

# **ACTION NETWORK**

***METODOLOGIA PRO-ACTION***

# METODOLOGIA PRO-ACTION

---



- ◆ **Analisi**
- ◆ **Progettazione**
- ◆ **Implementazione**

di **Processi e Strutture Aziendali**  
supportati da efficaci ed efficienti  
**Sistemi Informativi integrati**

# 1. I VANTAGGI DI PRO-ACTION

---



- ◆ approccio **RAZIONALE E SISTEMATICO** alla area di analisi ed intervento, che separa le fasi fondamentali di lavoro:
  - ◆ individuazione obiettivi, risultati attesi e criticità
  - ◆ scelta della soluzione socio-tecnica ottimale (in relazione a costi, benefici e rischi di progetto)
  - ◆ implementazione integrata di strutture, processi e sistemi
- ◆ ottica progettuale di **QUALITÀ TOTALE**, in quanto si pone l'accento sulla prevenzione dei problemi gestionali ed organizzativi, non sulla rimozione degli inconvenienti in fase implementativa
- ◆ **RIDUZIONE DI COSTI E TEMPI** del progetto, a livello di risorse interne e risorse esterne
- ◆ produzione di un **PATRIMONIO DOCUMENTALE** che salvaguarda per anni l'investimento organizzativo realizzato

