

PROGRAMMA “ACTION LEARNING SUAP”



Formazione

Perchè siamo qui

il Programma Action Learning SUAP è:

FINALIZZATO A →

- migliorare e semplificare l'offerta dei servizi Suap
- consolidare l'uso del Fascicolo Informativo d'impresa

IN UN
PERCORSO CHE →

favorisce analisi, confronto e
condivisione, per crescere come
sistema regionale

ATTRAVERSO →

formazione-intervento e
affiancamento mirato



Innanzitutto presentiamoci...

- tuo nome e SUAP provenienza
- tuo ruolo attuale
- perché sei qua?
- cosa ti piace fare nel tempo libero?

1 minuto massimo



Contenuti

- Programma «Action Learning» - Regione/Unioncamere & CCIAA
- Formazione: obiettivi, contenuti, modalità
- Agenda GIORNO-1
- Agenda GIORNO-2



Programma Action Learning

- Regione/Unioncamere Lombardia
- CCIAA che ci ospita



Formazione

- Obiettivi
- Contenuti
- Modalità

le fasi del progetto



obiettivi della formazione in presenza

Orientamento al miglioramento e semplificazione processi

- Sviluppare l'orientamento dei partecipanti al miglioramento e semplificazione dei processi per soddisfare le aspettative dei clienti (imprese e loro tecnici) attraverso il lavoro su processi reali (Scia).

Sviluppo modello Suap efficace

- Sviluppare e condividere un modello di Suap efficace al servizio delle imprese

Individuazione aree di miglioramento

- Sviluppare la capacità di individuare nell'organizzazione del proprio Suap aree di miglioramento e possibili soluzioni organizzative

Facilitare il confronto e la condivisione di soluzioni organizzative

- Attivare un confronto tra Suap di diversa dimensione e strutturazione al fine di condividere le azioni prioritarie da implementare per ottenere livelli di qualità omogenei tra i Suap coinvolti nel programma

quattro principi...

- Rispetto
- Win-Win-Win (partecipanti, loro Comuni, Regione, Unioncamere, CCIAA)
- Collaborazione e condivisione
- Trasparenza

stile per apprendere

Modello VARK di Neil Fleming

✓ Apprendimenti **VISIVO** (Visual)



✓ Apprendimento **AUSCULTATIVO** (Aural)



✓ Apprendimento **LEGGENDO / SCRIVENDO** (Read/Write)



✓ Apprendimento **MOVIMENTO** (Kinesthetic)



agenda Giorno-1

mattino	<ul style="list-style-type: none">■ Introduzione
	<ul style="list-style-type: none">■ Processo SCIA sperimentazione<ul style="list-style-type: none">■ Convergenza / divergenza■ Caratteristiche divergenze■ Criticità
	<i>pranzo</i>
pomeriggio	<ul style="list-style-type: none">■ Processi organizzativi<ul style="list-style-type: none">■ Cos'è Processo■ Sequenza attività & Relazione Clienti-Fornitori■ Tipi di processi e processi SUAP
	<ul style="list-style-type: none">■ Pilastrì SUAP<ul style="list-style-type: none">■ Processi■ Servizio■ Clienti
	<ul style="list-style-type: none">■ Lancio Project Work

agenda Giorno-2

mattino	<ul style="list-style-type: none">▪ Ripresa lavori
	<ul style="list-style-type: none">▪ Processo Nuova SCIA▪ Fascicolo informatico
	<i>pranzo</i>
pomeriggio	<ul style="list-style-type: none">▪ Condivisione criticità e aree miglioramento<ul style="list-style-type: none">▪ analisi questionario▪ project work
	<ul style="list-style-type: none">▪ Qual è un Modello SUAP efficace?



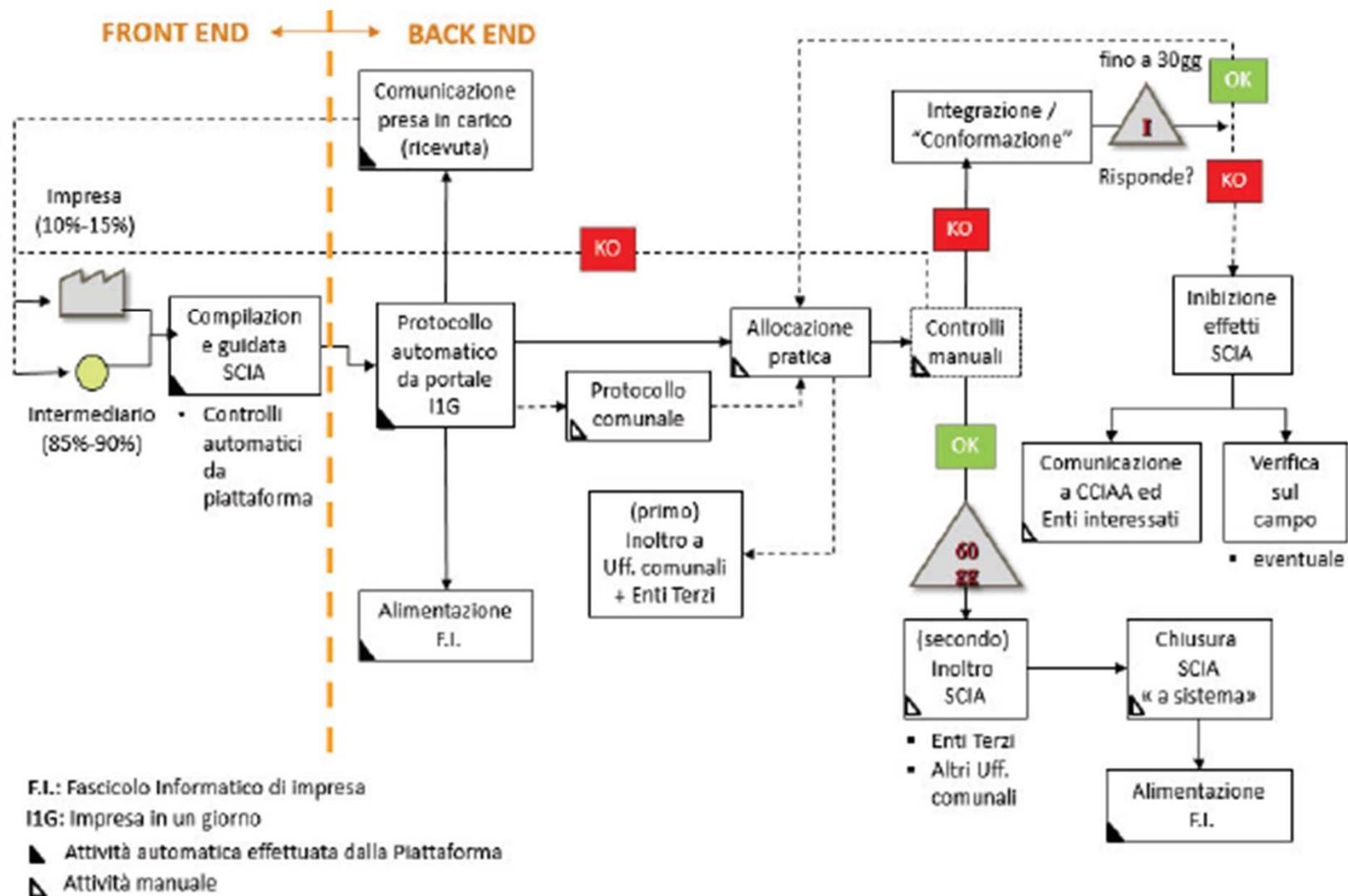
Processo SCIA sperimentazione

per rompere il ghiaccio...

