

CNS01**A4I (Appraisal For Improvement)****Descrizione**

Il miglioramento continuo dei processi di un'azienda ICT può essere vincolato al rispetto di una serie di vincoli organizzativi nonché di applicazione di standard (interni e/o esterni).

Ma quali e quanti sono gli standard o *best practices* rispetto ai quali effettuare tali valutazioni e conseguenti interventi di miglioramento dei processi sottostanti? È difficile poter dare una risposta univoca: potrebbe essere la sola conformità alla norma ISO 9001:2000 oppure i requisiti della 9001 sommati a quelli di un modello di processi per lo sviluppo del software come CMMI o SPICE, od ancora i requisiti ISO 9001 con quelli ISO 14001 piuttosto che non con quelli di EFQM e via dicendo...

La complessità risiede quindi nel *trovare la quadra* per rispondere contemporaneamente a diversi requisiti, partendo dall'obiettivo di migliorare un determinato processo (o gruppo di processi), ottenendo determinati valori target nei risultati finali.

Obiettivi

L'obiettivo di **A4I** è pertanto quello di effettuare un miglioramento dei propri processi considerando vincoli e requisiti concomitanti, laddove in tutti i casi, il paradigma comune per conseguire un miglioramento passa per tre passi fondamentali da iterare più volte:

1. misurarsi rispetto ai criteri scelti (*appraisal*)
2. valutare la distanza dai target prefigurati (*gap analysis*)
3. implementare le modifiche necessarie per coprire i gap rilevati (*improvement*)

Alcune caratteristiche salienti e comuni ai vari interventi **A4I** – indipendentemente dai modelli e criteri di valutazione scelti per lo specifico intervento:

- seguire un approccio il più possibile quantitativo, al fine di ridurre gli aspetti soggettivi nella gestione dei vostri processi
- al fine di ridurre l'impatto organizzativo relativo all'introduzione di un processo nuovo o modificato, si sperimenteranno in anteprima le soluzioni individuate progetti pilota e una volta raffinate, dopo le opportune iterazioni, saranno pronte ad essere inserite nel vostro QMS/BMP
- allineamento dei cambi ai requisiti dello standard ISO 9001:2000
- ...

Alcune tipologie di interventi A4I

Alcune tipologie di intervento:

- Valutazione e miglioramento processi (possibili modelli per lo sviluppo del software: **CMMI**, **SPICE**, **Automotive SPICE**, **IT Service CMM**, **Bootstrap**, **Trillium**, ...; possibili modelli di performance management: **EFQM**, **MBQA**, ...)
- Valutazione e miglioramento del Sistema Metrico Aziendale (possibili tecniche per la valutazione delle misure di processo: **IAG**[®] – Indicator Assessment Grid)
- Valutazione e miglioramento delle performance aziendali (possibili framework: **IT Balanced Scorecard**, **UNI EN 11097:2003**, ...)
- ...

L'unico limite alle combinazioni possibili è dato dai vostri obiettivi nel rispetto del budget disponibile.

IAG[®] copyright 2003 - Dr. Luigi Buglione and Dr. Alain Abran – Ecole de Technologie Supérieure (ETS, Canada)

Benefici

- Migliorare la capacità complessiva del Sistema dei Processi Aziendali in termini di performance, anche se **A4I** fosse applicato a porzioni limitate del QMS/BMP aziendale. Difatti i risultati derivanti anche solo l'intervento su un solo processo (es: estimation, project management & control, ...) o su un'attività specifica (valutazione del Sistema Metrico Aziendale, Process Appraisal secondo un dato modello di processo – CMMI/SPICE/Automotive SPICE/...) vanno letti nell'ottica dell'intera catena del valore.
- L'effort per un intervento **A4I** varia in funzione della combinazione di Vostro interesse: l'impegno può quindi variare da pochi giorni/uomo a qualche decina.
- Le attività oggetto di un intervento **A4I** le decidete voi: il perimetro delle attività viene disegnato esattamente sulle vostre esigenze, spaziando quindi da pochi giorni/uomo a qualche decina di giorni di impegno, ma apportando valore informativo abilitante per le decisioni ai vari livelli di management.



L2 - Deployment

Per ulteriori informazioni: www.eng-it.it/spimq