## 2. MODELLO GENERALE DI ANALISI E PROGETTAZIONE ORGANIZZATIVA

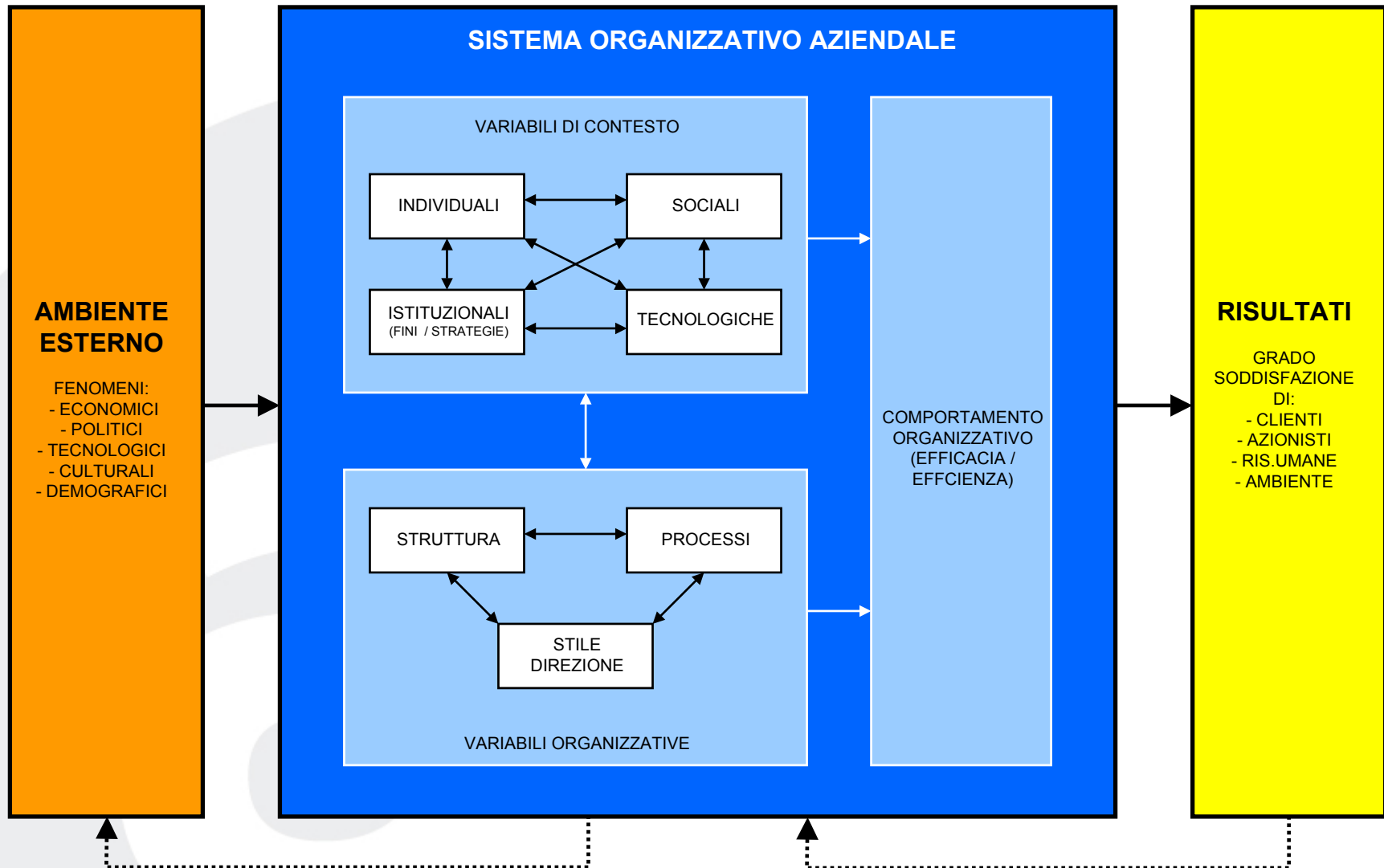
---



Il modello generale di analisi e progettazione organizzativa utilizzato dalla metodologia **PRO-ACTION** è un libero adattamento del modello di J. A. SEILER (Systems Analysis in Organizational Behavior), che vede l'azienda come un sistema:

- in costante interazione con l'ambiente esterno
- composto da variabili "di contesto" ed "organizzative"
- che esprimono un comportamento organizzativo
- che produce risultati misurabili (valore economico / soddisfazione di tutti gli "stake holders").

