Facility Management convention

# Process Reengineering

## “Strumenti di miglioramento”

**Fabiana Pala**
Responsabile Strategia, Ricerca & Formazione – IFMA Italia

**Milano 4 e 5 novembre 2009**

IFMA
International Facility Management Association
Italian Chapter - Member of the Eurofm Network

# Un progetto vincente?

- Conoscenza e competenza
- Rapporto vincente per entrambi
- Regole chiare e condivise
- Innovazione e futuro

# Obiettivi di un progetto vincente

- Unico referente per cliente e società di FM
- Razionalizzazione dei tempi e delle modalità di intervento
- Ottimizzazione dell'uso delle risorse
- Focalizzazione sulle esigenze dei clienti interni ed esterni
- Semplificazione dei processi amministrativi di supporto

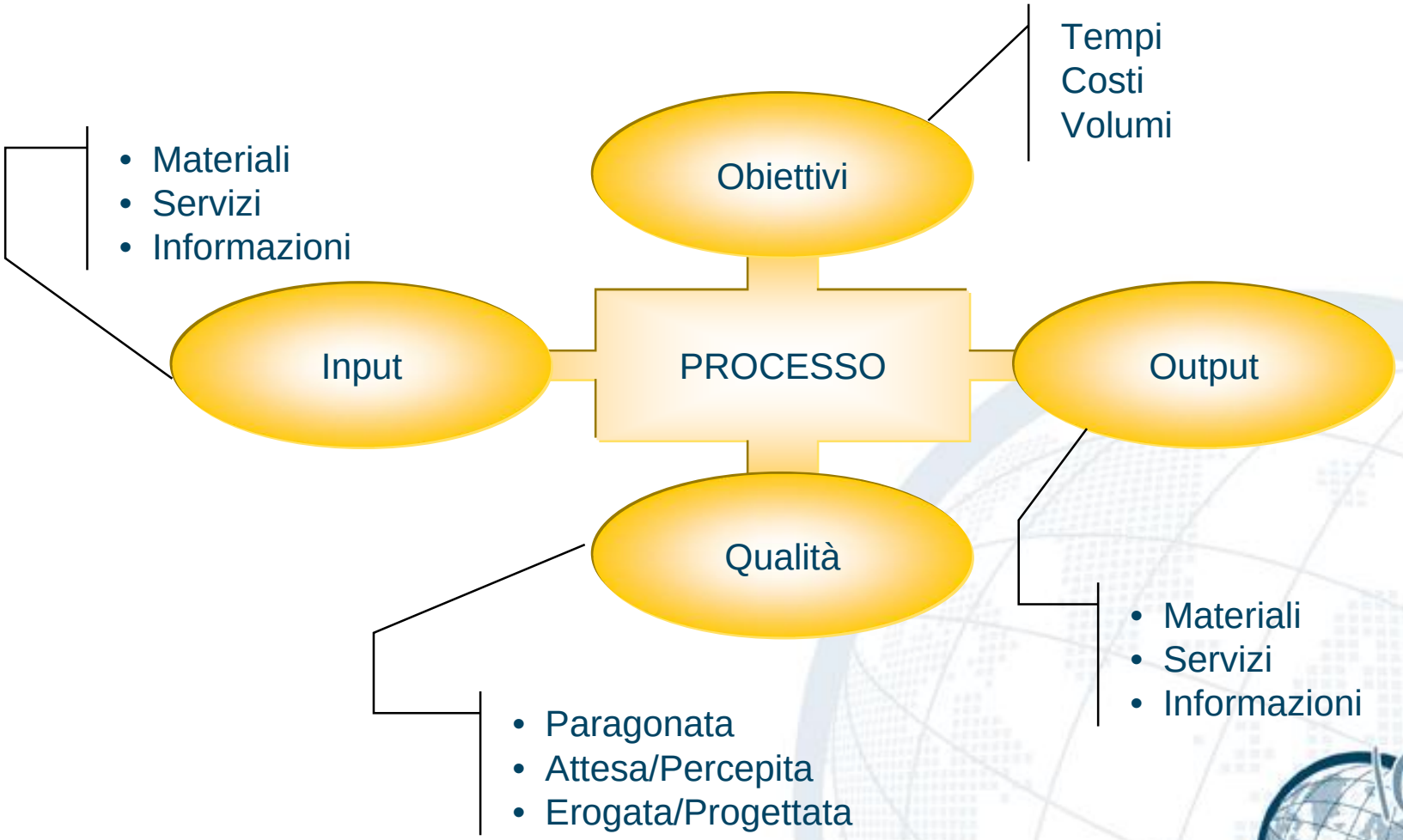
- Risparmio per il cliente
- Profitto per la società di FM

