

## Company **White Paper**



**Rendiamo  
le cose  
più semplici**

**un metodo semplice per gestire sistemi complessi**

## Sommario




in breve.....	3
Advisor in Ticino .....	4
Metodi .....	4
METODO F.E.E.® .....	5
Campi Di Applicazione.....	5
Benefici del sistema F.E.E.® .....	6
Modulo F.E.E.® .....	7
WIN F.E.E.® .....	8
Software F.E.E.® .....	9
Metodi Organizzativi .....	10
I nostri Valori .....	11
Settore Pubblico .....	12
Settore PMI .....	13
Settore sanitario e sociale .....	14
Settore Formativo .....	15
Tecnologia dell'informazione .....	16
Testimonianze .....	17
Spiegazione e termini usati .....	19

## in breve

diamo una mano (anche due) ad aziende, organizzazioni, enti, gruppi ....., nella definizione dei suoi requisiti ed il loro ottenimento.

Semplificare i flussi di lavoro - Agevolare l'introduzione di nuovi collaboratori - Ottimizzare l'azienda - Aumentare l'efficienza - Sostenere un buon clima di lavoro - Introdurre un sistema di qualità - Gestire efficacemente l'azienda – Gestire al meglio la successione – Supporto nel cambiamento interno – Definizione dei processi, procedure di lavoro interne - Sviluppo dell'organizzazione, azienda, reparto - Gestione dell'organizzazione, azienda, reparto - Gestione della produzione – Supporto nel mercato.....

tutto ciò che può rafforzare .....

 <b>Chi Siamo</b>	 <b>Metodo</b>	 <b>Benefici</b>
<p>Siamo un gruppo di consulenti indipendenti. Usiamo il metodo F.E.E.° perché permette una gestione efficiente, semplice e funzionale in organizzazioni, aziende e istituzioni, ed è già stato impiegato con successo più di 500 volte in Svizzera.</p>	<p>Il metodo F.E.E.° prende ispirazione direttamente dalla natura. Il modello base viene replicato per tutti i processi all'interno dell'organizzazione. Questo rende il Sistema semplice e gestibile, evitando procedure complicate e confuse.</p>	<p>Aumento delle prestazioni, accelerazione e semplificazione delle procedure, diminuzione dei costi, riduzione dei lavori ridondanti. Miglioramento della collaborazione tra il personale. Possibilità di certificazione.</p>

## Advisor in Ticino



### Daniele Pigat

**Principal Advisor**

Dal 2017 libero professionista ed esperto in leadership orientato ai processi. Consulenza ai dirigenti durante l'attuazione di progetti procedurali, strutturali nell'organizzazione.

## Metodi



### **METODI ORGANIZZATIVI**

Sviluppo dell'organizzazione, azienda, reparto, implementazione di sistemi e metodi organizzativi e di leadership.



### **METODO F.E.E.®**

Il metodo di gestione F.E.E.®, sviluppato in Svizzera, nasce da un'intuizione data dalla natura. Grazie alla sua struttura universale, è adattabile alle esigenze organizzative nei diversi settori.

## METODO F.E.E.<sup>®</sup>

<b>Frattale</b>	<b>Efficiente</b>	<b>Essenziale</b>
<p>Il Frattale è l'elemento principale del Sistema F.E.E.<sup>®</sup>. Un Frattale è un oggetto geometrico che si ripete nella sua forma e allo stesso modo, su scale diverse. Ingrandendo una qualunque sua parte si ottiene dunque una figura simile all'originale. Tutte le organizzazioni possono essere rappresentate con questo metodo. Il Sistema F.E.E.<sup>®</sup> è utilizzabile praticamente ovunque, motivo per il quale viene applicato da oltre vent'anni in più di 500 organizzazioni.</p>	<p>Il Sistema F.E.E.<sup>®</sup> è efficiente ed elimina gli errori sistematici. L'applicazione del sistema prevede che vengano definiti i requisiti di processo, impostati i dati qualitativi da misurare e specificati i parametri di misurazione. L'esecuzione del processo avviene poi in modo flessibile e con la partecipazione attiva e consapevole del personale, consolidando dunque l'interazione fra i molteplici settori e collaboratori.</p>	<p>Il Sistema F.E.E.<sup>®</sup> è di facile comprensione e applicazione, ottenendo velocemente il consenso e l'approvazione da parte dei management e dei singoli collaboratori. Il sistema colloca inoltre la persona al centro di tutte le indagini e di tutti i processi, conquistando così il favore da parte del personale.</p>

