

Continual Service Improvement



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Continual Service Improvement

In un'ottica di gestione del miglioramento continuo della qualità dei servizi, processo per il quale impariamo dagli errori e dai successi del passato, dobbiamo imparare a valutare i punti di partenza e di arrivo e i metodi con cui vogliamo giungere ad essi, affinché ci sia nei fatti un effettivo miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei processi IT. E chi meglio del personale adeguatamente formato può aiutarci a tenere in vita questa serie di processi definita **Continual Service Improvement (CSI)**?

I servizi IT possono e devono mantenere un livello qualitativamente alto nel tempo, pertanto occorre **identificare, definire, raccogliere, processare, analizzare, presentare e implementare** i miglioramenti necessari. Questi 7 passaggi sono riuniti nella definizione di *Seven-Step Improvement Process* che è così strutturato:

1. Identificare cosa misurare
2. Definire le aree di analisi, i margini, il budget
3. Raccogliere i dati che saranno necessari per le misurazioni successive
4. Processare i dati, organizzandoli
5. Analizzare i dati raccolti
6. Presentare i dati al business management e a chi dovrà valutarli
7. Implementare i miglioramenti necessari

Immaginiamoli in esecuzione e vediamo che rappresentano la realizzazione lineare di un servizio. Visti così di seguito non sembra stiano apportando una qualità continua nel tempo, ma solo relativamente a uno stato attuale. Pertanto i suddetti 7 step non devono essere finiti a se stessi una volta messo in produzione il servizio, ma verificati e aggiornati costantemente, al fine di garantirne la qualità.



Abbiamo parlato di *improvement* continuo quindi, per migliorare quanto fatto la prima volta, è necessario che gli step si ripetano e che alla pianificazione di un processo (**Plan**) ne segua l'esecuzione (**Do**), quindi la verifica (**Check**) e infine se ne traggano le informazioni per curarne il miglioramento (**Act**) più e più volte, in tutto il tempo in cui il servizio sarà attivo.

Questi processi devono ripetersi continuamente, ciclicamente, affinché un servizio sia sempre nello stato ottimale, in relazione all'avanzare del tempo, delle tecnologie e delle conoscenze in merito.

Il modello PDCA, o meglio conosciuto come **Ciclo di Deming**, rappresentato come un loop – è così strutturato:

Plan: pianificazione

Abbiamo già chiarito che la qualità del servizio deve essere strettamente legata alle indicazioni del business management, onde evitare sprechi o sottodimensionamenti, pertanto in questo passo identifichiamo quali siano gli obiettivi da raggiungere, i margini di definizione, i processi necessari per ottenere quanto desiderato, obiettivo o risultato che sia.

Do: esecuzione

Una volta definito quanto necessario, mettiamolo in pratica, eseguiamo i processi e creiamo i prodotti finali del nostro servizio. E' fortemente consigliato, ove possibile, testare l'esecuzione delle azioni in un ambiente limitato, ristretto, possibilmente di test. Fin da subito occorre raccogliere i dati, i quali saranno confrontati con quelli che saranno tracciati nelle successive esecuzioni dell'azione. Anche se può sembrare superfluo farlo fin dalla prima esecuzione, teniamo a mente che il management chiede report e relazioni sull'andamento dei servizi. Inoltre i dati iniziali sono importanti quanto quelli che saranno raccolti in futuro poiché lo step successivo (*Check*) comporta la verifica dello stato del servizio tramite la comparazione degli stessi, anche nel tempo.

Check: verifica

In *Plan* abbiamo definito gli obiettivi e i risultati desiderati, in *Do* abbiamo eseguito le azioni per raggiungerli. In *Check* tiriamo le somme: quanto ciò che avevamo programmato differisce da quanto abbiamo ottenuto? Raccogliamo gli esiti delle analisi e organizziamoli per lo step successivo.

Act: correzione e miglioramento

In questo processo analizziamo le differenze tra quanto atteso e quanto ottenuto, identifichiamo le cause di questa eventuale discrepanza ed eseguiamo le necessarie azioni correttive. Se nel migliore dei casi non fosse necessaria l'applicazione di correzioni, cogliamo l'occasione per meglio rifinire i dettagli del ciclo PDCA affinché le prossime esecuzioni tengano conto di maggiori parametri di valutazione.

Se vogliamo puntare alla qualità dobbiamo tenere a mente che essa si può ottenere solo con un miglioramento continuo nel tempo e il processo di *Continual Service Improvement* ci aiuta ad ottenere i risultati che puntano proprio in questa direzione. Il *CSI* si basa su molti modelli di gestione della qualità, di cui il Seven-Step e il Ciclo di Deming sono solo una piccola parte.



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Società Cooperativa Sociale Onlus
V.le Sommariva, 10 - 32021 Agordo BL
tel. +39 0437 62099 - fax +39 0437 643301
www.cooperativavialvia.it - info@cooperativavialvia.it