

I processi aziendali: come poterli controllare e gestire al meglio

Business Process Management è l'insieme di attività necessarie per definire, ottimizzare, monitorare e integrare i [processi aziendali](#), al fine di creare un processo orientato a rendere efficiente ed efficace il business dell'azienda.

Il BPM è una via intermedia fra la Gestione d'Impresa e l'Information Technology, ed è riferito a processi operativi, che interessano variabili quantitative e sono ripetuti su grandi volumi quotidianamente.

Un processo del genere è adatto all'automazione, mentre i processi di carattere strategico decisionale utilizzano la tecnologia come un supporto che difficilmente può sostituire l'attività umana.

[materiale tratto [dalla voce BPM su Wikipedia](#)]

Da Business Process Management a Business Performance Management

Da sempre le aziende hanno la necessità di gestire al meglio il proprio business. Ma negli ultimi anni alcuni fattori importanti quali il rallentamento dell'economia e l'introduzione di nuove normative e standard promulgati a tutela dei consumatori e dei mercati obbligano il management a **focalizzarsi sull'ottimizzazione dell'efficienza aziendale**, allo scopo di minimizzare i costi e massimizzare il ritorno degli investimenti; i dipartimenti finanziari, in particolare i CFO, si trovano al centro di questa trasformazione.



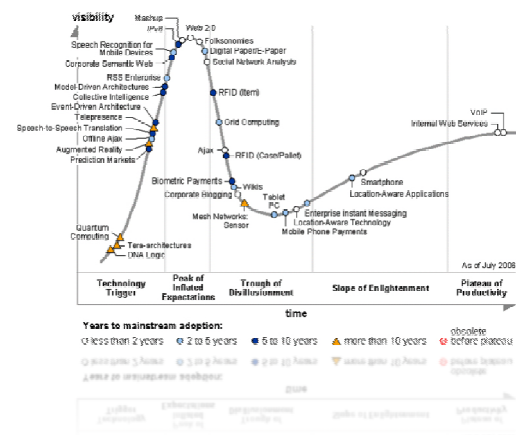
Questo ha portato allo sviluppo dei temi legati al **Business Performance Management (BPM)** e alla **Corporate Performance Management (CPM)**, definizione introdotta da Gartner nel 2001, che si riferisce all'insieme di processi, metodologie, metriche e sistemi atti a misurare e gestire l'andamento di un'azienda.

In definitiva è necessario dotarsi di tutti i meccanismi e gli strumenti atti a **supportare le operazioni decisionali**, l'operatività quotidiana ed il reporting. Nel medio e lungo periodo ciò si concretizza in un processo "circolare" che parte dalla pianificazione strategica per giungere, attraverso varie fasi interagenti fra loro, al reporting e alla **misurazione delle performance**.

L'information Technology svolge in questo scenario un ruolo estremamente rilevante: solo una soluzione di BPM permette di **gestire la complessità delle aziende** odierne e degli scenari in cui queste operano.

Dallo studio sempre di Gartner del 2006, **la gestione guidata degli eventi (secondo la Event-Driven Architecture), che rappresenta una delle componenti chiave attraverso cui il Process Management si esprime, viene inquadrata in fortissima crescita**, come si può vedere dal grafico a fianco.

Tale crescita e' la visibilità che una tale tecnologia sta avendo nel quadro complessivo, rispetto alla completa adozione da parte del mercato, e quindi al passaggio da una tecnologia innovativa ad una considerata parte del mercato, diffusa e consolidata.



La cosiddetta fase di *mainstream adoption*.

Una rete aziendale cela al suo interno una quantità di informazioni e risorse sottoutilizzate.

Se pensiamo che ormai e-mail, telefonia e internet si trovano in quasi tutte le aziende, realizziamo facilmente che le infrastrutture a disposizione dei programmatori sono molto potenti e poco sfruttate.

L'approccio classico alle risorse avviene in un unico modo: l'utente interroga il sistema e ottiene delle informazioni. **La bontà di un sistema informativo si misura sulla quantità di informazioni che riesce a gestire e sulla facilità di reperire tali informazioni.**

Più un sistema è grande e più è difficile tenere sotto controllo i dati. Se in più la realtà aziendale cresce, nascono problemi di scalabilità e di congruenza nella gestione dei dati. Il problema dell'approccio classico sta nel fatto che un'informazione non viene vista finché un utente non va a cercarla.

Il sistema informativo svolge quindi una funzione passiva all'interno dell'attività aziendale.

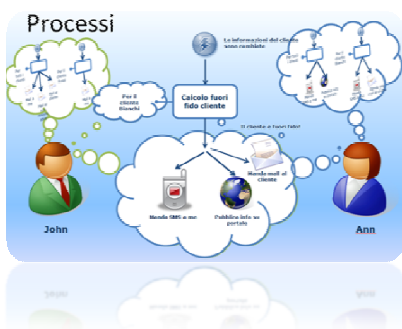
Quanto più potente sarebbe un sistema informativo se potesse, in piena autonomia, analizzare dati, informare l'utente con suggerimenti o avvisi, prendere decisioni, effettuare azioni?

