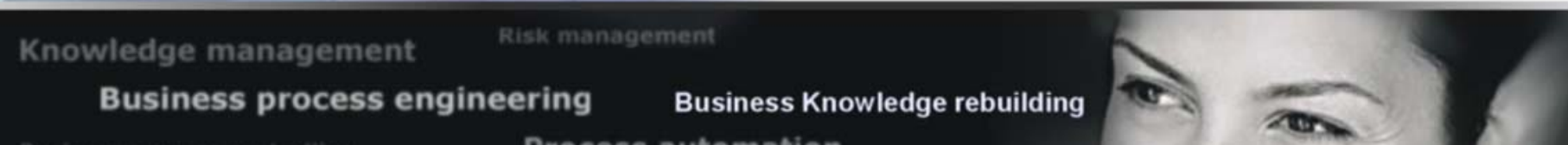
PROCESS FACTORY

SEMINARIO
Sistemi di gestione e modelli organizzativi per l'Edilizia Residenziale Pubblica: Il valore aggiunto del Sistema Integrato

Firenze, 22 Febbraio 2008

Massimo Maraziti



PROCESS FACTORY

…presentiamoci…

MISSION

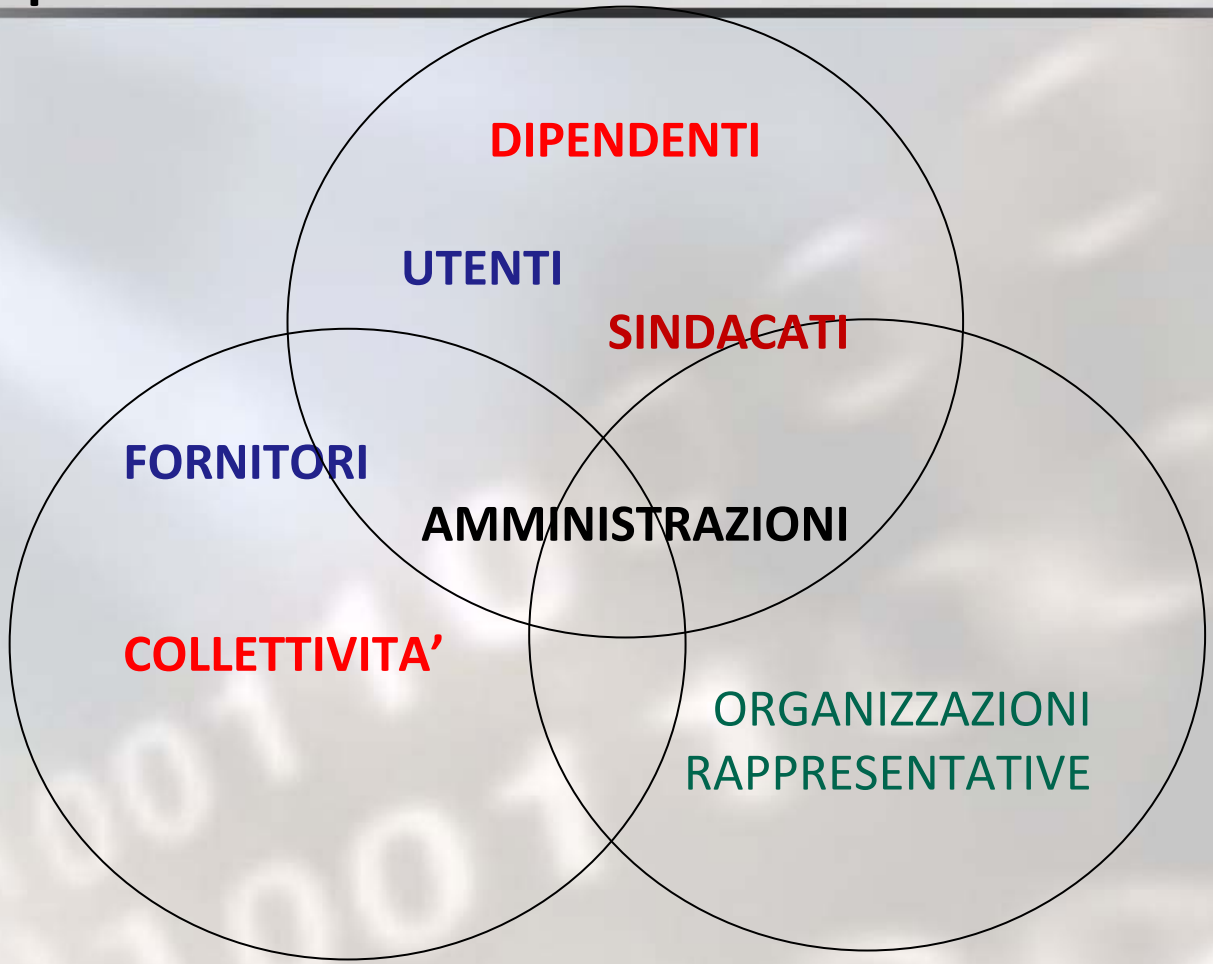
Essere punto di riferimento per i nostri Clienti nell'ambito dell'organizzazione e dei sistemi di gestione, favorendo l'integrazione, ricercando le sinergie, focalizzando le risorse interne, al fine di creare un modello che crei valore a supporto del business e degli obiettivi aziendali.

