

SUPSI

# Analisi e reingegnerizzazione del processo di Supply Management

Studente/i

Marco Bianchi

Relatore

Gianpiero Mattei

Controrelatore

Andrea Bettoni

Committente

Noovle International  
Sagl

Corso di laurea

Ingegneria Gestionale

Modulo

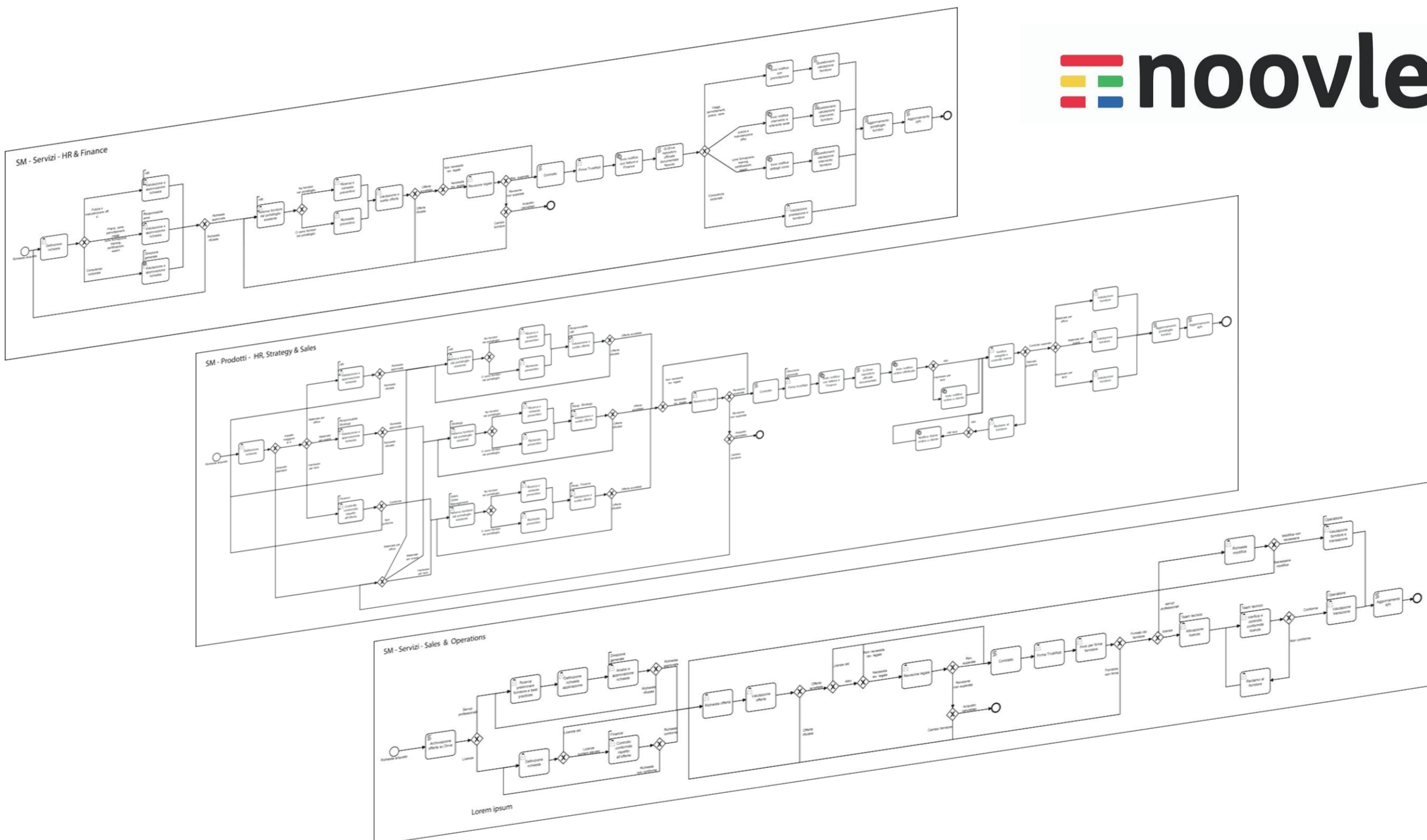
M-P6070 Progetto di  
diploma

Anno

2019/2020

Data

24 Settembre 2020



STUDENTSUPSI

## Introduzione

All'interno di una realtà aziendale gli acquisti sono determinanti per la creazione di valore, sia per l'azienda stessa che per il cliente finale, è quindi opportuno assicurare una corretta gestione per tutto il processo di *Supply Management*, con l'obiettivo di aumentare l'efficienza e l'efficacia.

Noovle, azienda italiana partner di Google, Salesforce e SAP e operante nel settore della consulenza ICT e System Integration, ha appena subito un'acquisizione da parte del gruppo TIM.

Questo ha portato alla necessaria revisione di molti aspetti interni tra cui il processo per la gestione degli acquisti, dal momento in cui non ne era presente uno standardizzato con la conseguenza del riscontro di criticità e inefficienze.

Dopo un'analisi sullo stato attuale dell'azienda in merito alla gestione degli acquisti, che prevedeva esclusivamente alcune procedure legate alla certificazione ISO/IEC 9001 e alla classificazione degli stessi, è stato implementato un nuovo processo di Supply Management che permettesse una gestione ottimizzata con l'integrazione di alcuni KPI per la misura delle prestazioni. Il risultato è quindi un processo finale declinato in tre diagrammi BPMN implementati in una suite di Business Process Management.

## Obiettivi

L'obiettivo del lavoro assegnato è quello di creare un processo standard di Supply Management per la gestione e la valutazione di tutti gli acquisti, considerando le necessità che ha l'azienda e risolvendo le criticità rilevate.

Il lavoro è suddiviso in tre fasi, una prima dove viene presentato e analizzato un processo acquisti generico con tutte le sue caratteristiche, una seconda dove viene eseguita un'analisi dello stato attuale di Noovle in merito agli acquisti e alla loro gestione e, infine, una terza dove vengono elaborati i risultati finali ovvero la creazione di un nuovo processo.

## Conclusione

Il risultato ottenuto è un nuovo processo di Supply Management che ha permesso di risolvere le criticità rilevate e che è composto da tre diagrammi BPMN, rappresentanti tutte le diverse voci di acquisto riscontrate in fase di analisi, oltre che l'integrazione di alcuni KPI per la misura dei tempi di attesa, degli errori, della soddisfazione del cliente e dei costi sostenuti. Inoltre, è stato anche sviluppato uno strumento di valutazione qualitativa preliminare degli acquisti da utilizzare qualora si dovesse presentare una nuova voce di acquisto.