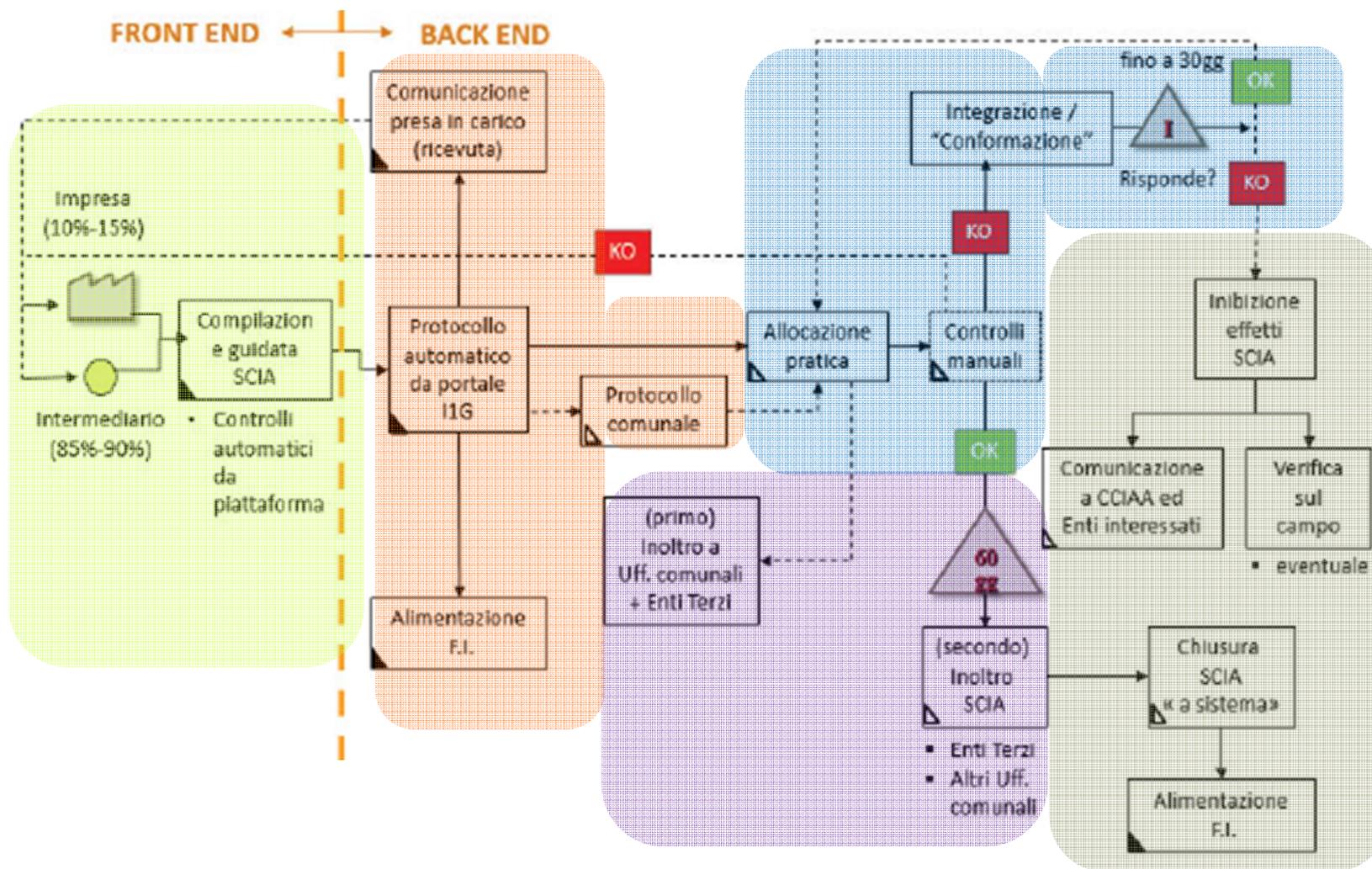
- cos'è un processo?
- cosa vuol dire rappresentare un processo?
- quali modi per rappresentare un processo?



processo SCIA sperimentazione



processo SCIA sperimentazione



Fase1
Compilazione e
trasmissione

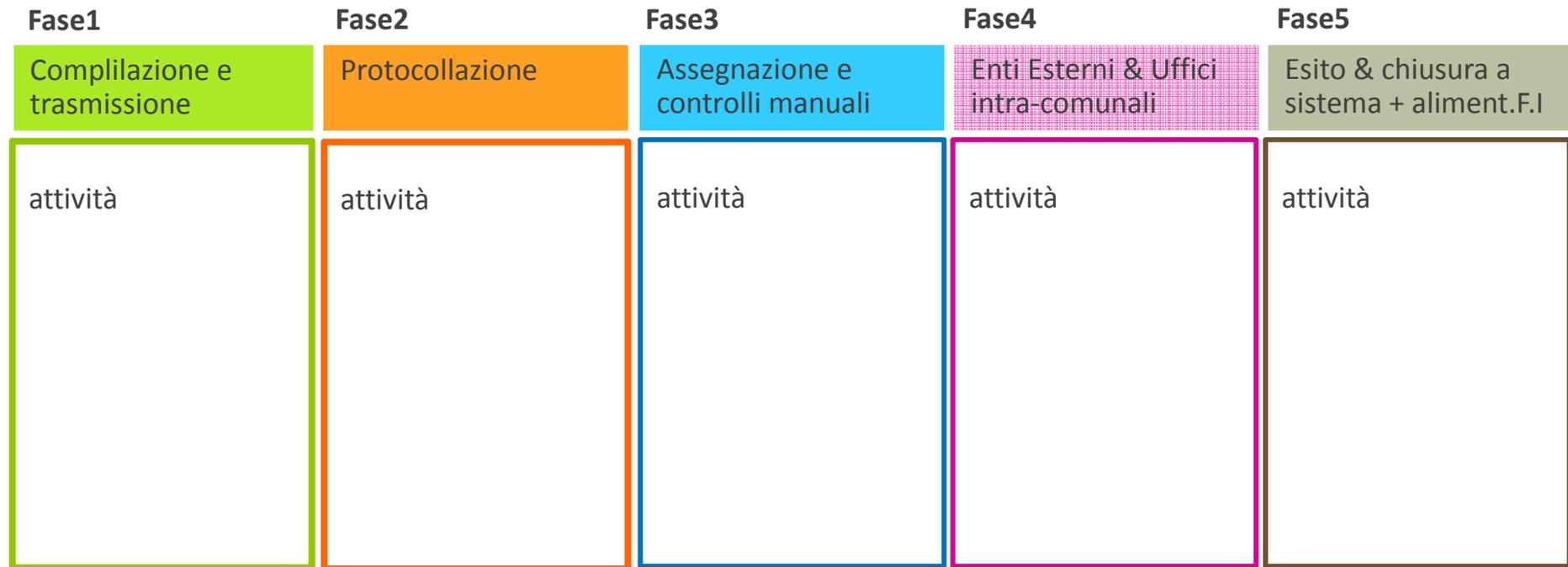
Fase2
Protocollazione

Fase3
Assegnazione e
controlli manuali

Fase4
Enti Esterni & Uffici
intra-comunali

Fase5
Esito & chiusura a
sistema + aliment.F.I

processo SCIA sperimentazione



Quanto riflette la vostra realtà?

(Distribuire copia SCIA)

- **Compito:**
 - Attività e sequenza SCIA presentata, quanto riflette quello che avviene nel vostro SUAP?
 - Scegliere se riflette: molto –**M**, in parte –**P**, per niente –**N**
 - Nel post-it segnare lettera scelta e nome SUAP da presentare a tutti

- **Output:**
 - Collocare il post-it nel foglio seguendo istruzioni del docente
 - Prima evidenziazione dell grado di divergenza / convergenza presente

- **Tempo disponibile:**
 - 15 minuti

BREAK



lavoro di gruppo -1

Divergenze & Criticità

- **Compito-A:**
 - Qualificare le divergenze: cioè in cosa si diverge da SCIA proposta?
 - Qual è la divergenza più vistosa per ogni SUAP?
 - Confronto nel gruppo
- **Compito-B:**
 - Qual è la criticità principale nella gestione SCIA presso vostro SUAP
 - In quali Fasi sono presenti?
 - Confronto nel gruppo
- **Output:**
 - Ogni gruppo sintetizza in due fogli: a\ divergenze, b\ criticità
 - Foglio-A: per fasi, ogni divergenza 1 post-it
 - Foglio-B: per fasi, ogni criticità 1 post-it con breve descrizione e nome SUAP
 - 2-3 vostre considerazioni generali su divergenza/convergenza
- **Tempo disponibile:**
 - 30 minuti

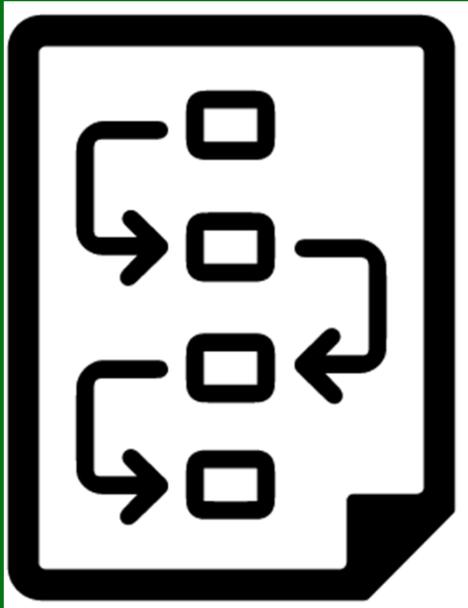
10 min

10 min

10 min

PRANZO





Processi organizzativi

per riprendere...

