

Il **Sistema di Processi** identifica i flussi di attività e i processi trasversali alle attività dei singoli, che vanno coordinati per assicurare che l'impresa crei valore. Le imprese certificate hanno i loro processi codificati nei sistemi di qualità, ma anche in quel caso spesso non vi è una adeguata consapevolezza e condivisione tra i responsabili delle diverse funzioni aziendali.

Il **Sistema FBU** prevede che vi sia una periodica revisione del Sistema di Processi da parte del Team Direzionale per verificare l'aggiornamento dello stesso e l'allineamento dei diversi responsabili rispetto ai processi che li coinvolgono.

Mappare i Processi di Business

1. **Definire** i processi principali che garantiscono l'operatività dell'impresa.
Es. marketing, vendite, ciclo ordini, spedizioni, fatturazione, incassi, programmazione della produzione, sviluppo prodotto, assistenza clienti, acquisti... (Team Direzionale)
2. **Mappare** le fasi principali di ogni processo e le responsabilità (Singoli Responsabili)
3. **Validare** i processi convalidandone logica ed efficacia e mappare le loro reciproche interazioni nel **Sistema di Processi** (Team Direzionale)
4. **Formare** i collaboratori per assicurarsi che tutti siano sulla stessa pagina e siano consapevoli delle variabili chiave e delle loro priorità (Singoli Responsabili)

Revisione e Sviluppo

Le Riunioni settimanali di Dipartimento e Interdipartimentali (Sistema di Coordinamento) permettono di verificare eventuali incongruenze nel processo o tra il processo e l'operatività dei responsabili di fase.

Le Riunioni periodiche Individuali (Sistema delle Persone) permettono di rilevare eventuali gap tra quanto richiesto dai processi e quanto affidato alle singole persone. Il Gap comporta la necessità di intervenire sullo sviluppo della persona o sulla revisione delle responsabilità.

Esempio di Processo

GESTIONE ORDINE

1. Invio dell'ordine via email da parte della rete commerciale esterna
2. Inserimento dell'ordine nel sistema gestionale da parte dell'ufficio customer service
3. Eventuale inserimento di anagrafiche cliente con validazione cliente
4. Invio di conferma dell'ordine via email alla rete commerciale esterna da parte dell'ufficio customer service

Il Sistema di Processi è uno dei tools del Sistema FBU.

La sua elaborazione richiede il coinvolgimento delle figure che hanno responsabilità nel processo. FBU può aiutarti avviando il processo di Business. Per capire come possiamo aiutarti consulta www.familybusinessunit.it o contattaci a info@familybusinessunit.it.