Olismo nei processi organizzativi

(Kintsugi)

Forum ABILab 2014
19 marzo
Paolo Poto
Progressive Redesign Benefit

Olismo
è un concetto implicito nella gestione per processi

Il **Business Process Management** (BPM) è stato indicato come un **approccio olistico** per allineare i processi di business di un'organizzazione con i desideri e le esigenze dei clienti.

divisione e specializzazione dei compiti (differenziazione)

necessità di portare a unità gli sforzi compiuti (integrazione)

proporzionalmente al crescere dell'incertezza devono crescere il grado di differenziazione e l’integrazione (coesione)

le attività considerate ripetitive non lo sono mai completamente, e questa componente discrezionale tende ad aumentare

concentrarsi sulle attività *people intensive*, non del tutto strutturate e soggette a frequenti cambiamenti

PRB

risultati ottenuti in una Cassa di Risparmio di circa 400 persone con 50 filiali

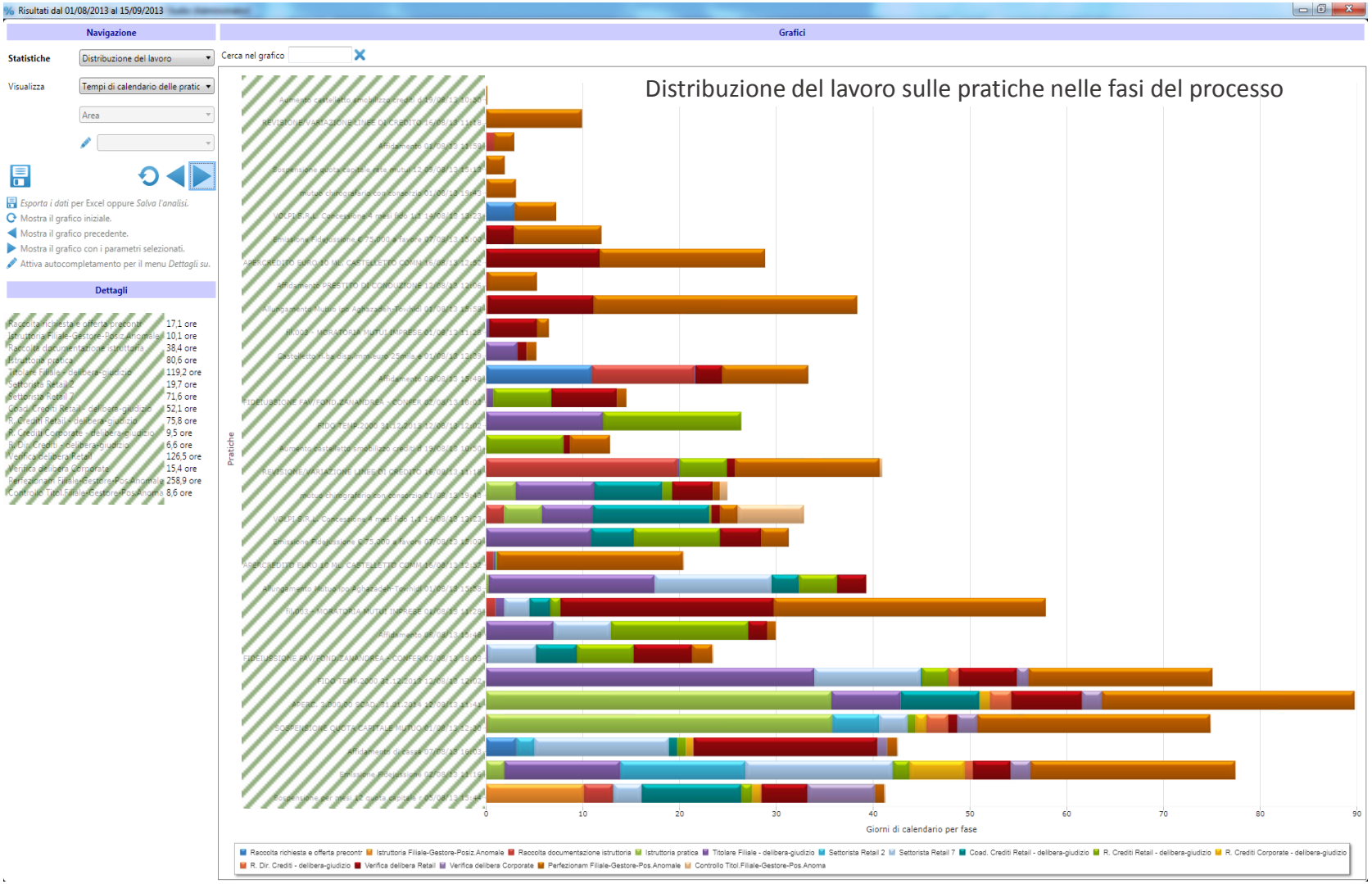
Operazione	tempo operativo PRIMA	tempo operativo DOPO
Apertura di conto corrente	18,6	11,1 **(-40%)**
Accensione Home Banking	6	3,18 **(-47%)**
Emissione carta di credito	15,6	5,44 **(-65%)**
Emissione carte di debito	6	3 **(-50%)**
Apertura dossier titoli	30	12,8 **(-57%)**
Sottoscrizione titoli	4,4	4,2 **(-5%)**
Concessione di fido	42	34 **(-19%)**
Concessione mutuo	78	47,5 **(-39%)**

