

## Supporto al lavoro

---

Analisi & Reporting

Controllo & Gestione

**Programmi di lavoro**

innovazione e miglioramento continuo

Comunicazione

## Formazione

Formazione teorica

Pratica operativa

Moduli microteaching

Documentazione di supporto

## Programmi di lavoro

2002

Modulabili e ben definiti, i programmi di lavoro dimostrano come sia possibile accorciare sensibilmente la distanza tra teoria economica e pratica quotidiana dell'innovazione nell'attività di ogni giorno.

Qui qualche esempio.

### **attività per migliorare il lavoro di ogni giorno**

introduzione di un database: progettazione di gruppo, training e distribuzione dell'applicazione

### **progetti per cambiare radicalmente**

diffusione di un software e-business: training e distribuzione dell'applicazione

### **l'innovazione "a regime"**

attività & reporting finale

### **documentarsi per innovare**

ricerca sull'architettura di un sistema e-business

**attività per migliorare il lavoro di ogni giorno**  
Introduzione di un database: progettazione di gruppo, training e distribuzione dell'applicazione

progetti per cambiare radicale

l'innovazione "a regime"

documentarsi per innovare

## Introduzione di un database: progettazione di gruppo training e distribuzione dell'applicazione

Una logica di innovazione incrementale e miglioramento continuo guida questo tipo di piani e programmi. Nello specifico, il programma in questione dettaglia quali passi fare, e come organizzarli, per procedere a diffondere in un Ufficio Commerciale / Marketing i benefici dell'utilizzo di un database per il controllo delle offerte e della gestione dei contatti.

Questo insieme di attività, che modifica in meglio concrete attività operative, si articola in diverse fasi.

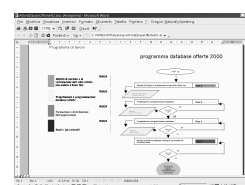
### Co-definizione obiettivi finali ed operativi del processo di introduzione database



A fronte di un maggior ordine nell'archiviazione dei dati, stanno la nuova capacità del personale nel rilevare quali dati raccogliere e quali no, l'aumento della produttività del lavoro, la diminuzione dei tempi di accesso ai dati: questi nel loro insieme, i benefici, intesi come vantaggi che centrano bisogni tipici dell'organizzazione.

### Attività di riordino e di sistemazione dati di fonti diverse

Dall'analisi dei benefici che si dovranno ottenere scaturisce la definizione di quegli obiettivi finali ed operativi, che si articolano poi nella formulazione di un piano ed un programma dettagliati.



rilevare e riordinare tutti i dati necessari: database offerte e preventivi

fasi del programma a colpo d'occhio: grafici e tabelle flowcharting

### Progettazione e programmazione database

Uno dei problemi fondamentali in questa fase è costruire e coinvolgere la squadra di progetto. Questo avviene via una chiara definizione dei ruoli e job coinvolti e prende vita e forma attraverso verifiche, meeting e altri meccanismi orizzontali di coordinamento.



descrizione delle singole fasi: attività e personale coinvolto

### Training e distribuzione dell'applicazione database



Con moduli di micro-formazione, che rappresentano il cuore della fase di diffusione dell'innovazione, è favorita la creazione di un ambiente adatto alla collaborazione ed alla comunicazione, la prerogativa essenziale per rendere l'innovazione negli strumenti e nelle procedure un ordinario modo di procedere.

### Verifiche e passaggio a regime

La fase di chiusura è quella in cui occorre rilasciare il risultato e le risorse, valutando quanto e come siano stati raggiunti gli obiettivi prefissati.

### Ruoli e job coinvolti

Il programma specifica fin dall'inizio quali persone, ed in quali mansioni, dovranno partecipare al processo di diffusione dell'innovazione. La progettazione riguarda anche specifici meccanismi organizzativi di coordinamento e controllo.

attività per migliorare il lavoro di ogni giorno

**progetti per cambiare radicalmente**  
Diffusione di un software e-business: training e distribuzione dell'applicazione

l'innovazione "a regime"

documentarsi per innovare

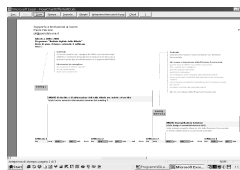
## Diffusione di un software e-business:

pianificazione, training e distribuzione dell'applicazione

Ancora in azione uno schema per la logica delle innovazioni nell'assetto organizzativo, solo che in questo caso la specie di innovazione è differente: qui il cambiamento è radicale, la discontinuità marcata. Si tratta di una situazione classica quando progetti di *information technology* e progetti di innovazione organizzativa procedono di pari passo.

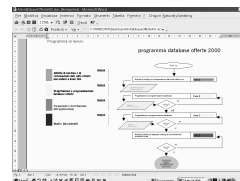
L'introduzione di un software e-business può essere, tra gli altri, un buon esempio...