# Modello Generale *PRO-ACTION*



### 3. I "MODULI" DELLA METODOLOGIA

---



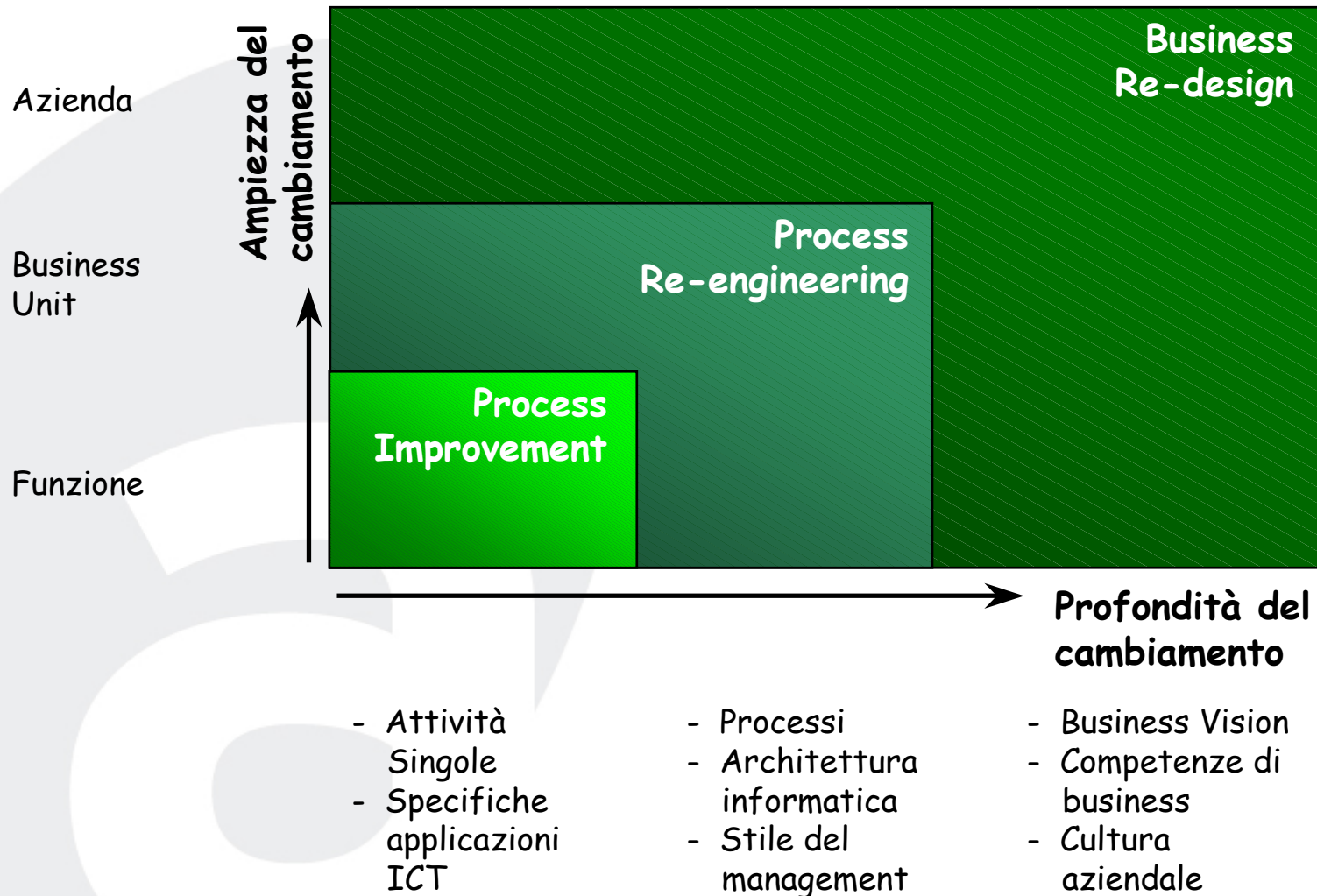
La metodologia *PRO-ACTION* è composta da 3 macro-moduli:

- A - **ANALISI & PROGETTAZIONE** (del modello/processo/sistema)
- B - **IMPLEMENTAZIONE & AVVIO** (del modello/processo/sistema)
- C - **MANUTENZIONE ORDINARIA** (del modello/processo/sistema).

I **primi 2 moduli** si riferiscono alla gestione di un progetto organizzativo e/o informatico ad ampio respiro, dal fabbisogno iniziale all'entrata in esercizio operativo. Può avere vari livelli di complessità di intervento, come evidenziato di seguito.

Il **terzo modulo** si limita ad interventi sistematici e/o occasionali di mantenimento in adeguato esercizio del modello / processo / sistema di riferimento.

# Ampiezza e profondità dell'intervento



# Tipologie di intervento Business Consulting



## Process Improvement

- ❑ Identifica gli interventi volti a migliorare e ottimizzare le singole attività presenti nel processo
- ❑ Viene sviluppato per lo più all'interno delle singole funzioni
- ❑ Consente incrementi nella produttività
- ❑ L'output è spesso una revisione procedurale

## Process Reengineering

- ❑ Identifica gli interventi volti alla reingegnerizzazione dei processi aziendali
- ❑ Impatta sugli assetti organizzativi, sulla tecnologia e sulle risorse coinvolte nei processi oggetto dell'analisi
- ❑ Richiede un coinvolgimento interfunzionale
- ❑ Consente incrementi notevoli nella performance (costi, qualità, tempi di ciclo del processo)

