



# Knowledge Box Spring 2006

Convegno / Roma 5 aprile 2006

## Business Process Management e Knowledge Management: la piattaforma josh

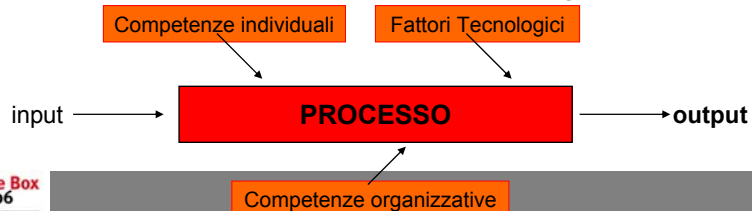
Giovanni Marrè  
Amministratore Delegato, it Consult

## Processo



◆ **Insieme strutturato di attività, con un responsabile (process owner) ed un output definito**

- In una prospettiva di materiali e informazioni, il processo trasforma input in output consumando risorse
- L'output di un processo dipende
  - ◆ da fattori tecnologici e infrastrutturali
  - ◆ dalle competenze individuali e organizzative





◆ Si può rappresentare con un “reticolo” di attività collegate in maniera sequenziale e/o parallela

- Ciascuna attività ha un esecutore



◆ L'obiettivo generale è la customer satisfaction, mettendo il cliente al centro di tutte le attività

- Massimizzare l'efficacia di azione

◆ Serve a eliminare confusione di ruoli e competenze

- Spesso si ottiene anche senza modificare la struttura organizzativa esistente
- I vari uffici divengono fornitori di risorse ai processi



### ◆ Altri aspetti

- Favorisce il lavoro per obiettivi e la produzione di output specifici
- Rende possibili altri vantaggi se fa parte di un sistema integrato

### ◆ E' impensabile fare Gestione per Processi senza software adeguati

- BPM Business Process Management
- WFMS WorkFlow Management System



### ◆ Può offrire numerosi vantaggi “gestionali”

- Garantisce l'attenersi del personale ad una best-practice definita, con margini di autonomia prefissati
  - ❖ Anche elevati, se è il caso
- Consente di valutare istantaneamente lo stato di avanzamento di ciascuna istanza di processo
  - ❖ O di valutare l'operato delle persone che formano l'organizzazione
    - in tempo reale o a posteriori
- L'esame delle istanze dei workflow consente di ricavare statistiche utili, fra l'altro, per
  - ❖ Effettuare calcoli di efficienza e fornire dati per contabilità analitica di tipo ABC
    - oggettivi ed automatici



- ◆ La conoscenza non è solo nei documenti, ma anche nelle routine organizzative
  - Che siano o meno formalizzate
- ◆ Il Knowledge Management (KM) elabora dati e conoscenza destrutturati
  - Processi ←
  - Documenti
  - Competenze
- ◆ Perciò il BPM è il fulcro di un moderno sistema di KM (KMS)
  - ❖ KMS = Knowledge Management System



- ◆ La sinergia fra Document e Process Management consente di rilevare **Quali Documenti** vengono (più) consultati e quali redatti nelle diverse fasi di un processo
  - Il software può proporre agli utenti i documenti più utili in quel contesto
  - Il software può classificare automaticamente i documenti in base al loro utilizzo



◆ La definizione di quali competenze occorrono per eseguire ciascun task, consente di derivare quali competenze acquisisce **Chi** esegue il singolo task un certo numero di volte

- Grazie alla sinergia fra gestione dei Processi e delle Competenze
- Si possono definire regole più sofisticate:
  - ❖ per quali competenze l'esperienza non basta
  - ❖ dopo quanto tempo di non-applicazione decadono
  - ❖ i limiti massimi e minimi che dipendono dalla esperienza



◆ La principale proprietà di un Sistema di KM (KMS) è la gestione di **tutti** i tipi di conoscenza

- conoscenza **Esplicita** ⇒ sistema documentale <sup>1</sup>
  - ❖ Documenti, file multimediali, e-mail, etc.
- conoscenza **Tacita** ⇒ modellazione dell'organizz. <sup>2</sup>
  - ❖ Tassonomia delle competenze
- conoscenza **Incorporata** ⇒ descrizione processi <sup>3</sup>
  - ❖ Esplicitazione delle routine organizzative
- conoscenza **Creabile** ⇒ interazione fra i ≠ moduli
  - ❖ SW capace di trarre nuova conoscenza dall'analisi delle istanze degli altri tipi di conoscenza

