



Knowledge Box

Autumn 2012

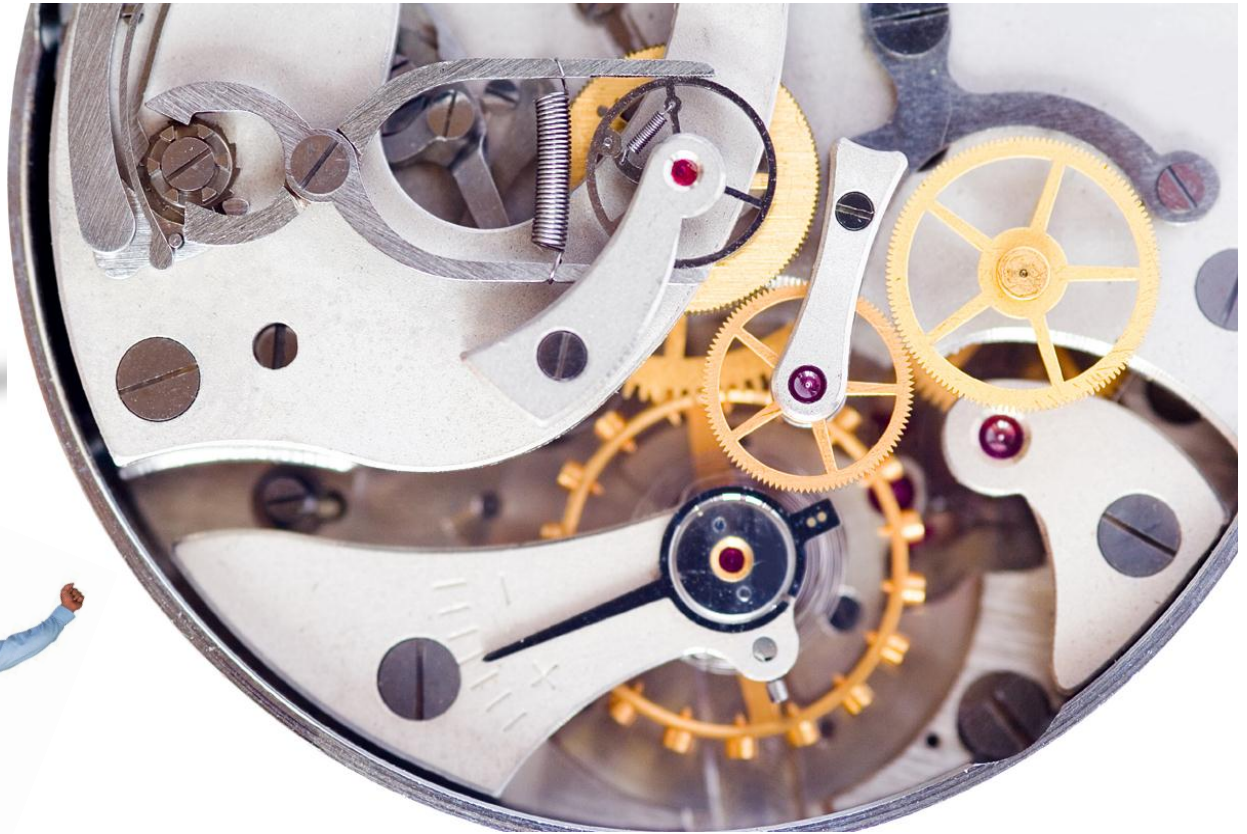
Convegno / Milano Lunedì 5 Novembre 2012

**Cosa è e come si usa la
Organization Intelligence**

Fulvio De Caprio
Area Manager Nord Ovest, it Consult



Siamo costretti a navigare in un mare di informazioni nel quale è facile «perdere la rotta» o addirittura naufragare



*Organization
Intelligence*




Sono necessari meccanismi di comprensione capaci di gestire la conoscenza insita in questo mare



- ◆ Le attuali condizioni di business richiedono processi più smart, semplici e soprattutto più agili
- ◆ Non è più rimandabile l'adozione di processi decisionali automatizzati e gestiti
- ◆ Il BPM come migliore strumento per l'implementazione di decisioni automatizzate (via business rules)
- ◆ L'analisi (non semplicemente tramite policies and expertise) deve poter avere effetti sulle decisioni operative
- ◆ Miglioramento continuo del processo decisionale, attraverso «test & learn»

The road to Organization Intelligence

Gli uomini del business devono...