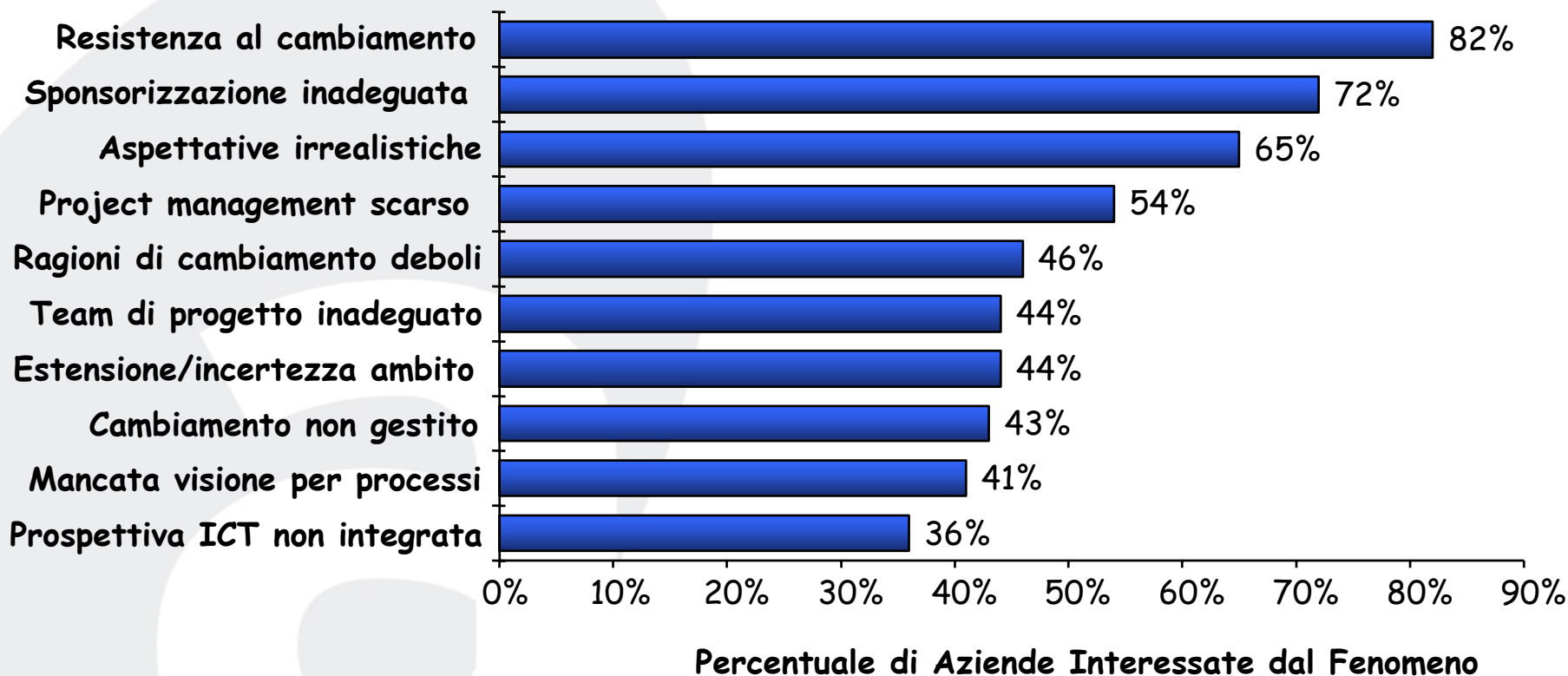
## Business Redesign

- ❑ Identifica gli interventi volti alla ridefinizione dei processi a supporto della nuova mission aziendale
- ❑ Comporta un cambiamento in termini di prodotti, servizi, canali e mercati

