

DOCFLOW QUICK HITS

**Idee di Business Process Improvement
compatibili con i budget in tempi di crisi**



// *Dipenderai meno dal futuro
se avrai in pugno il presente* //

(Seneca)

DocFlow

SOLUZIONI AGILI PER IMPRESE AGILI

DocFlow Italia Spa | Tel 02 57 50 33 66 | marketing@docflow.it | www.docflow.com

LO STALLO DEL 2010

LE LINEE GUIDA PER IL 2011

METODOLOGIA E PRAGMATISMO

L'ORIENTAMENTO AI SINTOMI

CASI CONCRETI DI INTERVENTO

LO STALLO DEL 2010

Il CEO vede nell'Information Technology un centro di costo . Con la crisi in atto si attende dal CIO il taglio della struttura dei propri costi fissi e di quella del resto dell'azienda.

Top 10 Business Priorities	Ranking	Top 10 Technology Priorities	Ranking
Business process improvement	1	Business intelligence applications	1
Attracting and retaining new customers	2	Enterprise applications (ERP, CRM and others)	2
Creating new products and services (innovation)	3	Servers and storage technologies	3
Expanding into new markets or geographies	4	Legacy modernization, upgrade or enhancement	4
Reducing enterprise costs	5	Technical infrastructure	5
Improving enterprise workforce effectiveness	6	Security technologies	6
Expanding current customer relationships	7	Networking, voice and data	7
Increasing the use of information and analytics	8	Collaboration technologies	8
Targeting customers and markets more effectively	9	Document management	9
Acquiring new companies and capabilities (mergers and acquisitions)	10	Service-oriented architecture (SOA) and service-oriented business applications (SOBA)	10

Source: Gartner EXP (January 2008)

Top 10 Business Priorities	Ranking	Top 10 Technology Priorities	Ranking
Business process improvement	1	Virtualization	1
Reducing enterprise costs	2	Cloud computing	2
Increasing the use of information/analytics	3	Web 2.0	3
Improving enterprise workforce effectiveness	4	Networking, voice and data communications	4
Attracting and retaining new customers	5	Business Intelligence	5
Managing change initiatives	6	Mobile technologies	6
Creating new products or services (innovation)	7	Data/document management and storage	7
Targeting customers and markets more effectively	8	Service-oriented applications and architecture	8
Consolidating business operations	9	Security technologies	9
Expanding current customer relationships	10	IT management	10

Source: Gartner EXP (January 2010)
The left column shows the business priorities for 2010; the right column the technology priorities.
(Credit: Gartner)

Nel 2010 l'IT ha avuto scarsi margini di manovra proprio per via dei tagli imposti al suo budget:

Secondo gli analisti almeno il 70% del budget IT è vincolato per le operations sui sistemi gestionali.

1. Sospensione di tutti i progetti non vitali
2. Mancanza di budget per finanziare iniziative per il taglio dei costi
3. Inattività percepita dai colleghi non IT come il peggioramento della qualità del servizio IT

LINEE GUIDA PER IL 2011

BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT:

- 1) Improving quality, productivity, and response time of a business process, **by removing non-value adding activities** and costs through incremental enhancements.

(fonte: BusinessDictionary.com)

- 1) It should be noted that BPI focuses on **"doing things right"** more than it does on "doing the right thing". In essence, BPI attempts to reduce variation and/or waste in processes, so that the desired outcome can be achieved with better utilisation of resources (fonte: Wikipedia.org)

Le iniziative di Business Process Improvement portano luce alla Direzione IT:

- Gli utenti, affaticati per i tagli organizzativi, sono alleggeriti di una parte delle attività manuali (ricadute positive sull'IT)
- E' facile la scomposizione in task di breve durata e perimetro limitato (Quick Hits)
- Dimostrano un payback generalmente non superiore ai 10 mesi (benefici sul conto economico corrente)
- Riducono in modo visibile i costi aziendali (obiettivo prioritario in tempi di crisi)
- Sono compatibili con un approccio metodologico agile (Agile Methods)
- Non richiedono modifiche ai sistemi ERP, con i quali invece ben si integrano
- Non sono a rischio di outsourcing o offshoring

DocFlow contribuisce alla identificazione delle migliori iniziative BPI con la propria esperienza di niche player.

