Digital Adoption Assessment

Dettaglio del servizio e metodologia

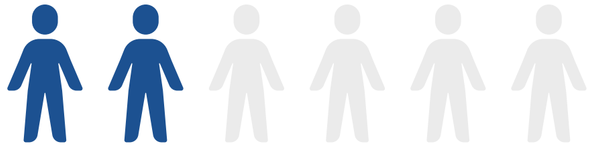
CRABIZ

INGEGNO UMANITÀ IMPRESA

Premessa

In contesti organizzativi complessi, i progetti di evoluzione dei sistemi informatici vengono spesso gestiti in maniera repentina, senza prestare la necessaria attenzione alla **GESTIONE DEL CAMBIAMENTO** in atto e ad un adeguato accompagnamento delle risorse umane coinvolte verso una **EFFICACE ADOZIONE** degli strumenti prescelti.

CRABIZ, da sempre impegnata in progetti di cambiamento delle organizzazioni, ha pertanto definito una metodologia di analisi volta a comprendere il reale livello di adozione dei sistemi da parte degli utenti ed il loro corretto impiego all’interno dei processi organizzativi.



Analisi del livello di adozione dei sistemi da parte degli utenti

Analisi della correttezza dell'impiego dei sistemi

In seguito all'analisi, il cliente può trarre preziose indicazioni per comprendere la reale situazione in essere e definire percorsi di miglioramento organizzativo perfettamente tarati sulle specifiche esigenze aziendali.

Il principale beneficio

IL NOSTRO OBIETTIVO

Effettuare una preliminare **ricognizione del contesto organizzativo e dei processi aziendali**, per poi procedere ad analizzare in dettaglio i **diversi sistemi informatici utilizzati**, gli strumenti formativi di supporto all'uso degli stessi ed il **gap di conoscenza** delle risorse umane dell'Azienda/Area Aziendale oggetto dell'intervento.

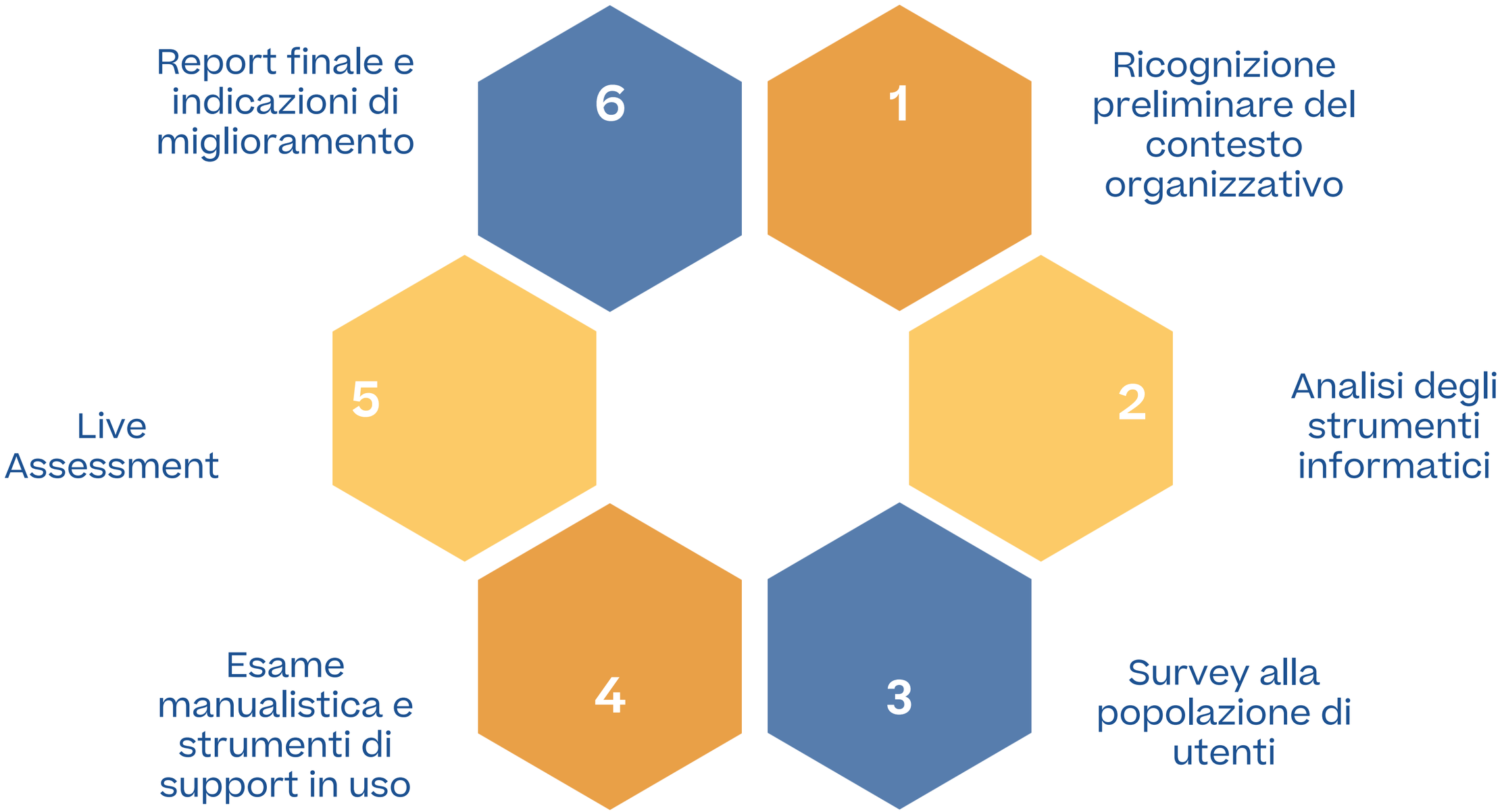
Quanto sopra, per **comprendere il reale grado di adozione dei sistemi**, mappando le criticità più significative e fornendo prime indicazioni di miglioramento, sulla base delle quali potranno essere successivamente realizzati interventi mirati di supporto all'adozione ed alla crescita dell'organizzazione.