# Cos’è un processo?

Un processo é un’aggregazione di attività finalizzate al raggiungimento dello stesso obiettivo

Ogni processo ha diversi elementi che lo caratterizzano e ne definiscono la natura mantenendo efficacia, efficienza e flessibilità come punti cardine del proprio sviluppo…

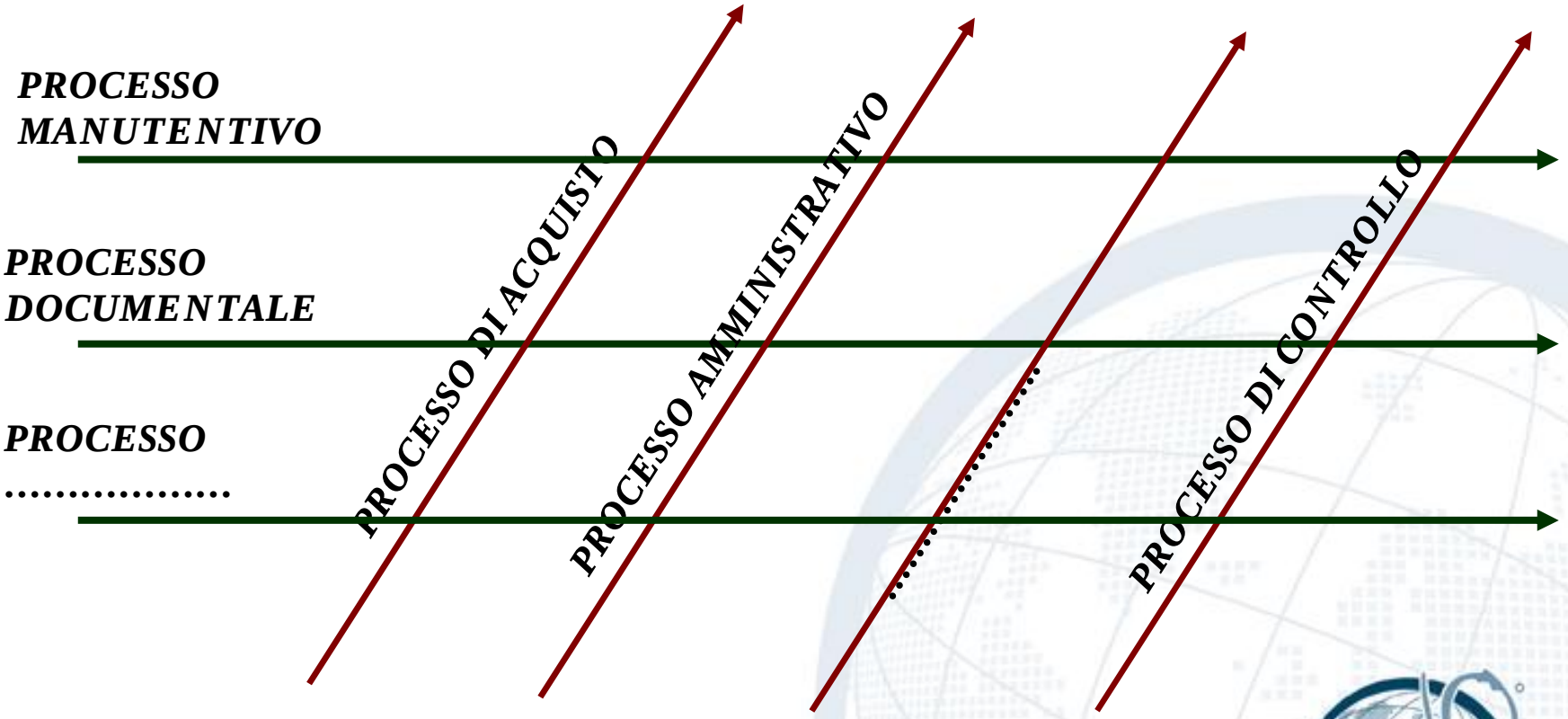
# Gli elementi di un processo



Ogni processo ha diverse componenti che ne definiscono il contenuto, i ruoli, i tempi e i metodi…

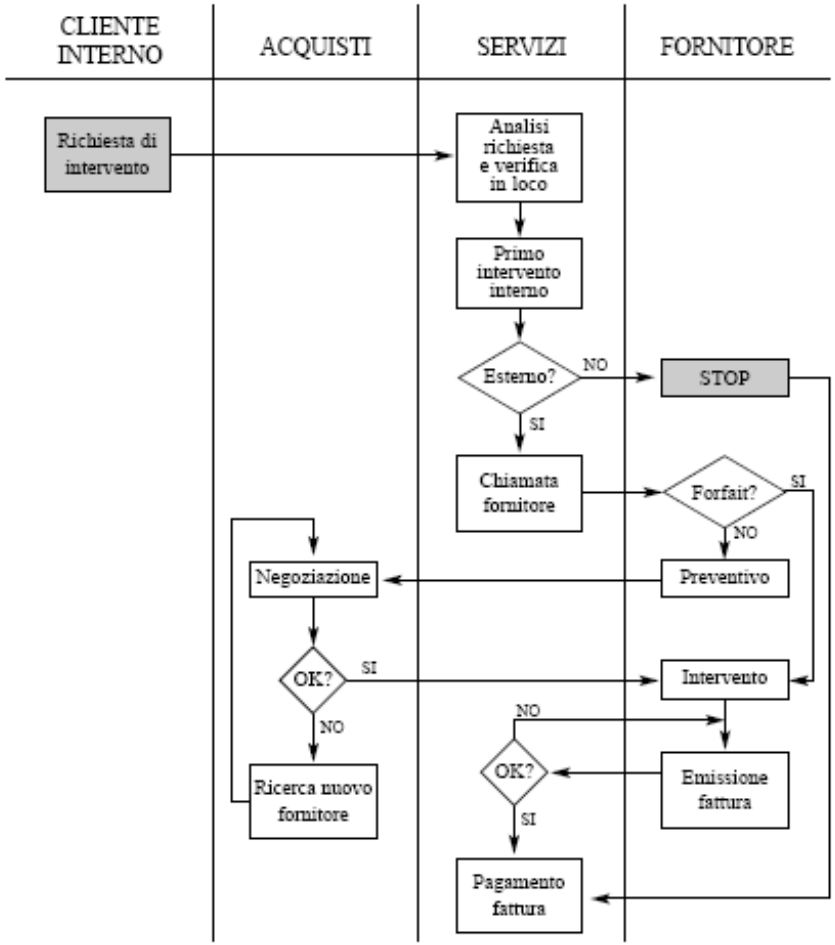
| | |
|---|---|
| **Attività** | La cellula che compone ogni processo può raggrupparsi in sottoprocessi. I processi stessi possono riunirsi in macro-processi… |
| **Metodi** | Contenuti, motivi e fini per cui una certa attività debba essere svolta in uno specifico modo e non in un altro. |
| **Persone** | Individuazione precisa dei ruoli e delle responsabilità degli addetti al compimento delle diverse attività |
| **Risorse** | Infrastrutture, macchinari, sistemi informatici ecc.. |
| **Vincoli** | Leggi, regolamenti, certificazioni ecc.. |
| **Controllo** | Definizione delle procedure per la verifica e la misurazione del funzionamento e dell'aderenza con i risultati attesi |
| **Valore** | Ogni processo deve essere visto come il luogo dove si genera il valore aggiunto per il cliente interno ed esterno |