FATTORI CRITICI DI SUCCESSO:

CREARE VALORE PER IL CLIENTE

- applicando l'ingegneria dell'organizzazione;
- migliorando le prestazioni aziendali;
- integrando l'organizzazione per processi con gli strumenti di pianificazione e controllo di gestione;
- costruendo un sistema di gestione integrato capace di governare l'organizzazione in tutte le sue variabili (risultati e prestazioni, qualità, responsabilità sociale, gestione dei rischi, ecc.)

Migliorare le relazioni con i propri **stakeholder** ?



"Gli Stakeholder - o portatori di interesse - sono tutti quei gruppi che influenzano e/o sono influenzati dalle attività di un'organizzazione, dai suoi prodotti o servizi e dai relativi risultati di performance"

Le aziende ERP e gli utenti

PROCESS FACTORY

Variabili critiche:

- **Qualità del servizio;**
- **Qualità delle relazioni e delle comunicazioni;**
- **Gestione degli interventi di manutenzione;**
- **Coinvolgimento nelle scelte, nelle politiche.**

Le aziende ERP ed i dipendenti

PROCESS FACTORY

Variabili critiche:

- **Ambiente di lavoro, clima aziendale;**
- **Premi di risultato** *("… per favorire aumenti quantitativi e miglioramenti qualitativi del servizio nonché aumenti di redditività e competitività.");*
- **Percorsi di carriera;**
- **Propensione al cambiamento;**
- **Gestione della conflittualità interna.**

Il 50 % del nostro tempo lo impieghiamo per gestire conflitti:

tempo sprecato !!