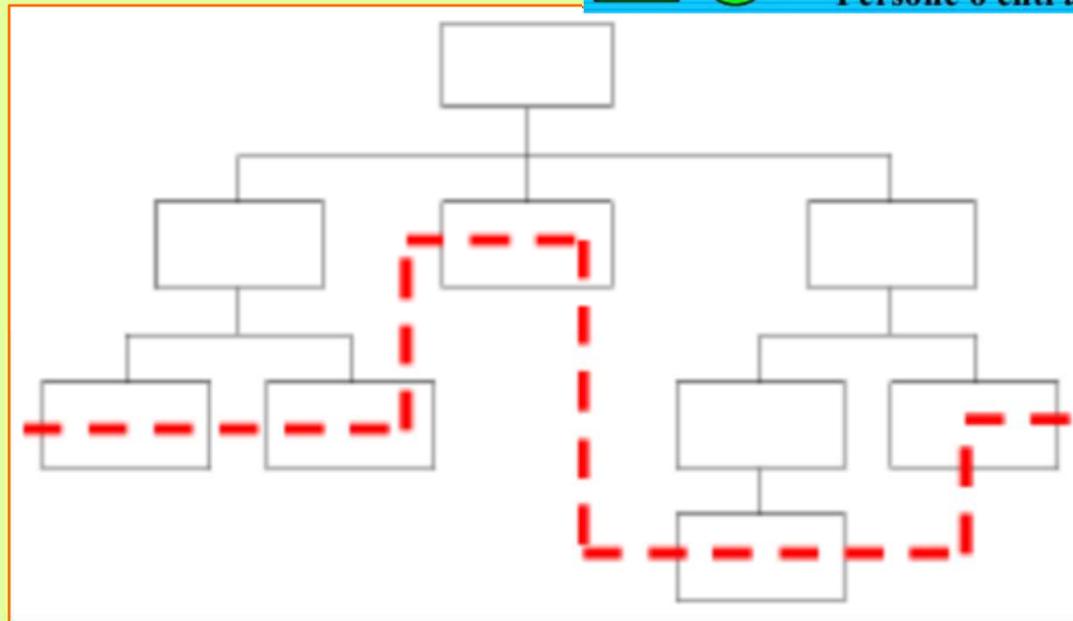
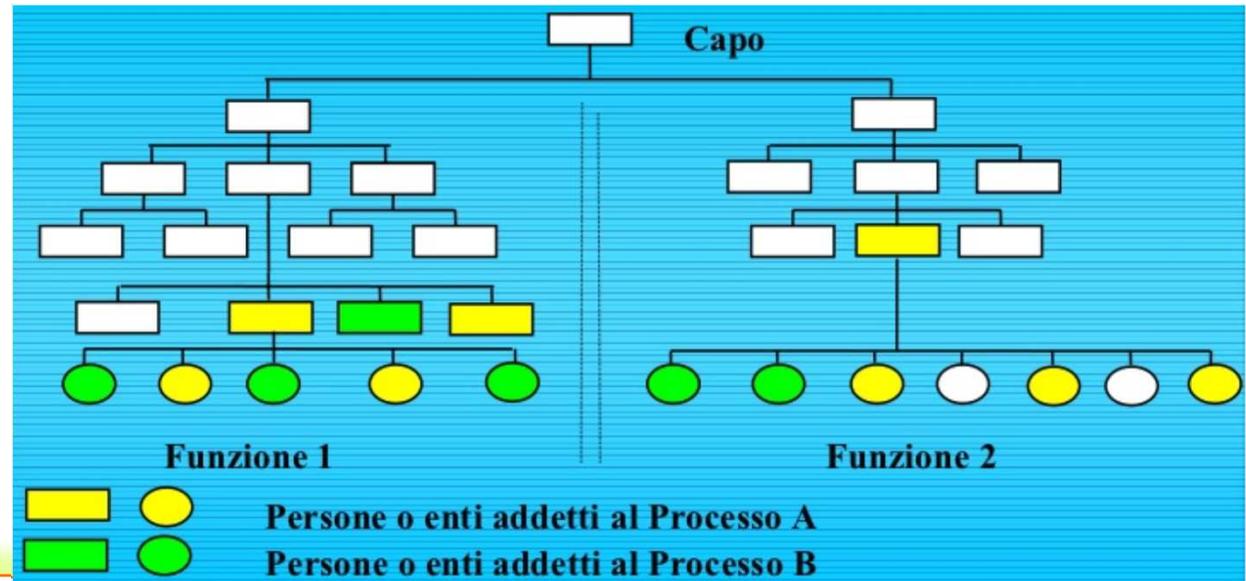
- la SCIA è un processo?
- che processi sono implicati nell'operatività SUAP?
- i risultati SUAP dipendono da quanto sono presidiati i suoi processi?

cos'è un processo?

Un processo è un insieme di attività di trasformazione che, assumendo inputs di varia natura, produce un output

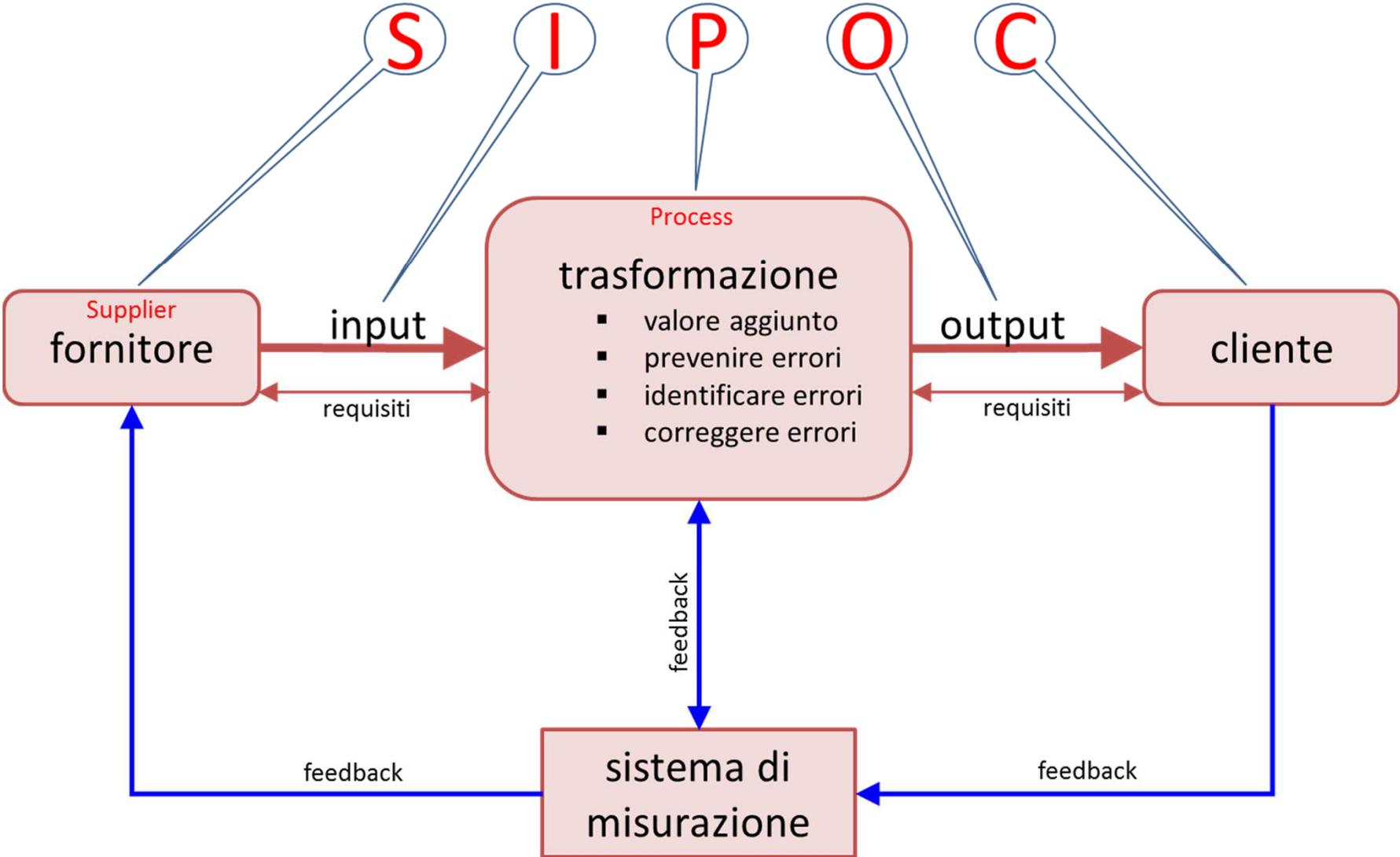


processi e strutture organizzative



i PROCESSI sono
trasversali alle
STRUTTURE ORGANIZZATIVE

Clienti & Fornitori contano...