tempi in minuti

a 12 mesi dall'inizio progetto

- recupero di 26 persone (11% del personale di filiale)
- miglioramento delle performance commerciali
- dimezzamento costi materialità

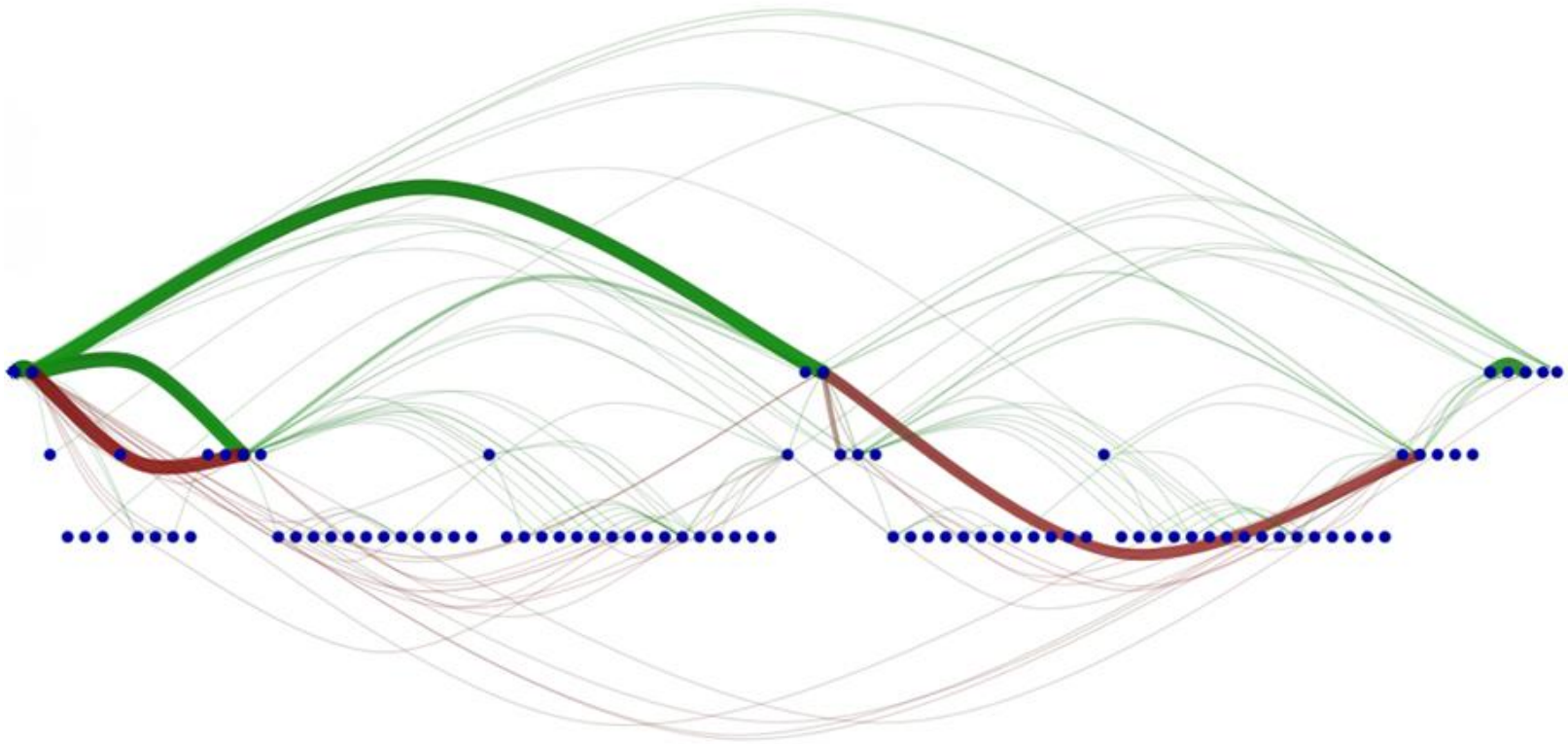
dare visibilità sulla situazione a chi deve agire

