

## Competency Oriented Process Simulator

### Introduzione

La gestione dei processi, tenendo in considerazione gli indicatori di Key Performance, i vincoli dettati dal business così come i fattori umani, non è semplice. Il manager di oggi ha come difficile obiettivo quello di cercare di ottimizzare i cosiddetti fattori “hard e soft” tenendo però sempre presenti i rapidi cambiamenti del mercato le cui continue riorganizzazioni creano i presupposti per un’alta richiesta di soluzioni veloci e strategiche.

E’ questo le scenario in cui le soluzioni basate sull’utilizzo del computer (computer based solutions) diventano centrali per il coordinamento e il controllo delle attività.

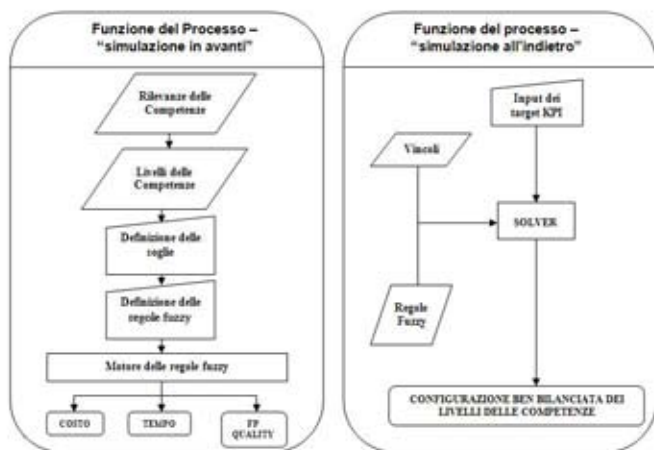


Figura 1 - La simulazione in avanti e all’indietro dei flussi funzionali del sistema

### Simulazione del Processo – quali sono le novità?

Sul mercato sono presenti diversi strumenti per la simulazione di processo, sia di tipo commerciale, sia di tipo open source, ma nessuno di essi prende in considerazione le risorse umane. In altre parole, questi strumenti sono tutti progettati per i processi automatizzati e l’intera area della cosiddetta “knowledge work” non viene contemplata.

Esistono però diversi approcci e strumenti per quel che concerne le Risorse Umane, che considerano le

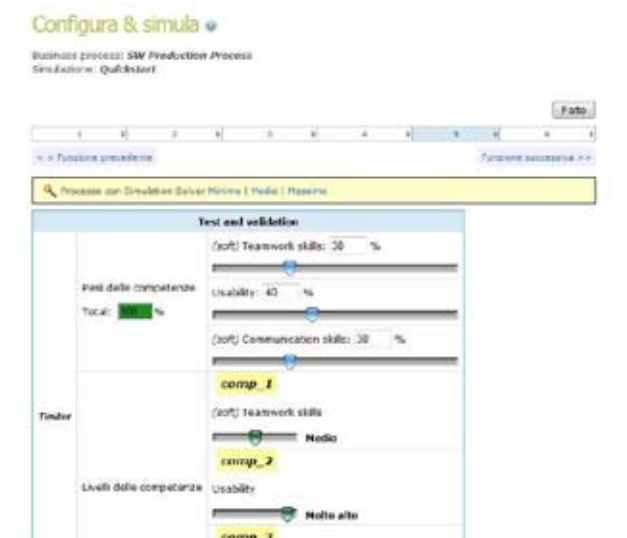


Figura 2 - Configurazione della simulazione: per ogni funzione del processo, sono definiti pesi e livelli delle competenze.

competenze e i bisogni di formazione, anche se nessuno di essi si combina con la simulazione di processo.

Il nuovo approccio sviluppato in PROLIX considera un processo come una sequenza di attività eseguite dalle Risorse Umane, da individui, cioè, caratterizzati da un insieme di competenze, di soft skills e da un determinato profilo comportamentale.

La domanda che ci si pone ora è: come potrebbero essere considerate queste caratteristiche per simulare un processo in termini di risultato atteso (costo - tempo - qualità)? In che modo i livelli delle competenze, delle abilità e degli aspetti umani influenzano i risultati di un processo (o di una funzione del processo a un determinato livello)?

E, d'altra parte, una volta fissati i risultati che si desidera raggiungere come si possono identificare le risorse migliori?



Figure 4 - Risultato della simulazione: per ogni funzione del processo, vengono mostrati i risultati di Costo, Tempo e Qualità

## Competency Oriented Process Simulator: lo strumento

Il Competency Oriented Process Simulator risponde a tutte queste domande e costituisce un valido supporto per il manager.

Grazie all'integrazione con i classici simulatori di processo, ma anche nel caso di un uso autonomo, lo strumento supporta il manager fornendo le previsioni sulle prestazioni di un determinato processo in termini di costo, tempo e qualità a seconda dei livelli delle competenze e delle capacità dello staff impegnato nel processo. Dove disponibili vengono anche considerati i profili comportamentali, valutati utilizzando il metodo di Myers-Briggs.

Lo strumento è utilizzabile anche "a ritroso" fissando il risultato desiderato e andando quindi a ricercare lo staff ottimale.

Le simulazioni di scenari diversi possono essere facilmente tradotte anche in necessità di training.



Figure 3 - Configurazione della simulazione: per ogni funzione del processo e per ogni KPI, sono definite soglie e regole fuzzy.

### Servizi

Lo strumento è accompagnato da un servizio di consulenza con scopo di personalizzazione. Inoltre, l'insieme delle regole fuzzy che descrive lo scenario deve essere costruito specificatamente per ogni dominio applicativo dall'esperto di business supportato da quello della simulazione.

Per maggiori informazioni su  
Competency Oriented Process Simulator per favore contattare:



Lucia Pannese  
lucia.pannese@i-maginary.it

www.prolix-project.eu