lavoro d'aula -2

fare una buona tazza di te per la moglie

ricostruire il processo

(10 minuti max)

buona tazza di tè al limone per la moglie



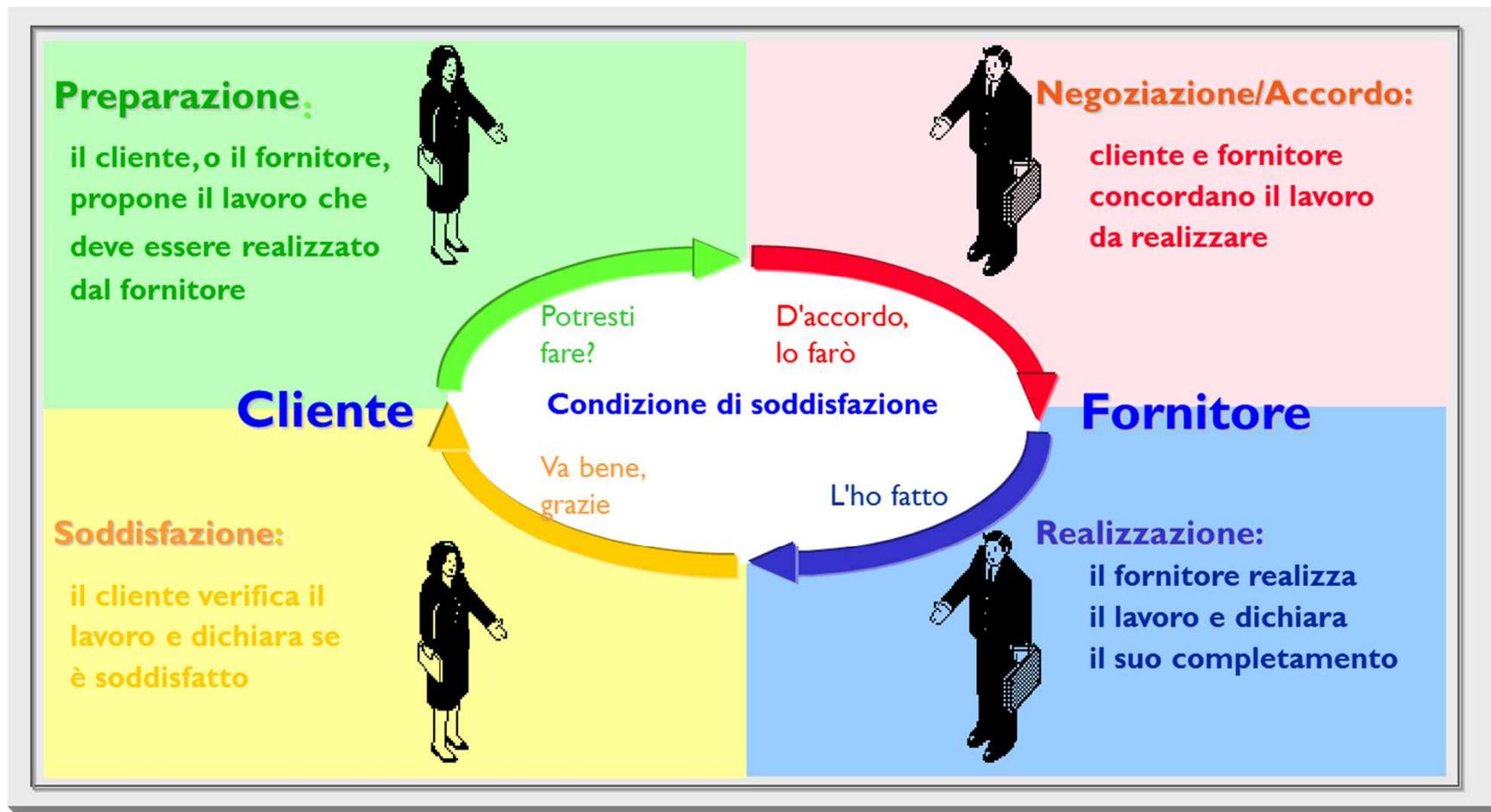
cosa manca?

cliente e chiusura processo

- nulla sappiamo se l'attività fatta in quel processo è stata fatta bene?
- come si fa a saperlo?
- ascoltare la «VOCE del CLIENTE»



processo come relazione cliente - fornitore



perché questo interessa le attività del SUAP?

perché il SUAP è un SERVIZIO

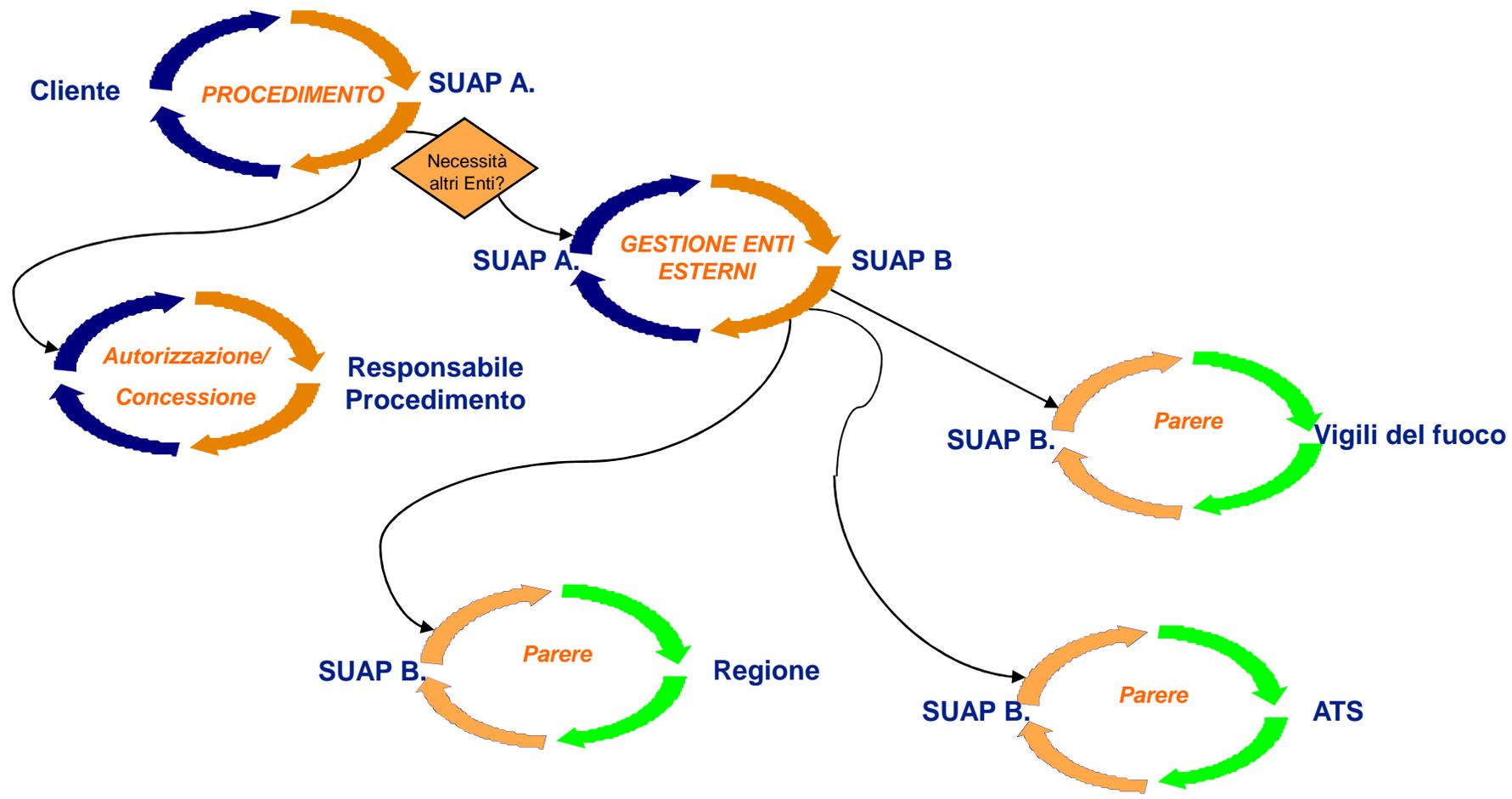
insieme di attività in cui

- a. ci si fa carico e si risponde ai BISOGNI DEL CLIENTE,
- b. regolando e realizzando la prestazione
- c. in modo da ottenere i risultati voluti (output)
- d. grazie a una attenta e continua RELAZIONE con il CLIENTE
- e. così da MASSIMIZZARE IL VALORE di quanto erogato

