



I nuovi modelli organizzativi nelle attività di gestione della Governance e Compliance aziendale

Le imprese pubbliche, le banche, il sistema aziendale in genere, sono sempre più impegnati nell'attivazione di processi interni rivolti a garantire la conformità a regolamenti interni, procedure e tutta la normativa di riferimento.

Dall'analisi del contesto in cui sono orientati i mercati, saranno di fondamentale importanza l'efficienza della attività di gestione, l'efficacia dei controlli di conformità alle norme, le migliori soluzioni organizzative e gli strumenti informatici più idonei a supportare le diverse attività. Da questo si evince che la gestione e il controllo interno (Governance) e la prevenzione-gestione delle non conformità (Compliance) sono due ambiti che non possono essere più disgiunti dal contesto organizzativo in cui operano le aziende

Obiettivo di questo documento, considerata l'importanza che oggi questi argomenti stanno sempre più assumendo nei processi di innovazione, è di dimostrare come in concreto, attraverso l'impiego di moderne tecnologie informatiche, le esigenze di organizzazione e di rispetto delle normative in vigore possono essere gestite entrambi, attraverso un unico modello organizzativo.

Wikam è la soluzione tecno-Informatica in grado di integrare, all'interno degli assetti organizzativi di un'azienda, i diversi modelli di Governance e Compliance, privilegiando gli obiettivi di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa. La soluzione da noi proposta è formata da due macro moduli :

1. La soluzione tecnologica
2. I servizi di Consulenza

La soluzione tecnologica, nello scenario dei prodotti software creati per il supporto e la gestione delle attività di Direzione, Organizzazione ed Audit, si caratterizza per la capacità di far coesistere le esigenze di un modello organizzativo completo ed efficiente, con il rispetto del "modus operandi" tipico aziendale.

Questa peculiarità, che rende ad oggi il prodotto Wikam unico nel suo genere, si concretizza attraverso una estrema parametrizzazione della gestione Attività-Processi-Procedure, in grado di soddisfare molteplici esigenze di modelli organizzativi con la possibilità, offerta dall'uso delle moderne tecnologie web, di monitorare e gestire attraverso specifici cruscotti le criticità operative già dal momento stesso in cui queste si generano.

Il coinvolgimento nella gestione dei processi produttivi dell'ente di tutte le risorse presenti nella pianta organica, garantisce la condivisione e l'applicazione interattiva; pertanto, procedure, norme, direttive, ordini di servizio, finalizzati per esempio alla prevenzione dei rischi e la sicurezza sul lavoro, trovano corretta applicazione da parte di tutte le maestranze non come sovrapposizione delle stesse, rispetto ad un tradizionale assetto organizzativo, ma come naturale conseguenza di una riorganizzazione funzionale per processi di tutte le attività proprie dell'azienda.

La Metodologia

Wikam è un sistema informativo dedicato all'organizzazione di attività e risorse umane, che consente la gestione di modelli operativi (Procedure) avendo la possibilità di creare, per ciascuno di questi, le diverse tipologie di attività correlate, eventualmente raggruppate per processi.

L'attivazione del sistema prevede due macro fasi operative.

La prima iniziale, a cura del management aziendale, dove vengono stabiliti ed assegnati gli obiettivi, la metodologia, i programmi nei diversi assets aziendali. Sempre in questa fase iniziale, da parte del responsabile dell'organizzazione, verranno stabiliti per ciascuna attività: l'esecutore materiale, il range di tempi entro cui la stessa deve essere realizzata, il tempo a disposizione per realizzarla, e numerosi altri parametri definibili da sistema.

Completata la fase iniziale, durante la quale sono stati decisi i modelli di gestione, le risorse e le relative competenze, si procederà verso la seconda fase, nella quale il sistema informativo diventa operativo e dove, tutte le indicazioni ed i processi precedentemente definiti vengono attivati nei diversi contesti operativi dell'entità produttiva.

La gestione operativa del sistema in questa seconda fase prevede:

- L'assegnazione della procedura di competenza,
- La sincro-pianificazione di tutte le risorse previste in precedenza per la realizzazione delle attività.

Tutto questo avviene utilizzando come strumenti di comunicazione tutte le tecnologie attualmente disponibili, dai semplici telefonini ai più sofisticati smartphone o il classico pc portatile. Tutte le criticità derivanti dalla attivazione del sistema saranno rilevate e rese disponibili, attraverso i diversi sistemi di segnalazione previsti come, alert di sistema, cruscotti policromatici, email, sms, etc.