# I processi nel FM

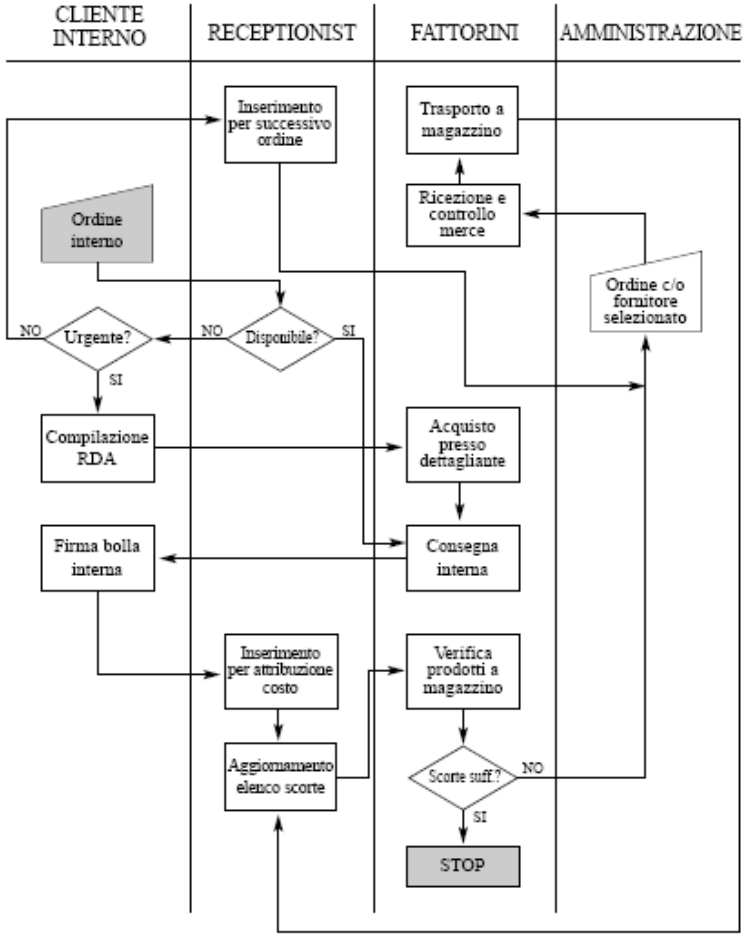


# … esempi

## Gestione di una richiesta di intervento manutentivo

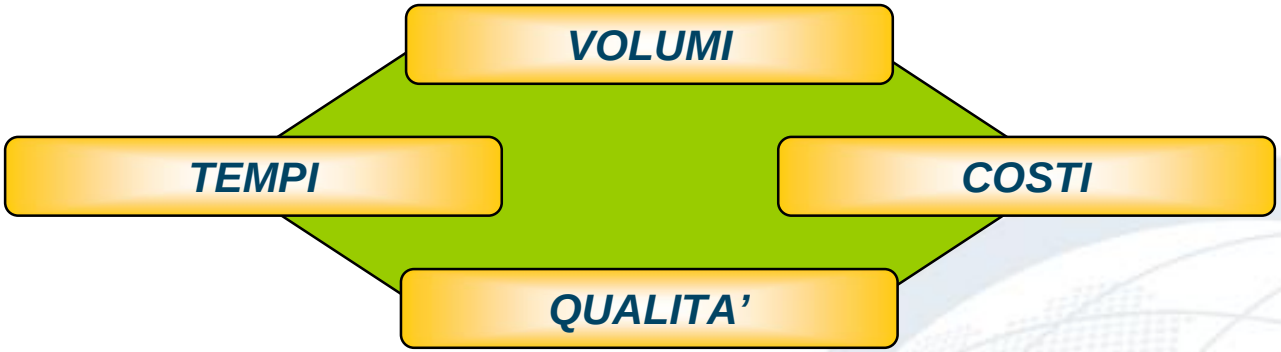



## Gestione della cancelleria



# Il controllo del processo

Il controllo del processo discende dagli obiettivi che hanno spinto l'Organizzazione a definirlo o reingegnerizzarlo:




**E' utile una check list di controllo:**

Il Processo:

- Rispetta i requisiti?
- Ha ruoli e responsabilità appropriati?
- Sta rispettando gli obiettivi?
- Qual è la capacità del Processo?
- Sta funzionando anche in base alle informazioni di ritorno delle Parti interessate?

# Il miglioramento

I primi strumenti di analisi e miglioramento derivano dai giudizi che gli attori principali del processo danno del processo stesso…

Sono utili tutti gli strumenti di analisi dei risultati utilizzati ex-ante ma soprattutto:

- Dati di confronto: *ex-ante/ex-post, indagini, interviste, benchmarking*
- Dati del cliente: *customer satisfaction, focus group, reclami*
- Dati provenienti dall'organizzazione: *verifiche ispettive, autovalutazione, segnalazioni*

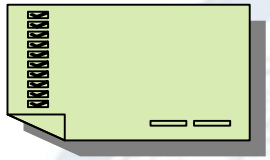
# Gli strumenti dei processi

Esistono diversi strumenti utili all'analisi, mappatura, governo e miglioramento dei processi, se ne presentano i più diffusi…

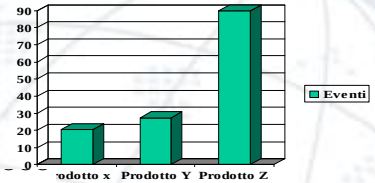
1. IL BRAIN STORMING

2. IL DIAGRAMMA CAUSA EFFETTO

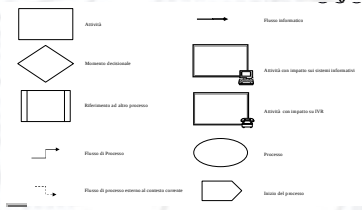
3. IL FOGLIO DI SPUNTA



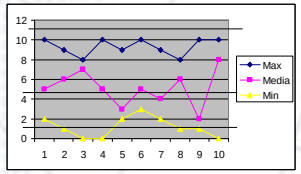
4. L'ANALISI DI PARETO




5. IL DIAGRAMMA DI FLUSSO



6. LE CARTE DI CONTROLLO




**Milano 4 e 5 novembre 2009**

Facility Management convention

# *Il brain storming*

E’ una tecnica utilizzata molto spesso in azienda per l’individuazione e la soluzione dei problemi

… un team di persone si riuniscono e, guidati da un coordinatore, si dedicano alla ricerca creativa di soluzioni alla problematica proposta