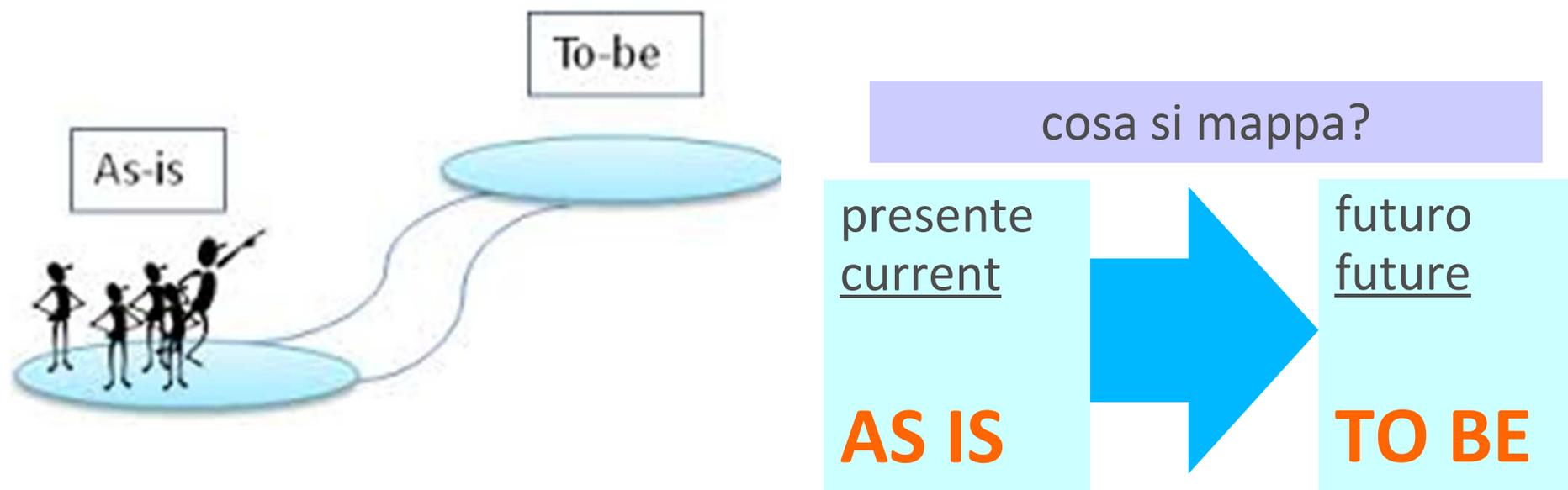
prodotti e servizi

Prodotto	Servizio
Il prodotto è tangibile	Il servizio è immateriale
L'acquisto implica il trasferimento di proprietà del bene	All'atto dell'acquisto non si trasferisce alcuna proprietà
Un prodotto può essere mostrato prima dell'acquisto	Un servizio non può essere mostrato prima dell'acquisto
Il prodotto può essere immagazzinato	Un servizio non può essere immagazzinato
La produzione precede il consumo	Le fasi di produzione e consumo sono collegate e spesso coincidono
E' possibile il contatto indiretto tra società e cliente	Un contatto diretto tra acquirente e erogatore è spesso necessario
Nel processo di produzione non interviene l'acquirente	L'acquirente prende parte direttamente alla parte produttiva
Il bene può essere trasportato	Il servizio non può essere trasportato
Il bene può essere standardizzato	Il servizio è più difficilmente standardizzabile

esempio workflow applicato al SUAP associato



mappare i processi di servizio per migliorarli



Tanti modi per mappare i processi e per rappresentare

- come sono
- come funzionano
- perché funzionano così
- dove possono essere migliorati
- come possono diventare & come vogliamo diventino

tipi di processi



i processi, sono solo di 3 tipi
qualsiasi sia l'organizzazione,
il settore, se pubblico o privato, innovativo o tradizionale, qualsiasi
la dimensione, multinazionale o PMI
se produce beni (prodotti) o eroga servizi

Ogni organizzazione ha solo **3 tipi di processi**:

- processi **primari** (chiave, di business)
- processi di **supporto**
- processi di **management** (di gestione, direzione&controllo)

definizione tipi di processi

Processi Primari (o di Business, o Chiave)

processi che realizzano la **missione** dell'organizzazione e che producono un valore per soggetti esterni all'organizzazione, portatori di bisogni (**clienti/utenti**).

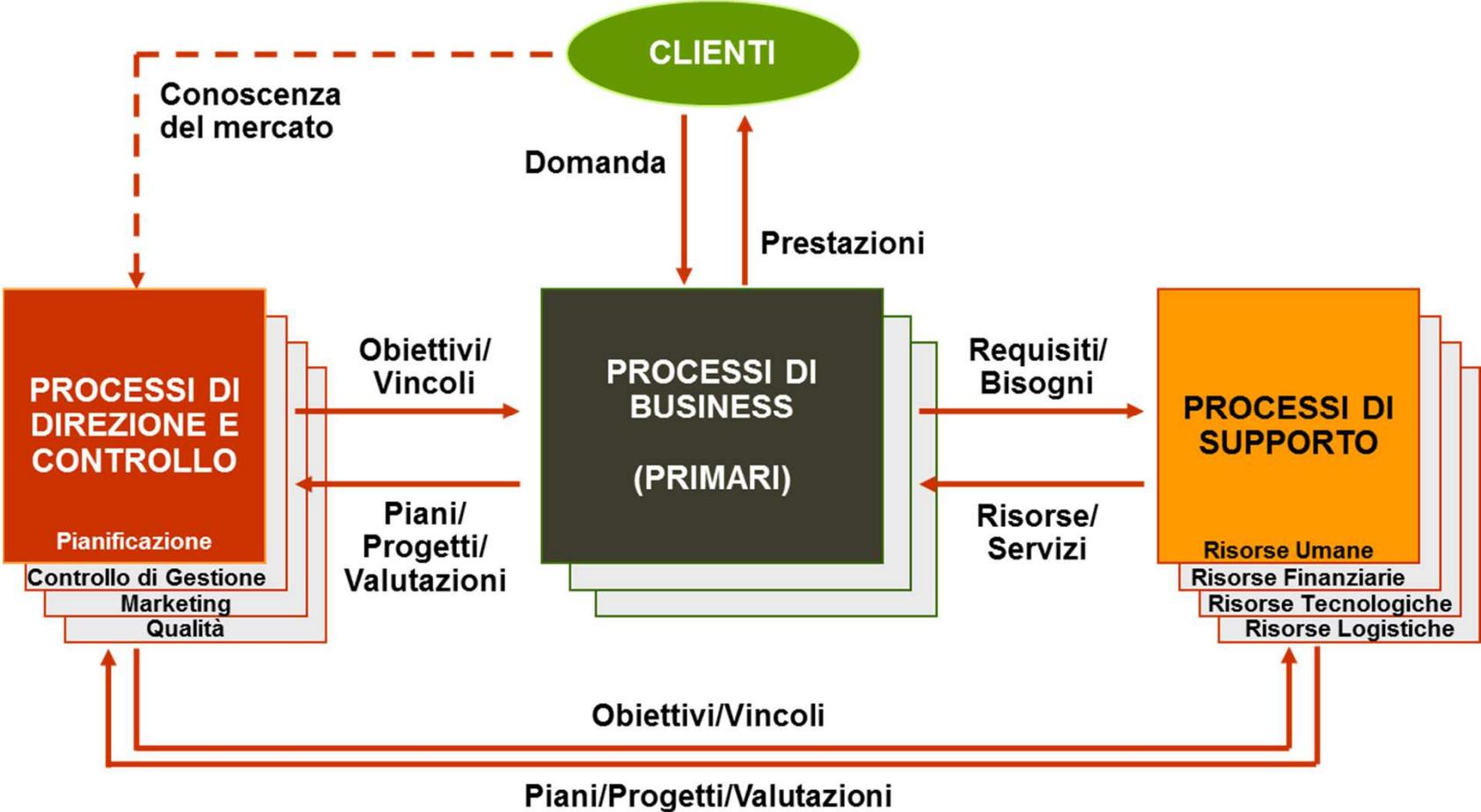
Processi di Supporto (a strutture interne)

processi che offrono **servizi a strutture e ruoli interni**, allo scopo di acquisire, gestire e sviluppare le risorse necessarie ai processi di business.