La risposta è: infinitamente potente.

Un sistema informativo ha accesso a tutte le risorse dell'azienda. Se opportunamente programmato può analizzare moli di informazioni in poco tempo, intercettare anomalie, suggerire soluzioni, prendere contromisure.

Un sistema informativo di tal specie diventa non un grande contenitore di dati, ma un organismo pulsante in grado di superare i limiti della comune attività dell'utente.

Synapse nasce da questo desiderio: quello di avere un sistema attivo ed intelligente.



Permette agli utenti di concentrarsi sui **processi aziendali**, ottimizzando e rendendo espliciti i comportamenti del proprio business, e automatizzandone la gestione.

Come funziona?

Il campo di applicazione di Synapse è vasto ed eterogeneo.

Per poter rendere la gestione aziendale proattiva, Synapse deve essere modellato sulla realtà dell'azienda.

È chiaro quindi che ogni sua implementazione è diversa ed unica. La soluzione può però essere suddivisa in problematiche del tipo *"quando succede un particolare evento voglio essere avvisato"* oppure *"quando succede un particolare evento esegui un'azione predefinita"*. Le problematiche presentano similitudini tra realtà diverse. Ad esempio in un'azienda quando un articolo va sottoscritto è necessario inviare una mail al responsabile acquisti, mentre in un'altra è necessario eseguire un riordino automatico.

Questo significa riuscire ad esplicitare e a ragionare sui processi aziendali.

Processi aziendali: il core business implicito di ogni azienda

Se si prova a descrivere che cosa caratterizza un'azienda di successo, si scopre presto la sua capacità di differenziazione i processi chiave rispetto ai concorrenti, laddove per processo di business si intende un insieme di attività coordinate e supportate da persone, tecnologie e conoscenze; come evadere un ordine, rispondere ad una richiesta del cliente o produrre un bene di consumo. A volte sono aziende che, per prime escono sul mercato con nuovi prodotti, o altre volte sono le prime ad utilizzare processi che richiedono molto meno tempo dei competitor.

Sempre di più il vantaggio competitivo di un'azienda dipende dalla sua abilità di eccellere nei processi chiave di business.

Ed ecco perché le tecnologie BPM rappresentano un significativo passo avanti nell'ottimizzare le business performance.

Quello che rende la soluzione unica non sono le problematiche da risolvere, ma il modo in cui a tali problematiche si vuole reagire. In più la stessa realtà aziendale può variare nel tempo e il sistema deve evolvere di conseguenza.

L'approccio di Synapse tiene conto di queste evidenze in questo modo:

1. Le problematiche da risolvere vengono modellate da regole parametriche. Ciascuna regola descrive mediante un grafo di esecuzione il comportamento del sistema a fronte di eventi esterni. L'insieme di tutte le regole attive di Synapse rappresenta la soluzione completa. Le variazioni della realtà aziendale possono essere gestite aggiungendo, togliendo o modificando regole esistenti. Aziende diverse avranno bisogno di insiemi di regole diversi.
2. La reazione ad un evento esterno si può riassumere così:
 - Arriva l'evento;
 - Viene calcolato lo stato in cui si trova il sistema;
 - In base allo stato si prendono eventuali contromisure.

