

Per conoscere meglio



lo strumento software che facilita, in un circolo virtuoso:

L'AZIENDA: la gestione agile ed efficace dei **processi** e dell'**informazione documentata** realizza in pieno la ratio della norma ISO per i Sistemi Q/S/A: **da forma a sostanza**, da costo a risorsa aziendale. Il **ritorno dell'investimento** è garantito dalla stessa applicabilità ai processi decisionali di ogni altro sistema aziendale: R&D, HR, VENDITE, ACQUISTI, MARKETING, PRODUZIONE, LOGISTICA . . .

L' AUDITOR: chiarezza e immediata reperibilità dei DOCUMENTI e dello **STORICO DEI PROCESSI** (non manipolabile) rendono più rapida ed efficace la verifica di conformità delle azioni aziendali. Ancora una volta: **da forma a sostanza**.



C.R.E. MICROSISTEMI Srl

Un team di informatici che anche dall'uso **diretto** giornaliero di **ARXivar** trae l'**esperienza** da trasmettere ai propri clienti.

La **Struttura di Alto Livello** (HLS) dell'ISO individua nella gestione per **PROCESSI** e nell'**INFORMAZIONE DOCUMENTATA** (insieme al *risk based thinking*) i cardini di standardizzazione dei Sistemi Qualità /Sicurezza /Ambiente nelle aziende, conferendo così la meritata attenzione a uno strumento software come **ARXivar**, dedicato da oltre un decennio esclusivamente al **BPM** (Business Process management: gestione dei processi decisionali aziendali) e alla **Gestione Elettronica Documentale**, strettamente interconnessi.

Il punto di forza di ARXivar: **NON** è stato progettato per gestire documenti e processi in ambito Q /S /A ma per adattarsi ai documenti e processi di ogni sistema aziendale, quindi anche Risorse Umane, Ricerca e Sviluppo, Amministrazione, Marketing, Logistica etc., offrendo così molteplici ambiti di ritorno dell'investimento, tutti contraddistinti da un'interfaccia comune, simile a quella elementare dei clienti di Posta Elettronica. Ogni azienda ha una propria filosofia di base ed esigenze specifiche di gestione dei processi. **ARXivar**, diversamente dai software verticali che impongono la propria visione procedurale, **si adatta perfettamente all'unicità operativa di ogni singola azienda.**