Processi di Direzione e Controllo (o di Management)

processi finalizzati alla definizione delle **strategie** di business e di servizio e al **coordinamento, controllo e supervisione** dei processi dell'organizzazione. Definiscono l'insieme di orientamenti, vincoli e risorse in cui l'organizzazione opera

architettura dei processi



classificazione processi esemplificativa

PROCESSI DI DIREZIONE E CONTROLLO

- Gestione dell'azienda
- Pianificazione degli investimenti
- Budgeting
- Gestione del rischio
- Controllo qualità
- Relazioni con gli azionisti
- Valutazione dei risultati
- Outsourcing
- Alleanze
- Posizionamento competitivo
- Benchmarking
- Marketing
- Change management
-

PROCESSI DI BUSINESS (PRIMARI)

- Customer service
- E-Commerce
- Vendite
- Produzione
- Erogazione servizio
- Fidelizzazione cliente
-

PROCESSI DI SUPPORTO

- Fatturazione
- Acquisti
- Amministrazione
- Gestione magazzini
- Pianificazione della produzione
- Consegne
- Stoccaggio
- Servizi legali
- Knowledge management
- Data management
- Gestione delle paghe
- Selezione del personale
- Formazione
- Progettazione organizzativa
-

Processi & SUAP

- **Compito:**
 - Individuare **quali processi dovrebbero essere presenti in un SUAP che funziona bene**
 - quali processi di **gestione** (direzione e controllo, management)
 - quali processi **primari**
 - quali processi di **supporto**

- **Output:**
 - Riportare su foglio i risultati e illustrarli a tutti

- **Tempo disponibile:**
 - 30 minuti

10 min

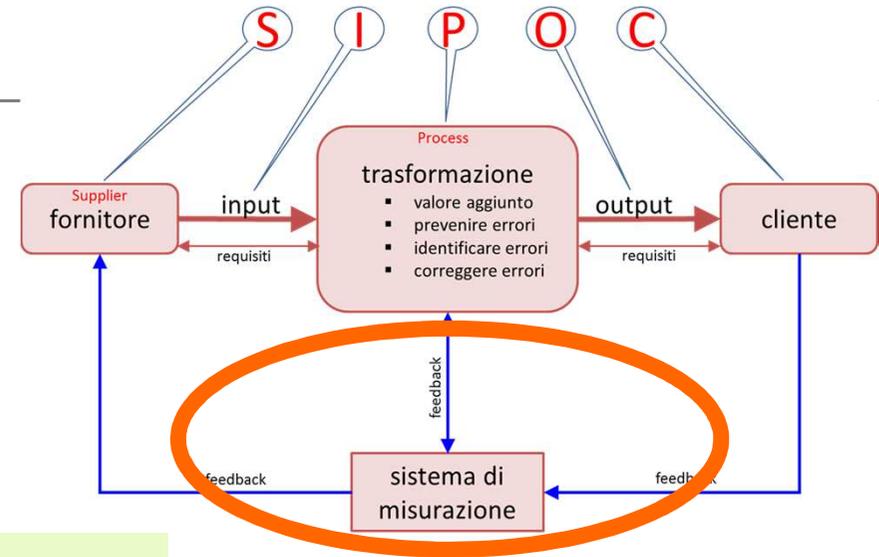
10 min

10 min

misurare le performance

Misurare le Performance di processo

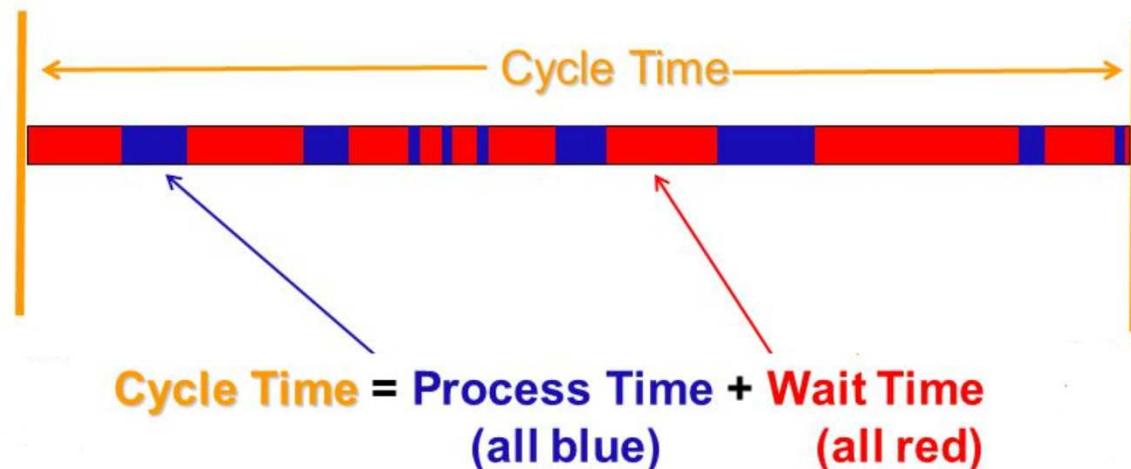
- efficienza
- efficacia
- qualità
- variabilità
- ecc.
- volumi
- tempi
- costi
- rilavorazioni
- ecc.



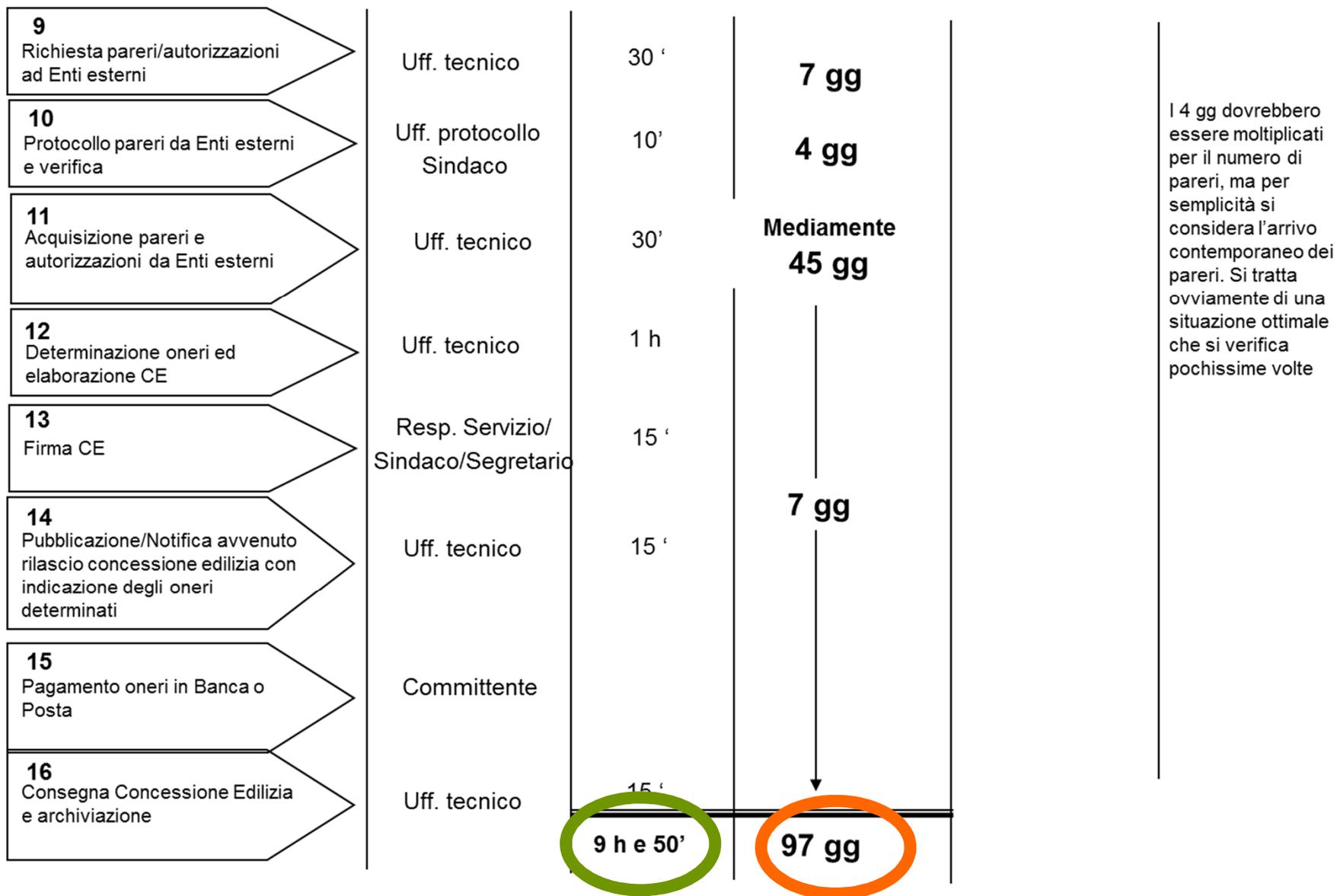
No measure No management

alcune principali misure LEAN

- **LT - Lead Time**
tempo intercorrente fra ordine e consegna
- **CT - Cycle Time**
tempo intercorrente fra inizio lavoro e prodotto finito per consegna
- **PT – Process Time**