- 
- ◆ **Gestire l'incertezza**
 - ◆ **Assicurare la compliance**
 - ◆ **Migliorare l'agilità**
 - ◆ **Tagliare i costi**
 - ◆ **Utilizzare le risorse in modo efficiente**
 - ◆ **Massimizzare il valore delle «core appl»**

Il BPM fornisce...

- **Process simulation & impact analysis**
- **Esecuzione dei processi come documentato**
- **Disegno e aggiornam.to «easy» ai processi**
- **Evita modifiche al codice di + applicazioni**
- **Misura e adotta «human workflow»**
- **Permette la condivis. dei proc in tutta l'Enterprise**

The road to Organization Intelligence

Gli uomini del business devono...

- 
- ◆ **Gestire l'incertezza**
 - ◆ **Assicurare la compliance**
 - ◆ **Migliorare l'agilità**
 - ◆ **Tagliare i costi**
 - ◆ **Utilizzare le risorse in modo efficiente**
 - ◆ **Massimizzare il valore delle «core appl»**

Ma si può avere di più...

- **Predice e testa il futuro**
- **Realizza la compliance in ogni azione**
- **Fornisce agli utenti business controllo con processi stabili**
- **Riduce i costi di manut. e le review manuali**
- **Sposta il focus verso task a + alto valore agg.**
- **Permette soluzioni modulari e «moderne», aperte al social e alla collaboration**



- ◆ Occorre una risposta **organizzativa e tecnologica**
 - Che parta dai PROCESSI e che ponga l'attenzione ai documenti che generano e alle fonti informative che trattano
- ◆ Le prestazioni di ciascuna organizzazione dipendono dalla «qualità» dei suoi processi, che quindi devono:
 - ❖ Apprendere dai dati e attraverso la sperimentaz.
 - ❖ Essere trasparenti e stabilmente compliant
 - ❖ Business driven
 - ❖ Essere agili e permettere decisioni agili (cambiamento continuo come paradigma)
 - ❖ Essere operativi, real-time, customer centric

Informali

- Esperienza delle persone
- Mail, fogli Excel...

Descritti

- Diagrammi o descrizioni testuali

Incorporati

- Applicazioni ad hoc (di fatto impliciti)

Gestiti

- Modellati ed eseguiti da un sistema software



- ◆ **Legati al modus operandi dei singoli**
 - Problemi quando le persone cambiano, perdita di informazioni nel trasferimento del know-how
- ◆ **Poca trasparenza sulle modalità adottate**
 - Scarsa ripetibilità e misurabilità

Informali

- Esperienza delle persone
- Mail, fogli Excel...



- ◆ E' una sorta di «documentazione» aggiuntiva rispetto a ciò che è necessario fare
 - Spesso percepita come infrastruttura burocratica, quasi «inutile», finisce per non essere considerata nel suo reale valore
- ◆ La descrizione spesso si discosta dalla realtà

Descritti

- Diagrammi o descrizioni testuali



- ◆ **Il processo risulta implicito**
 - La logica non è visibile agli utenti
- ◆ **La modifica evolutiva è costosa e non tempestiva**

Incorporati

- Applicazioni ad hoc (di fatto impliciti)



◆ Sono quelli che si ottengono dalla applicazione del modello fornito da **Organization Intelligence**

- Trasparenti (e dunque comprensibili) a tutti gli attori coinvolti
- Facilmente modificabili, real time

Gestiti

- Modellati ed eseguiti da un sistema software



◆ Organization Intelligence

- Le tecniche per catturare, modellare, sviluppare l'intelligenza di ciascuna organizzazione, facendo leva in particolare sui **processi** che la governano, le **competenze** individuali e collettive che occorrono per eseguire i processi, e i **contenuti** che dei processi costituiscono gli output immateriali