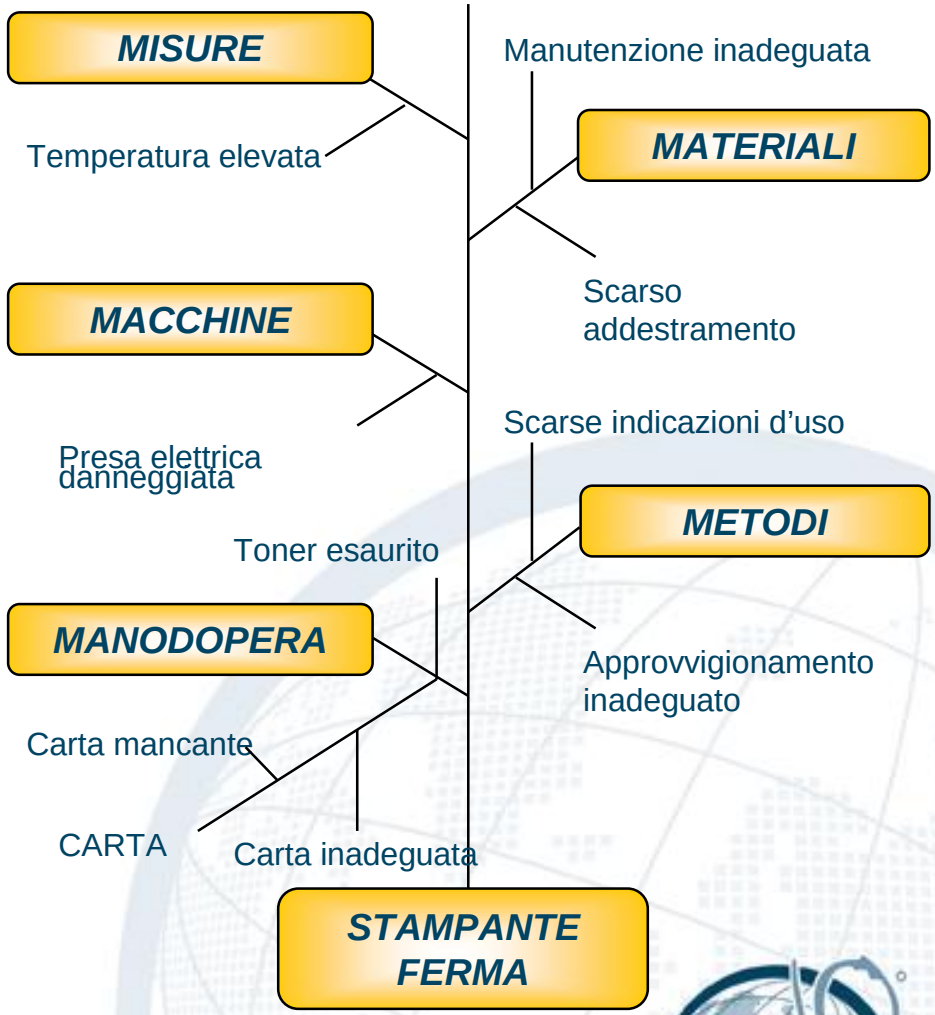
**Metodo**

- Identificare il/i problema/i e indire una riunione con partecipanti selezionati;
- Creare un ambiente diverso, rilassato che lasci assoluta libertà di pensiero;
- Registrare ogni contributo dei partecipanti in merito agli argomenti proposi;
- Non criticare nessun apporto a priori;
- Darsi un tempo definito;
- Raccogliere tutte le idee per selezionare le soluzioni più utili e interessanti.

# *Il diagramma causa-effetto*

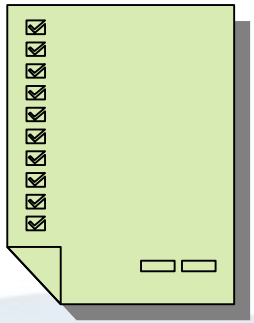
Detto anche “spina di pesce” o “Ishicawa”,

è una tecnica utile per capire le cause di un determinato problema e le relazioni causa-effetto…



# *Il foglio di spunta*

Strumento se si vuole antiquato ma sempre utile nell'identificazione di tutti gli elementi del processo



Obiettivi

- Raccogliere tutti i dati;
- Definizione di tutte le attività;
- Raccolta di tempi, metodi e qualità.