In questo contesto si inseriscono le funzionalità dei moduli relativi alla gestione delle diverse esigenze di Compliance, quali per esempio la sicurezza sul lavoro, che, integrate alle attività di gestione, ove ne ricorrano i presupposti, attivano le funzionalità finalizzate a prevenire i potenziali rischi.

La rendicontazione giornaliera delle attività svolte delle risorse impiegate, attraverso la compilazione di semplici format, creati appositamente per snellire la noiosità di questa fase, garantisce puntualità e la tracciabilità di tutti gli eventi codificati.

Chiaramente le funzionalità del sistema vanno ben oltre questa breve sintesi descrittiva. Potrà, pertanto, essere più efficace una "demo" che illustrerà meglio tutte le funzionalità della piattaforma applicativa, compresi i dettagli e le potenzialità offerte dal sistema informativo da noi proposto.

Come Funziona

La metodologia applicativa di Wikam è abbastanza innovativa da poter essere paragonata a modelli già presenti sul mercato. Pertanto, al fine di illustrare le potenzialità, ci aiuteremo con un esempio.

Immaginiamo di trovarci nel laboratorio di un ebanista ed il titolare, considerato il notevole turn_over di risorse, ha deciso di creare una procedura per la realizzazione di una Porta da Interni.

A questa procedura, d'ora in avanti, tutti gli operai dovranno attenersi per la realizzazione del manufatto.

*Inizialmente il consulente Wikam insieme al titolare hanno deciso quali sono le **Attività** che caratterizzeranno la nostra procedura, per comodità le stesse sono state organizzate in processi :*

Processo 1 Ordine da Cliente

Attività 1 : Valutazione ordine da Cliente con verifica di :

- Scelta modello porta da realizzare (catalogo)
- Scelta del Legno
- Scelta del tipo di vetro

Attività 2 : Sopralluogo c/o la sede del cliente per rilevazione misure

Processo 2 Ordine materiali - Lavorazione

Attività 03 : Ordine a Fornitore legno

Attività 04 : Ordine a Fornitore vetro

Attività 05 : Ordine di lavorazione per laboratorio

Processo 3 Lavorazione laboratorio

Attività 06: Taglio legname semilavorati

Attività 07: Montaggio elementi Porta

Attività 08: Montaggio elementi Telaio

Attività 09: Levigatura finale

Attività 10: Verniciatura

Processo 4 Magazzino

Attività 11: Controllo qualità

Attività 12: Imballaggio

Processo 5 Trasporto

Attività 13: Trasporto c/o sede cliente

Processo 6 Consegna prodotto

Attività 14: Montaggio c/o sede Cliente

Attività 15: Collaudo

Processo 7 Consegna prodotto

Attività 16: Fatturazione

Attività 17: Customer Care

Risulta evidente che sia il tipo di attività da fare, come pure la cronologia delle stesse sono soggettivamente decise dal titolare dell'azienda che, a sua discrezione decide in merito.

Dopo avere codificato le **Attività** necessarie alla realizzazione del manufatto, il consulente Wikam con il titolare dell'azienda decideranno per ciascuna di queste:

a) Il Responsabile della Attività

Il Responsabile Attività è la figura professionale normalmente a capo di una squadra di Dipendenti ed è la risorsa che pianifica data, entità e risorse che realizzeranno l'attività in oggetto.

Nel caso in cui l'attività in oggetto verrà realizzata sempre ed esclusivamente dalla stessa risorsa, la figura di Responsabile Attività coinciderà con il dipendente che realizzerà la stessa.

b) Tempi a disposizione per la realizzazione dell'attività

In questa finestra il titolare indica il "range temporale" entro il quale dovrà essere realizzata l'attività, dalla data di comunicazione di inizio lavori.

c) Tempi lavorazione previsti

Qui il titolare indicherà il tempo di lavorazione massimo entro cui dovrà essere realizzata l'attività

d) Gestione Documenti

Qualora l'attività necessita di particolari indicazioni tecniche per la sua esecuzione, oppure per esempio di uno specifico verbale di "Fine Lavori" da compilare alla fine dell'attività, oppure ancora, di indicazioni relative alla sicurezza, etc e/o comunque si rende necessario associare uno specifico documento alla stessa, tutto questo, potrà essere fatto inserendo il documento, precedente redatto e inserito nell'archivio documentale aziendale, nell'apposito form. Con l'associazione del documento all'attività (quando questa verrà cronologicamente posta in essere) il documento si renderà disponibile all'operatore incaricato che lo utilizzerà secondo le indicazioni previste per lo stesso.

e) Fornitore

Nel caso in cui l'attività viene eseguita da Fornitore esterno, lo stesso sarà indicato scegliendo il nominativo dall'elenco dei fornitori qualificati (vedi procedura qualità).

f) Automatismi

Come si può facilmente dedurre, la messa in opera dell'attività comporterà il verificarsi di eventi.

