

CORSO GRATUITO · 2 LEZIONI

Mappare e automatizzare i processi

Con carta e penna decidi che cosa dare al software, prima di comprare qualunque strumento.

Federico Boggia
federicoboggia.it

Che cosa fai, in una settimana?

«Seguo i clienti», «faccio i preventivi», «mando avanti la baracca». Sono risposte vere, e così come sono non si delegano.

01

La mappa

Trovare i processi, scriverli, misurarli.

Un processo ha tre cose

01

Un innesco

Qualcosa che lo fa partire: arriva un messaggio, scatta una data, un cliente firma.

02

Dei passi

Cose che succedono una dopo l'altra, ognuna con qualcuno che la fa.

03

Un risultato

Una cosa che si guarda e si dice «fatto»: un documento mandato, un ordine partito.

«Seguire i clienti» è un'area di lavoro: i processi ci stanno dentro.

Dentro «seguire i clienti»

Rispondere a una richiesta nuova

Fare un preventivo

Sollecitare un preventivo fermo

Gestire un reclamo

Mandare la fattura

Cinque processi, cinque inneschi diversi.

LA PROVA DEL NOME

Un verbo e un oggetto: hai un processo.

«Fare un preventivo», «chiudere una commessa». Se ti viene un’area, come «l’amministrazione», hai in mano un contenitore da aprire.

Il pensiero computazionale in quattro mosse

01

Scomposizione

Dividi il problema in parti che sai nominare.

02

Schemi

Su dieci preventivi, otto hanno la stessa struttura.

03

Astrazione

Il colore del telaio non cambia il giro. Un condominio sì.

04

Algoritmo

«Sopra i 5.000 € il documento lo rileggo io.»

La ricetta della nonna è un algoritmo.

Anche le istruzioni che dai a un dipendente nuovo il primo giorno: scritte peggio.

Come si scrive un passo

LA REGOLA DEL VERBO

Un verbo all’infinito, una cosa sola.

«Rispondere alla richiesta» si può dare a qualcuno. «Gestione cliente» resta un’idea.

LA MISURA GIUSTA

Fra cinque minuti e un’ora.

Sotto, stai scrivendo un manuale. Sopra, dentro al passo c’è un altro processo da aprire.

La mappa ha sei colonne

Passo

Il verbo e l’oggetto.

Chi

La persona o il programma che lo fa.

Entra

Che cosa serve per cominciare.

Esce

Che cosa consegna al passo dopo.

Minuti

Quanto ci si sta sopra con le mani.

Attesa

Quanto resta fermo prima di partire.

Se quello che esce non è quello che entra dopo, in mezzo manca un passo.

La mappa del preventivo

#	PASSO	ENTRA	ESCE	MINUTI	ATTESA
1	Leggere la richiesta	messaggio	richiesta capita	5	3 ore
2	Fissare il sopralluogo	richiesta capita	data in agenda	10	1 giorno
3	Misurare in cantiere	data in agenda	foglio delle misure	45	2 giorni
4	Scegliere i materiali	misure	elenco articoli	20	0
5	Calcolare il prezzo	elenco articoli	totale	25	0
6	Scrivere il documento	totale	PDF	30	1 giorno
7	Mandare e richiamare	PDF	risposta del cliente	10	4 giorni

La mappa di un serramentista, scritta in aula coi suoi numeri. Tutti i passi li fa il titolare.

145

minuti di lavoro

8

giorni di calendario

Due ore e mezza di mani sopra a un preventivo, sparse in otto giorni di attesa del cliente.

Un preventivo fatto in mezz’ora arriva lo stesso il giovedì dopo.

Il titolare stava per comprare un programma per fare i preventivi. L’attesa stava nei passi 2, 3 e 7: appuntamenti e risposte.

Due numeri da tenere separati

I MINUTI

Quanto ti costa il processo.

Si accorciano togliendo lavoro dalle tue mani.

I GIORNI

Che esperienza ha il cliente.

Si accorciano togliendo attese, e quasi sempre sono le righe più facili.

Chi guarda solo i minuti corre più forte dentro a una coda.

Tre errori che vedo sempre

1. Mappare il processo come vorresti che fosse, senza la telefonata di mezzo
2. Dimenticare le attese, perché nessuno ci sta sopra
3. Spezzare troppo o troppo poco: da cinque a dodici righe

Fatti intervistare

Il tuo lavoro lo conosci troppo bene, quindi salti i passi ovvi. Un assistente AI qui fa le domande, e la mappa la scrivi tu.