Metodo

- Definire l'oggetto da osservare e definire i dati da raccogliere;
- Nel caso esistano già dati di interesse, controllarne la validità
- Elencare i dati oggetto della misurazione
- Distribuire a tutti i partecipanti al processo o al problema
- Raccogliere le informazioni ed elaborarle per definire le risposte opportune al problema

# *L'analisi di Pareto*

Il principio di Pareto costituisce un momento cardine nell'economia allorquando osserva che l'80% della ricchezza del mondo è posseduta dal 20% della popolazione

**Obiettivi**

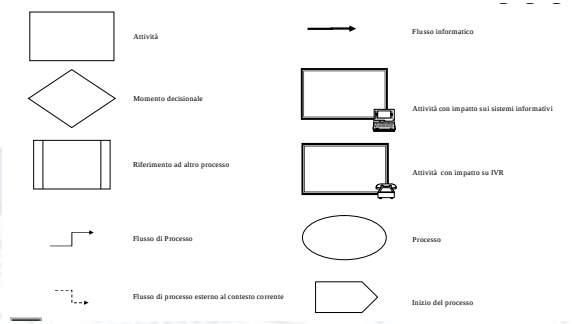
- Definire gli eventi di interesse;
- Darne un ordine gerarchico di importanza;
- Stabilire dove concentrarsi per ottenere i maggiori risultati.

# *Il diagramma di flusso o a blocchi*

E’ il metodo di analisi e sviluppo più utilizzando nel mondo consulenziale e viene accompagnato spesso da documenti di dettaglio che approfondiscono i dettagli delle attività

**Obiettivi**

- Definire nuovi processi o mappare i processi esistenti;
- Confrontare i propri processi con il mercato o con altri processi organizzativi;
- Strumento di formazione per i nuovi collaboratori.

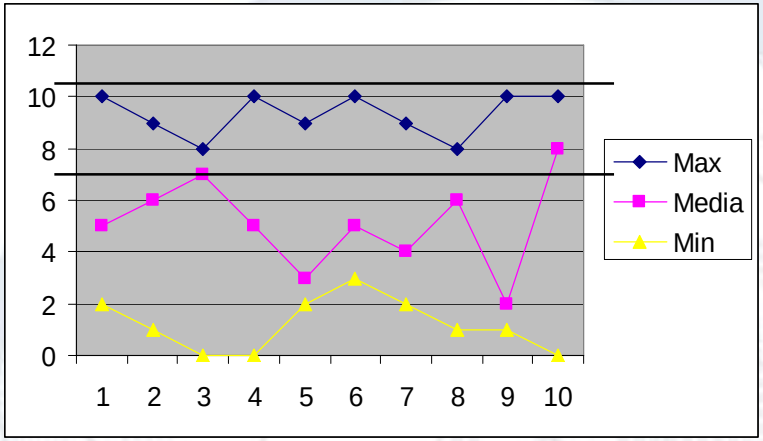


# *Le carte di controllo*

Vengono utilizzate tipicamente nella gestione e nel controllo dei processi produttivi attraverso l'analisi dello scostamento dalle medie

Si dividono in:

- Carte per variabili: valori continui (pesi, spessori, diametri, ecc.)
- Carte per attributi: valori discreti (reclami, pezzi non conformi ecc.)




**Obiettivi**

- Tenere sotto controllo una caratteristica misurabile del processo;
- Decidere a priori se e quando intervenire

# Case History

*“Comune di Bologna: un modello di virtuosa gestione informatizzata del patrimonio immobiliare e urbano pubblico”*

**Enzo Scudellari,** Dirigente Settore Lavori Pubblici – Unità Organizzativa di Comunicazione e Informatizzazione, Comune di Bologna

**Andrea Mongelli ,** Responsabile Sistemi Informativi, Yuppies Services Group

*“Comunicazione cliente-fornitore: strumenti web per creare ‘sintonia’”*

**Antonio Mimmo**, CFM - Facility Services Manager, Dussmann Service

*“Soluzioni integrate nel Document Management, una svolta nei servizi di mailroom”*

**Christoph P. Malms ,** Chief Operating Officer, Swiss Post Solutions

*“Nuova Alitalia: reingegnerizzazione dei servizi in funzione del budget disponibile”*

**Francesco Festa,** Executive Vice President - Purchasing and Services, Alitalia

**Guglielmo Ela Oyana,** R&D Manager, Natuna

**Milano 4 e 5 novembre 2009**

Facility Management convention