

## PROCESSI AUTORIZZATIVI

Nel complesso scenario dei processi aziendali, quelli di natura autorizzativa sono tra i più numerosi, trasversali ed articolati.

Ogni organizzazione gestisce migliaia di documenti all'anno, articolate procedure di approvazione, basate su regole aziendali, attività di revisione, rimbaldi, molto spesso in modo **destrutturato** e **disordinato**.

Tali processi possono coinvolgere anche l'intera struttura organizzativa elevandone la complessità di gestione e delle problematiche.

Tipicamente definiti come long running, i processi autorizzativi, una volta avviati, possono rimanere fermi per molto tempo, finché qualcuno, individuato sulla base di regole scritte e non, non si attivi a "prendere una decisione". Tali processi anche se molto diversi, presentano elementi comuni e possono essere gestiti con applicazioni di **Human task management** supportate da Piattaforme di Business Process Management

### Aree aziendali interessate

Processi Inter-area Inter-Organizzazione

### Le esigenze organizzative

La gestione dei processi autorizzativi richiede uno sforzo notevole da parte di un'azienda in termini di organizzazione, trasferimento delle informazioni e monitoraggio delle attività. Questi processi possono prevedere **più livelli approvativi inter-area** e spesso riguardano informazioni di rilevanza strategica e operativa per il business come offerte, ordini o pagamenti.

La maggior parte delle organizzazioni medio-piccole gestisce in modo destrutturato il ciclo autorizzativo tramite email o documenti cartacei che viaggiano di scrivania in scrivania, disperdendo informazioni, incorrendo alle volte in errori, mancata presa in carico e monitoraggio del tutto. Tale inefficienza si traduce a sua volta in una dispersione di tempo, aumento dei costi, perdita di competitività, errori di valutazione economica.



In molte aziende accade frequentemente di dover gestire processi autorizzativi le cui informazioni sono proprie di un **sistema gestionale** o ERP, come una Richiesta di acquisto, una Fattura Passiva; un sistema questo, aperto a pochi utenti; il processo, invece, coinvolge più persone e più aree organizzative. Si pone quindi l'esigenza di far accedere alle giuste informazioni anche i "non addetti ai lavori"; ma come? Facendoli entrare nel gestionale? Troppo tecnico ed alle volte anche troppo costoso! Ed ecco quindi che si procede con email ed allegati, difficili da monitorare.

Il processo autorizzativo è inoltre caratterizzato da regole legate alle caratteristiche di queste informazioni che impattano sull'organizzazione e sono anche mutevoli nel tempo. Per esempio una fattura passiva, al di sotto di una certa soglia, necessita solo dell'approvazione di colui che ha emesso RDA, al di sopra, coinvolge anche un altro approvatore; se non quadra, richiede altre verifiche. Oppure una richiesta di rimborso può prevedere uno o più approvatori diversi a seconda del tipo di richiesta.

È necessario gestire e tenere sotto controllo tutto ciò: tipicamente si fa ricorso a strumenti di produttività individuale come i fogli excel.

## La soluzione

Le casistiche, sebbene disparate, ci danno comunque la possibilità di individuare una caratteristica comune: una o più persone, appartenenti ad una organizzazione, individuate sulla base di regole di business, devono essere chiamate ad autorizzare, respingere/richiedere una revisione su di una certa richiesta a partire da un kit minimo ed essenziale di informazioni utili. Si deve poter tenere traccia delle attività eseguite, dello stato delle approvazioni, degli utenti coinvolti, dei tempi impiegati, etc....

Una soluzione applicativa che copra un tale scenario ricade in ciò che in letteratura è definito **Human task Management**, supportato da piattaforme di Business Process Management.

Una o più persone appartenenti ad una organizzazione vengono chiamate, attraverso una **agenda delle attività**, disponibile sulla propria area di lavoro, ad eseguire un "Attività utente" che consiste nell'esprimere il proprio parere su una "richiesta" inserita da un altro attore o anche caricata su un altro sistema come l'ERP. Le informazioni a lui fornite sono quelle essenziali ad effettuare le sue decisioni e non è necessario aprire l'ERP a tutta l'organizzazione, bensì aprirlo unicamente ad un sistema di BPM, traferendogli solo le informazioni di business.

Le regole sulla base delle quale viene individuato l'approvatore possono essere configurate attraverso apposite maschere di configurazione, predefinite dai progettisti e vengono di volta in volta risolte dal motore di BPM. Questo dà la possibilità di aggiornarle in tempi rapidissimo, in linea con l'evoluzione del business.

È possibile gestire il **ciclo di vita** di uno human task e quindi tracciare a chi è stata assegnata l'attività autorizzativa, se è stata presa in carico, quando è stata completata, non lasciando nulla all'improvvisazione.

Opportuni alert avisano gli utenti via mail sulle attività da eseguire ed informano i richiedenti sullo stato di avanzamento della richiesta.

## I vantaggi

- ✓ **Monitoraggio e reporting delle attività**
- ✓ **Notifiche e alert automatici relativi a scadenze**
- ✓ **Riduzione dei tempi di attesa**
- ✓ **Tracciamento delle attività**
- ✓ **Riduzione degli errori umani**
- ✓ **Continuità operativa anche a distanza**
- ✓ **Miglior coordinamento del team**
- ✓ **Condivisione controllata di Dati e Documenti**
- ✓ **Efficienza organizzativa**
- ✓ **Automazione attività ripetitive a basso valore**
- ✓ **Coinvolgimento di attori esterni alla organizzazione**

## Esempi di soluzioni

### *basate su processi approvativi*

- > **Nota spese**
- > **Ferie, permessi, straordinari**
- > **Cambi turno**
- > **Fatture passive**
- > **Richieste di acquisto**
- > **Ordini**
- > **Offerte**
- > **Studi di fattibilità**
- > **Special bid**
- > **Documenti di diversa natura**  
(contratti, normativa, documentazione marketing etc...)