## Le 3 aree tecnologiche



2  
Mappa delle  
Competenze

1  
Gestione  
Documentale

3  
Descrizione dei  
Processi (workflow)

Infrastruttura: messaggistica + intranet

## Le 3 aree = i 3 moduli di josh



josh  
.KMap

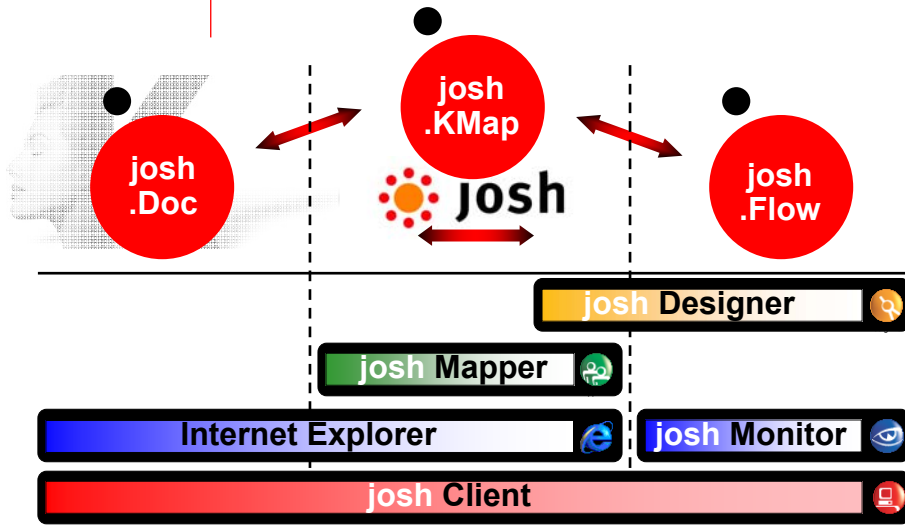
josh  
.Doc

SharePoint  
Portal Server  
2003

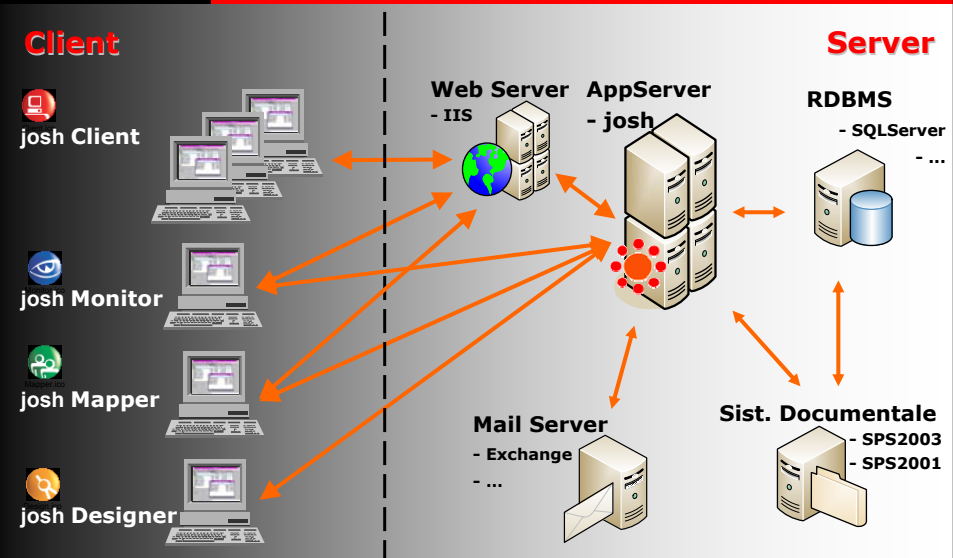
Josh