## Campi Di Applicazione

Operiamo in diversi settori:

- Settore pubblico
- PMI
- Settore Sanitario e Sociale
- Settore Formativo
- Tecnologia dell'Informazione

## Benefici del sistema F.E.E.®

### Processi operativi funzionanti sono la chiave del successo di un'azienda

- Aumento della motivazione: Non è necessaria un'analisi dello stato attuale. Proposte e suggerimenti dei collaboratori vengono inclusi nel progetto
- Tempi brevi di preparazione: Il sistema winF.E.E.® può essere introdotto velocemente, inoltre viene garantito il supporto da parte dei partner F.E.E.®
- Formazione rapida: Processi unificati e comprensibili. L'inserimento del sistema viene eseguito rapidamente
- Economicamente efficace: Nuovi collaboratori possono essere introdotti più velocemente. L'investimento trova rapidamente il punto di pareggio. Diminuzione dei lavori ridondanti
- Alta continuità: Da oltre venti anni sul mercato. Oltre 500 mandati con più di 15 consulenti professionisti a disposizione
- Orientamento al cliente: Grazie a flussi e processi snelli, chiari ed efficienti rimane più tempo per mansioni strategiche
- Aumento della sicurezza: Più sicurezza grazie a sistemi e processi strutturati. La gestione del sapere viene istituzionalizzata. La continuità del business viene rafforzata
- Chiarezza dei flussi: Il lavoro quotidiano viene regolamentato. Le mansioni vengono definite in modo chiaro. Svolgimento delle mansioni in modo corretto
- Aumento della comprensibilità: Aumento della trasparenza dei flussi nell'organizzazione. Nuovi collaboratori trovano più velocemente l'aggancio all'interno dell'azienda
- Consenso da parte dei collaboratori: Essendo un sistema semplice è comprensibile trova completa accettazione da parte dei collaboratori e dei responsabili
- Best Praxis: Esperienza maturata con successo in diversi settori con oltre 500 progetti

## Modulo F.E.E.®



Il modulo di processo F.E.E.® è il cuore del sistema. Le fasi di processo di F.E.E.® sono standardizzate in maniera tale da descrivere il flusso operativo in modo semplice e chiaro. I differenti flussi di lavoro vengono rappresentati in modo uniforme e con strutture identiche.

Il metodo F.E.E.® prende ispirazione direttamente dalla natura, dove il modello base viene replicato per tutti i processi strutturali dei singoli elementi in auto similitudine.

Questi elementi costitutivi vengono chiamati frattali, da qui il nome F.E.E.® -> Frattale – Efficiente – Essenziale (semplice). Un modo semplice per rappresentare i singoli processi.

Nel modulo di processo F.E.E.®, vengono in primis definiti i requisiti. In una seconda fase si definiscono i parametri di controllo per determinare il raggiungimento dei requisiti. Nella terza fase si definiscono i flussi di lavoro. Nella quarta e ultima fase vengono confrontati i requisiti e risultati. Tale confronto evidenzia le opportunità di miglioramento e modifiche. Questo permette all'azienda un'organizzazione snella e flussi operativi semplici ed efficienti.



## WIN F.E.E.®



Per supportare in modo pragmatico ed efficiente il sistema, la FEE-Consult AG ha sviluppato assieme ad una azienda svizzera di programmazione un software specifico per la gestione dei documenti.



Il software winF.E.E.® è stato installato in oltre 300 aziende, organizzazioni ed istituzioni.



