

**Sme. UP**

**Workflow**



**Sme.UP**

-  01. Visione applicativa
-  02. Amministrazione Finanza e Controllo
-  03. Produzione
-  04. Logistica
-  05. Pianificazione
-  06. Vendite
-  07. Approvvigionamenti
-  08. Qualità
-  09. Workflow
-  10. Web Application
-  11. Mobile Application



## Introduzione

Un processo aziendale coinvolge diverse persone che svolgono lavori per un obiettivo comune.

Al crescere della complessità (numero di processi in atto, numero di persone in gioco, funzioni aziendali coinvolte, informazioni scambiate) sorgono due esigenze:

- Promuovere efficienza ed efficacia nella comunicazione tra le parti in gioco, garantendo così efficienza ed efficacia dell'intero processo
- Monitorare lo svolgimento delle attività

Work.up nasce con l'intento di venire incontro a queste esigenze.

Gli obiettivi:

- Portare il lavoro
  - alle persone giuste
  - non appena pronto
  - con le giuste informazioni
- Sapere
  - durante e dopo lo svolgimento di un processo
  - chi ha fatto cosa, in quanto tempo
- Fornire, in definitiva, gli strumenti per guidare, capire e migliorare i propri processi

## I processi

Un processo è un insieme organizzato di compiti (impegni), svolti da più attori, per il raggiungimento di un obiettivo.

Esempi tipici di processi:

- Revisione di una documentazione tecnica
- Vendita, dall'ordine all'evasione
- Modifica di un articolo
- Acquisti, dalle richieste al controllo fatture passive
- ...

Un esempio di processo di revisione di una documentazione tecnica:

- un utente chiede una modifica
- tale modifica viene assegnata e iniziata da una persona all'interno di un gruppo di lavoro
- il responsabile della modifica può delegare parti della modifica a una persona tra i suoi sottoposti, anche ripetutamente
- al termine della modifica il responsabile della modifica la sottopone a un responsabile della revisione, che può decidere se approvarla o richiedere un'ulteriore modifica
- ...e così via

