change Management ai vari stakeholders coinvolti nel cambiamento

## 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 Analysis)

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/>