

Process Owner

I PROCESSI DI COORDINAMENTO

Integrazione e meccanismi integrativi

Meccanismo	Descrizione
Gerarchia	Stabilisce chi riporta a chi.
Procedure	Chi fa che cosa quando e come
Contatto diretto	I responsabili delle diverse sotto-unità si riuniscono per coordinare le attività sia formalmente che informalmente
Ruolo di collegamento	Un responsabile di una sotto-unità si assume il ruolo di coordinare le attività inter-funzionali
Task force	Comitato temporaneo formato da appartenenti a diverse sotto-unità, costituito per affrontare obiettivi specifici
Team	Comitato permanente di responsabili di diverse sotto-unità, costituito per obiettivi specifici
Ruoli di integrazione	Si crea un ruolo ad hoc per coordinare le attività diverse sotto-unità
Reparto di integrazione	Si crea un servizio per coordinare le attività diverse sotto-unità

Una innovazione?

responsabilità del processo

process owner per favorisca e garantisca l'efficacia e l'efficienza del processo

Esempi dalla letteratura organizzativa

<i>Process owner</i>	<i>Processi</i>	<i>Requisiti e caratteristiche</i>
<i>Project manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo di nuovi prodotti/servizi • Innovazioni organizzative 	<ul style="list-style-type: none"> • Leadership, capacità di motivare e orientare il team • Capacità di anticipare i problemi e risolvere i conflitti • Pianificazione del progetto • Gestione dei trade-off tra tempi, costi, qualità e rischio
<i>Gestore di commessa</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione dell'ordine cliente • Produzione e assemblaggio 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di relazione/negoziazione con le funzioni tecniche • Capacità di interfaccia con il cliente • Capacità di pianificazione • Gestione degli appuntamenti
<i>Case manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio del cliente • Assistenza tecnica • Gestione dei reclami 	<ul style="list-style-type: none"> • Empowerment e job enlargement • Accesso alle informazioni dell'intera organizzazione • Capacità di relazione e orientamento al problem solving

Ripreso da Bartezzaghi

Funzioni astratte?

Il **process owner** è responsabile di promuovere e indirizzare il miglioramento continuo

Tutte le attribuzione di un project leader

Un coordinatore

il **process owner** non ha autorità sulle persone che sono impegnate nel progetto. Il controllo manageriale delle attività del processo sono nella linea gerarchica delle funzioni di appartenenza. Il **process owner** deve mediare, convincere, incentivare tutti quei comportamenti coerenti con gli obiettivi del processo pur senza avere il autorità gerarcica.

Una riflessione sul ruolo (Kjersti Berg Danilova)

Process characteristics influencing the design of a process owner's role

Process complexity and scope

Level of the process in a process hierarchy (high level vs low level)

Tipologie: Informale

I titolari del processo non sono nominati formalmente

Al livello di maturità più basso, non ci sono titolari di processo con autorità formale.

Tuttavia, un individuo o un gruppo possono essere informalmente responsabili del miglioramento dei processi (su piccola scala con progetti di miglioramento)

formalizzazione

Vengono nominati i titolari del processo

I titolari del processo sono responsabili dello sviluppo degli obiettivi e del perseguimento del processo

Intraprendere il miglioramento e la riprogettazione dei processi

Coordinare un team di processo.

Il process owner ha un «certo» controllo del budget (per esempio di alcune risorse tecnologiche)

consolidamento

Il lavoro di processo è una priorità i process owner

A questo livello di maturità, c'è collaborazione intensa tra i vari responsabili.

I process owner esercitano un controllo sulle assegnazioni del personale e un grado più elevato di controllo del budget

I process owner hanno anche il controllo dei sistemi IT che supportano il processo di lavoro o il cambiamento

Orientamento forte ai processi

I Process Owner fanno parte del senior management team

A questo livello di maturità, i responsabili del processo partecipano alla formazione della strategia per l'organizzazione nel suo insieme, e nel processo non solo locale, ma anche interorganizzativo

Il titolare del processo ha il pieno controllo del budget per il processo ed esercita un forte influenza sugli incarichi del personale

Caratteristiche del ruolo: *Planning and organizing*

Design the process

Define subprocesses and process boundaries (process map)

Ensure standardization and documentation of processes

Advocate compliance with the process

Approve variations when necessary

Provide guidance as to handling exceptions and errors

Coordinate activities

Ensure alignment with strategy and execute strategies

Influence resource allocation

Ensure process compliance with external obligations

Process performance management

Define objectives

Define performance indicators

Monitor and manage process performance

Process improvement and innovation

Follow the competitive environment, technological progress and changing customer requirements

Detect and evaluate needs and opportunities for incremental process improvement and innovation

Receive change suggestions from the organization

Initiate process change

Coordinate and lead change project

Promote the process design

Team leadership

Lead a process team

Stakeholder management and advocacy

Create process awareness

Represent and promote the process

Communicate with stakeholders

Maintain and promote a strong customer focus

Collaborate with other process owners

Collaborate with functional managers

Maintain contact with suppliers

Promote and facilitate teamwork in the organization

Secure feeling of ownership among process employees