# Motivazioni per progetti I.C.T.



## *Le 10 principali BARRIERE al SUCCESSO dei PROGETTI di Information & Communication Technology*



# Rischio di insuccesso: gli atteggiamenti da evitare

## Mancato il Cuore del Problema !!!

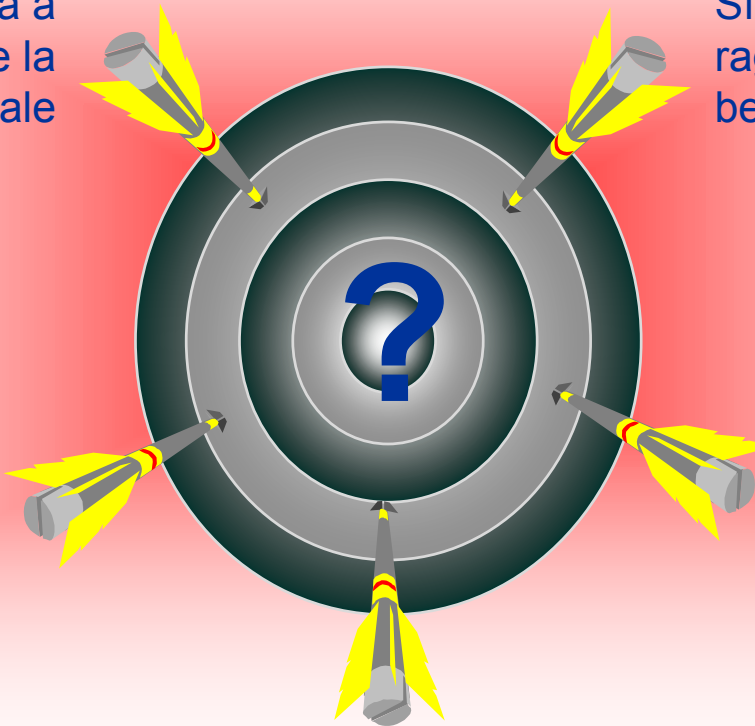
Tendenza a replicare la situazione IT attuale

Sforzi limitati al solo raggiungimento dei benefici di automazione

Ritenerne che i benefici arriveranno dalla sola implementazione IT

Predisporre limitati programmi di gestione del cambiamento

Valutare solo gli aspetti misurabili dell'implementazione



# LE 7 FASI DI "PROGETTO"



## Analisi & Progettazione

1

2

3

Revisione  
Processi &  
Modelli  
Organizz.

Analisi &  
Stesura  
Requisiti  
Informativi

Selezione  
& Scelta  
Tecnologie  
I. C.

*Project  
Management*

Micro -  
Analisi &  
Interventi  
Organizz.