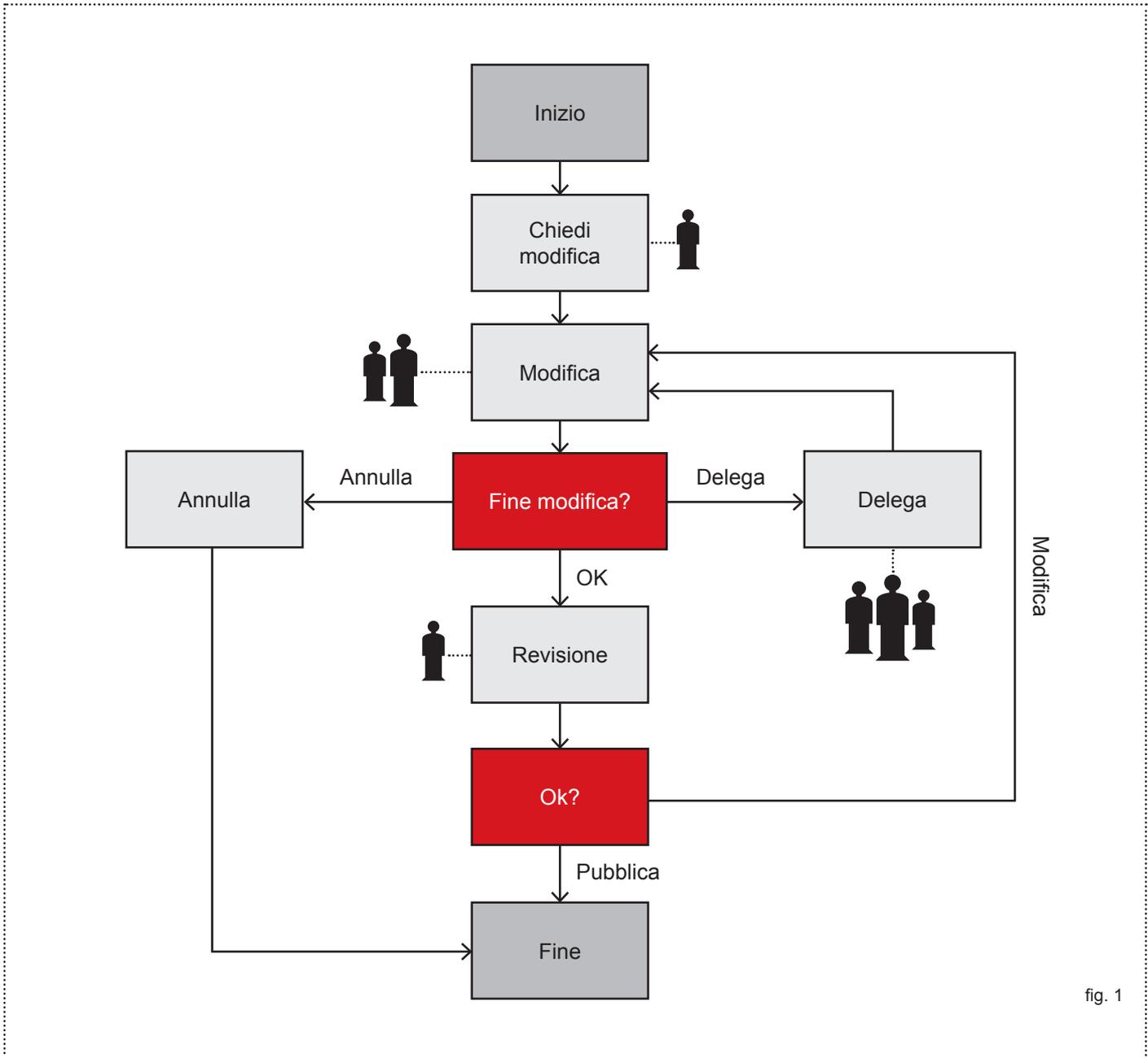


fig. 1

## Nuove modalità di lavoro

### La worklist

Ogni utente può partecipare contemporaneamente a più processi e la worklist è il punto di accesso ai lavori da svolgere. In ogni momento l'utente:

- può visionare quali compiti deve / può svolgere all'interno dei processi a cui partecipa
- può filtrare, raggruppare, ordinare tali impegni secondo informazioni rilevanti per individuare le criticità



Blocchi autorizzabili							Tutti i blocchi attivi
Ordine	Cliente	Descrizione Cliente	Agente	Blocco	Stato	Data richiesta	
- Blocco : Aut. cliente moroso 1 (COUNT di Impegno)							
0700621	011443	Trasporti Capelli Srl Londra	BONZANINI FEDERICO	Aut. cliente moroso	Assegnabile	31/01/2007	
- Blocco : Autorizza Minimo d'ordine 3 (COUNT di Impegno)							
0700188	011391	Società Gialli Sas Milano	BARUCCO FRANCESCO	Autorizza Minimo d'ordine	Assegnabile	11/01/2007	
0700582	005409	Servizi Capelli Srl Parigi	COTRUPI PAOLO	Autorizza Minimo d'ordine	Assegnabile	31/01/2007	
0700469	012336	Trasporti Capelli Spa Napoli	BARUCCO FRANCESCO	Autorizza Minimo d'ordine	Assegnabile	09/02/2007	

fig. 2

può visualizzare lo stato di avanzamento dei processi a cui partecipa visualizzando gli impegni attivi presso altri utenti:

Blocchi autorizzabili							Tutti i blocchi attivi
Ordine	Cliente	Descrizione Cliente	Agente	Blocco	Stato	Data richiesta ordine	
0700587	001010	Servizi Bianchi Spa Milano	BONZANINI FEDERICO	Autorizza Var. Mod. Pagamento	Preso in carico	31/01/2007	
0700587	001010	Servizi Bianchi Spa Milano	BONZANINI FEDERICO	Aut. cliente moroso	Preso in carico	31/01/2007	
0700587	001010	Servizi Bianchi Spa Milano	BONZANINI FEDERICO	Richiesta controllo credito	Preso in carico	31/01/2007	
0700601	010383	Hardware Verdi Spa Roma	BRESCIANI CARLO	Richiesta controllo credito	Preso in carico	31/01/2007	
0700601	010383	Hardware Verdi Spa Roma	BRESCIANI CARLO	Autorizza Var. Mod. Pagamento	Preso in carico	31/01/2007	
0700612	009126	Company Bianchi Spa Verona	BRAMI CARLO	Aut. cliente moroso	Preso in carico	31/01/2007	
0700185	000074	Trasporti Gialli Spa Roma	BELOTTI PIERGIUSEPPE	Blocco manuale al commerciale	Assegnato	11/01/2007	
0700328	009935	Azienda Bianchi Snc Napoli	BARUCCO FRANCESCO	Presenza contratti non approvati	Assegnato	31/01/2007	
0700354	012408	Società Capelli Srl Napoli	COTRUPI CARLO	Presenza contratti non approvati	Assegnato	18/01/2007	
0700362	010406	Servizi Gialli Spa Londra	CATTANEO SILVIO	Presenza contratti non approvati	Assegnato	18/01/2007	
0700372	006468	Hardware Bianchi Spa Brescia	BARUCCO FRANCESCO	Presenza contratti modificati	Assegnato	18/01/2007	
0700403	009599	Software Verdi Srl Milano	CATTANEO SILVIO	Presenza contratti non approvati	Assegnato	19/01/2007	
0700418	007064	Trasporti Rossi Spa Milano	ARRIGHINI PAOLO	Blocco manuale al commerciale	Assegnato	30/03/2007	
0700438	011737	Servizi Bianchi Srl Roma	COTRUPI PAOLO	Presenza contratti annullati	Assegnato	20/01/2007	
0700484	007950	Company Verdi Srl Verona	CAPITANIO STEFANO	Presenza contratti non approvati	Assegnato	24/01/2007	
0700502	012081	Company Goletti Spa Verona	FERRARI MASSIMO	Blocco manuale al commerciale	Assegnato	25/01/2007	
0700545	005409	Servizi Capelli Srl Parigi	COTRUPI PAOLO	Blocco manuale al commerciale	Assegnato	27/01/2007	
0700558	013005	Hardware Capelli Spa Brescia	BONZANINI FEDERICO	Blocco manuale al commerciale	Assegnato	28/01/2007	
0700561	012081	Company Goletti Spa Verona	FERRARI MASSIMO	Presenza contratti non approvati	Assegnato	31/01/2007	
0700570	011391	Società Gialli Sas Milano	BARUCCO FRANCESCO	Presenza contratti non approvati	Assegnato	31/01/2007	
0700616	008248	Software Goletti Spa Verona	COSTA BRUNA	Blocco manuale al commerciale	Assegnato	07/02/2007	
0700617	012120	Company Gialli Srl Napoli	BERTOLAZZI FRANCESCO	Blocco manuale al commerciale	Assegnato	30/01/2007	
0700188	011391	Società Gialli Sas Milano	BARUCCO FRANCESCO	Autorizza Minimo d'ordine	Assegnabile	11/01/2007	
0700469	012336	Trasporti Capelli Spa Napoli	BARUCCO FRANCESCO	Autorizza Minimo d'ordine	Assegnabile	09/02/2007	
0700582	005409	Servizi Capelli Srl Parigi	COTRUPI PAOLO	Autorizza Minimo d'ordine	Assegnabile	31/01/2007	
0700621	011443	Trasporti Capelli Srl Londra	BONZANINI FEDERICO	Aut. cliente moroso	Assegnabile	31/01/2007	

Lista utenti abilitati

Utente	Descrizione
ANDREA	Andrea Bianchi
DEMO	DEMO
GR	Garatti Roberto

fig. 3

## Gli impegni

La parte fondamentale dell'esecuzione di un workflow è la scheda dell'impegno, dove ogni utente esegue un particolare compito all'interno di un processo.

E' possibile presentare all'utente, nello stesso contesto:  
informazioni direttamente da Sme.up utili allo svolgimento del compito:

0000002285 **Scheda - Gestione blocco**  
**Autorizza Minimo d'ordine** EXD

**Dati**  
Ordine Standard Istruzioni  
Dati di base Valori Documenti Correlati Blocchi Note Credit management

**Base**  
Numero Documento: **0700582**  
Ente intestatario: Servizi Capelli Srl Parigi  
Modello: **ordine vendita**  
Modalità di pagamento: **RI.BA. 90gg ss**  
Totale Documento: **108,56**