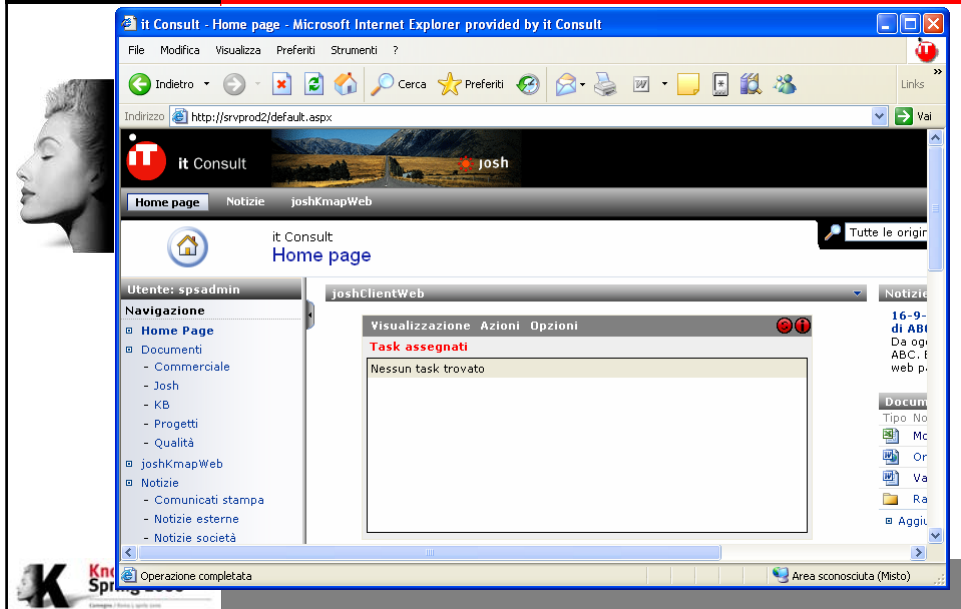
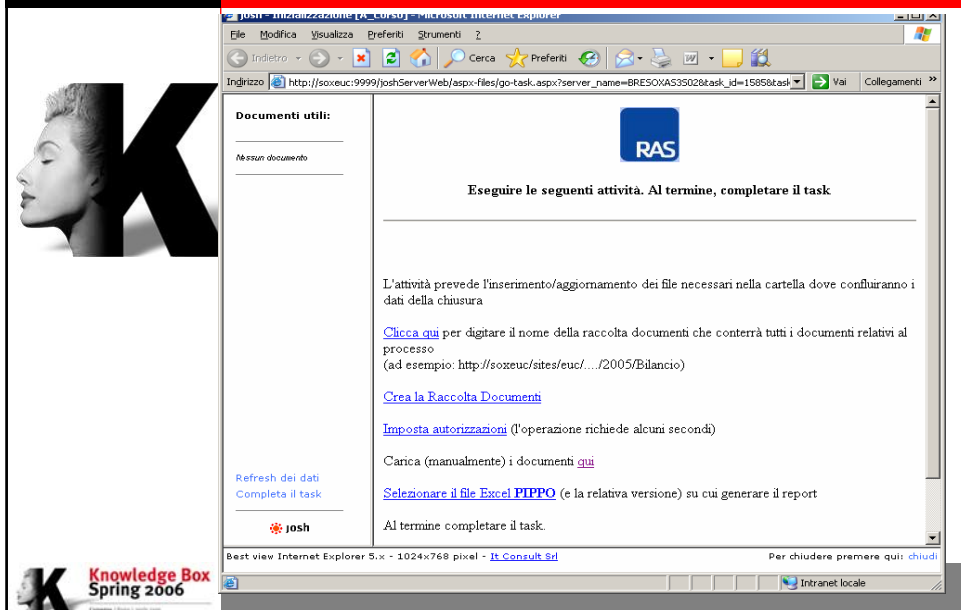
josh  
.Flow

# josh - Modello logico



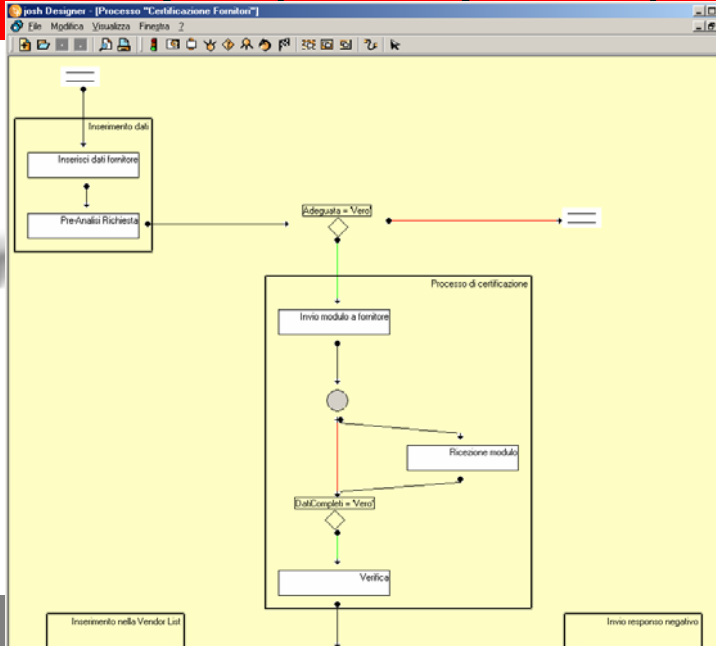
# josh - Modello fisico





## Ad esempio... (desc. di processo)



## Altre fonti sul KM



◆ Sul sito [www.itconsult.it](http://www.itconsult.it)

- articoli
- white paper
- recensioni
- faq