Innanzitutto, il più ovvio, quello in cui l'attività viene realizzata correttamente e nei tempi previsti.

Viceversa potranno verificarsi eventi che compromettono le previsioni iniziali.

Gli eventi imprevisti possono essere classificati e per ciascuno di questi, nell'ipotesi in cui lo stesso dovesse verificarsi, potranno essere attivate in automatico specifiche comunicazioni quali :

- Invio di email a responsabili,
- Invio di sms,
- Attivazione automatiche di specifiche procedure

Esempio:

Nell'industria farmaceutica è prevista la presenza di un'apparecchiatura che rileva l'eventuale "non sterilità" del contenitore con cui sarà confezionato il farmaco.

Al verificarsi di una segnalazione positiva " non sterilità" classificata come " Non Conformità Grave" su Wikam, nella procedura di gestione delle segnalazioni è stato richiesto da parte del management aziendale, che ha curato gli aspetti organizzativi, che venga effettuato in automatico:






- *Blocco della produzione*
- *Blocco delle consegne*
- *Invio di SMS a reponsabile produzione*
- *Invio di email a tutti i dirigenti*
- *Convocazione immediata di una riunione*

Tutti questi parametri, associati alle attività decise inizialmente, concorreranno alla creazione della Procedura che regolerà tutte le commesse. Dal momento che il management aziendale avrà deciso tutte le procedure da adottare per ogni tipologia di commessa, il sistema entrerà nella fase operativa, nella quale per ogni commessa formalizzata sarà associata la relativa procedura.

In questa seconda fase, dopo che verrà associata l'anagrafica del cliente alla specifica procedura a cui la commessa fa riferimento, tutti i Responsabili (di cui al precedente punto "a") riceveranno sul proprio cruscotto la disposizione a pianificare l'attività di competenza .

Precisiamo quanto già citato in premessa, ossia che il nostro sistema informativo Wikam funziona sul web e tutte le informazioni di competenza del responsabile sono visualizzate da un comune PC collegato a internet.

Il Cruscotto è un plan formato da tanti quadratini colorati tanti quante sono le attività di competenza del nostro responsabile. Il colore del quadratino ci indica lo stato dell'attività ed esattamente :

Giallo:		Ti è stata assegnata un'attività che devi pianificare. Hai 1 mese di tempo
Arancio		Ti è stata assegnata un'attività che devi pianificare. Sei nel Range di Tempo Previsto
Blu:		Hai pianificato un'attività . Sei nel Range di Tempo Previsto
Verde		Un'attività precedentemente pianificata è stata realizzata. Siamo ancora nel R.T.P.
Rosso:		Un'attività assegnata non è stata pianificata o non realizzata e siamo FUORI R.T.P.

Attraverso tale cruscotto, inoltre, se visionato da un Responsabile di Settore, o da un Direttore Generale, si avrà la possibilità di visualizzare tutte le "criticità" operative, anche su un numero elevato di commesse, e queste saranno rappresentate dal colore rosso, che banalmente sta ad indicare che:

“ qualcuno” non ha fatto ciò che doveva fare entro il tempo assegnato senza comunicare l'eventuale problema a chi di competenza”

Chiaramente a queste funzionalità sono collegate tante altre funzioni di gestione quali Plan, Preferiti,etc. e tutte le tipologie di attività aziendali funzionali alla gestione delle commesse, dalla gestione dei preventivi alla gestione della fatturazione; in più, tutti i documenti interni, con la possibilità di gestire l'archiviazione sostitutiva (con la conseguente eliminazione del cartaceo).