LE RIGHE CHE CONTANO NEL PROMPT

- Fammi UNA domanda per volta.
- Parti dall'innesco e arriva al risultato.
- Se un passo dura più di un'ora, chiedimi di aprirlo.
- Non propormi miglioramenti.
- Quando scrivo BASTA, dammi la tabella.

02

Lo smistamento

Che cosa va alla macchina, e che cosa resta a te.

Questo passo è calcolo o è giudizio?

Due cose diverse

CALCOLO

Eseguire dei passaggi correttamente.

Il risultato giusto esiste, ed è lo stesso chiunque lo faccia. Le macchine lo fanno da sessant'anni.

GIUDIZIO

Sapere quali passaggi valga la pena fare.

Accorgersi quando un risultato torna e sbaglia lo stesso, e rispondere della decisione.

Chi delega il calcolo si allarga.
Chi delega il giudizio si svuota.

Le decisioni facili le indovina chiunque. Quando arriva quella difficile, in azienda non c’è più nessuno che sappia prenderla.

Tre prove per i passi dubbi

01

La regola

Lo scrivi per una persona nuova senza mai dire «dipende»? È calcolo.

02

L’errore

Se esce sbagliato, si vede? Se l’errore è invisibile, lo ricontrolli a campione, per sempre.

03

La firma

Qualcuno ne risponde a un cliente, a una banca, a un giudice? Resta tuo.

I passi misti si spezzano

CALCOLO · ALLA MACCHINA

Applicare listino e quantità.

Un foglio con le formule lo fa ogni volta uguale.

GIUDIZIO · RESTA A TE

Decidere lo sconto.

Fino a ieri si faceva a occhio. Da quando ha un nome, si può anche insegnare.

«Calcolare il prezzo» erano due passi su una riga sola.

La stessa mappa, smistata

#	PASSO	CHE COS'È	MINUTI	A CHI VA
1a	**Tirare fuori i dati dalla richiesta**	**calcolo**	**3**	**un assistente AI che riassume**
1b	Capire se il lavoro ti conviene	giudizio	2	resta tuo
2	**Fissare il sopralluogo**	**calcolo**	**10**	**un modulo collegato all'agenda**
3	Misurare in cantiere	giudizio e mani	45	resta tuo
4	Scegliere i materiali	giudizio	20	resta tuo
5a	**Applicare listino e quantità**	**calcolo**	**20**	**un foglio con le formule**
5b	Decidere lo sconto	giudizio	5	resta tuo
6	**Scrivere il documento**	**calcolo**	**30**	**un modello con i campi**
7	**Mandare e sollecitare**	**calcolo**	**10**	**un promemoria automatico**

LE RIGHE DI CALCOLO

73 su 145

minuti vanno alla macchina

Il mestiere sta nelle quattro righe che restano: capire se conviene, misurare, scegliere i materiali, decidere lo sconto.

DELEGARE CON UNA CONDIZIONE SCRITTA

Il cancello

01

Sulla cifra

«Sopra i 5.000 € il preventivo lo rileggo io prima che parta.»

02

Sul caso

«Cliente nuovo o lavoro fuori provincia: passa a me.»

03

Sulla sicurezza

«Se l'assistente non ha capito la richiesta, si ferma e chiede.»

Si scrive quando deleghi. Scritto dopo il primo guaio, è una toppa.

Quello che esce dalla macchina porta il tuo nome.

Il primo mese lo leggi tutto. Dopo sai quali errori fa, e decidi quanto guardarlo.

Lo strumento: il primo che basta

1. Togliere il passo
2. Un modello con tre buchi da riempire
3. **Un modulo: sei campi in una pagina**
4. Un foglio di calcolo con le formule
5. Un assistente AI con le istruzioni in un file
6. Un programma che li collega

In aula vince quasi sempre il modulo, e non è intelligenza artificiale.

Una settimana dopo si rimisura.

Stessa tabella, stessi due numeri. Se sono scesi, passi alla riga dopo. Se sono rimasti uguali, il passo delegato era un altro.



CORSO GRATUITO · 2 LEZIONI

Hai fatto i primi due movimenti: Divide e Discerne.

Delega e Responde, il resto del metodo, sono nel corso Divide et Delega.

Divide et Delega federicoboggia.it/divide-et-delega

Gen AI per l'automazione dei processi, gratis federicoboggia.it/corsi/automazione-processi

Federico Boggia
federicoboggia.it