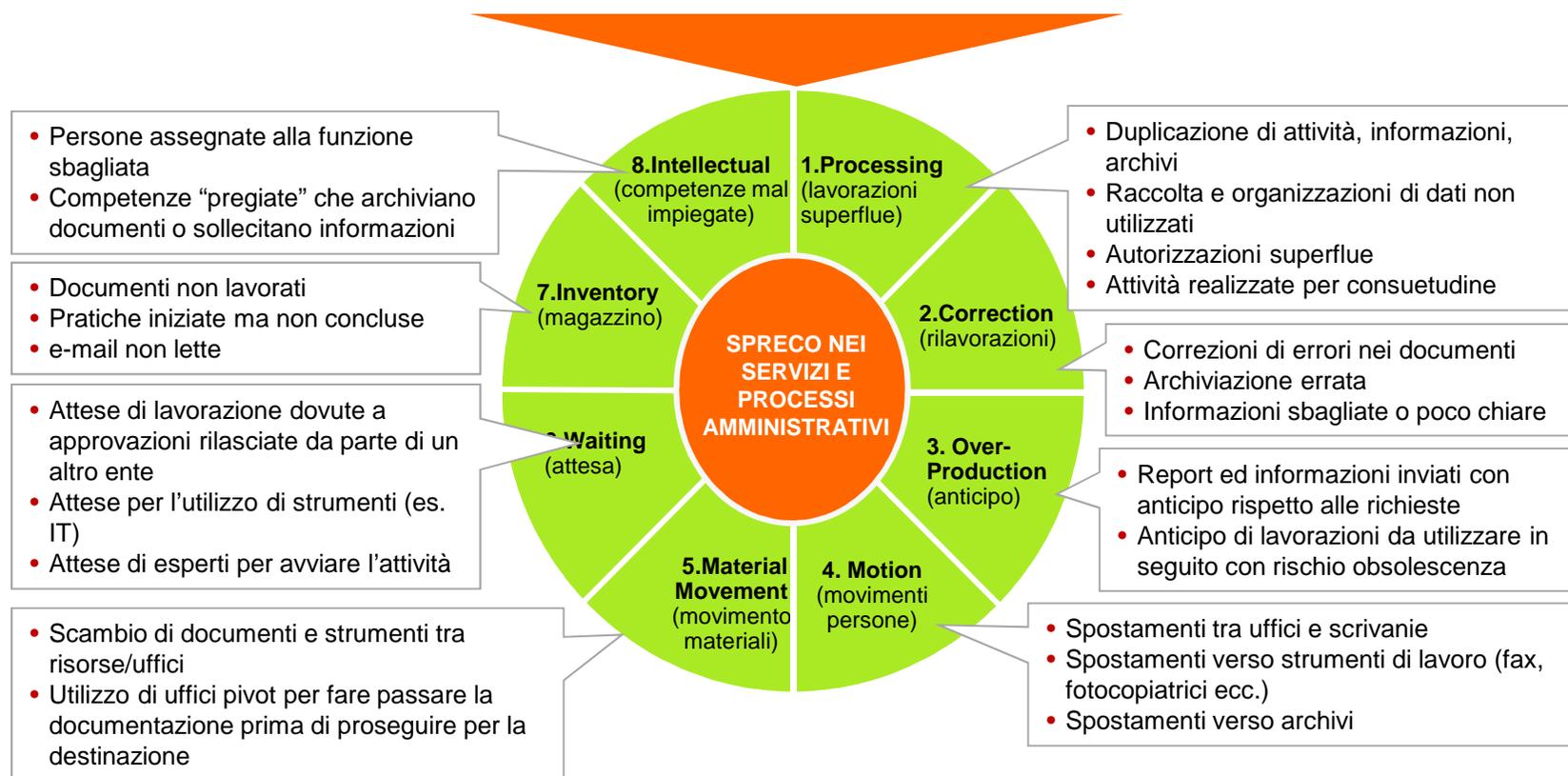
Tempi processo / tempi attraversamento (Conc.Edilizia)

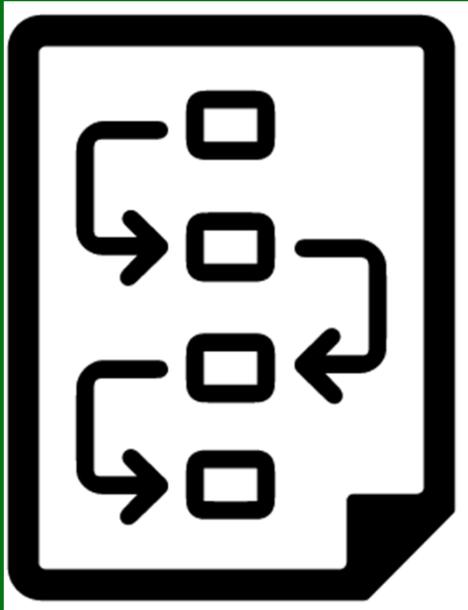


attività non a valore e sprechi

Spreco è qualsiasi cosa che non aggiunge valore direttamente al servizio o non contribuisce alla realizzazione del servizio.

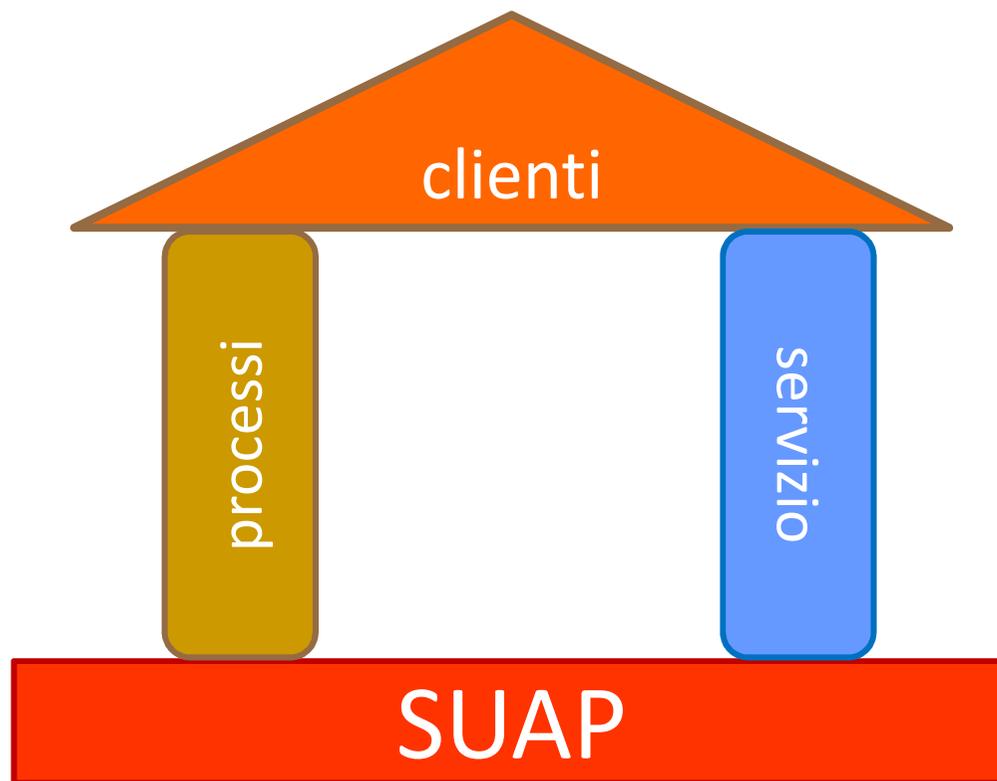
Lo spreco aggiunge solo tempo e costo, **non valore**