Come si potrà facilmente dedurre, l'introduzione in azienda di questa metodologia operativa consente di poter, per esempio, eliminare tutte quelle attività, come ad esempio la documentazione cartacea, necessaria alla gestione della Certificazione Qualità ISO 9000 . Inoltre, la tecnologia impiegeta consente la perfetta integrazione con il sistema informativo già presente in azienda.

Analogamente avremo anche la possibilità di gestire sempre con la stessa logica attività cruciali per alcune aziende, come Manutenzioni, Progettazioni, Produzioni, etc,

In parallelo alle attività di Governace di cui abbiamo brevemente citato alcuni modelli operativi, risulta strategico per l'azienda la gestione delle attività di Compliance, ormai inderogabili quali, per esempio, il D.Lgs. 231 sulla Responsabilità delle Aziende, la Privacy, il D.lgs. 81 sulla prevenzione dei rischi e la sicurezza sul lavoro. Con questa metodologia, oltre ad essere definite, con le modalità citate in precedenza, le relative procedure saranno rese operative a tutti i dipendenti dell'azienda con la garanzia di gestire la tracciabilità di tutte le azioni formative, informative e operative che ciascun dipendente realizzerà giornalmente nel contesto delle attività di sua competenza.

Esempi di funzionalità operative

Il carattere innovativo di Wikam si evidenzia già dalla “home page” principale, infatti, a differenza dei tradizionali prodotti software che si presentano con “menu” standard ed interfacce utente analoghe per tutti gli account, Wikam riconosce l’account di accesso e presenta da subito una home page con i dati personali riferiti a pianificazioni da procedure, agenda del giorno, notes, alert, messaggi intranet etc di esclusiva competenza dell’account che ha effettuato l’accesso.

The screenshot displays the Wikam home page interface. It is divided into three main sections:

- Attività del giorno:** A list of tasks with time slots. For example, at 18:30, there is a task 'Azienda Trasporti' with a sub-task 'Firma Contratto Notaio De Bellis' and a time of 2:00. At 8:30, there is a task 'Guns Roses Travel' with a sub-task 'Ritirare Biglietti Agenzia Viaggi' and a time of 0:00. Below these are several other tasks with codes and descriptions, such as 'C05693 - ABRAMO LINCON prova' and 'C03951 - APISAN Cablaggio Stutturato'.
- Notes:** A list of notes with icons for calendar, delete, and refresh. The notes include: 'Banca x Carta Credito', 'Bologna pianificare incontri', 'Convocare C.d.A. per valutazione trimestrale', and 'Tefonare Bertolazzi di Confindustria x Appuntamento'.
- Alerts:** A section showing 'Nessun alert' (No alerts) and 'Messaggi non letti' (Unread messages) with 'Nessun nuovo messaggio' (No new messages).

Tutte le attività aziendali sono catalogate per settore, al fine di evitare interminabili elenchi nelle fasi operative. Pertanto, di queste sarà effettuato il Data Entry, dopo aver stabilito il tipo di struttura dell’ente, e la successiva codifica in settori

The screenshot shows the 'Elenco Attività' (Activity List) table in the Wikam system. The table has columns for 'Descrizione', 'Settore', 'Business Unit', 'C-c/r', and 'c'. The 'Settore' column is set to 'Organizzazione'. The table lists various activities such as 'Addestramento Processo Erogazione Servizi e sulle Mansioni', 'Aggiornamento Documentazione di Sistema', 'Aggiornamento Pianificazione', etc. Each row has 'Aggiorna' and 'Elimina' buttons.