Con il supporto di winF.E.E.® la gestione e la ricerca dei documenti viene semplificata e velocizzata. I documenti vengono salvati in modo univoco così da permettere all'utente un accesso veloce e mirato.



Il software ha funzioni semplici per la creazione e gestione dei documenti (formati Word ed Excel).


Il software winF.E.E.® è stato sviluppato da FEE-Consult AG per gestire i documenti in modo semplice e permette un continuo miglioramento dei processi.

Con pochi clic, si può accedere al documento desiderato. Il ciclo di vita di ogni documento viene registrato automaticamente ed è tracciabile dalla creazione all'archiviazione. Inoltre, i documenti esistenti possono essere facilmente integrati nel sistema.

Basandosi sugli standard di Microsoft Office® (es. Word – Excel) il software winF.E.E.® è semplice da utilizzare.



## Software F.E.E.®

<p>Flussi, formulari e documenti vengono gestiti nel software winF.E.E.®</p>		<p>Documenti esistenti possono essere integrati facilmente nel software winF.E.E.®</p>
<p>Con winF.E.E.® possono essere analizzate e valutate le caratteristiche dei vari processi</p>		<p>Nel sistema è integrata la funzione di ricerca così da trovare velocemente i documenti</p>
<p>Il software mantiene traccia di tutti i passaggi dei documenti, inoltre ha un archivio integrato</p>		<p>Nel Software winF.E.E.® è integrato un sistema per la gestione del miglioramento continuo</p>

**Con il software winF.E.E.® si ottiene uno strumento semplice da usare  
 chiaro e innovativo.**

## **Metodi Organizzativi**

### **Sviluppo dell'organizzazione, azienda, reparto, implementazione di sistemi e metodi organizzativi e di leadership**

Grazie all'esperienza maturata come responsabile di produzione e poi come dirigente posso supportare le aziende nel creare dei sistemi di gestione semplici e snelli (Lean management), così da favorire una cultura del miglioramento continuo, aumentare la competitività e ridurre gli sprechi. Le basi sono, una continua attenzione al cliente, un coinvolgimento dei collaboratori, una riduzione sistematica degli sprechi ed un miglioramento continuo dei processi e delle risorse.

### **Supporto per e nel mercato**

Sostegno nell'implementazione di una strategia di marketing e vendita per prodotti tecnici (in particolare negli utensili d'esportazione truciolo). Avendo gestito direttamente la vendita tecnica per diversi anni, questa esperienza può essere di sostegno per promuovere, gestire, rafforzare la vendita, nella gestione del team di vendita, nella promozione e nell'attuazione di una strategia di mercato.

### **Temporary, interim management (gestione provvisoria, a tempo determinato)**

Interim, si riferisce a soluzioni che sono temporanee e dovrebbero essere intese come ponte. Di conseguenza, la gestione ad interim è considerata una soluzione di gestione provvisoria nell'organizzazione di linea o per progetti.

Interim Management è la soluzione ideale per la gestione dei cambiamenti, progetti o per incrementare del know-how specifico.

In particolare, se ci sono progetti pendenti in sospeso da troppo tempo, che hanno atteso troppo o che non soddisfano le aspettative. I questi casi forniamo supporto efficace nella pianificazione, nel coaching, nella valutazione, nell'implementazione sistematica (PDCA), nel controllo, così da portare a termine, in modo soddisfacente, il progetto in questione.