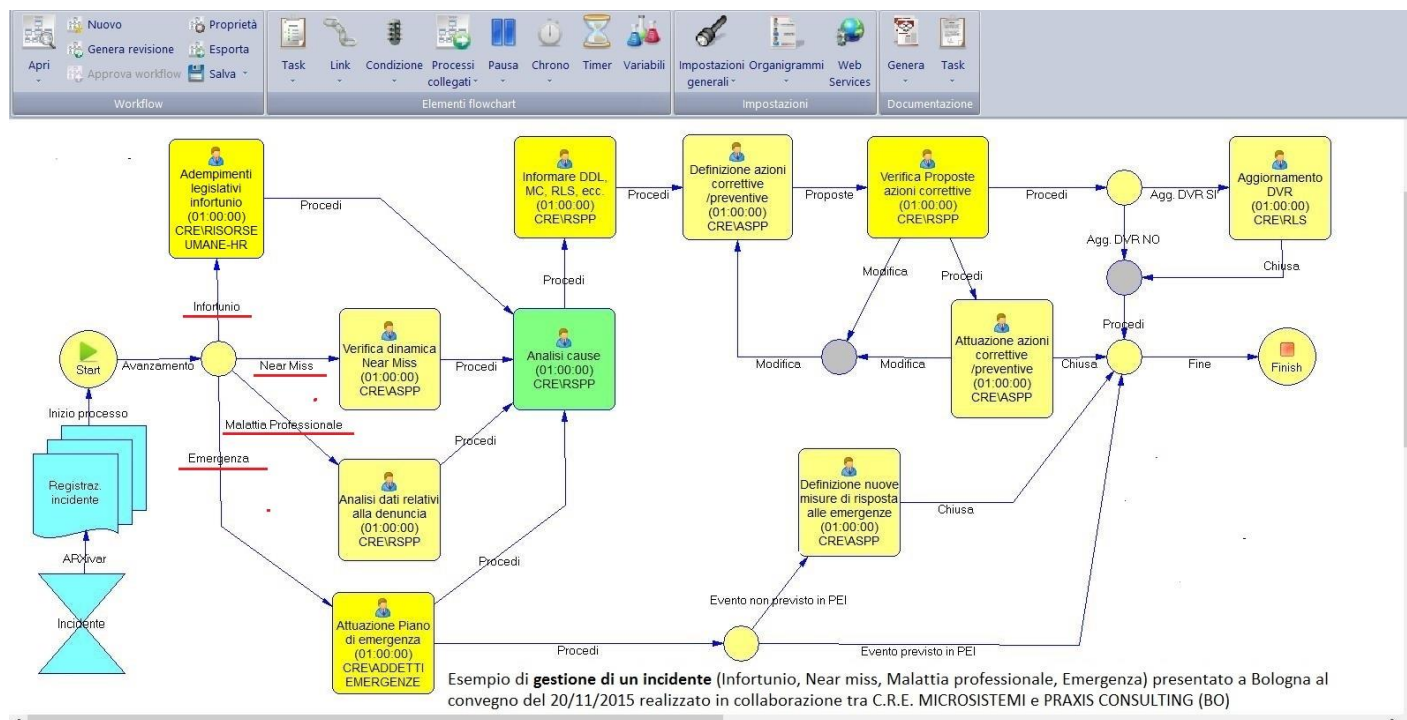


Fig. 1

La fase AS-IS: lo strumento di disegno dei processi, il **Workflow Designer**, è di uso elementare e **piacevole**, particolare non trascurabile per ridurre la **resistenza al cambiamento**. In pochi minuti l'utente è in grado di disegnare i processi nella loro realtà attuale. Unitamente a un tavolo, un PC e un grande schermo, il Workflow Designer diviene lo strumento giornaliero consueto e rassicurante di **concretizzazione delle vostre idee innovative**: coinvolgendo gli attori delle varie fasi (**task**), scelti tra i più predisposti all'organizzazione e/o dotati di seguito presso i colleghi, diviene un entusiasmante promotore di **PARTECIPAZIONE**, l'opposto della resistenza al cambiamento, nemico strisciante di ogni processo innovativo. Ad es. la creazione dei task (le forme rettangolari in fig. 1) richiede semplicemente di definirne, direttamente nel workflow (in **ARXivar** si progetta **tutto** direttamente dal workflow, vedi fig. 2), una **descrizione** libera e gli attori (**esecutori**). Stessa facilità per disegnare gli altri due componenti di ogni workflow: i **link** (i percorsi di ingresso ai /uscita dai task e le **condizioni** (in fig. 1 i cerchietti di vari colori) di proseguimento al primo link (o attesa di tutti i link) in ingresso, eventualmente condizionato dal risultato di operazioni su **variabili** di processo dipendenti dal contesto corrente.