Pilastri SUAP

pilastri del SUAP efficace



PROCESSI

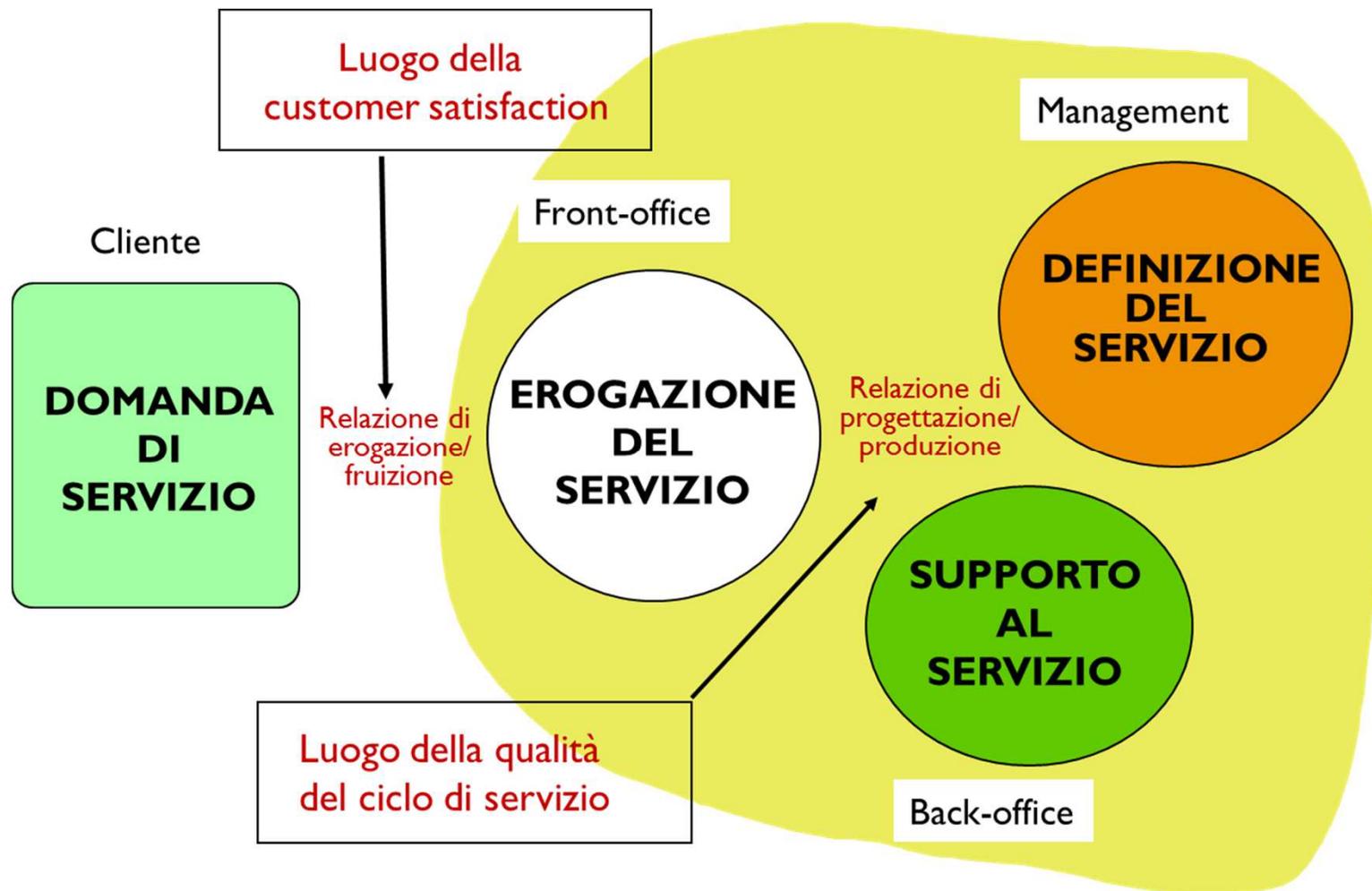
individuati
gestiti

migliorati

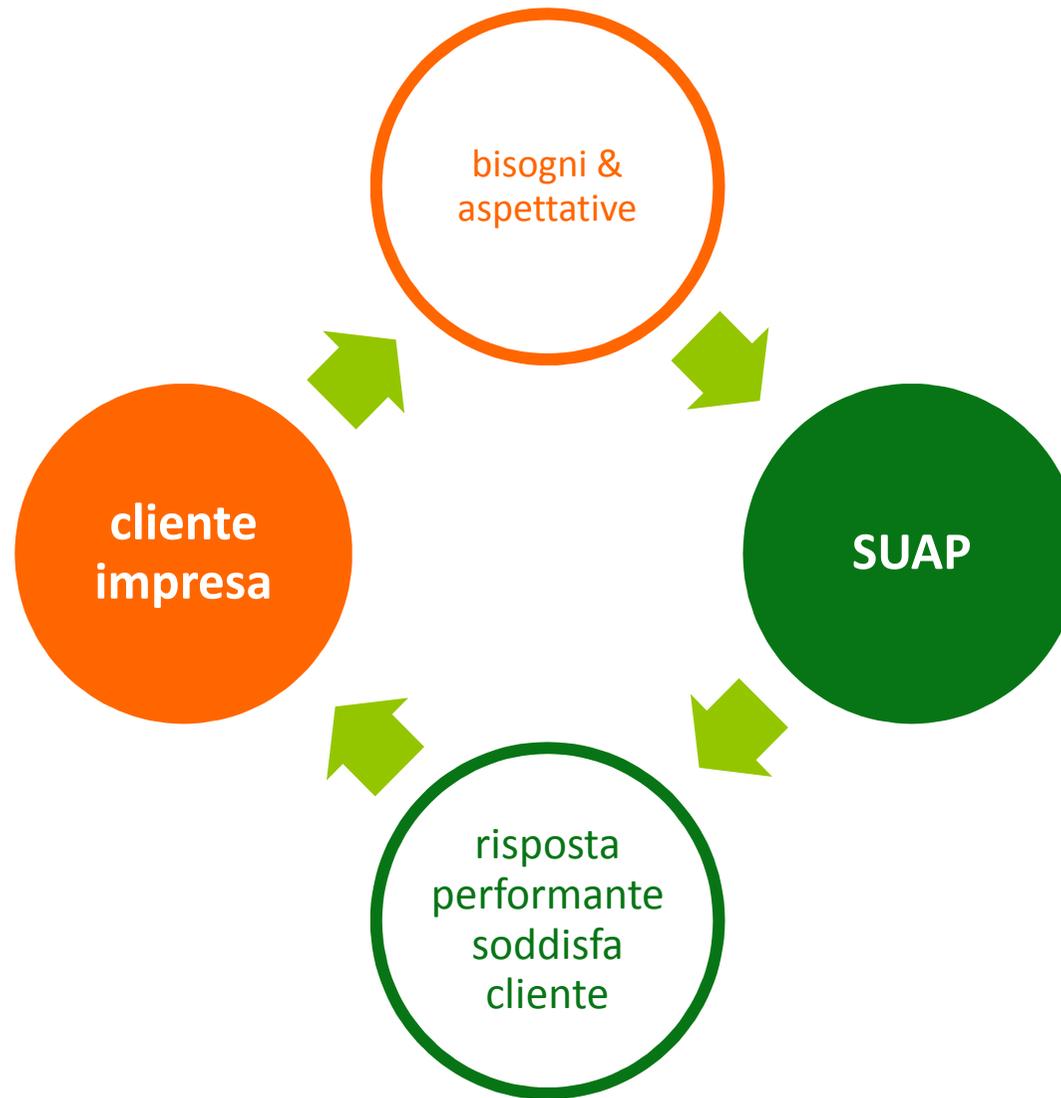
valorizzando le persone

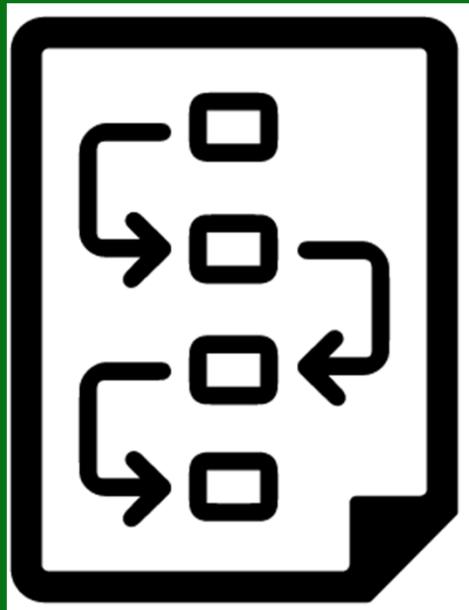


SERVIZIO e sue componenti



CLIENTI





Lancio Project Work



nel vostro SUAP

- cosa funziona bene (max 3)
- cosa funziona meno bene (max 3)

PROJECT WORK: LO SCHEMA DI RIFERIMENTO

su file excel

cosa funziona

suap di	titolo (<i>molto breve! come dev'essere un titolo!</i>)	eventuale descrizione

su file excel

cosa non funziona

suap di	titolo (<i>molto breve! come dev'essere un titolo!</i>)	eventuale descrizione

su file excel

COME realizzare il project work & in che tempi

1. su file excel (che riceverete dagli «Angeli anti-Burocrazia»)
2. indicare ciò che **funziona**
3. indicare ciò che **non-funziona**
4. inviare 3 giorni prima della seconda giornata di formazione all' «Angelo anti-Burocrazia» che vi segue
5. lavoreremo sui contenuti e sugli esiti in seconda giornata di formazione

Grazie dell'attenzione!

Corrado Squarzon
Visalta Consulting