## I nostri Valori

 <p><b>Onestà ed Affidabilità</b></p> <p>Quello che diciamo è basato su fatti comprovati. Manteniamo le promesse e completiamo i progetti con successo.</p>	 <p><b>Passione e Autenticità</b></p> <p>Trasmettiamo passione per suscitare entusiasmo. Siamo convinti del sistema F.E.E.® e lo sosteniamo con autenticità.</p>	 <p><b>Rispetto e Stima</b></p> <p>Sosteniamo una collaborazione cooperativa, fondata nel rispetto e la stima reciproca.</p>
 <p><b>Semplice e Chiaro</b></p> <p>Usiamo una metodologia semplice e chiara. Con la semplicità si raggiungono i migliori risultati.</p>	 <p><b>Ragionevolezza e Concretezza</b></p> <p>Siamo pragmatici e utilizziamo soluzioni comprovate. La prassi senza teoria funziona meglio che la teoria senza prassi.</p>	 <p><b>Continuità e Sincerità</b></p> <p>Vi affianchiamo con lealtà il tempo necessario per acquisire sicurezza e continuità.</p>

## Settore Pubblico

Definire flussi informativi, procedure, processi di lavoro ed altro per le diverse funzioni sono argomenti che da oltre **20** anni fanno parte del nostro bagaglio di consulenza nella pubblica amministrazione e nel settore energetico.

Grazie a diversi esempi “best praxis” possiamo supportare e accompagnare le diverse istituzioni e organizzazioni nel raggiungimento di una qualità impeccabile.

Siamo felici di assistere le organizzazioni nelle sfide quotidiane.

Principalmente nei processi e nelle seguenti aree:

- Edilizia
- Trasporti e ambiente
- Finanza
- Sicurezza
- Economia e affari interni
- Comuni ed istituzioni
- Fornitura d’energia
- Smaltimento

### **bene a sapersi**

- Grazie a sistemi e processi strutturati nell’organizzazione aumenta la sicurezza.
- La gestione del sapere viene istituzionalizzata.
- Le mansioni vengono definite in modo preciso.
- Flussi e processi chiari regolano il lavoro quotidiano.

## Settore PMI

La gestione della qualità è davvero utile nelle piccole e medie imprese (PMI)?

È una domanda legittima, **Noi pensiamo di Sì.**

### Almeno 7 ragioni sorreggono tale affermazione:

- Normalizza (uniforma) e semplifica i processi lavorativi
- Salvaguardia un'amministrazione sicura e corretta dei documenti
- Individua e riduce le fonti di errore
- Rafforza l'orientamento al cliente, promuove un'immagine positiva dell'azienda
- Il know-how (sapere) esistente può essere utilizzato sistematicamente
- Riduce il tempo nell'amministrazione
- Migliore utilizzo delle risorse.

Il sistema consente di soddisfare in modo ottimale le varie necessità.

La decisione sull'ottenimento della certificazione può essere presa anche a progetto già iniziato.

### bene a sapersi

- Per l'introduzione del sistema F.E.E.® non è necessaria un'analisi dello stato attuale dell'azienda.
- Nuovi collaboratori possono essere introdotti più velocemente.
- Diminuzione dei lavori ridondanti.
- Flussi e processi chiari regolano il lavoro quotidiano.

## **Settore sanitario e sociale**

### **case per anziani – case di cura – cliniche – ospedali – spitex – organizzazioni ed istituzioni sociali**

Creazione di un sistema di gestione comprensibile ed efficiente che includa i requisiti da voi specificati sulla base delle prerogative e degli standard ufficiali, delle associazioni di settore o degli standard definiti.

Una gestione semplice della qualità garantisce e consente un ulteriore sviluppo efficiente.

Supportiamo le organizzazioni nei processi di cambiamento e nell'ottimizzazione dei flussi di lavoro e dei costi.

Assistiamo e supportiamo le organizzazioni nelle sfide quotidiane. Soprattutto nei processi e nelle seguenti aree:

- Case per anziani, di cura e di assistenza
- Organizzazioni Spitex
- Cliniche e ospedali
- Altre istituzioni sociali

### **bene a sapersi**

- Proposte e suggerimenti dei collaboratori vengono inclusi nel progetto, aumentando la motivazione dei partecipanti.
- Definizione, descrizione e determinazione delle procedure di lavoro in modo semplice e pragmatico.

