

GESTIONE DEI PROCESSI INDUSTRIALI

02/03/18

professore Davide Olomi (e-mail davide.olomi@ing.uniipi.it)

materiale su elearning (Gestione dei processi industriali 2017-2018)
(chiave GDP12017-18**)

esame: (9 CFU)

- scritto (2 esercizi: 1 su processi, 1 su progetti)
- orale (allo stesso appello)
- project work (progetto di gruppo, obbligatorio solo per il preappello)
- preappello (fine maggio; solo scritto; non necessaria gestione d'impresa)

PROGRAMMA:

1. INTRODUZIONE E BASI DEL BUSINESS PROCESS MANAGEMENT
2. BUSINESS PROCESS MODELLING
3. BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT AND REENGINEERING
4. LABORATORY
5. PROJECT MANAGEMENT

- FUNZIONE AZIENDALE → insieme di attività svolte all'interno dell'azienda, raggruppate in base al criterio dell'omogeneità delle competenze necessarie per svolgerle (es. produzione, vendite, ricerca e sviluppo, ecc...)

→ il concetto di funzione aziendale è alla base della nascita dell'organizzazione aziendale e della specializzazione del lavoro;

- questo raggruppamento di attività favorisce il coordinamento, grazie all'omogeneità delle competenze coinvolte; per essere coordinate, le aree devono essere collegate grazie a dei meccanismi di coordinamento (es. supervisione diretta, standardizzazione degli output, ecc...)
- lo scopo dell'azienda è creare valore, cioè produrre beni o servizi per un cliente (con o senza scopo lucrativo)
- lo scopo del corso è quello di analizzare il flusso di attività che accade fra le varie funzioni nell'ambito dello stesso processo, che si attraversa trasversalmente

MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9837745

che problema può sorgere però nel coordinamento fra le aree?

→ che ci sia troppa differenza fra gli obiettivi delle varie aree, che siano troppo indipendenti fra loro e che non collaborino

esempio: l'area dedicata agli acquisti non può seguire l'obiettivo di spendere il meno possibile per le risorse, che dovranno poi essere usate in produzione (se sono scadenti ottengo un out put scadente)

SOLUZIONE: devo massimizzare l'obiettivo di processo, non l'obiettivo di ogni singola funzione; questo è l'essenza del BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM)

alle fine del corso avremo una buona conoscenza dei seguenti argomenti:

1. logica dei processi industriali, sia all'interno dell'azienda, sia generalmente in tutta la catena di valore
2. conoscenza di approcci e metodologie per implementare organizzazioni orientate ai processi
3. metodi e strumenti per il controllo dei processi industriali
4. metodi e strumenti per l'identificazione e l'analisi dei processi industriali
5. sviluppo nuovi approcci, metodi e strumenti per la modellazione dei processi e per le simulazioni con dei progetti

08/03/18

MASTER COPY

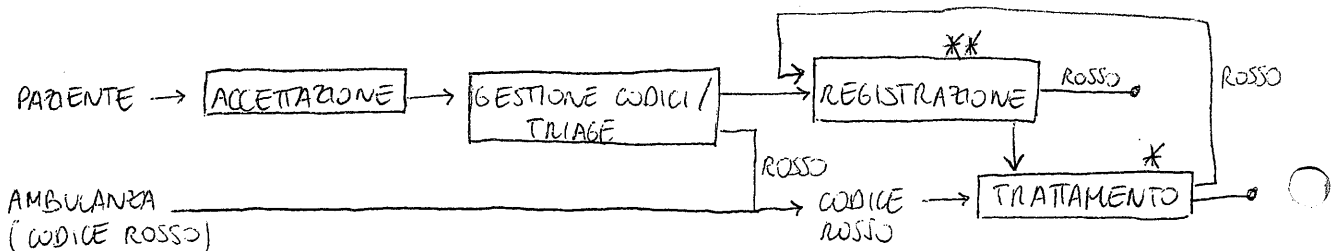
Tel. 050 8312126

Cell. 388 9837745

MODELLAZIONE DEI PROCESSI

ESERCITAZIONE: modellazione dei processi in un pronto soccorso
→ HOSPITAL EMERGENCY CENTER

dopo aver individuato i vari processi e sottoprocessi, analizzare input, output e oggetto sia trasformare; dobbiamo quindi fare una rappresentazione schematica del processo (es. con diagramma di flusso, IDEF 0)