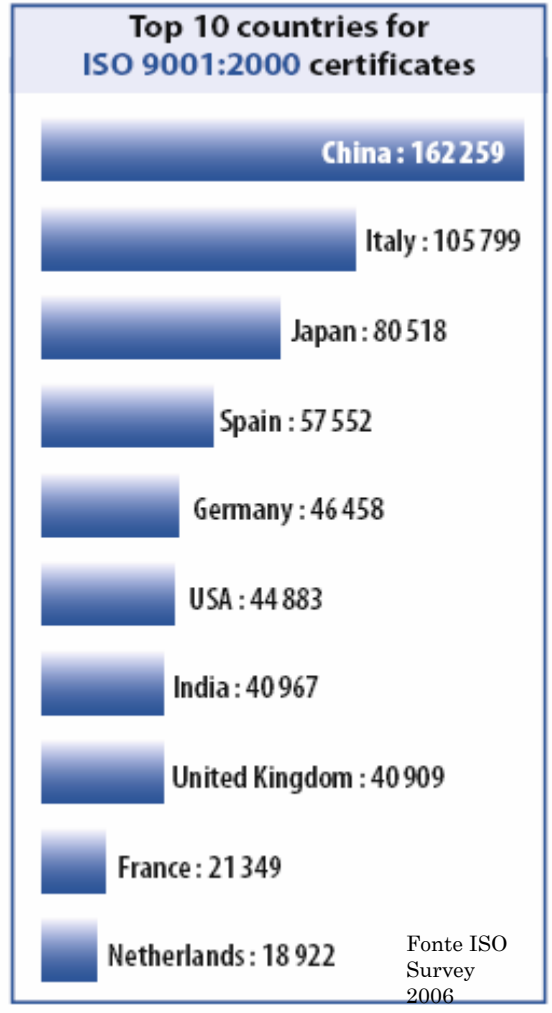
Le aziende ERP ed i fornitori

Le imprese di costruzione e la qualificazione

115 mila aziende certificate in Italia solo ISO 9001 al 31.12.07 di cui quasi 25.000 (22%) nel settore delle costruzioni (EA28)

Variabili critiche:

- **Affidabilità**
- **Sicurezza nei luoghi di lavoro**
- **Qualità delle lavorazioni**
- **Rispetto dei tempi di consegna**
- **Responsabilità etica**



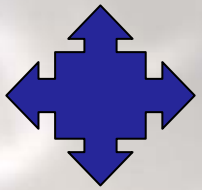
Il sistema di gestione aziendale per la gestione del rischio

PROCESS FACTORY

Perdita di immagine e credibilità

.....?

Quale rischio ?



Sospensione lavori, riappalti

Vertenze sindacali

Reati amministrativi, sanzioni

Incidenti sui cantieri

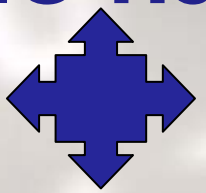
Il sistema di gestione per la gestione del rischio

Non essere pronti davanti alle opportunità

Certificazione energetica degli edifici, energie alternative

Sblocco finanziamenti per la progettazione dei nuovi edifici

Quale rischio ?



Utilizzo canali non ERP

Valorizzazione delle risorse interne, del capitale intellettuale presente nell'organizzazione

Il sistema di gestione per gestire il cambiamento

Principali motivi che spingono verso il cambiamento:

1. Aumento delle esigenze degli utenti (cittadini, imprese, collettività) che richiedono servizi sempre più efficienti;
2. Razionalizzazione della spesa pubblica;
3. Introduzione di meccanismi competitivi che coinvolgono settori crescenti;
4. Introduzione nel settore pubblico di nuove tecnologie;
5. Attuazione della riforma amministrativa.

PROCESS FACTORY

Quale cambiamento ?

Cambiamento organizzativo → Organigramma, mansionario, sistema di deleghe, processi, procedure, tecnologia, ecc.

Cambiamento culturale → responsabilizzazione, delega, motivazione, etica, riconoscimento, lavoro di gruppo.

Non sarà facile

Ostacoli al cambiamento: le resistenze organizzative

1. la rigidità organizzativa, che limita la possibilità di strutturare gli uffici in base agli obiettivi prescelti;
2. la rigidità delle piante organiche;
3. la scarsa mobilità interna;
4. le difficoltà nel reclutamento di professionalità specifiche ;
5. il non completo processo di semplificazione procedurale ed amministrativa ;
6. le difficoltà dei dipendenti a cogliere le opportunità;
7. la non adeguata valorizzazione delle risorse umane, che comporta una

Ostacoli al cambiamento: le resistenze culturali

La reazione al cambiamento è in genere negativa se questo viene subìto dalle persone in quanto imposto.

