

# Approccio per processi e creazione di un sistema di indicatori: i vantaggi competitivi

Codice: P10

Titolo: Approccio per processi e creazione di un sistema di indicatori: i vantaggi competitivi

Obiettivo e contenuti: Il percorso formativo si focalizza sull'approccio per processi fornendo concetti di base, strumenti operativi e finalità dell'approccio previsto dalla UNI EN ISO 9001:2008:

- L'approccio per processi: dalla definizione di processo alla sua classificazione ed identificazione. Il modello automotive per la mappatura del processo, il diagramma a piovra ed il diagramma a tartaruga, la definizione dei requisiti del processo, le relazioni input-output e l'analisi funzionale.
- Le logiche introdotte dall'approccio per processi ed i benefici attesi: dalla conformità puntuale alla gestione delle attività aziendali in un'ottica di valore aggiunto, miglioramento continuo, soddisfazione del cliente: dal rispetto delle procedure alla "ownership" del processo.
- La mappatura dei processi aziendali: metodologia, strumenti e modalità operative, la caratterizzazione dei processi, le relazioni tra processi. L'introduzione degli indicatori per misurare le performance di processo, monitorare i risultati nel rispetto degli obiettivi prefissati, migliorare.
- Gli elementi chiave: i requisiti, le novità rispetto alle norme precedenti, la centralità delle esigenze del cliente, gli elementi critici, l'impatto sulla realtà aziendale.

Destinatari: Responsabili di Funzione

Durata: 1 giorno

Costo: € 285,00 + I.V.A.