① nel processo di accettazione i pazienti entrano nel pronto soccorso o "sulle low gombi" o in ambulanza: le infermiere presenti nel pronto soccorso devono fare una valutazione istantanea del possibile problema del paziente e compilare il codice riferito al paziente (giallo, verde, rosso, ...); in alternativa lo possono fare le persone addette nell'ambulanza

• nel processo di triage, si gestiscono i codici assegnati ai pazienti: si fa una "classifica" dei pazienti in base alla gravità del caso; i codici gialli e verdi sono meno gravi per cui aspettano di più, mentre i codici rossi hanno la precedenza

• se il codice è rosso, quindi i pazienti possono essere in stato di incoscienza o comunque sono in pericolo di vita, i pazienti possono direttamente al trattamento e alle cure: questo processo è composto da 3 sottoprocessi:

① F. visita fatta da un'infermiera o da un dottore

• analisi, test, risonanze ecc...

• trattamento in se fatto da un'infermiera o da un dottore

• dopodiché, i codici rossi, che nel caso dell'ambulanza entrano direttamente nell'area del trattamento sottando accettazione e triage, procedono alla registrazione che si compone di 3 fasi:

① F. un amministrativo compila dei fogli con le informazioni personali del cliente (nome, cognome, data di nascita)

• se il paziente ha l'assicurazione sanitaria (nel caso degli USA) l'amministrativo deve compilare ulteriori fogli

• si stampa la cartella medica per casi futuri

① • se il paziente ha bisogno di ulteriori trattamenti, il paziente viene ammesso dal pronto soccorso e ricoverato in ospedale; da notare che a questo punto il nostro processo termina
in questo processo l'amministrativo compila le carte necessarie per il ricovero; si aspetta che ci sia un letto disponibile per il paziente; infine, il paziente viene ammesso in ospedale e ricoverato

• se invece il paziente è un codice giallo o verde, il paziente subito dopo l'accettazione va incontro anche alla registrazione e solo dopo vengono trattati; dopo il trattamento si procede o alla dimissione o al ricovero del paziente

①
MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9837745

09/03/18

PROJECT MANAGEMENT

RIFERIMENTI (DI APPROFONDIMENTO):

- Γ - PMI (Project management institute)
- articolo "Il project management" di Tonchio, del Sole 24 ore
- "Portable MBA" in Portable Management, di Eric Verzuh, John Wiley ecc
- ISO 10006 (la qualità nei progetti)

PROGRAMMA:

- ① PROJECT MANAGEMENT FRAMEWORK (struttura di base)
- ② PROJECT MANAGEMENT KNOWLEDGE AREAS (area di conoscenza)
- ③ TECNICHE

① PROJECT MANAGEMENT FRAMEWORK

Γ - introduzione

- contesto del project management
- processi del project management (descrive una visione generale di come i vari processi interagiscono fra loro)

② PROJECT MANAGEMENT KNOWLEDGE AREAS

- Γ → project integration management
- project scope management
- project time management
- project cost management
- project quality management
- project human resource management
- project communications management
- project risk management
- project procurement management

MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9837745

③ **TECNICHE**

Γ - MAPS

①

- WBS, OBS ecc...
- CPM, PERT
- stime di costi e tempi
- budgeting
- tecniche di controllo
- EVM

L

MASTER COPY
 Tel. 050 8312126
 Cell. 388 9837745

④ PROJECT MANAGEMENT FRAMEWORK (struttura)

①

- le organizzazioni possono lavorare per operazioni o per progetti
- hanno però delle caratteristiche comuni:
 - Γ - sono entrambe eseguiti da persone
 - hanno delle risorse limitate
 - sono pianificati, eseguiti e controllati

L

→ le differenze allora qual è?

Γ - le operazioni sono continue e ripetitive → lavoro a lotti (es. azienda che produce cuscinetti)

①

- i progetti sono temporanei e unici (anche se ovviamente c'è una ripetitività fisiologica) non c'è continuità del servizio

L

PROGETTO: è uno sforzo temporaneo intrapreso per creare un prodotto (o servizio) unico

può riferirsi a un nuovo prodotto o servizio, un cambiamento nelle strutture, una nuova o modificata IS, o la costruzione di una nuova struttura

①

