

# **ISO/DIS 11000:2015 - Collaborative business relationship management**

*Il comitato tecnico ISO/PC 286 ha presentato questa bozza di norma, che potrebbe permettere di rivoluzionare il modo in cui un'azienda si collega e stabilisce relazioni con i suoi partner. Di Adalberto Biasiotti.*

Questa proposta di norma, che è stata sviluppata da **ISO/PC 286**, vuole guidare le organizzazioni circa le modalità con cui si può impostare un quadro di riferimento, dell'intero ciclo dell'attività aziendale, che permetta di stabilire e migliorare i rapporti di collaborazione all'interno di un'organizzazione o tra diverse organizzazioni.

I rapporti di collaborazione, nel contesto di questa norma possono avere diverse prospettive e possono andare da rapporti da un ente ad un altro ente, nell'ambito dello stesso organizzazione, ma più correntemente questi rapporti sono inseriti in una **rete di collegamenti** che possono coinvolgere numerosi soggetti.

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0143] ?#>

Questa norma si riferisce sia ai requisiti generali che permettono di stabilire un sistema di gestione, sia ai requisiti operativi, applicabili a specifiche organizzazioni.

Questo quadro di riferimento si rivolge a un gran numero di temi, che passano dall'intervento della direzione ad alto livello, sino al contesto e alla maturità di specifici cicli di interazione.

Questi temi hanno impatto sul comportamento e sulla cultura organizzativa di tutte le organizzazioni, che collaborano in modo da garantire che il rapporto sia efficace, ben utilizzato e dia benefici concreti e misurabili a tutti i soggetti coinvolti in questo processo di collaborazione.

In particolare, l'obiettivo della norma è quello di fare in modo che i **processi di collaborazione** siano incorporati nelle attività aziendali e contribuiscano a migliorarli, senza rendere più complessa la attività quotidiana.

L'approccio normativo prevede la suddivisione in questo quadro di riferimento in **otto stadi**.

Nel **primo stadio** bisogna accrescere il livello di sensibilità dell'organizzazione, e si concentra sull'alta direzione della azienda coinvolta, che deve essere convinta a definire politiche per approcci collaborativi, laddove appropriato. In questo modo si stabiliscono dei quadri di riferimento chiaramente definiti e coerenti con gli obiettivi generali dell'azienda. È possibile che questo approccio richieda anche un ulteriore investimento in risorse umane ed economiche per ottimizzare i risultati.

Il **secondo stadio** prevede invece che l'organizzazione acquisisca una serie di conoscenze, sulla base delle quali si possa sviluppare una serie di strategie e approcci che permettano di identificare delle opportunità di collaborazione. L'obiettivo di questa fase è quindi quella di esaminare tutte le opportunità di collaborazione e bilanciare gli investimenti e rischi con i benefici attesi dalla collaborazione stessa.

La **terza fase** si concentra sul fatto che l'organizzazione possa valutare la sua preparazione per supportare una approccio collaborativo; è infatti importante sottolineare che, prima di definire quali possano essere le attese di un soggetto terzo, occorre comprendere quali sono le attese previste all'interno dell'organizzazione.

Nella **quarta fase** si passa ad esaminare i partner che sono coinvolti nell'allestimento delle iniziative di collaborazione. Questo approccio si applica sia organizzazioni terze, sia gruppi interni, nell'ambito della stessa organizzazione

Nella **quinta fase** si avvia il processo di collaborazione vero e proprio, in modo che sia possibile definire tutt'una serie di relazioni attive ed operative fra tutti i soggetti coinvolti, garantendo un approccio trasparente da parte dell'alta direzione, che sarà in grado di raggiungere gli obiettivi prefissati. Occorre sottolineare che il successo di un programma di collaborazione è basato sull'abilità di due o più organizzazioni di sviluppare un approccio congiunto e solidale, laddove ogni organizzazione accetta una responsabilità collettiva per la gestione del processo stesso.

Si passa quindi alla **sesta fase**, legata alla creazione di valore. È evidente che un approccio collaborativo è basato sulla creazione di valore aggiunto per tutti i soggetti coinvolti, con un impegno continuo miglioramento ed una innovazione, altrettanto continua, dei processi stessi. Ecco perché occorre incoraggiare tutte le organizzazioni a contribuire con nuove idee per migliorare per quanto possibile la relazioni già in atto.

Si passa quindi alla **settima fase**, che deve garantire che la relazione sia sostenibile e che offra un effettivo valore aggiunto. Anche in questo caso è indispensabile mettere a punto delle procedure, soddisfacenti per tutti i soggetti coinvolti, che garantiscano trasparenza e correttezza nei rapporti in corso.

L'ultimo stadio, lo **stadio 8**, riguarda la attivazione di una possibile strategia che possa permettere, nel caso sia opportuno, di risolvere la collaborazione in corso. È infatti possibile che una evoluzione della situazione di mercato, della situazione sociale e ambientale in cui opera la azienda, possa portare ad una valutazione di distacco dalle attività di collaborazione già in essere. Questa strategia d'essere attuata in maniera corretta, nel pieno rispetto delle parti coinvolte, e deve essere opportunamente documentata.

Alla norma sono allegati:

- ?una lista di controllo, che permette di effettuare una accurata valutazione delle iniziative prese,
- ?un piano per la gestione dei rapporti di collaborazione,
- ?una descrizione delle competenze e dei comportamenti richiesti e infine
- ?una matrice che permette di valutare la maturità del rapporto di collaborazione.

**Adalberto Biasiotti**



Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

---

[www.puntosicuro.it](http://www.puntosicuro.it)