

3 luglio 2024

Lettera all'Imprenditore n. 340

Processi Aziendali: strumento per raggiungere gli obiettivi strategici



“Un processo ben definito è la chiave per la replicabilità e l'affidabilità nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.”

W. Edwards Deming

I processi aziendali sono una serie di **attività interconnesse** che vengono svolte al fine di raggiungere uno **specifico obiettivo**. I processi sono pertanto fondamentali per il funzionamento e la gestione efficace di un'impresa e possono variare notevolmente a seconda del settore, delle dimensioni e degli obiettivi dell'organizzazione.

Quali sono le tipologie di processi aziendali?

I processi aziendali si possono suddividere in:

- ✓ **Processi Primari (o Core):** sono direttamente legati alla produzione di beni o alla fornitura di servizi che rappresentano il core business dell'azienda. Ad esempio il processo di produzione e il processo commerciale sono processi primari.

- ✓ **Processi di Supporto:** sono processi che non contribuiscono direttamente alla produzione del bene o alla fornitura del servizio principale, ma sono essenziali per il funzionamento dell'organizzazione. Alcuni esempi includono la gestione delle risorse umane, la manutenzione e la contabilità.
- ✓ **Processi di Gestione:** sono processi che servono a monitorare, controllare e migliorare gli altri processi aziendali. Includono la pianificazione strategica, il controllo di gestione e la gestione del rischio.

Come si individuano i corretti processi aziendali?

Individuare i corretti processi aziendali è un'attività cruciale per qualsiasi impresa che desideri operare in modo efficiente ed efficace. La definizione dei processi aziendali comporta la mappatura dettagliata delle attività necessarie per raggiungere obiettivi specifici. I passi fondamentali per la definizione di un processo aziendale sono definiti di seguito in ordine di implementazione:

1. Identificazione degli Obiettivi

Prima di tutto, è necessario chiarire quali sono gli obiettivi aziendali che il processo deve raggiungere. Questi possono essere obiettivi strategici, operativi o tattici.

2. Mappatura del Processo

La mappatura del processo consiste nel rappresentare graficamente tutte le attività, le decisioni, gli input e gli output del processo. Questo può essere fatto utilizzando strumenti di mappatura come diagrammi di flusso.

3. Identificazione delle Attività

Elencare tutte le attività necessarie per completare il processo. Ogni attività dovrebbe essere chiaramente descritta e dovrebbe includere informazioni su chi è responsabile della sua esecuzione, quali risorse sono necessarie e quali sono gli output attesi.

4. Definizione dei Ruoli e delle Responsabilità

Identificare chi è responsabile di ciascuna attività del processo, ovvero definire ruoli specifici e assegnare responsabilità precise ai membri del team o ai dipartimenti coinvolti.

5. Identificazione degli Input e degli Output

Definire gli input necessari per ogni attività e gli output. Gli input possono essere dati, informazioni, materiali o risorse. Gli output sono i risultati tangibili o intangibili che derivano dall'attività.

6. Stabilire le Metriche di Prestazione

Definire le metriche per misurare l'efficacia e l'efficienza del processo, ovvero i KPI. Questi possono includere tempi di completamento, costi, qualità del prodotto, soddisfazione del cliente, ecc. I KPI aiutano a monitorare le prestazioni e a identificare le aree di miglioramento.

7. Documentazione del Processo

Redigere una documentazione dettagliata che descriva attività, ruoli, input, output e KPI del processo. La documentazione dovrebbe essere chiara e accessibile a tutti i membri dell'organizzazione coinvolti nel processo.

8. Revisione e Validazione

Una volta definito il processo, è importante rivederlo con tutti i partecipanti coinvolti per assicurarsi che sia completo e accurato. La validazione può includere sessioni di revisione e feedback dei dipendenti.

9. Implementazione del Processo

Dopo la revisione e la validazione, il processo può essere implementato. Questo include formare il personale, assegnare le risorse necessarie e iniziare a operare secondo le nuove linee guida del processo.

10. Monitoraggio e Miglioramento Continuo

Dopo l'implementazione, il processo dovrà essere costantemente monitorato utilizzando i KPI definiti. Sulla base dei dati raccolti, si potranno poi apportare modifiche e miglioramenti per ottimizzare il processo.

Benedetti&Co, supporta gli imprenditori nell'analisi e nell'ottimizzazione dei processi aziendali. Attraverso un intervento progettato ad hoc identifica le aree critiche degli attuali processi utilizzati e le azioni di miglioramento da implementare per renderli il più efficace ed efficiente possibile.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Milano

Via S. Michele del Carso 22
20144 Milano
tel. +39 02 805 057 74
info@benedetti-co.it

Brescia

Via Oberdan 5/7
25128 Brescia
tel. +39 030 205 48 03
info@benedetti-co.it

Mumbai

INDIA – 400006 Mumbai,
Ajanta Building Flat 1.
LD Ruparel –
Marg. Malabar Hill
tel. +91 – 9820088817