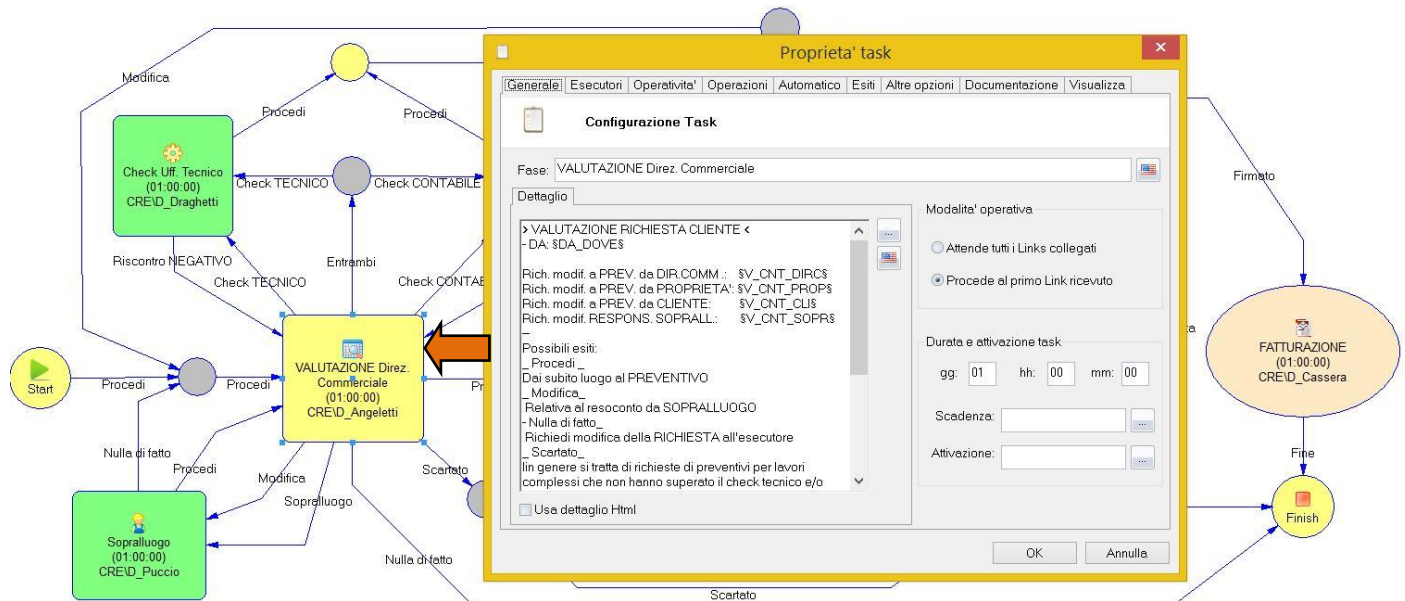


Fig. 2

La fase TO-BE introduce gli automatismi destinati a re-ingegnerizzare i processi migliorando il **controllo degli imprevisti**, semplificando i **meccanismi di delega**, minimizzando i **tempi di esecuzione**. Alcuni esempi:

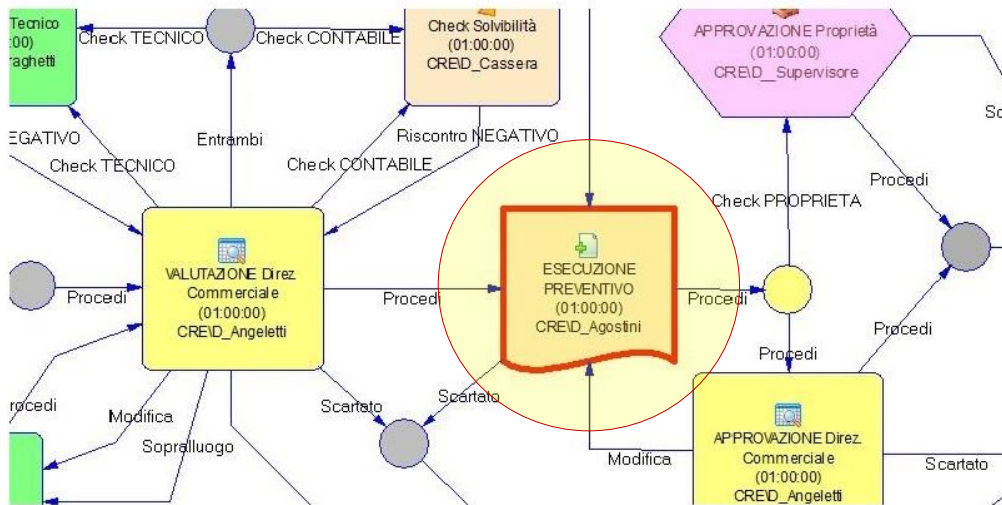
- Elimina le comunicazioni superflue e le attese improduttive,
- Invia automaticamente e-mail con testi (anche) complessi e dati variabili (ad es. quantità, date, cod. articoli, nominativi, prezzi etc.) ricavati dal processo corrente o da interrogazioni (**query**) ai più disparati programmi gestionali aziendali,
- Compila parti variabili comunque complesse di documenti procedurali aziendali (**modelli**). Anche se disponibili in sola lettura, l'attore corrente può apporre ad es. una spunta di conferma o un certo testo in una casella di sua esclusiva competenza senza accedere direttamente al documento.
- Avvia eventuali programmi esterni e, se necessario, ne attende l'esito e/o ne ricava nuovi dati (**variabili**) per le fasi successive.