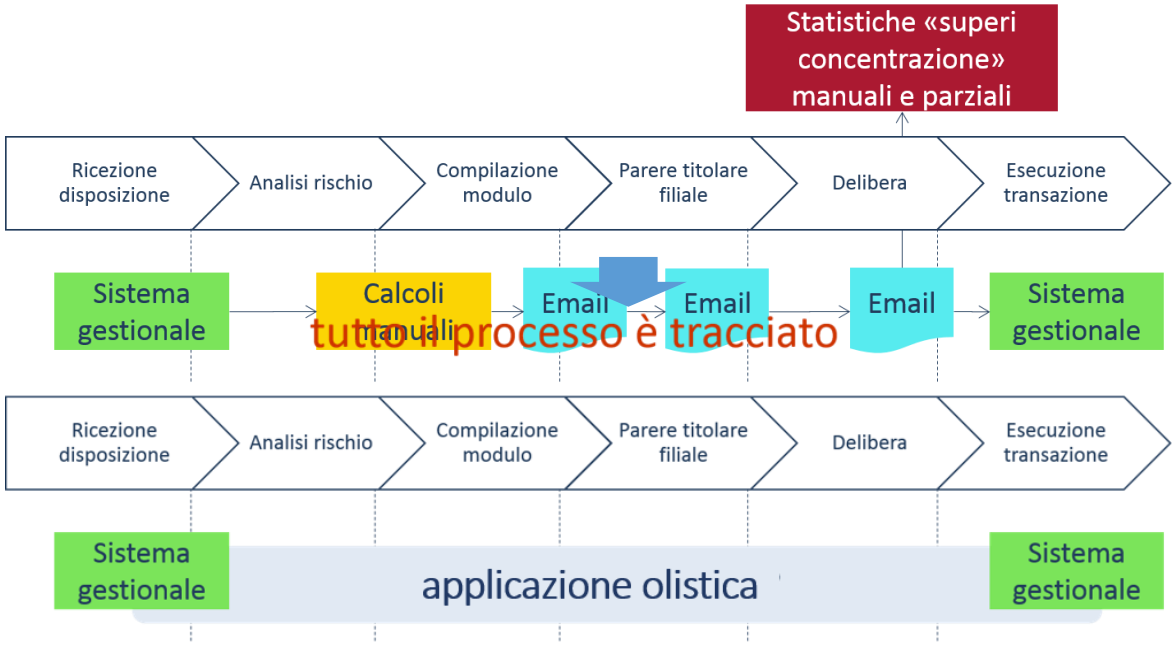

Risultati dal 01/08/2013 al 15/09/2013
Navigazione
Grafici
Statistiche
Distribuzione del lavoro
Cerca nel grafico
Visualizza
Tempi di calendario delle pratic
Area
Esporta i dati per Excel oppure Salva l'analisi.
Mostra il grafico iniziale.
Mostra il grafico precedente.
Mostra il grafico con i parametri selezionati.
Attiva autocompletamento per il menu Dettagli su.
Dettagli
Raccolta richiesta e offerta precontr 17,1 ore
Istruttoria Filiale-Gestore-Posiz.Anomala 10,1 ore
Raccolta documentazione istruttoria 38,4 ore
Istruttoria pratica 80,6 ore
Titolare Filiale - delibera-giudizio 119,2 ore
Settorista Retail 2 19,7 ore
Settorista Retail 71,6 ore
Coad. Crediti Retail - delibera-giudizio 52,1 ore
R. Crediti Retail - delibera-giudizio 75,8 ore
R. Crediti Corporate - delibera-giudizio 9,5 ore
R. Dir. Crediti - delibera-giudizio 6,6 ore
Verifica delibera Retail 126,5 ore
Verifica delibera Corporate 15,4 ore
Perfezionam Filiale-Gestore-Pos.Anomala 258,9 ore
Controllo Titol.Filiale-Gestore-Pos.Anoma 8,6 ore
Distribuzione del lavoro sulle pratiche nelle fasi del processo
Pratiche
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
Giorni di calendario per fase
Raccolta richiesta e offerta precontr
Istruttoria Filiale-Gestore-Posiz.Anomala
Raccolta documentazione istruttoria
Istruttoria pratica
Titolare Filiale - delibera-giudizio
Settorista Retail 2
Settorista Retail 7
Coad. Crediti Retail - delibera-giudizio
R. Crediti Retail - delibera-giudizio
R. Crediti Corporate - delibera-giudizio
R. Dir. Crediti - delibera-giudizio
Verifica delibera Retail
Verifica delibera Corporate
Perfezionam Filiale-Gestore-Pos.Anomala
Controllo Titol.Filiale-Gestore-Pos.Anoma

supportare la risoluzione dei problemi abilitando la collaborazione

consentire la presa di decisioni
(e la loro applicazione)
cioè la discrezionalità vincolata

