

Lezione 6

Il Miglioramento dei Processi

Nelle realtà strutturate il miglioramento continuo attraverso l'analisi dei processi è diventata attività basilare per poter competere, in quanto lo scenario competitivo sempre più globalizzato, unito ad una carente crisi di domanda, hanno spinto le aziende ad essere sempre più efficienti.

Le inefficienze, in realtà organizzate per processi complessi, sono particolarmente critiche per il seguente motivo: l'efficienza complessiva di una azienda non è la semplice sommatoria delle efficienze dei singoli processi che compongono l'azienda, bensì è il risultato di un **prodotto** di efficienze.

In altri termini, poiché l'efficienza complessiva è un prodotto di efficienze, più la catena di creazione del valore è lunga (quindi più l'azienda è grande e complessa) più i miglioramenti possono essere incisivi e necessari. Quindi, più aumentano i passaggi, più i processi sono tra loro interrelati e più il rischio di un "prodotto" di efficienza non soddisfacente cresce compromettendo la competitività aziendale.

Esempio:

L'azienda A offre al mercato il proprio servizio attraverso quattro processi. L'efficienza dell'azienda è il prodotto dell'efficienza dei quattro processi consecutivi. Se ogni singolo processo ha un'efficienza superiore al 85%, l'efficienza complessiva però è del 66%