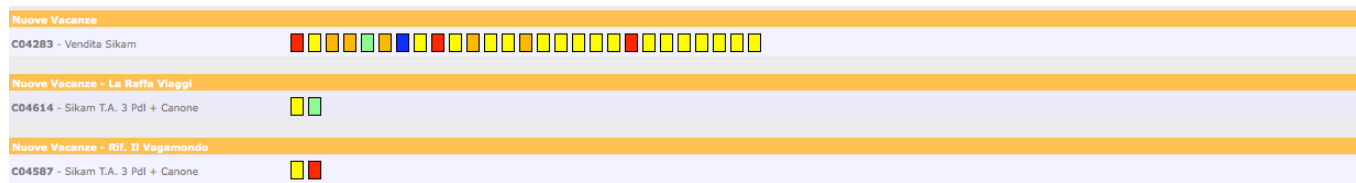
Descrizione	Settore	Business Unit	C-c/r	c	Aggiorna	Elimina
Addestramento Processo Erogazione Servizi e sulle Mansioni	Organizzazione				Aggiorna	Elimina
Aggiornamento Documentazione di Sistema	Organizzazione				Aggiorna	Elimina
Aggiornamento Pianificazione	Organizzazione				Aggiorna	Elimina
Aggiornamento Procedura Operativa - Diffusione Informazione	Organizzazione				Aggiorna	Elimina
Aggiornamento TCT	Organizzazione				Aggiorna	Elimina
Analisi dei Potenziali Rischi	Organizzazione				Aggiorna	Elimina
Assunzione	Organizzazione				Aggiorna	Elimina
Attività amministrativa	Organizzazione				Aggiorna	Elimina
Attività di Formazione n/s personale	Organizzazione				Aggiorna	Elimina
Attività tecnico/sistemistica	Organizzazione				Aggiorna	Elimina
Comunicazione Interna ed Esterna	Organizzazione				Aggiorna	Elimina
Comunicazione Programma di Verifica Ispettiva	Organizzazione				Aggiorna	Elimina
Conclusione Verifica Ispettiva - Archiviazione Documenti	Organizzazione				Aggiorna	Elimina
Condizione Verifica Ispettiva	Organizzazione				Aggiorna	Elimina
Controllo di Verifica - Esito	Organizzazione				Aggiorna	Elimina
Controllo Processo di Erogazione Servizi	Organizzazione				Aggiorna	Elimina

La gestione delle procedure sia nella creazione che nella gestione operativa presenta un elenco di *Utility* che consentono la completa parametrizzazione del sistema direttamente dall’utente

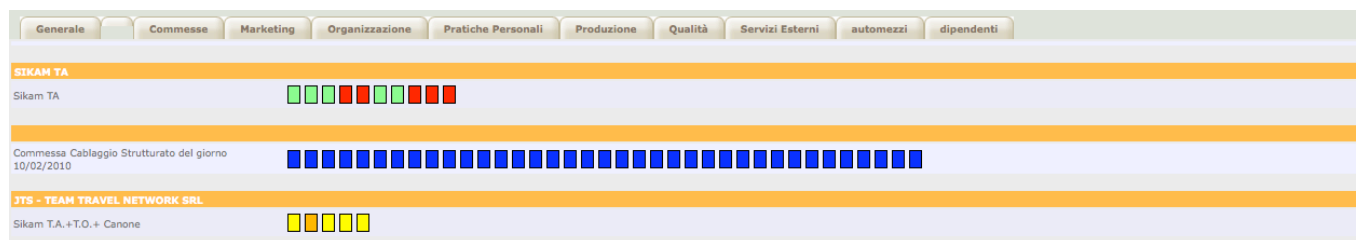
The screenshot shows the 'Processo 2 Ordine Materiali' utility table. It has columns for 'Step', 'Attività Responsabile', 'digs.231', 'Inizio Fine', 'Dipendente', 'Ore', and 'Fornitore'. The table lists 8 steps of the process, such as 'Ottimizzazione Acquisti', 'Ordine Materiali Impianto Passivo', etc. Each row has a 'Fornitore' field and a 'F' icon.

Step	Attività Responsabile	digs.231	Inizio Fine	Dipendente	Ore	Fornitore
1	Ottimizzazione Acquisti		+ 10 + 15	Gatto Damiano	4:00	Nessuno
2	Ordine Materiali Impianto Passivo		+ 12 + 20	Costa Antonino	3:00	Nessuno
3	Ordine Materiali impianti Attivo		+ 12 + 20	Lo Giudice Daniela	3:00	Nessuno
4	Ordine Materiale Elettrico		+ 12 + 20	Lo Giudice Daniela	3:00	Nessuno
5	Ordine Hardware		+ 12 + 20	Maio Bruno	3:00	Nessuno
6	Ordine altro materiale		+ 12 + 20		3:00	Nessuno
7	Verifica evasione Ordine		+ 15 + 20	Venuto Rosa	3:00	Nessuno
8						

Il cruscotto policromatico, così come è stato strutturato consente con pochi click di conoscere immediatamente le criticità operative su tutte le pratiche del settore di competenza



Nella fase di Direzione Generale si ha invece contezza delle criticità su tutte le pratiche di tutti i settori attivati



La gestione documentale oltre a prevedere l'archiviazione sostitutiva secondo la normativa vigente consente la gestione della storicizzazione dei modelli secondo i principi della qualità.