Set - Up  
& Test  
Sistema

Addestram.  
Utenti &  
Collaudo  
Sistema

Avvio  
Sistema in  
Produzione

4

5

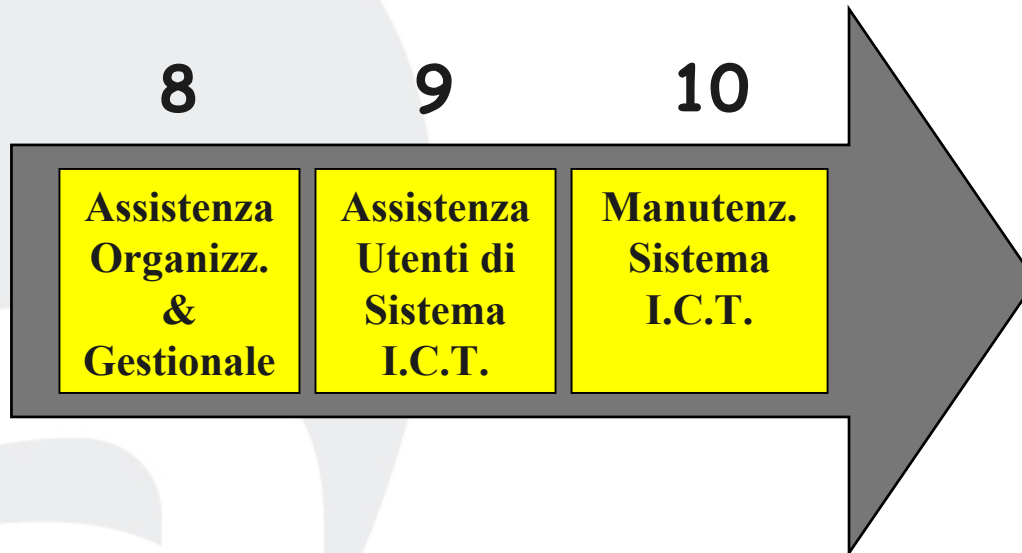
6

7

## Implementazione & Avvio

# LE 3 FASI DI "MANUTENZIONE"

## Manutenzione (ordinaria)



## 4. LE ATTIVITA' PER SINGOLA FASE

---



I 3 moduli della metodologia *PRO-ACTION* si articolano in 10 diverse **FASI OPERATIVE**:

**A - ANALISI & PROGETTAZIONE** (3 fasi progettuali)

**B - IMPLEMENTAZIONE & AVVIO** (4 fasi progettuali)

**C - MANUTENZIONE ORDINARIA** (3 fasi o "aree" di intervento).

Ciascuna fase a sua volta è scomposta in **MACRO-ATTIVITA'**, ovvero in insiemi omogenei di attività elementari, queste ultime vengono individuate solo a livello del singolo progetto.

Di seguito viene riportato il dettaglio delle fasi e delle relative macro-attività previste.

Non tutti i progetti hanno tutte le fasi. Non tutte le fasi hanno tutte le macro-attività.

# FASE 1 REVISIONE DEI PROCESSI & MODELLI ORGANIZZATIVI

---



E' la fase di analisi e progettazione organizzativa, rivolta ad individuare opportunità di re-ingegnerizzazione / ri-disegno di processi, strutture e risorse. Prevede 7 macro-attività:

## 1.0 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO FASE 1

1.1 STESURA PIANO DELLE RILEVAZIONI DI BUSINESS

1.2 REALIZZAZIONE INTERVISTE AL PERSONALE AZIENDALE

1.3 STESURA DOCUMENTI DI SITUAZIONE ATTUALE ("AS IS")

1.4 ANALISI CRITICA DELLA SITUAZIONE ATTUALE

1.5 STESURA DOCUMENTI DI REVISIONE ("TO BE")

1.6 PRESENTAZIONE ED APPROVAZIONE PROPOSTE

## FASE 2 ANALISI & STESURA REQUISITI INFORMATIVI

---



E' la fase di progettazione "applicativa". Si colloca al confine tra i processi / modelli organizzativi (che devono essere compresi) ed i sistemi informatici (che devono essere implementati). Prevede 5 macro-attività:

### 2.0 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO FASE 2

#### 2.1 STESURA PIANO DI ANALISI REQUISITI

#### 2.2 RACCOLTA FABBISOGNI INFORMATIVI

#### 2.3 STESURA DOCUMENTI DI ANALISI REQUISITI

#### 2.4 PRESENTAZIONE ED APPROVAZIONE REQUISITI

## FASE 3 SELEZIONE & SCELTA TECNOLOGIE I. C.

---



E' la fase di selezione delle "Information & Communication Technologies", rivolta ad individuare le soluzioni standard / "ad hoc" potenzialmente idonee e scegliere quelle ritenute più opportune in termini di costi, tempi e benefici attesi. Prevede 7 macro-attività:

### 3.0 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO FASE 3

3.1 DEFINIZIONE GRIGLIA E CRITERI DI VALUTAZIONE

3.2 IDENTIFICAZIONE SOLUZIONI CANDIDATE

3.3 VALUTAZIONE E "GAP ANALYSIS" SOLUZIONI CANDIDATE

3.4 CONFRONTO PROPOSTE E SCELTA SOLUZIONI

3.5 DEFINIZIONE MODALITA' DI SUPERAMENTO "GAP"

3.6 STIPULAZIONE DEI CONTRATTI DI FORNITURA

## FASE 4      MICROANALISI & REALIZZAZIONE INTERVENTI ORGANIZZATIVI

---



E' la fase di "implementazione organizzativa", collegata ad un processo di revisione (fase 1) e/o alla introduzione di un nuovo sistema informatico (fase 2). Prevede 7 macro-attività:

### 4.0 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO FASE 4

4.1 DEFINIZIONE ORGANIGRAMMI / MANSIONARI

4.2 IMPOSTAZIONE ANALITICA DI PROCESSI E MODELLI

4.3 STESURA MICROSPECIFICHE PER SISTEMI INFORMATICI

4.4 FORMAZIONE DEL PERSONALE

4.5 GESTIONE COMITATI DI "CHANGE MANAGEMENT"

4.6 AVVIO "IN PRODUZIONE" NUOVI PROCESSI / MODELLI

## FASE 5 SET-UP & TEST SISTEMA

---



E' la fase di "realizzazione" del sistema informatico progettato, composto da elementi software standard e/o da elementi software sviluppati "ad hoc" (tipicamente, personalizzazioni, interfacce e conversioni). Prevede **9 macro-attività**:

### 5.0 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO FASE 5

5.1 INSTALLAZIONE TECNICA DEL SOFTWARE STANDARD

5.2 RACCOLTA MICROSPECIFICHE FUNZIONALI

5.3 PARAMETRIZZAZIONE SOFTWARE

5.4 ANALISI TECNICA (personalizzazioni / interfacce / migrazioni)

5.5 SVILUPPO SOFTWARE (personalizzazioni / interfacce / migrazioni)

## FASE 5 SET-UP & TEST SISTEMA (segue)

---



- 5.6 ESECUZIONE "UNIT TEST" (personalizzazioni / interfacce / migrazioni)
- 5.7 STESURA DOCUMENTAZIONE UTENTE DI SISTEMA
- 5.8 STESURA DOCUMENTAZIONE TECNICA DI SISTEMA

## FASE 6 ADDESTRAMENTO UTENTI & COLLAUDO SISTEMA

---



Il "rilascio" del sistema a Key User (responsabili di area), End User (addetti operativi) e Tecnici EDP, ha la finalità di trasferire competenze di gestione operativa. Il "collaudo" consiste nella verifica di conformità e funzionamento del sistema generale da parte dei Key User (è una fase "iterativa", con ripetizione di controlli e sistemazioni fino ad accettazione sistema ed autorizzazione al passaggio in produzione). Prevede **11 macro-attività**:

### 6.0 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO FASE 7

#### 6.1 ADDESTRAMENTO KEY USER E RILASCIO SISTEMA

#### 6.2 ADDESTRAMENTO TECNICI E RILASCIO SISTEMA

#### 6.3 ADDESTRAMENTO END USER (di norma a cura Key User)

#### 6.4 COMPLETAMENTO PARAMETRI / DATI DI BASE ("tuning")

#### 6.5 STESURA PIANO DI SYSTEM TEST

## FASE 6      ADDESTRAMENTO UTENTI & COLLAUDO SISTEMA (segue)

---



**6.6 ESECUZIONE "SYSTEM TEST"**

**6.7 VERIFICA ED ANALISI Malfunzionamenti**

**6.8 RIMOZIONE Malfunzionamenti di Parametri**

**6.9 RIMOZIONE Malfunzionamenti di Programma**

**6.10 STESURA VERBALE DI COLLAUDO (con eventuale lista dei problemi non bloccanti da sistemare "in produzione")**

## FASE 7      AVVIO SISTEMA IN PRODUZIONE

---



E' la fase di "avviamento" del nuovo sistema in ambiente definitivo, e pertanto sancisce la conclusione del progetto di implementazione. Prevede 7 macro-attività:

### 7.0 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO FASE 8

7.1 STESURA PIANO DI CONVERSIONE DEFINITIVA

7.2 ESECUZIONE CONVERSIONE DEFINITIVA

7.3 RIMOZIONE PROBLEMI NON BLOCCANTI DI COLLAUDO

7.4 AFFIANCAMENTO UTENTI PRIME FASI "DI PRODUZIONE"

7.5 ADDESTRAMENTO AVANZATO KEY USER

7.6 ADDESTRAMENTO AVANZATO TECNICI

## FASE 8 ASSISTENZA ORGANIZZATIVA & GESTIONALE

---



E' una fase di "manutenzione" relativa ad aspetti organizzativi e gestionali, e consiste in tutte le possibili attività di supporto direzionale e funzionale al Management Aziendale. Prevede 7 macro-attività:

8.1 TEMPORARY MANAGEMENT DIREZIONALE

8.2 TEMPORARY MANAGEMENT FUNZIONALE

8.3 TUTORSHIP PERSONALE AZIENDALE

8.4 SOSTITUZIONE QUADRI AZIENDALI

8.5 FORMAZIONE DEL PERSONALE

8.6 MANUTENZIONE PROCESSI E MODELLI ORGANIZZATIVI

8.7 GESTIONE COMITATI AZIENDALI

## FASE 9 ASSISTENZA UTENTI DI SISTEMA I.C.T.

---



E' una fase di "manutenzione" post-implementazione, e consiste in tutte le attività di "assistenza" agli utenti tecnici ed operativi. Prevede 7 macro-attività:

9.1 ASSISTENZA TECNICO-APPLICATIVA TELEFONICA

9.2 ASSISTENZA OPERATIVA TELEFONICA

9.3 ASSISTENZA TECNICO-APPLICATIVA PRESSO CLIENTE

9.4 ASSISTENZA OPERATIVA PRESSO CLIENTE

9.5 STESURA DOCUMENTAZIONI / MANUALI DI ASSISTENZA

9.6 ADDESTRAMENTO "UTENTI" POST-IMPLEMENTAZIONE

9.7 ADDESTRAMENTO "TECNICI" POST-IMPLEMENTAZIONE

## FASE 10 MANUTENZIONE SISTEMA I.C.T.

---



E' una fase di "manutenzione" post-implementazione, e consiste in tutte le attività di manutenzione ordinaria sui sistemi (package standard interni o installazioni presso cliente). Prevede 9 macro-attività:

- 10.1 STESURA PIANO DI UP-GRADE CLIENTE A NUOVA RELEASE
- 10.2 REALIZZAZIONE E TEST UP-GRADE CLIENTE A NUOVA RELEASE
- 10.3 ANALISI MALFUNZIONAMENTI IN GARANZIA
- 10.4 ESECUZIONE INTERVENTI IN GARANZIA
- 10.5 ANALISI MALFUNZIONAMENTI FUORI GARANZIA
- 10.6 ESECUZIONE INTERVENTI FUORI GARANZIA
- 10.7 ANALISI MALFUNZIONAMENTI SOFTWARE STANDARD

# FASE 10 MANUTENZIONE SISTEMA I.C.T. (segue)

---



## 10.8 DEBUGGING E TEST SOFTWARE STANDARD

## 10.9 REALIZZAZIONE "PATCH" PER CLIENTI (correzione errori software standard)

## 5. I "TEMPLATES" (standard documentali)

---



Gli standard documentali della metodologia *PRO-ACTION* si articolano in 4 tipologie.

1. modelli di rappresentazione STRUTTURA ORGANIZZATIVA
  - 1.1 Organigrammi
  - 1.2 Mansionari
2. modelli di rappresentazione PROCESSI & PROCEDURE
  - 2.1 Schemi di Processo
  - 2.2 Flow-Chart
3. modelli di rappresentazione SISTEMI INFORMATICI
  - 3.1 Check List analitiche per Software Selection
  - 3.2 Data Flow Diagram (schemi di flusso dati)
  - 3.3 Modelli Dati (relazionali e multidimensionali)
4. documenti di PROJECT MANAGEMENT
  - 4.1 Executive Reports (rapporti direzionali)
  - 4.2 Strumenti di Pianificazione & Controllo Progetto.