Note	Listini	Descrizioni in lingua	Stato
Dati	Numeri	Altri dati	Parametri
Significato	Valore	Decodifica	
Tipo Documento	0A	Ordini cicli	
Numero Documento	0700582	01/00540	
Data Documento	29/01/2007	Lunedì 29	
Modelli Documento	01	Ordine ver	
Descrizione Modello		Ordine ver	
Livello	0	Imnesso n	
Stato	05	Bloccato	
Data Bolla			
Data Fattura			
Data Riferimento Esterno			

**Stato**  
**Bloccato**

**Stato stampa**  
Non stampato

**Documenti derivati**  
Non presenti

**Righe documento**

Riga	Q.tà ord.	Prz tot.	Prz unit.	% 1° sco.	Prz netto
5	4,000	151,136400	12,625000	13,00	18,85
10	1,000	164,956000	8,150000	12,00	32,95
					5,000 316,092400

**Esecuzione**  
Autorizza  
Azioni esterne

fig. 4

Informazioni sullo stato attuale e sulla storia del processo:

Situazione ordine Assegnazioni Log attività

**Blocchi attivi**

Blocco	Stato
Autorizza Minimo d'ordine	Assegnabile
Richiesta controllo credito	Assegnabile

**Lista utenti abilitati**

Utente	Descrizione
DEMO	DEMO
GABRI	Gabriella Rossi
GAIA	Gaia
GR	Garatti Roberto

fig. 5



Log ordine

Drag a column header here to group by that column

Descrizione	Tipo	Data	Ora	Utente
Importo insufficiente	Blocco	29/01/2007	09:42:37	
Chiesto controllo credito	Blocco	30/01/2007	15:54:09	
Annullata richiesta contr.cred.	Sblocco	30/01/2007	15:56:15	
Chiesto controllo credito	Blocco	30/01/2007	15:57:04	

fig. 6

Note scambiate tra i diversi utenti che partecipano al processo:

Capitoli presenti | Capitoli assenti

☐ : **Capitoli presenti**

- ☐ CRE : Note per il credito

Note Note per il credito

In attesa di assegno da parte dell'agente XX...

Modifica note

fig. 7

Istruzioni utili per lo svolgimento del compito:



fig. 8

## Work.UP : Caratteristiche

### Integrazione totale con Sme.UP

Work.up nasce e si sviluppa all'interno di Sme.up. Di conseguenza è perfettamente integrato con i dati dell'ERP:

- In ingresso, ovvero può accedere a qualunque informazione in Sme.up
- In uscita, cioè ogni azione all'interno di un processo si può riflettere istantaneamente sui dati di Sme.up, che possono essere resi visibili ad ogni utilizzatore indipendentemente dalla sua partecipazione allo specifico workflow

### Adattabilità alle esigenze dell'azienda

I processi aziendali sono molti e molto variabili da azienda ad azienda: è impossibile prevedere un unico modello o insieme di modelli che possano accontentare le esigenze più diversificate.

Per questo Work.up nasce flessibile, per quanto riguarda la definizione:

- dei flussi di impegni: quali prerequisiti (altri impegni, proprietà dei dati del gestionale...) devono essere soddisfatti perché un impegno possa essere eseguibile
- delle responsabilità sugli impegni: chi può svolgere un determinato compito, chi lo può assegnare, quali modalità deve rispettare la presa in carico di un lavoro...Le logiche (anche automatiche) di individuazione di utenti o gruppi di utenti sono complesse a piacere.
- delle informazioni presentate all'utente nel contesto dello svolgimento di un impegno
- delle eventuali azioni automatiche da eseguire in particolari punti della vita di un processo

Per le stesse ragioni Work.up è stato progettato anche modulare:

- nella composizione delle informazioni da presentare agli utenti, sfruttando le caratteristiche più innovative (schede) di Looc.up, l'interfaccia grafica di Sme.up
- nella scomposizione di processi complessi in sotto-processi più facilmente analizzabili e gestibili



### **Approccio incrementale**

E' proprio la natura flessibile e modulare di Work.up che lo rende particolarmente adatto a un approccio incrementale all'informatizzazione di un processo aziendale.

E' quindi possibile procedere per gradi rispetto a:

- integrazione degli impegni con il gestionale: si va da impegni esterni (ricordarsi di fare una telefonata) a interni (con effetto sui dati di Sme.up, più o meno controllato)
- livello di automazione degli impegni integrati

### **I vantaggi**

I vantaggi ottenibili da un'implementazione informatizzata mediante workflow di processi aziendali sono vari. Vediamoli seguendo l'ordine logico di un ipotetico progetto di workflow.