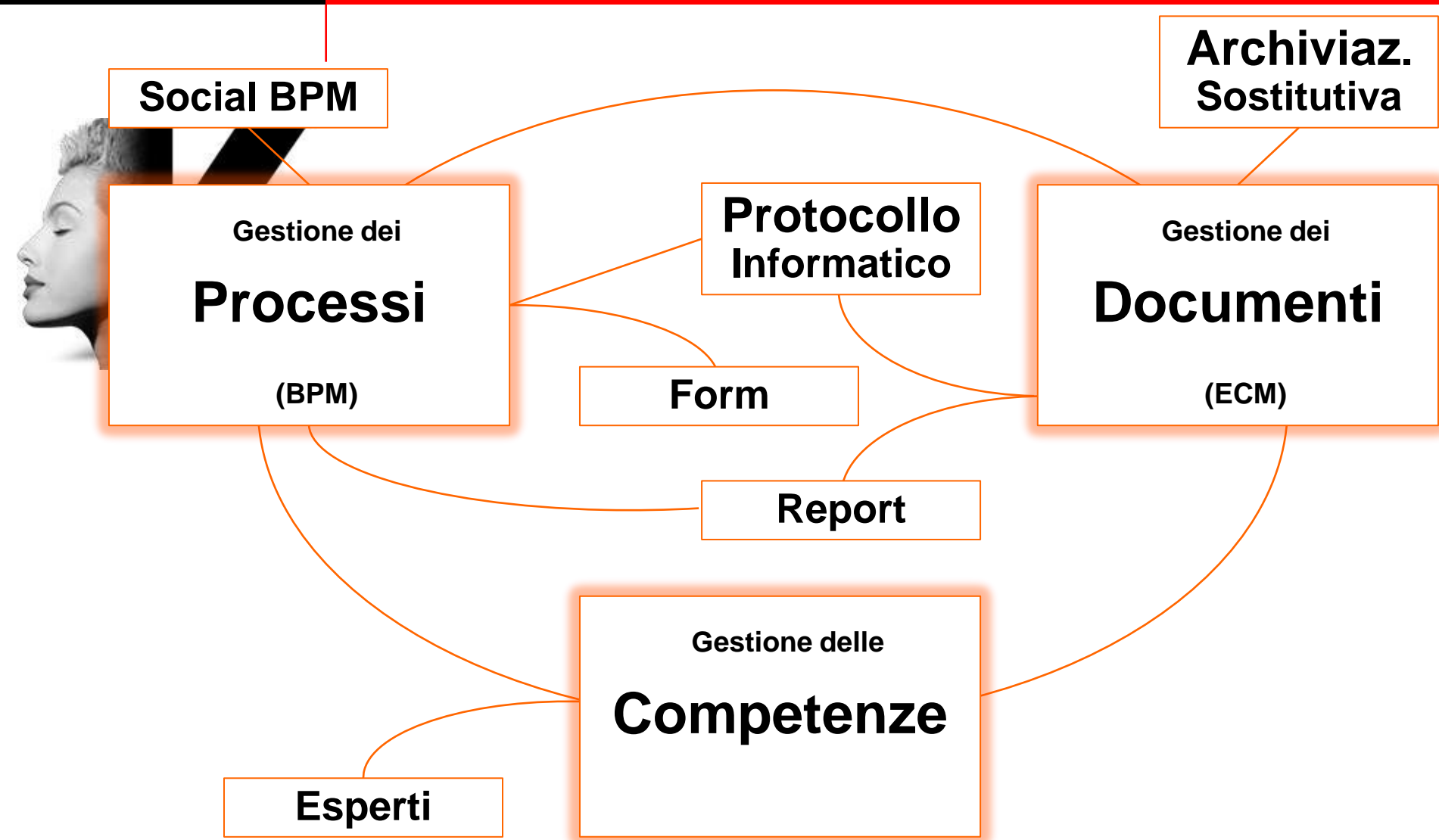
processi



competenze



contenuti





- ◆ **Visione dei processi interfunzionale**
 - Eventualmente anche inter-organizzazione
- ◆ **Rende i processi visibili (e quindi espliciti) al business e all'IT**
 - attraverso la modellazione e il monitoraggio anche in tempo reale
- ◆ **Mantiene i modelli di processo sincronizzati con la prassi effettiva**
 - consentendo il reale miglioramento dei risultati e delle modalità di esecuzione



- ◆ **Abilita l'effettiva integrazione delle attività che costituiscono i processi con i documenti (contenuti) e con gli indicatori di performance**
 - I documenti, in particolare non solo sono contestualizzati, ma possono essere automaticamente compilati con le variabili di processo
- ◆ **Abilita l'iterazione rapida dei processi per apportare le modifiche necessarie al continual process improvement**
- ◆ **Abilita miglioramenti misurabili alle prestazioni della organizzazione**

**Gestione Processi
(BPM)**

...