## Settore Formativo

### **Scuole professionali – scuole pubbliche – scuole secondarie – istruzione e scuole private**

Per noi formazione vuol dire gioia e crediamo che l'innovazione e il cambiamento possano avere una possibilità di accettazione solo se vengono creati e implementati grazie al dialogo tra i vari partecipanti. È importante perseguire obiettivi definiti congiuntamente.

#### **Possibili obiettivi:**

- Puntare ad un'elevata qualità formativa per gli studenti.
- Creare pari opportunità per tutti gli studenti.
- Aumentare la consapevolezza, la responsabilità e l'autocontrollo su tutti i livelli.
- Raggiungere un'interazione coordinata tra organi istituzionali e gestione scolastica.
- Allineare gli sforzi sul tema centrale del "insegnamento e apprendimento".

#### **bene a sapersi**

- Supportiamo e accordiamo autonomia nello sviluppo di soluzioni innovative ed esigenze locali.
- Formazione rapida, i processi vengono descritti in modo unificato.
- Flussi snelli e chiari aumentano il tempo per dedicarsi alle principali mansioni.



## Tecnologia dell'informazione

Più cresce un'azienda più diventa importante che i processi lavorativi siano strutturati e unificati.

Con la nostra competenza informatica, possiamo implementare una soluzione su misura. La decisione sull'ottenimento della certificazione può essere presa anche a progetto già iniziato.

È una nostra prerogativa trovare un equilibrio tra creatività ed il rischio di una crescita selvaggia di flussi e processi scollegati tra di loro.

- Il sistema F.E.E.<sup>®</sup> sostiene l'inserimento del nuovo personale in modo logico
- Definizione delle responsabilità dello staff
- Rispettare i tempi di consegna pattuiti
- Mantenere il controllo dei costi

### **bene a sapersi**

- Aumento della sicurezza grazie a sistemi e processi definiti e strutturati
- La continuità viene rafforzata
- La trasparenza e la comprensibilità nell'organizzazione viene aumentata
- Nuovi collaboratori trovano più velocemente l'inserimento nell'organizzazione

## Testimonianze

### **ROSMARIE STUDER-HALLER**

*Heimleiterin, Marienheim*

"Anche dopo 7 anni di lavoro con il sistema F.E.E.®, sono grata per le buone strutture create che servono ancora oggi a rendere l'organizzazione efficiente".

### **ERNST UHLER**

*CEO Energie Zürichsee Linth AG*

"Il metodo F.E.E.® ci ha convinto con un'elevata trasparenza ed un rapido accesso a tutti i documenti importanti, nonché la rapida attuazione e l'approvazione per le nuove normative".

### **SAMUEL SCHMID**

*Geschäftsführer, LIHS AG*

"Il sistema di gestione con il metodo F.E.E.® è come un filo conduttore nella nostra azienda"

### **JÖRG FUHRER**

*Geschäftsführer, Fuhrer Gartenbau*

"Il sistema porta ad un nuovo modo di pensare. I processi sono diventati più strutturati e facili. In definitiva, il sistema è un ulteriore elemento per poter soddisfare al meglio le esigenze dei clienti."

### **J. BUEHLMANN**

*Kommandant, Feuerwehr Winterthur*

"Grazie al sistema F.E.E.® abbiamo istruzioni e liste di controllo. Da allora, tutto scorre liscio come l'olio."

### **R. SCHMID**

*Leiter S&B Institut*

"Grazie al metodo F.E.E.® non devo più occuparmi di organizzazione e flussi organizzativi."

### **S. SCHÜRCH**

*Mitglied der GL, Schürch Getränke AG*

"Grazie al metodo F.E.E.® abbiamo una base solida."

### **ANGELICA ARPAGAUS**

*Leiterin Pflege Casa s. Martin*

"È il meglio che ci poteva succedere - sia per Casa s. Martin che per i collaboratori."

**CHR. SCHÄRER**

*Amtsleiter, Stadtgrün Bern*

"Il sistema della gestione qualità ha avuto un impatto positivo sulla creazione del team. Inoltre, la metodologia secondo processi e la gestione del sapere vengono bene applicate dai collaboratori."