#### **Fase I: Analisi**

Con l'acronimo BPM (business process modeling) si intende la fase di modellazione di un processo aziendale. Tale attività è indispensabile per definire le regole tramite cui Work.up guiderà l'esecuzione dei processi.

I benefici:

- migliore conoscenza dei propri processi
- formalizzazione, documentazione e standardizzazione
- eventuale pre-revisione del processo

#### **Fase II: Esecuzione**

L'esecuzione guidata da Work.up dei processi comporta numerosi vantaggi.

- La comunicazione tra attori di un processo viene automatizzata, sia all'interno del gestionale (worklist in Looc.up) che all'esterno (mail). Vengono quindi abbattuti i tempi morti dovuti a non tempestivo passaggio di consegne, così come non è più possibile che dei compiti non vengano svolti per dimenticanza
- Le informazioni e la documentazione necessari per svolgere un determinato compito vengono portate direttamente all'utente quando servono
- Gli attori di un processo possono agire con la consapevolezza dello stato di avanzamento dello stesso; in particolare, il responsabile del processo può tenere sotto controllo il regolare svolgimento delle attività e avere indicazioni su chi sollecitare
- Le attività ripetitive e a basso valore aggiunto possono eventualmente venire automatizzate.

### **Fase III: Approfondimento e miglioramento**

E' possibile, a consuntivo (ma anche durante lo svolgimento dei processi), effettuare delle analisi sfruttando il ricco insieme di informazioni salvate nel corso dell'esecuzione dei processi.

Quindi:

- Conoscere puntualmente chi ha fatto cosa in una determinata occasione
- Capire quali siano le attività che fanno da collo di bottiglia per determinati processi
- Sulla base di queste informazioni apportare le opportune correzioni e miglioramenti ai processi, effettuando così attività di BPR (business process reengineering)



Code	Applicazioni	Visione applicativa	Visione ontologica	Amministrazione Finanza e Controllo	Produzione	Logistica	Planificazione	Vendite	Approvvigionamenti	Qualità	Workflow	Web application	Mobile Application
A£	TECH_up Technical functions	•	•										
A5	ASET_up Asset management	•		•									
B£	BASE_up Basic functions	•											
BR	BREC_up Basic records	•		•	•	•	•	•	•	•			
C£	CLAS_up Classes management	•	•										
CF	BUIL_up Configurator	•			•								
CQ	Q9000 Quality management	•								•			
C5	KEEP_up General ledger	•		•									
D0	ACOS_up Advanced costs	•		•									
D5	DELT_up Cost accountingz	•		•									
D9	CUBE_up Business Intelligence	•											
ED	MAIL_up EDI	•						•	•				
GA	BUYE_up Pre-buying	•							•				
GM	WARE_up Warehouse management	•				•							
G9	PURC_up Post-purchase	•							•				
IG	RATE_up Rating management	•	•										
JA	SERV_up Client/Server services	•	•										
JM	JMRP_up Job material analysis	•					•						
LO	LOOC_up Graphic environment	•	•										
MM	MANT_up Maintenance	•								•			
MP	PLAN_up Master production Sch.	•					•						
MT	PROM_up Product modifications	•			•								
M5	MARP_up MRP	•					•						
NS	NETS Network services	•	•										
PH	FIEL_up Field integration	•			•	•							
P5	PROD_up Production management	•			•								
RE	RELS_up - CRM	•						•					
SU	SURF_UP Graphics interface	•	•										
S5	FINE_up Finite Capacity Sched.	•			•								
UT	UTIL Utility	•	•										
V5	TRAD_up Trading	•						•	•				
WE	WEB_up Internet components	•										•	
WF	WORK_up Workflow	•									•		
	Mobile Platform	•									•		



A large, empty white rectangular area occupying the central portion of the page, intended for text or content.





Via Iseo, 43 - 25030 - Erbusco BS  
Via Varese 6/A - 20037 - Paderno Dugnano MI  
[www.smeup.com](http://www.smeup.com) - [info@smeup.com](mailto:info@smeup.com)