Risultati e vantaggi per il nostro cliente

1. Piena comprensione del contest organizzativo aziendale
2. Impiego ottimale degli strumenti informatici in uso
3. Crescita delle competenze individuali e ottimizzazione nell’impiego delle risorse

BENCHMARK: Miglioramento stimato del livello di adozione dei sistemi almeno pari al 40%

Il nostro servizio


Report finale e indicazioni di miglioramento
6
1
Ricognizione preliminare del contesto organizzativo
5
2
Live Assessment
Analisi degli strumenti informatici
4
3
Esame manualistica e strumenti di support in uso
Survey alla popolazione di utenti

1

RICOGNIZIONE PRELIMINARE DEL CONTESTO ORGANIZZATIVO

La valutazione del grado e del livello di utilizzo degli strumenti digitali non può prescindere da una **ricognizione del contesto organizzativo** in cui tali strumenti si innestano.

Pertanto, l'attività iniziale del nostro percorso consulenziale si incentra sulla **analisi dei principali processi** organizzativi e di come essi sono impattati dalle tecnologie presenti in azienda.

Il team di consulenti Crabiz, attraverso l'effettuazione di una serie di interviste semi-strutturate ai process owner e lo studio della documentazione che descrive le **linee guida dell'organizzazione aziendale**, saranno in grado di comprendere le caratteristiche ed i punti di forza e debolezza del contesto organizzativo nel quale le tecnologie trovano applicazione.

Questa fase consentirà inoltre di poter **familiarizzare con l'organico aziendale**, almeno per quanto concerne i ruoli chiave, e definire con essi un «common ground», presupposto essenziale per le successive fasi dell'intervento.

CRABIZ

ANALISI DEGLI STRUMENTI INFORMATICI

La seconda fase del progetto ha l'obiettivo di **analizzare i Sistemi Informatici** attraverso l'approfondimento dei seguenti aspetti:

- Elenco dei sistemi informatici in uso con individuazione delle loro funzionalità e delle aree aziendali di pertinenza.
- Correlazione delle funzionalità dei sistemi con i relativi utilizzatori.
- Mappatura dell'utilizzo dei vari sistemi relativamente alle specifiche Aree aziendali.

Questa fase si concluderà con la predisposizione di uno **schema dettagliato** contenente l'elenco dei tool esistenti, il focus sulle loro principali caratteristiche e l'individuazione delle finalità a cui sono dedicati.