**M. REIFLER**

*Amtsleiter, Tiefbauamt Winterthur*

"Grazie al software winF.E.E.® ogni collaboratore ha accesso dal proprio posto di lavoro a tutti i documenti aggiornati e validi."

**ROGER PFISTER**

*Geschäftsführer-Stv., LIHS AG*

"Il manuale di gestione F.E.E.® da chiarezza alla struttura aziendale"

**ROBERT CAJACOB**

*Heimleiter, Casa s. Martin*

"Avere la certezza di consegnare al mio successore una valida documentazione, mi rende sereno"

**KARIN RUCKSTUHL**

*Berufsfeuerwehrfrau, Schutz & Intervention Winterthur*

"Intervento & Protezione Winterthur è organizzata perfettamente - lavorare in questo modo fa ancora più piacere"

**MICHAEL A. BOSSHARD**

*CEO Opal Holding AG*

"Pragmatico, focalizzato e qualificato - così un sistema di gestione della qualità fa piacere e porta al successo"

**P. ENDER**

*Direktor, KVA Turgi*

"Grazie al metodo F.E.E.® abbiamo un sistema che garantisce un funzionamento senza intoppi, anche in caso d'assenza."

**TH. RÖÖSLI**

*Mitglied der GL, Rööslis AG*

"Il risparmio grazie al metodo F.E.E.® è tale che l'ammortamento dell'investimento nella consulenza esterna è stata ripagata nell'anno corrente."

## Spiegazione e termini usati

<u>gestione</u>	gestione = dal latino GESTIO da GESTUS participio passato di GERERE = operare, in senso più ampio amministrare, tenere, sostenere, governare, maneggio di affari
<u>organizzazione</u>	organi del corpo animale, in senso figurato ordinare, disporre.
<u>processi</u>	dal latino PROCESSUS , participio passato di PROCEDERE = andare avanti, avanzamento, progresso, serie di fatti, di atti, di operazioni
<u>qualità</u>	dal latino QUALITAS, da QUALIS = quale Modo di essere, proprietà, natura (ciò che una cosa è)

Con il termine *sistema di gestione* si intende un insieme di procedure, di sistemi informativi e di sistemi informatici dedicati al governo di un processo tipicamente operativo, produttivo o amministrativo.

Fonte: Wikipedia

Un sistema di gestione regola in principio la condivisione in tutti i livelli di un'organizzazione:  
definire cosa si vuole fare – fare quello che è stato definito – controllare - migliorare continuamente -  
definire requisiti – definire attuazione – definire controllo – definire miglioramento

F.E.E.<sup>®</sup> sta per Frattale Efficiente Essenziale

Un frattale è un oggetto geometrico che si ripete nella sua forma e allo stesso modo su scale diverse. Ingrandendo una qualunque sua parte si ottiene dunque una figura simile all'originale.

ISO	= International Organization for Standardization
ISO 9001	= sistema di gestione della qualità
ISO 14001	= sistema di gestione ambientale
ISO 27001	= sistema sulla sicurezza delle informazioni
OHSAS 18001	= sistema di gestione della sicurezza e della salute
ISO 13485	= sistemi di gestione per la qualità per dispositivi medici
ISO 29990	= sistema di gestione servizi per l'apprendimento relativi all'istruzione e alla formazione non formale
ISO 20000	= IT Service Management
QIII	= marchio di qualità della federazione svizzera del turismo
SCI	= Sistema Controllo Interno
FSC / BRC	= Forest Stewardship Council <sup>®</sup> / Global Standard for Food Safety
EN 1090	= Norma per requisiti Marcatura CE
EFQM	= modello d'eccellenza, European Foundation for Quality Management
Qualivista	= strumento cantonale di gestione per la qualità per case di riposo e cura
EN 15224	= sistemi di gestione per la qualità di servizi sanitari
eduQua	= certificazione per enti di formazione continua in Svizzera
Q2E	= modello per la qualità livello secondario II svizzero