La non trascurabile specializzazione di questa fase richiede inizialmente la nostra consulenza. Usando giornalmente **ARXivar** in azienda da oltre 4 anni, possiamo trasferire ai nostri clienti una significativa esperienza, evitando ad es. i più comuni errori di definizione delle **classi**, **stati** e **permessi** dei documenti e impostando da subito i progetti nel modo più snello, flessibile ed efficace. Su richiesta del cliente trasferiamo il relativo know how a suo personale aziendale selezionato. Il nostro intervento si riduce così progressivamente: tipicamente in tele-assistenza per consulenza o risoluzione di problemi e, con cadenza variabile, in azienda dal cliente per i tavoli periodici di controllo.

L'uso di ARXivar è LEGGERO: non condiziona l'uso di nessun altro software aziendale: ERP, MRP, CRM, CAD etc.. L'interfaccia elementare è molto simile a quella della posta elettronica (al posto delle email appaiono i task, ovvero i compiti da svolgere). Se possibile agisce automaticamente, altrimenti lascia l'utente libero di **decidere**, **agire** e **procedere** in base alla sua **esperienza** rapportata al **contesto** corrente. Gli rende inoltre automaticamente disponibili tutti i documenti (e relativi eventuali allegati) intervenuti nel processo fino a quel momento, consentendone o meno la variazione in base ai permessi prestabiliti. E molto, molto altro.

Allarmi di superamento dei tempi: se un task "ristagna" oltre un max. tempo prefissato (in gg, hh, mm), un **Responsabile di processo** viene automaticamente avvisato (ad es. via e-mail), oppure ne diviene automaticamente l'**esecutore**, o altro ancora. Nel primo caso risale rapidamente al processo che l'ha

allertato individuando immediatamente dal suo workflow il task “stagnante”, chiaramente evidenziato con contorno rosso (v. figura sotto) e attuando gli interventi del caso. Il **Responsabile di processo** può anche




intervenire a modificarne l’istanza corrente, indipendente da altre istanze contemporanee generate dallo stesso **progetto**: la **Storia** del processo ne mantiene comunque traccia indelebile, analogamente alle **revisioni** dello stesso progetto, requisiti irrinunciabili di un **audit** rigoroso. Chi interpreta in chiave “persecutoria” la funzione di controllo del BPM dimentica che un

eccesso di rigidità non dipende dal processo, ma in genere dal clima aziendale o da attori inadeguati. In un clima aziendale sano è piuttosto da interpretare in chiave “solidale”, come indicatore di un tempo di allarme troppo stretto o di un esecutore virtuoso sovraccaricato di troppi task concorrenti.

Misura delle performances: In **ARXivar** è particolarmente semplice e può essere rappresentata da semplici report o istogrammi o diagrammi a torta. In linea con quanto indicato dall’ISO, è il modo migliore per verificare, dopo un periodo iniziale di assestamento e **messa a punto** del processo, l’effettiva riduzione dei tempi medi di esecuzione. Noti quelli precedenti l’adozione di **ARXivar**, è anche lo strumento adatto ad una valutazione più o meno accurata del **ROI**.

Efficienza o Qualità della vita? Entrambe, grazie. Uno degli aspetti più logoranti per gli attori aziendali (in **ARXivar**, come già detto: gli esecutori dei task) è indotto dall’eccesso di task individuali da svolgere, caso frequente in periodi di crisi economica che inducono in genere a ridurre il personale. Ne deriva il timore ansiogeno di dimenticare i task messi in attesa a favore del sopravvento di task più urgenti, inducendo a preoccuparsi maggiormente di **quanti** task sono pendenti piuttosto che della **migliore esecuzione del task corrente**. **ARXivar**, grazie alla lista aggiornata dei task **da concludere** e disponendo comunque di allarmi di **stagnazione prolungata** dei task (che ne evitano con certezza l’**oblio**), esercita un’azione “ansiolitica”, agendo positivamente sulla qualità della vita degli attori aziendali. Riteniamo che **Efficienza aziendale** e **Qualità della vita degli attori** siano strettamente interconnesse in un circolo virtuoso e amiamo sintetizzarlo con un aforisma significativo della nostra filosofia di approccio al BPM:

Gestire il **BPM** con strumenti come **ARXivar** induce in Azienda una graduale **EVOLUZIONE DI STILE** →



Dagli **ATTORI** al servizio dei **PROCESSI** ai **PROCESSI** al servizio degli **ATTORI**