### Co-definizione obiettivi finali ed operativi del processo di introduzione del nuovo tipo di applicazione e-business



La tecnologia dei software e-business è giovane: non ancora chiaramente identificabile la portata dei suoi effetti, recenti esempi di diffusione indicano comunque come possibili e concreti, sensibili miglioramenti nel tempo di accesso alle informazioni più rilevanti. A questo si accompagna una diversa e superiore qualità delle informazioni, rese tra l'altro disponibili esattamente nel punto dell'organizzazione che le dovrà usare.

### Sviluppo del piano e del programma di diffusione nuovo software e-business



La particolare interazione tra innovazione in IT ed innovazione nell'assetto organizzativo suggerisce di procedere nello sviluppo e nella diffusione attraverso cicli progressivi di lavoro, non tralasciando la possibilità di realizzare interventi pilota, test e prototipi.

### Training utenti e distribuzione del nuovo software per e-business agli utenti



In particolare, nella fase di diffusione del software, i moduli micro teaching in azione contestualmente a una appropriata modulazione del calendario degli interventi per mettere di testare prima ed intervenire.

### Verifiche e passaggio a regime

La fase di chiusura è quella in cui occorre rilasciare il risultato e le risorse, valutando quanto e come siano stati raggiunti obiettivi.

### Ruoli e job coinvolti

Il programma specifica fin dall'inizio quali persone ed in quali mansioni dovranno partecipare al processo di diffusione dell'innovazione. La progettazione riguarda anche specifici meccanismi organizzativi di coordinamento e controllo.

attività per migliorare il lavoro di ogni giorno

progetti per cambiare radicalmente

**l'innovazione "a regime"**  
Attività & reporting finale

documentarsi per innovare

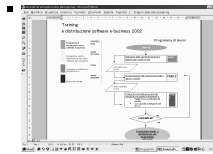
## L'innovazione "a regime"

l'importanza della fase di chiusura  
e rilascio del progetto

Non sempre sufficientemente enfatizzata, la fase del progetto di innovazione che deve far metabolizzare il cambiamento all'organizzazione riveste però un'importanza fondamentale, al punto di poter essere quasi considerata come un progetto nel progetto.

Gran parte degli interventi di supporto al lavoro sono, per questo motivo, esempi concreti di attivazione della fase di verifica finale e di passaggio a regime dei piani e programmi.

### Verifiche finali e passaggio a regime



Verifiche finali e passaggio dell'innovazione a regime chiudono il processo innovativo. Gli interventi che pilotano l'assetto organizzativo, persone, compiti e documentazione, verso la messa a regime dell'innovazione, possono, tra gli altri, essere:

- il rilascio di una completa ed esauriente documentazione sul progetto in tutte le sue fasi ed i suoi risultati, siano essi, è indifferente, nuove procedure o nuovi strumenti di lavoro
- effettuazione di sondaggi e ricerche primarie sul personale per segnalare quali capacità ed abilità, ed in quale misura, siano state acquisite. Questa parte dell'intervento prepara la riallocazione delle competenze e delle mansioni, passaggio inevitabile ed indispensabile per metabolizzare completamente l'innovazione.
- reporting ed analisi degli scostamenti per verificare in grado di raggiungimento degli obiettivi specifici di progetto

attività per migliorare il lavoro di ogni giorno

progetti per cambiare radicalmente

l'innovazione "a regime"

**documentarsi per innovare**  
Ricerca sull'architettura di un sistema e-business

## Documentare per innovare

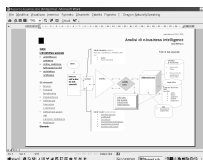
una ricerca sull'architettura di un sistema e-business

Se informazioni tempestive ed una buona comunicazione sono fondamentali aspetti di una buona gestione aziendale, diventano cruciali quando si parla di introdurre e diffondere innovazione.

In un quadro di informazioni quanto meno più ordinato, benefici e costi dell'innovazione potranno essere così soppesati con maggiore consapevolezza.

Potrebbe questo essere il caso, ad esempio, di un rapporto sullo stato dell'arte dei sistemi di *e-business* o *e-business intelligence*.

### Rapporti mirati



Una recente ricerca fissa in una generale panoramica la terminologia e gli schemi di elaborazione e trattamento dei dati aziendali per transazioni on-line ed analisi di business intelligence più diffusi attualmente.



Il documento, può essere anche un ipertesto su file, che si può consultare con un qualsiasi editor di testo o un browser: è concepito e realizzato come un sito web, in modo da ridurre al minimo i tempi per accedere alle informazioni di base che più le potrebbero interessare: tra l'altro, se il file viene aperto con *un browser*, è possibile fare una prima conoscenza con il tipo di ambiente grafico e di lavoro di un "portale" per fare *e-commerce Intranet ed Extranet*.



Questo tipo di rapporto / ricerca, svolto anche in collaborazione con personale aziendale, riordina e rende disponibili le informazioni che emergono dai risultati di ricerche bibliografiche e d'archivio, panel group, forum di discussione etc.