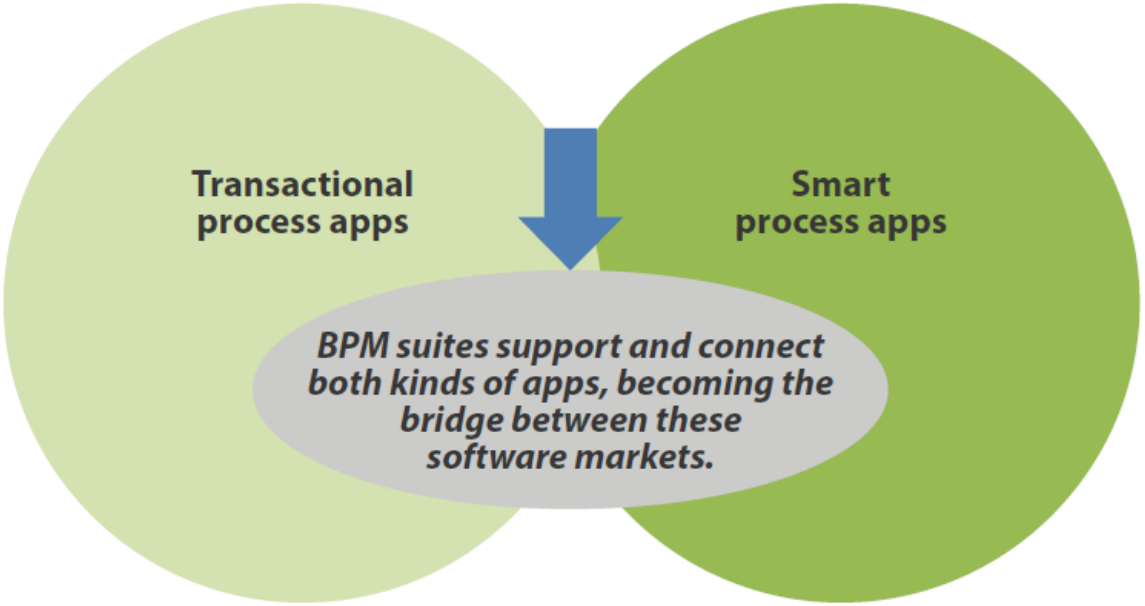
Grafico di flusso del processo Carta di credito





Tempo operativo addetto di filiale: 1,8 minuti (-77%)

nuova categoria di software



fonte: The Forrester Wave™: Smart Process Applications, Q2 2013

l'adozione della tecnologia valorizza ed estende quanto già raggiunto

produttività dei processi

qualità del servizio

accuratezza delle informazioni custodite

gestione delle non conformità

collaborazione efficace

coerenza delle comunicazioni

i clienti utilizzano molti canali di comunicazione e pretendono una visione unitaria del dialogo con l'azienda, indipendentemente dal canale o dal referente

grazie dell'attenzione

paolo.poto@prb.it

[Promemoria]

oggi pomeriggio dalle 14.30 alle 17.30
WORKSHOP Holistic Society
Innovazione della Società e della Banca
EXPO 2015
Circolare 263 Vigilanza

per tutti i partecipanti è prevista una sorpresa e, per chi è interessato, la visita alla sede de IlSole24Ore e Radio24

Il kintsugi (金継ぎ), o kintsukuroi (金繕い), letteralmente "riparare con l'oro", è una pratica giapponese che consiste nell'utilizzo di oro o argento liquido o lacca con polvere d'oro per la riparazione di oggetti in ceramica (in genere vasellame), usando il prezioso metallo per saldare assieme i frammenti. La tecnica permette di ottenere degli oggetti preziosi sia dal punto di vista economico (per via della presenza di metalli preziosi) sia da quello artistico: ogni ceramica riparata presenta un diverso intreccio di linee dorate unico ed ovviamente irripetibile per via della casualità con cui la ceramica può frantumarsi. La pratica nasce dall'idea che dall'imperfezione e da una ferita possa nascere una forma ancora maggiore di perfezione estetica e interiore.

da Wikipedia (ovviamente)