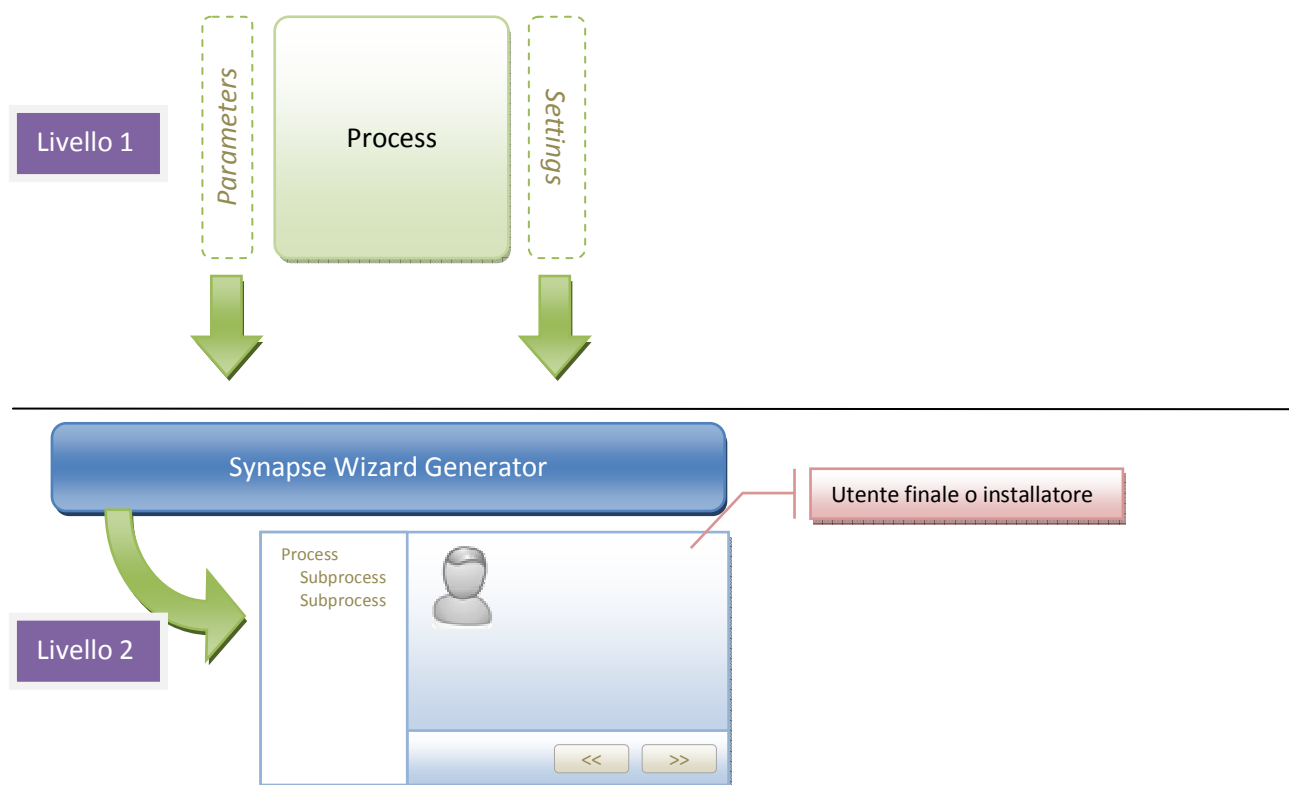
Nell'esempio del sottoscorta lo stato da determinare è la quantità dell'articolo presente in magazzino e le contromisure sono una notifica oppure un riordino.

Calcolare lo stato significa utilizzare le logiche del sistema informativo per ottenere dati utili a decidere quali azioni intraprendere. Queste logiche sono note (ad esempio il calcolo del sottoscorta) e nella maggior parte dei casi sono comuni a realtà aziendali diverse.

Synapse isola queste unità di logica (computational unit) e permette di riutilizzarle in più regole. Questo implica che quando si è creata una libreria sufficientemente vasta, non è più necessario scrivere l'intero codice di una regola, ma basta scegliere quali logiche utilizzare e quali azioni da intraprendere.

Questo comporta tre risultati molto importanti:

- Si possono raggruppare tutti i processi aziendali in una knowledge base riutilizzabile anche per altre realtà;
 - La scrittura di regole si velocizza notevolmente. A regime Synapse può reagire in modo istantaneo a variazioni delle condizioni aziendali;
 - Non sono necessarie risorse esperte per la scrittura di regole in quanto la logica (la parte più delicata e tecnica) è già stata scritta ed incapsulata per essere riutilizzata.
3. Per poter adattare regole esistenti ad ambienti diversi deve esistere un certo grado di configurabilità. Ad esempio il calcolo del fatturato avrà bisogno di una stringa di connessione al database per poter essere installato in un nuovo sistema. Synapse permette di creare regole parametriche e fornisce le procedure guidate per modificare i parametri.
 4. Anche le azioni che Synapse deve eseguire possono essere raggruppate in librerie riutilizzabili. L'invio di una mail, l'esecuzione di una query o la creazione di un file sono azioni necessarie a tutte le aziende e quindi devono essere incapsulate e riutilizzate.



Flessibilita' e duttilità nell'applicazione

Le figure che utilizzano Synapse possono essere suddivise in:

- **Programmatori:** i programmatori costruiscono le unità di logica (computational unit) e le azioni per renderle disponibili durante la fase di creazione di una regola;
- **Analisti:** utilizzano le Computational Unit e le azioni per creare nuove regole; decidono quindi a quali eventi far fronte e in quale modo;
- **Utenti finali:** attraverso le procedure guidate gli utenti finali possono configurare regole esistenti adattandole alla realtà aziendale. Ad esempio possono decidere di inviare l'e-mail ad una particolare persona all'interno di una regola.

Synapse come investimento nel futuro e strumento per la crescita aziendale

Synapse è un prodotto che permette di monitorare i processi aziendali per fornire suggerimenti o prendere contromisure a fronte di cambiamenti nel sistema.

Questa soluzione consente all'azienda di essere proattiva, e di semplificare le attività, che arrivano direttamente sulla "scrivania elettronica" di chi deve svolgerle.

Il suo utilizzo permette all'azienda di rendere il lavoro delle persone più sereno ed efficiente aumentando di fatto la produttività, la capacità di reazione e la qualità dei rapporti con il mondo esterno.