2

3

SURVEY ALLA POPOLAZIONE DI UTENTI

Questa fase del percorso consulenziale è dedicata alla definizione e somministrazione di un **questionario alla popolazione degli utenti** oggetto dell'intervento, volto ad indagare aspetti chiave per il progetto di miglioramento dell'adozione delle tecnologie.

Il questionario, realizzato con l'utilizzo di **Qualtrics®**, software leader mondiale nelle analisi di employee experience, verrà costruito ad hoc sulla base degli elementi emersi nelle fasi di ricognizione preliminare del dell'intervento.

A titolo indicativo gli ambiti di analisi saranno i seguenti:

- Prontezza/resistenza al cambiamento organizzativo
- Propensione all'utilizzo di strumenti digitali
- Effettiva conoscenza dei tool in uso
- Efficacia degli strumenti di supporto conoscitivo a disposizione
- Percezione rispetto al clima organizzativo ed alle relazioni interne
- Orientamento al cliente interno/esterno

CRABIZ

ESAME MANUALISTICA E STRUMENTI DI SUPPORTO

4

In questa fase, procederemo ad una approfondita **analisi della manualistica e degli strumenti di supporto già presenti in azienda** (o nell'area aziendale oggetto di analisi), indagando, tra gli altri, i seguenti elementi principali:

- Numerosità e articolazione degli strumenti
- Sequenza di rilascio
- Caratteristiche dei contenuti
- Completezza, chiarezza ed articolazione degli argomenti
- Destinatari dei diversi strumenti
- Livello di interattività con gli utenti finali
- Formato (off-line, on-line, tipologia di tool, LMS, ecc.)

Al termine di questa fase, verrà predisposta una **Matrice strumenti/destinatari** al fine di inquadrare in maniera sintetica e visuale la correlazione tra i vari strumenti esistenti e gli utilizzatori degli stessi.

LIVE ASSESSMENT

In questa fase, dopo avere elaborato una lista degli aspetti da analizzare presso l'azienda (o area aziendale) destinataria dell'intervento, procederemo all'effettuazione operativa dell'Assessment, svolgendo le seguenti attività:

- Analisi del **livello di adozione degli strumenti informatici** in uso da parte di tutte le figure impegnate nelle attività, con verifica del **livello di soddisfazione** sugli strumenti da parte dei vari utenti interni e delle **conoscenze diffuse** circa l'utilizzo operativo degli strumenti digitali

- **Affiancamento on the job** per l'analisi "live" della giornata tipo di lavoro al fine di capire in maniera concreta e diretta le transazioni usate, le procedure ed i carichi di lavoro, le problematiche riscontrate e le soluzioni adottate.

- Effettuazione di alcune **estrazioni di dati dai sistemi gestionali in uso**, per capirne il livello di utilizzo, eventuali comportamenti scorretti adottati e livelli di performance ottenuti (metriche).

- **Gap analysis** tra potenzialità/funzionalità standard del/dei sistemi e utilizzo/conoscenze effettive del sistema stesso.

5

6

REPORT FINALE E INDICAZIONI DI MIGLIORAMENTO

Il percorso si conclude con la predisposizione del **Report finale dell'Assessment.**

Il documento sintetizzerà le **attività svolte** durante tutto l'intervento presso il cliente ed evidenzierà le **criticità rilevate** rispetto all'ambito oggetto di analisi. Verranno successivamente identificate una **prima serie di iniziative di miglioramento** finalizzate a definire un percorso di ottimizzazione dell'organizzazione ed a rendere maggiormente efficace l'adozione degli strumenti digitali da parte dell'Azienda.

La relazione finale di assessment potrà costituire la base per un successivo intervento di **CHANGE MANAGEMENT** da realizzarsi per conseguire gli obiettivi di sviluppo organizzativo e adozione completa degli strumenti digitali da parte di tutte le risorse appartenenti all'azienda (o area aziendale) oggetto della presente analisi.

CRABIZ

Alcuni dei nostri progetti

VALUTAZIONE UTILIZZO SOFTWARE DI PRODUCT LIFECYCLE MANAGEMENT IN SETTORE AUTOMOTIVE

MAPPATURA E VALUTAZIONE SISTEMI GESTIONALI IN USO PRESSO GRUPPO ALBERGHIERO

ANALISI SISTEMI WFM E CRM IN PUBLIC UTILITY

Per maggiori informazioni

crabiz.it

CRABIZ

INGEGNO UMANITÀ IMPRESA