Quando diamo l'opportunità di controllare e partecipare al cambiamento, la reazione è più probabilmente positiva.

Il capo deve trasformarsi in un leader per orientare il gruppo verso il cambiamento. La leadership deve quindi occuparsi della promozione e della realizzazione del cambiamento.

E' affidata ai leader la responsabilità di costruire individui capaci di lavorare nel cambiamento.

PROCESS FACTORY

L'approccio
PROCESS FACTORY

Il sistema di gestione aziendale
è uno ed unico ed è uno strumento
del management per il governo di tutte le
variabili di successo dell'organizzazione
(performance economiche, ambientali e
sociali, soddisfazione dei Clienti, etica degli
affari, ecc.).

L'approccio PROCESS FACTORY

Il sistema di gestione ha diverse sfaccettature (prospettive) legate alla **Qualità**, alla **Responsabilità Sociale**, alla **Responsabilità Amministrativa, all'Ambiente** e **Sicurezza** ecc., che possono portare l'organizzazione alle diverse certificazioni esistenti (**ISO 9001, SA8000, ISO 14001, 18001, certificazione di servizio, modelli per l'eccellenza EFQM**, ecc.); il nostro obiettivo è quello di creare un **Sistema di Gestione Integrato** sul quale potere agganciare le diverse certificazioni o modelli.

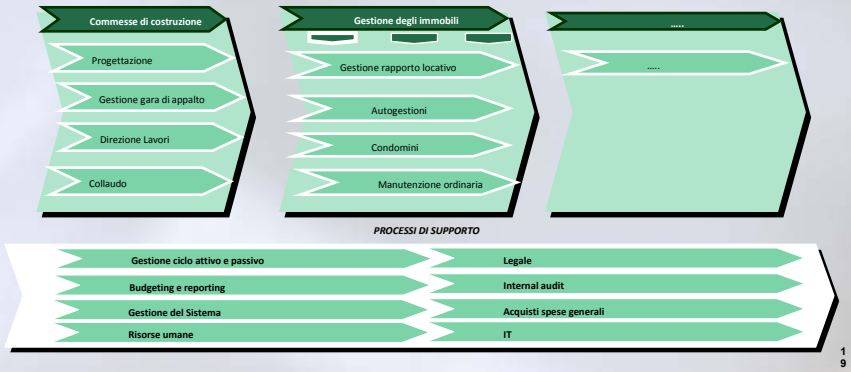
Le **certificazioni di sistema** non sono un fine dell'organizzazione ma un mezzo (strumento) per arrivare agli obiettivi che le sono propri.

Partiamo dai vostri processi

PROCESSI DI SUPPORTO

- Pianificazione, riesame direzionale, controllo di gestione
- Ciclo attivo e passivo
- Gestione del Sistema
- Risorse umane
- Legale
- Internal audit
- Acquisti - spese generali
- Infrastruttura ed IT

Partiamo dai vostri processi



Identificazione
Mappatura
Misurazione
Analisi e miglioramento

Capacità di generare soddisfazione delle parti interessate

Gli 8 principi ispiratori della ISO 9001:2000

PROCESS FACTORY

1.Organizzazione orientata al cliente

Le organizzazioni dipendono dai clienti e dovrebbero pertanto capire le loro esigenze presenti e future, rispettare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.

2. Leadership

I dirigenti e i capi reparto stabiliscono unità di intenti, indirizzi e l'ambiente interno dell'organizzazione. Essi favoriscono l'ambiente adatto al pieno coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

3. Coinvolgimento del personale

Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di mettere le loro abilità al servizio dell'organizzazione.

4. Approccio ai processi

Un risultato desiderato si ottiene con maggior efficienza quando le relative attività e risorse sono gestite come un processo.

5. Approccio Sistemico

Identificare, capire e gestire un sistema di processi interconnessi per perseguire determinati obiettivi contribuisce all'efficacia ed efficienza dell'organizzazione.

