

Brainstorming sui processi interni per incrementare le performance di un Team

- Un caso aziendale -



Il cliente e l'esigenza

Il cliente è un'importante azienda del settore energetico che ha la Mission di perseguire e conseguire gli obiettivi di sostenibilità ambientale nei due pilastri delle fonti rinnovabili e dell'efficienza energetica.

Il Servizio Organizzazione e Sviluppo dell'azienda, ha manifestato l'esigenza di organizzare un intervento per colmare il divario esistente tra gli obiettivi assegnati al team e quelli fino a quel momento conseguiti.

Contesto e obiettivi



B.L., la responsabile del Servizio Organizzazione e Sviluppo, ha ricevuto l'input, da parte della Direzione, di aiutare un team tecnico gestionale a migliorare le performance. Questo team aveva la necessità di aumentare in breve tempo il numero di pratiche giornaliere evase e abbassare la giacenza media. Dalla nostra analisi sono emerse esigenze correlate su cui focalizzare l'attenzione:

- **facilitazione dei flussi di comunicazione;**
- **conoscenza e integrazione tra le persone;**
- **allineamento tra obiettivi individuali, aziendali e del team;**
- **condivisione di metodi di lavoro e buone pratiche;**
- **incremento della motivazione.**

Soluzione



La soluzione proposta da Kairòs Solutions è stata il **Team Development Design**, intervento che si prende cura sia dell'engagement delle persone che dell'ottimizzazione dei processi di lavoro. Le aree di lavoro sono state:

- (1) rafforzare il senso di coesione e lo spirito di squadra;
- (2) definire e pianificare obiettivi individuali e di team per rafforzare le performance;
- (3) creare una mappa dei processi organizzativi, per identificare aspetti efficaci e aree di miglioramento;
- (4) realizzare un percorso di problem solving organizzativo per attivare progetti di miglioramento e semplificazione organizzativa.

Metodologia



L'analisi delle esigenze ha messo quindi in luce la necessità e l'utilità di realizzare un intervento su due livelli:

✧ **Team Coaching** per rafforzare lo spirito di squadra e il senso di appartenenza dei partecipanti, sviluppare una visione comune dei punti di forza come team, delle criticità incontrate e delle strategie utili.

✧ **Problem Solving Organizzativo** per attivare il processo creativo e ideare una serie di soluzioni applicabili sia nel breve termine per incrementare le performance e raggiungere gli obiettivi assegnati, sia per individuare nuove modalità operative

Risultati e valore aggiunto



- Rielaborazione della vision e della mission del team
- Rappresentazioni concettuali e grafiche: azienda, team e persone
- Invenzione di un logo e un payoff del team
- Elaborazione di una strategia di emergenza a breve termine che ha portato ad un sensibile aumento del numero assoluto di pratiche evase e all'azzeramento delle pratiche rimaste inevase
- Piano di azione con obiettivi di miglioramento e di evoluzione del team a medio/lungo termine



Struttura dell'intervento

Sono state realizzate 6 sessioni di team coaching di mezza giornata per un periodo 2 mesi

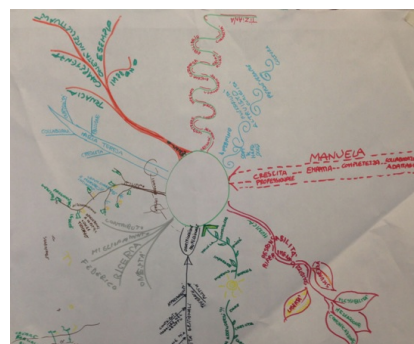


Brand Team

La prima fase di lavoro ha avuto lo scopo di sviluppare un forte senso di coesione e di accompagnare i partecipanti nella ricerca di un significato condiviso del proprio lavoro per rafforzare il senso di identità con il team. I partecipanti hanno lavorato in modo focalizzato e creativo per trasformare la percezione del proprio team, in un Brand composto da vision e mission, logo e payoff. Sono state utilizzate diverse tecniche: l'Analisi Multi-Schermo, il Brainwriting, il Visual Thinking.



Creare Soluzioni



Intervento di allineamento tra obiettivi, valori, motivazioni e competenze. Ogni partecipante ha riflettuto individualmente sui quattro temi proposti, con l'ausilio di carte stimolo, e poi ha condiviso il risultato del proprio lavoro con i colleghi. I partecipanti hanno stabilito **obiettivi professionali specifici** per rendere maggiormente **motivante** ed **efficace** il lavoro svolto, hanno esplorato le risorse e le competenze più efficaci per allineare gli obiettivi **personali** con quelli del **team** e dell'**azienda**.



Storyboard dei processi



I partecipanti hanno realizzato uno story-board per rappresentare il flusso di lavoro, le aree di criticità, gli aspetti ottimizzati. Il team ha illustrato **macro-fasi, attività, ruoli** e individuato le aree di miglioramento. E' stato riscontrato un accordo generale sulle problematiche da gestire e i cambiamenti necessari a breve e lungo periodo. La realizzazione dello story-board, la condivisione, il debrief hanno consentito al team di preparare le basi per trasformare le criticità in **obiettivi di performance**.



Problem Solving Canvas



Le ultime due sessioni di lavoro sono state dedicate a trasformare le criticità in obiettivi. Con il brainstorming il team ha individuato due tipologie di obiettivi a medio e lungo tempo:
-obiettivi di performance
-obiettivi evolutivi per il team
 La conclusione di un dato numero di pratiche e l'abbassamento della giacenza media istruttoria, sono stati affrontati attraverso l'individuazione di una **strategia di emergenza** a breve, e proposte per **superare le cause** delle criticità a lungo termine. Le numerose idee prodotte sono state discusse, selezionate e **trasformate in azioni**.