



## LA GESTIONE DEL WORKFLOW DI PROCESSO CON QUALIWARE FORM DESIGNER

Cercando la parola "Workflow" su Wikipedia, si ottiene la seguente definizione:

"...Un processo consiste in una o più attività ognuna delle quali rappresenta un lavoro da svolgere per giungere a un obiettivo comune. Il workflow management sostiene l'organizzazione del processo di lavoro mediante l'utilizzo di software specifici. [...] I sistemi software che sanno interpretare una serie di regole procedurali integrano diverse funzioni: utilizzano strumenti dell'Information technology per la **condivisione dell'informazione** e gestiscono la comunicazione e il passaggio di compiti da un collaboratore all'altro."

Abbiamo volutamente evidenziato le parole "condivisione dell'informazione" per sottolineare un aspetto che spesso viene trascurato quando si progetta un workflow: la gestione delle informazioni a supporto delle attività. Quando si parla di workflow si è normalmente portati a pensare prima di tutto ad un sistema per tracciare le attività, gestendone lo stato e notificando i relativi cambiamenti alle varie persone coinvolte. Questo stato dipende però dalle **informazioni** gestite nell'ambito delle attività stesse, che possono essere anche in grandi quantità (a livello di "campi" da compilare) ed inserite a sistema da persone diverse con regole differenti a seconda della fase nella quale ci si trova (si pensi, ad esempio, al report 8D, che contiene 8 passaggi in ognuno dei quali vi sono diverse informazioni da inserire). Da questo punto di vista, un errore che spesso viene fatto è inserire **tutte le informazioni** in un *allegato destrutturato* (ad esempio un documento Word o un file Excel, generalmente il report 8D viene realizzato con questi strumenti), che chiunque può modificare liberamente. Questo è profondamente sbagliato, prima di tutto per *l'assenza di regole* (è ad esempio possibile inserire un codice prodotto inesistente senza ricevere alcun messaggio d'errore), e in secondo luogo per l'impossibilità di effettuare statistiche. Le informazioni dovrebbero quindi essere naturalmente gestite all'interno di un

**modulo a campi definiti**, supportato da un database (il classico database Access, per intenderci). Ma a questo punto si introduce un elemento di complessità spesso insormontabile: per progettare un modulo di quel tipo è necessario un programmatore, il che ovviamente comporta non solo costi, ma anche tempi lunghi per arrivare dall'analisi delle esigenze, spesso eseguita da persone interne all'organizzazione, fino all'applicazione finale. Nel mezzo stanno il passaggio di informazioni al programmatore, varie release di test e i conseguenti affinamenti. Senza contare il fatto che per ogni esigenza aggiuntiva è necessario coinvolgere nuovamente il programmatore, spiegarli le mutate esigenze, attendere che vengano implementate, ecc.

Tutto questo va ripetuto per ogni workflow che si decida di gestire in modo (informaticamente) strutturato. Il risultato è che spesso nelle aziende i workflow vengono gestiti in maniera approssimativa, limitando la strutturazione ai pochi flussi importanti (ai quali viene riservata una cura quasi maniacale, con flow-chart complicatissimi e pieni di condizioni e di vincoli, generalmente poco graditi agli utenti), e gli altri rimangono o non gestiti o gestiti con strumenti non strutturati (e-mail, Word, Excel, ecc.). Ma questi "altri flussi", presi nel loro complesso, assommano una quantità di informazioni molto elevata, di cui si *perde completamente il controllo* e che *non è quindi fruibile per analisi ed estrazioni di conoscenza*.

Analysis, sulla base dell'esperienza derivata da 15 anni di attività di informatizzazione di Sistemi Qualità e dei processi ad essi connessi, ha sviluppato **QualiWare Form Designer**, una soluzione tecnologica che consente di creare rapidamente moduli di gestione dati che

alimentano un database centralizzato e che possono essere abbinati ad un workflow. QualiWare Form Designer **elimina la necessità di richiedere il supporto di un programmatore** per progettare l'interfaccia utente dei moduli, e questo è possibile grazie ad uno **strumento di design estremamente semplificato**, utilizzabile anche da utenti non esperti di programmazione, ma non per questo limitato nella possibilità di creazione di **interfacce anche molto articolate e gradevoli per l'utente**. Ai moduli creati è poi possibile abbinare un workflow costituito da più fasi, anche condizionali in base ai dati immessi. Ogni campo del modulo può essere compilabile o reso visibile a seconda della fase di workflow in cui ci si trova, e le regole di compilazione sono completamente configurabili. E' ovviamente possibile inserire regole di validazione dei dati, così come presentare liste di scelta da anagrafiche e tabelle.

Sperimentazioni effettuate presso aziende che utilizzano QualiWare Form Designer hanno dimostrato che in poche ore di lavoro, senza il supporto di un programmatore esterno, è possibile rendere disponibili agli utenti moduli di raccolta dati con relativo workflow, eliminando l'uso della carta e dei files Word/Excel allegati alle e-mail per gestire il flusso. Quest'ultimo viene infatti gestito in modo automatico dal motore di workflow di QualiWare. I dati e le informazioni vengono così inserite in un database, diventando **affidabili e controllate**, ed è possibile quindi analizzarle per estrarre la conoscenza necessaria a far migliorare l'organizzazione.

**Con QualiWare Form Designer la gestione del workflow può finalmente essere applicata in modo semplice e rapido a tutti i processi aziendali.**