
INDICE

PRESENTAZIONE di G. Manfredi	9
PRESENTAZIONE di A.F. De Toni	11
INTRODUZIONE	17
RINGRAZIAMENTI	27
1. INTRODUZIONE AL BUSINESS PROCESS MANAGEMENT	29
1. La "visione per processi" nelle organizzazioni	29
2. Il processo	31
3. Procedure e processi	34
4. Processi formali e informali	35
5. Il Business Process Management	36
2. PERCHÈ UNA PROSPETTIVA OLISTICA NELL'ADOZIONE DEL BUSINESS PROCESS MANAGEMENT	43
1. Quali principali "spinte" all'adozione della gestione per processi nel nostro Paese?	43
2. La necessità di un approccio olistico nella gestione per processi	44
3. Il modello delle "7 S"	47
3. IL SISTEMA ORGANIZZATIVO ORIENTATO AI PROCESSI: LE VARIABILI STRUTTURALI	55
1. L'organigramma	56
2. I team interfunzionali di processo	60
3. I ruoli professionali	62
4. I SISTEMI PER LA MAPPATURA, LA RAPPRESENTAZIONE E L'ANALISI DEI PROCESSI	67
1. Introduzione	67
2. La mappatura dei processi	69
3. Le fasi e gli strumenti per la descrizione dei processi	72
4. La misurazione delle performance dei processi	78

5. IL SISTEMA ORGANIZZATIVO ORIENTATO AI PROCESSI: LE VARIABILI "SOFT"	83
1. Le skills	83
1.1 Le capacità aziendali per il successo del BPM	83
1.2 Le skills individuali	87
2. Staff	90
3. Cultura organizzativa, sistema di valori e stili direzionali	95
4. Gli stili direzionali	101
6. L'ORGANIZZAZIONE ORIENTATA AI PROCESSI: UN APPROCCIO SISTEMICO ED OLISTICO	105
1. Process Improvement	108
2. Process Reengineering	111
3. Business Process Improvement	114
4. Business Process Reengineering	115
7. BUSINESS PROCESS MANAGEMENT E TRASFORMAZIONE DIGITALE	123
1. I nuovi scenari tecnologici del BPM	123
2. Il ruolo del BPM per il successo della trasformazione digitale nel manufacturing	126
3. Il BPM e la digitalizzazione dei servizi	128
4. BPM e trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione	132
5. BPM, Trasformazione Digitale e Smart Working nella Pubblica Amministrazione	139
CONCLUSIONI	143
RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI	149