Brainstorming

condivisione delle esperienze DocFlow con l'intenzione di identificare i principali fabbisogni in termini di efficacia, efficienza, governo e conformità e isolare il perimetro di studio.

1.Assessment

Studio del perimetro identificato e misurazione secondo opportune metriche business per l'ottenimento del modello di business corrente

2.To Be

Definizione del modello futuro di funzionamento, misurazione dei gap business rispetto al modello corrente, e quantificazione delle convenienze a procedere

1.Breakdown

Scomposizione del perimetro di intervento in Fasi incrementali autofinanziabili e di durata unitaria sostenibile (3-4 mesi tra la maturazione dell'aspettativa e la conclusione della Fase)

In sede di brainstorming è preferibile adottare una valutazione dei sintomi

1. Velocità e produttività

comprensione del numero di “pratiche” evase e analisi della sensitività in caso di assenza di parte del personale impiegato

2. Interdipendenza e procedura

osservazione delle tecniche di sincronizzazione adottate dalle persone della stessa Unità Organizzativa, e di quelle adottate tra colleghi di altre UO. Ricerca di eventuali aree di sovrapposizione e ridondanza. Censimento delle operazioni a fini burocratici

3. Governo e investigazione

Analisi degli strumenti e delle leve utili a misurare e influenzare la produttività del sistema, raccogliere elementi oggettivi e dati su singole “pratiche” di lavorazione

4. Affaticamento e resistenza. Stima del ritardo in tempo e dei costi organizzativi da sostenere per:

- la ricostruzione di fatti di business passati,
- la gestione di controversie inattese con Clienti, Fornitori, Collaboratori
- la sostituzione di un collega temporaneamente assente

LA PARTECIPAZIONE AL SUCCESSO

In DocFlow la figura del Partner ha il mandato di affiancare lo staff del CIO nella Discovery attingendo dalle esperienze e dalle competenze maturate in oltre 700 iniziative portate a buon fine.

CASI CONCRETI DI INTERVENTO

Dietro ogni problema c'è un'opportunità
(Galileo Galilei)

IL BISOGNO

Aumentare l'efficienza del processo di acquisizione della clientela, garantendo conformità di legge e rispetto delle procedure Worldwide sulla segretezza

Condizioni essenziali:

- Break even inferiore a 12 mesi
- Esposizione alle procedure interne e alle normative fiscali e giuridiche

IL PROCESSO 2.0

- Il nuovo processo sostiene gli asset manager nella intervista del Cliente e redazione della proposta di sottoscrizione, in tempo reale
- La documentazione viene stampata seduta stante, già validata per non conformità delle clausole e accuratezza delle informazioni
- La firma del Cliente è raccolta seduta stante, unitamente al primo assegno.
- Nel contempo si avvia in automatico il processo di accettazione della proposta e autorizzazione all'impiego

GLI INDICATORI

KPIs

Tempo di latenza tra deposito degli effetti e il loro impiego

Grado di conformità della documentazione

Accuratezza delle informazioni raccolte

Riservatezza dei dati della clientela

Cash flow

Break even

KPOs

-80% della precedente soglia

- 100%

- 100% delle informazioni essenziali

Divieto assoluto di accesso, allarme e cautela da infedeltà

0,2% da impieghi più tempestivi

12 mesi

L'IMPRESA 2.0

- La sottoscrizione guidata ha azzerato i difetti di underwriting e il rischio di adozione della modulistica obsoleta
- L'orchestrazione del processo di accettazione abbatte il rischio di fuga di notizie riservatissime
- La raccolta immediata della firma sulla Proposta riduce il disagio della Clientela e i costi per un secondo appuntamento

IL BISOGNO

Ridurre i costi di gestione amministrativa delle fatture attive, fatture passive e la conservazione dei documenti a valenza fiscale