6. Miglioramento continuativo

Il miglioramento continuativo è un obiettivo permanente dell'organizzazione.

7. Decisioni basate sui dati

Le decisioni efficaci si basano sull'analisi, logica ed intuitiva, di dati ed informazioni reali.

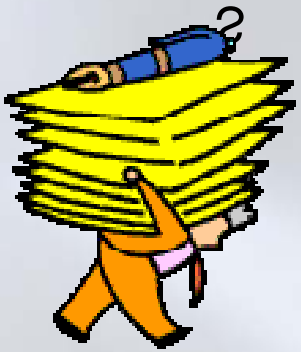
8. Rapporto di mutuo beneficio con i fornitori

Un rapporto di reciproco beneficio fra l'organizzazione ed i propri fornitori migliora la capacità di entrambi a creare valore

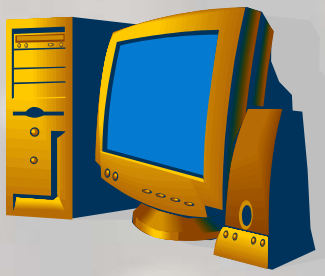
I pilastri del sistema di gestione

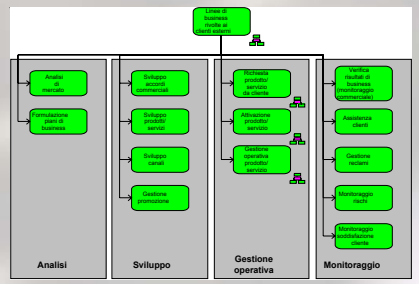
L'approccio PROCESS FACTORY

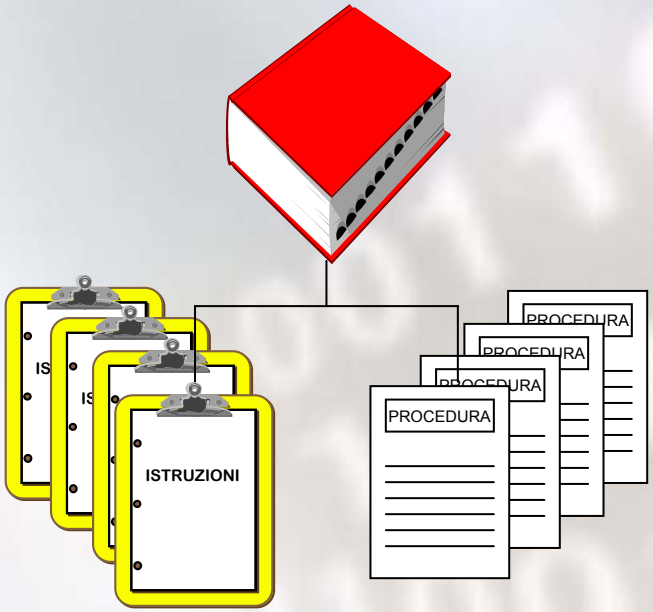
Carta e penna o tool/tecnologia

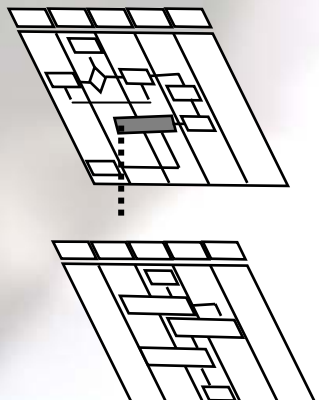


La nostra scelta









Il cambiamento significa a volte riuscire a vedere le cose da una prospettiva diversa.

PROCESS FACTORY

Grazie della vostra attenzione

Process Factory s.r.l.

Via Lorenzo Il Magnifico, 69
50129 **Firenze**
Tel: +39 055 461947
Fax: +39 055 4620556
www.processfactory.it
info@processfactory.it