



Indice della Guida

CAPITOLO 1: LA METODOLOGIA E I CONCETTI DI RIFERIMENTO

1.1. Introduzione e struttura della guida	Pag. 4
1.2. Perché applicare in azienda l'analisi per attività	Pag. 7
1.3. Funzioni e processi	Pag. 8
1.4. Gli elementi di analisi	Pag. 9
1.5. Risultati attesi di un progetto di analisi per attività	Pag. 10
1.6. Analisi per attività e il miglioramento organizzativo	Pag. 10

CAPITOLO 2: COSA E' L'ANALISI PER ATTIVITA' - GUIDA METODOLOGICA

2.1. Introduzione	Pag. 12
2.2. Come definire la mappa dei processi	Pag. 13
2.3. Cosa sono le attività e come si individuano	Pag. 16
2.4. Come si misurano le attività	Pag. 18
2.5. Effettuare l'analisi del valore e quantificare gli sprechi	Pag. 20
2.6. Individuare i fattori di inefficienza	Pag. 22
2.7. Riaggregare le attività: la vista per department	Pag. 24
2.8. Riaggregare le attività: la vista per processi	Pag. 28
2.9. Analisi dei dati e il miglioramento organizzativo	Pag. 31
2.10. Ridisegnare le attività e i processi di lavoro	Pag. 34

CAPITOLO 3: COME SI APPLICA L'ANALISI PER ATTIVITA' - GUIDA OPERATIVA

3.1. Introduzione	Pag. 38
3.2. Definizione del team di progetto	Pag. 39
3.3. Costruzione della mappa aziendale dei processi	Pag. 40
3.4. Identificazione dei department	Pag. 41
3.5. Mappare le attività mediante interviste al personale	Pag. 42
3.6. Normalizzazione delle attività	Pag. 46
3.7. Aggregazione delle attività per department e per processo	Pag. 47
3.8. Analisi dei dati e individuazione delle aree di miglioramento	Pag. 48

CAPITOLO 4: CASE STUDIES

4.1. Caso ACQ	Pag. 51
4.1. Caso NGM	Pag. 55
4.1. Caso Store	Pag. 60

CAPITOLO 5: RISORSE

5.1. Allegato 1: lista dei processi	Pag. 66
5.2. Allegato 2: mappe dei processi	Pag. 67
5.3. Allegato 3: questionario di rilevazione	Pag. 73
5.4. Allegato 4. dizionario attività	Pag. 78