

Guida all'ottimizzazione dei processi

15 passi per migliorare la gestione dei processi.

La filosofia alla base del miglioramento continuo è semplice: le modifiche incrementalì e continue ai tuoi processi portano ad una maggiore efficienza, a prodotti migliori e ad una customer experience superiore. Utilizza questa guida per evitare alcuni degli errori più comuni che si verificano quando si implementa un progetto di miglioramento dei processi.



1 Seleziona il processo.

Seleziona il processo da analizzare. Considera fattori come la disponibilità dei dati, il supporto della dirigenza, le opportunità di miglioramento e l'impatto sui clienti.

2 Crea un modello di riferimento.

Stabilisci se esiste già un modello di alto livello del processo. In caso contrario, puoi crearne uno manualmente o generarlo nel **Passo 8**.

3 Poni domande relative al processo.

Specifica la domanda o le domande a cui si deve rispondere nell'analisi del processo. Possono riguardare sia la performance che

l'automazione o la conformità del processo con i requisiti o il potenziale di ottimizzazione.

4 Determina le parti interessate.

Assicurati che tutti i partecipanti del processo siano coinvolti nel progetto, compreso un esperto di business, di processo o di dati, specialisti di sistema e responsabili delle decisioni.

5 Definisci i KPI del processo.

Definisci i KPI pertinenti per il tuo progetto per garantire che i dati necessari siano inclusi nella fase successiva di estrazione dei dati.

6 Identifica i dati e le fonti di dati.

Controlla quali dati di processo sono disponibili, dove si trovano e come possono essere utilizzati.

7 Estrai e trasforma i dati.

Per un'analisi di process mining, i dati del processo devono essere preparati come event log. Verifica se i log file contengono almeno i seguenti dati: ID del caso, nome dell'attività e orari di inizio e fine. Gli attributi aggiuntivi sono facoltativi.

8 Importa ed elabora i dati.

Carica i dati trasformati in uno strumento di process mining per l'analisi, che genererà automaticamente un modello del processo attuale. Questa è la cosiddetta scoperta del modello. Se nel **Passo 2** non era disponibile alcun modello di riferimento, puoi utilizzare lo strumento di process mining per creare un modello del processo di destinazione.

9 Confronta i modelli attuali e quelli di riferimento.

Nel controllo di conformità, il modello reale generato viene confrontato con il modello di destinazione (**Passo 2 o Passo 8**), chiamato anche "modello di riferimento". Utilizza questo modello per individuare le deviazioni e verificare la conformità.

10 Stabilisci la causa dei problemi di processo.

Gli strumenti di process mining sono in grado di eseguire la Root Cause Analysis delle deviazioni del processo in modo dettagliato. Utilizza i risultati dell'analisi per identificare le cause degli attributi problematici, che indicano aree di processo mature per l'ottimizzazione.

11 Analizza i tuoi KPI.

Valuta i tuoi dati di processo usando dashboard che forniscono le visualizzazioni dei KPI pertinenti al **Passo 5**.

12 Analizza le soluzioni.

In base ai risultati ottenuti, stabilisci le misure di ottimizzazione più adatte alle tue esigenze. Tra gli esempi vi sono l'automazione dei processi, la formazione supplementare, la normalizzazione, i nuovi sistemi IT o l'aggiornamento dei flussi di lavoro dei processi.

13 Implementa le soluzioni.

Lavora con il team e con tutte le parti interessate identificate nel **Passo 4** per mettere in pratica le tue soluzioni.

14 Misura le prestazioni dei miglioramenti dei processi.

Puoi valutare il successo dei tuoi sforzi di ottimizzazione rivisitando le domande definite nel **Passo 3**.

15 Monitora e agisci continuamente.

È importante rivalutare regolarmente il processo appena ottimizzato. Prendi in considerazione l'utilizzo di tecnologie di monitoring, come dashboard e scorecard, che segnalano i cali di performance, in modo da poter intervenire rapidamente e migliorare continuamente.