**Workflow Documentali
Gestione della Conoscenza
(KM)**

...

**Archiviazione
Documentale**

**Conservaz.
Sostitutiva
Dematerializ.**

...

***Portale
Intranet/Extranet***

Gestione Documentale

***Collaborazione
Search***

...



Gestione Processi (BPM)

Social BPM – Business Activity Monitoring – ...

Workflow Documentali

Gestione della Conoscenza (KM)

Mappatura Competenze – Collaboraz c/Esperti – ...



Archiviazione Documentale

Conservaz.
Sostitutiva

Dematerializ.



Protocollo Informatico Dematerializ.

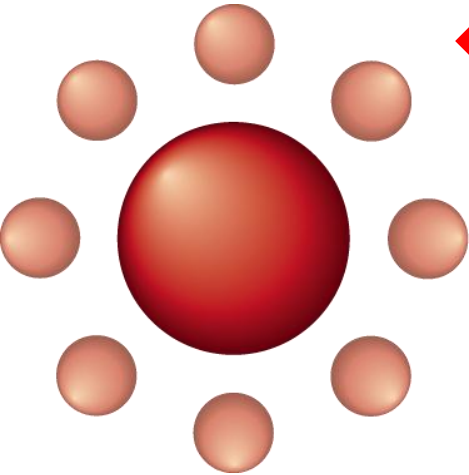
Portale Intranet/Extranet

Gestione Documentale

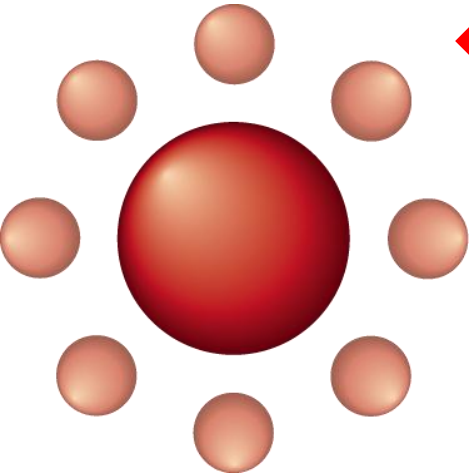


Collaborazione Search

...



- ◆ **I processi vengono modellati e mandati in esecuzione**
 - Linguaggio grafico: intuitivo ma preciso
 - Emergono le eventuali criticità dei processi esistenti, che talvolta sono ridondanti, lenti, imprevedibili
 - ❖ Generare modelli, applicare metriche porta direttamente a maggiore efficienza
- ◆ **I documenti non vengono «solo» dematerializzati, ma restano legati al contesto di utilizzo**
 - E sono facilmente accessibili via web



- ◆ **E' un approccio che consente di cambiare il modo in cui le cose vengono fatte**
 - La tecnologia permette finalmente alle persone di governare i sistemi di Organization Intelligence (anche senza l'IT)
 - E' un'azione strutturale per affrontare e risolvere il nodo dei tempi di risposta al business da parte dell'IT quando i processi cambiano
- ◆ **Sono i risparmi a finanziare l'investimento**
 - Disponibilità di una piattaforma operativa agile e flessibile



◆ Perché permette di realizzare l'impresa agile

- una organizzazione capace di intercettare opportunità, dare priorità alle sue possibili risposte, agire con efficienza ed efficacia

◆ In realtà i vantaggi vanno ben oltre

- Early prototyping
- Cicli di innovazione performanti
- Deployment veloce
- Visibilità dei processi fra le diverse funzioni
- Misurabilità e “accountability”



Finance & Insurance Sector

Compliance Management to SOX processes

- ◆ **Reduction of working time by 60%**
 - Decreased process run times than manual execution of 35%
 - Compared with a custom development, the implementation costs 70% less
 - Change times have been reduced from months to days (-93%) thanks to business users autonomy

- ◆ **Drastic lowering of the margin of error (97%)**

◆ Organization Intelligence

– Processi Competenze Contenuti

josh

– Lo strumento di elezione

- ❖ per supportare la gestione delle organizzazioni agili nel mercato che cambia
- ❖ per risolvere il nodo dei tempi di risposta dell'IT verso il business (suo unico Cliente) e per facilitare la sua transizione da fornitore di servizi a consulente di direzione



Grazie per l'attenzione!