Condizione essenziale: break even inferiore a 14 mesi

GLI INDICATORI

KPIs

Costi di trasmissione fatture attive

Costi di conservazione documenti fiscali

Spese in bolli

Costi di gestione ritrasmissione fatture

Break Even

KPOs

- 70% dei costi iniziali

- 80% del tempo

- 60% delle spese precedenti

- 90% dei costi iniziali

12 mesi

IL PROCESSO 2.0

- Il nuovo processo permette ai franchisee e a tutto il personale amministrativo di ricercare, consultare, stampare e trasmettere i documenti a valenza fiscale, a prescindere dalla modalità e dal canale di ricezione/trasmissione.
- Anche i fornitori possono consultare le proprie fatture, sia attive che passive
- L'adozione del regime di conservazione sostitutiva rende trasparente al personale l'onere di gestione degli archivi

L'IMPRESA 2.0

- Chiunque ne abbia diritto accede al repository documentale fiscale e civilistico, in piena valenza di Azienda Estesa
- La trasmissione ai business partner delle fatture avviene secondo regole personalizzate in chiave di canale (posta, email, postel) e di formato (PDF, carta, XML, txt)
- Le risorse umane sgravate da attività a scarso valore si dedicano al contenzioso con maggiore efficacia
- 100 tonnellate/anno di CO2 in minori emissioni di gas-serra

IL BISOGNO

Ridurre i costi dei processi amministrativi per ciclo passivo e gestione del credito

Condizione essenziale: break even inferiore a 12 mesi

GLI INDICATORI

KPIs

Costo gestione fatture passive

Tempo medio attraversamento fattura

Valore minimo convenienza contenzioso

Cash flow

Break Even

KPOs

- 30% del costo

- 70% del tempo

50% soglia precedente

2% da compensazione IVA

8 mesi

IL PROCESSO 2.0

- Il nuovo processo permette ai fornitori di partecipare attivamente, liberando il personale di *Cliente* dalle operazioni a scarso valore
- Ogni fornitore invia le proprie fatture nel formato e con il canale più congeniale, viene informato dell'eventuale blocco al pagamento per presenza di squadrature, e attiva l'iter di gestione del contenzioso.
- La registrazione e contabilizzazione avvengono in modalità assistita e il personale di *Cliente* si concentra sulle operazioni non codificate

L'IMPRESA 2.0

- Il processo si svolge senza soluzione di continuità tra fornitore e Cliente. Il contenimento del Clup ha restituito profittabilità a linee di prodotto con margini di contribuzione negativi
- Anche senza coercizione, i fornitori si orientano a modalità meno esposte ad errori di trascrizione delle scritture contabili, aumentando l'efficacia complessiva del sistema
- Le risorse umane sgravate da attività a scarso valore si dedicano al contenzioso con maggiore efficacia
- 100 tonnellate/anno di CO2 in minori emissioni di gas-serra

IL BISOGNO

Ridurre le perdite finanziarie su penali di manutenzione

Condizioni essenziali:

Assenza di impatto organizzativo

Break even inferiore a 24 mesi

GLI INDICATORI

KPIs

Tempo di attraversamento pratica lavoro

Tempo di latenza pratica

Tempo di chiusura reclami

Cash flow

Break Even

KPOs

-90% del precedente

- 99% del tempo

2 giorni (precedente 10 gg)

8% da minori penalità

4 mesi

IL PROCESSO 2.0

- Il nuovo processo permette agli addetti di unità produttive e agli impiegati di lavorare senza soluzione di continuità rispetto agli uffici di appartenenza, utilizzando il proprio strumento di lavoro ed evitando perdita di informazioni
- Gli addetti delle aziende clienti prendono parte al processo attivati su esigenza
- I livelli di servizio stabiliti a contratto sono presidiati e monitorati da una regia super-partes, che si attiva per risolvere ritardi o intoppi sul processo

L'IMPRESA 2.0

- Il processo si svolge senza soluzione di continuità tra gli attori, che si attivano in modalità push. L'azzeramento del retyping ha diminuito le non conformità nella esecuzione degli ordini di lavoro.
- La minore applicazione di penali ha riportato in positivo i margini di contribuzione dei servizi erogati
- Le risorse umane sgravate dalle attività a scarso valore si dedicano alla relazione con la clientela e alla gestione dei contenziosi con maggiore efficacia
- 40 tonnellate/anno di CO2 in minori emissioni di gas-serra

IL BISOGNO

Aumentare l'efficacia del piano di espansione rendendo profittevoli nuovi territori di vendita e nuovi mercati

Condizioni essenziali:

Break even inferiore a 24 mesi

Piano di espansione aggressivo e con scarso preavviso

GLI INDICATORI

KPIs

Soglia minima clienti domestici per bacino

CLUP fatturazione passiva DL

Accuratezza VeFa

Cash flow

Break Even

KPOs

-30% della precedente soglia

- 75% CLUP precedente

- 80% non conformità fermata fuori SAP

12% da minori penalità

16 mesi

IL PROCESSO 2.0

- Il nuovo processo permette agli addetti della contabilità fornitori di concentrarsi sulle sole fatture fornitori dubbie
- Le restanti fatture fornitori sono acquisite, registrate contabilizzate e messe a pagamento in automatico, indipendentemente dal formato e dal canale di acquisizione
- I sistemi di fatturazione sono alimentati in modo più accurato, i livelli di servizio sui termini di fatturazione e pagamento sono presidiati in automatico e monitorati con apposito cruscotto operativo

L'IMPRESA 2.0

- L'azzeramento del retyping ha diminuito le non conformità nel processo di fatturazione.
- La sensibile riduzione del cost-to-serve della cliente ha permesso di aggredire nuovi bacini territoriali
- Le risorse umane sgravate dalle attività a scarso valore si dedicano alla relazione con i fornitori e con l'Autorità Garante, e alla gestione dei contenziosi con maggiore efficacia
- 78 tonnellate/anno di CO2 in minori emissioni di gas-serra

IL BISOGNO

Aumentare efficacia ed efficienza dei rapporti con le Risorse Umane: conformità di legge, sicurezza, riservatezza, freschezza e fruibilità .
clima aziendale per distanza percepita dal dipendente, sia di sede che di distacco
efficienza e flessibilità a scapito del carico burocratico sia reale che apparente
obblighi di legge per la salute e la sicurezza
censimento degli equipaggiamenti assegnati ai dipendenti
circularizzazione ed effettiva presa visione di ordini di servizio, procedure e istruzioni operative

Condizione essenziale: break even inferiore a 10 mesi

IL PROCESSO 2.0

- Disintermediazione nella evasione delle richieste dei dipendenti (denuncia variazione congiunti a carico, coordinate di accredito, cessione 1/quinto) con notifica automatica stato avanzamento della richiesta e contatto solo su eccezioni
- Distribuzione multicanale del cedolino e del CUD secondo preferenza del dipendente: email a indirizzo aziendale, posta prioritaria al domicilio del dipendente, chiosco, consegna a mano
- Orchestratura delle visite mediche periodiche, richieste trasferte e raccolta autorizzazioni tecniche ed amministrative
- Fascicolo del dipendente digitalizzato, secretato e sicuro anche da accessi degli amministratori di sistema, con concessione e controllo dei diritti di accesso temporanei
- Raccolta non presidiata dei documenti personali soggetti a scadenza (es. patente di guida, certificati idoneità professionale)

GLI INDICATORI

KPIs

Tempo medio di evasione di una richiesta dipendente

Numero di cedolini smarriti

Contestazioni su trasferte non autorizzate

Costo distribuzione cedolini

Completezza fascicolo dipendente

Propagazione circolari e istruzioni operative

Break even

KPOs

-60% su tempo precedente

zero

Dimezzamento volume precedente

-70% sul costo precedente

100%

10 gg lav (predecessore incerto)

9 mesi

L'IMPRESA 2.0

- La visibilità continua dello stato avanzamento delle pratiche migliora il clima aziendale, ridimensiona il bisogno di incontrarsi in ufficio l'HR e ridotto le il tempo di lavorazione
- La pratica del dipendente digitalizzata ha semplificato le incombenze amministrative per il trasferimento temporaneo del personale
- La segnalazione e raccolta automatica dei documenti in scadenza agevola l'aggiornamento del fascicolo
- L'accesso e la fruizione ai documenti è semplificato da ogni sede
- Supporto a valore legale alle obbligazioni di Legge 231/2001, 81/2008, censimento rischi
- I rilasci delle autorizzazioni ai viaggi di lavoro e trasferte risultano meno onerose , più tempestive e più monitorate dai responsabili di funzione

Maggiori info

www.docflow.com

DOCFLOW ITALIA Spa

TEL: 02 57 50 33 66

marketing@docflow.it

DocFlow