



Knowledge Box Spring 2007

Convegno / Roma 16 Maggio 2007

**Dalla gestione dei documenti alla creazione di spazi di lavoro e condivisione:
il nuovo ruolo delle intranet per la gestione della conoscenza**

Mariano Corso
Professore Ordinario di Organizzazione e Risorse Umane
Direttore Osservatorio Enterprise 2.0- Politecnico di Milano

Sommario



- ◆ **Gli Osservatori ICT Management del Politecnico**
- ◆ **C'era una volta l'Intranet**
- ◆ **L'emergere dei Virtual Workspace**
- ◆ **Content e document management sulle Intranet: il caso delle banche**
- ◆ **I rapporti con workflow e collaboration e la sfida dell'integrazione**
- ◆ **Le criticità organizzative**
- ◆ **La nuova sfida per l'impresa**

Le attività degli Osservatori ICT della School of Management (2006)



Ricerca

15 Osservatori
14 Report e 2 Libri
50 Ricercatori:
500 Articoli
3000 Aziende/PA analizzate

20 conferenze con 3500 part.
Web site con 27.000 Iscritti
2 Newsletter con 14.000 iscr.
60.000 Report distrib./scaricati
7 Corsi Executive:

Community



Assesmente analisi individuali
Business Plan
Change Management

Affiancamento

C'era una volta l'Intranet...

C'erano una volta **le Intranet**: un po' bacheche, un po' pagine di accesso ad applicazioni web, un po' archivio di documenti ...



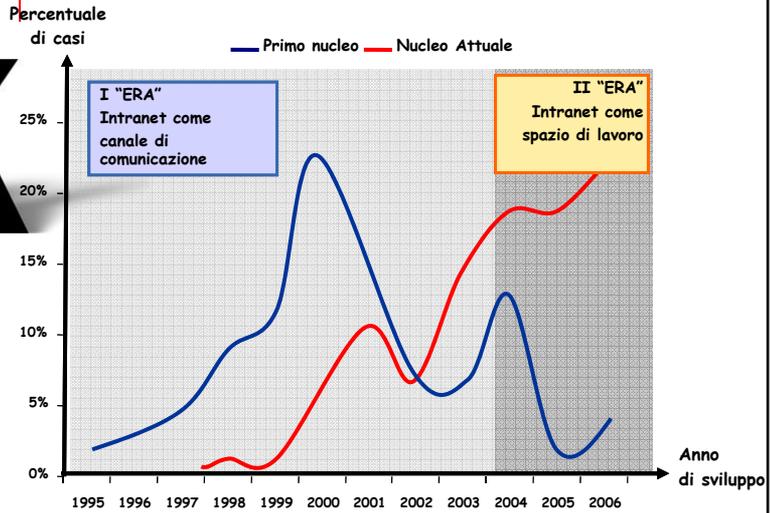
"... *idea! Una webcam sulla bacheca...*"

"... *tutto ciò che serve è una bella pagina con i link alle applicazioni...*"

"... *l'Intranet è un canale di comunicazione, ma certo non il più importante. Io credo molto nella carta ...*"

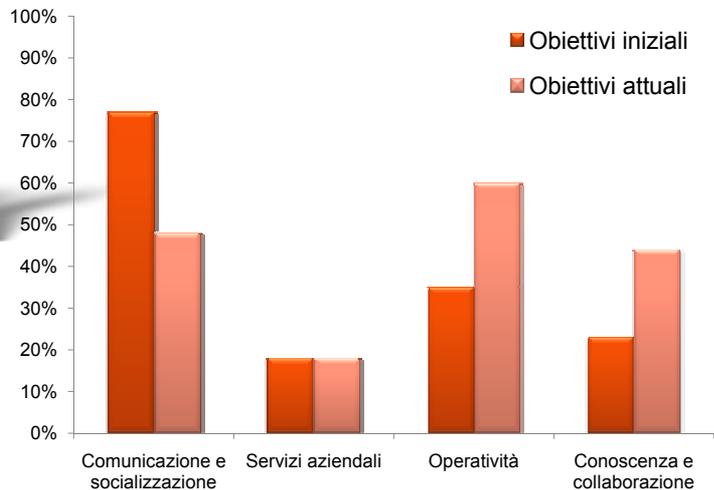
"... *con l'Intranet abbiamo automatizzato la banalità ...*"

poi, un po' per volta... una nuova generazione di Intranet



Campione di oltre 110 imprese medio-grandi e PA italiane

...nate con obiettivi diversi



Campione di oltre 110 imprese medio-grandi e PA italiane

...rilevanza e budget superiore



+ 30%

Rilevanza rispetto ad altri progetti ICT

Superiore	2%	4%	5%
In media	20%	37%	
Inferiore	23%	9%	
	Inferiore	In media	Superiore

Budget rispetto ad altri investimenti ICT

+ 22%

Campione di oltre 110 imprese medio-grandi e PA italiane

... e attenzione da parte del top management



+ 30%

Rilevanza rispetto ad altri progetti ICT

Superiore	2%	4%	5%
In media	13%	24%	20%
Inferiore	11%	16%	5%
	Bassa	Media	Alta

Sponsorship del top management

+ 34%

Campione di oltre 110 imprese medio-grandi e PA italiane

...e soprattutto nuovi confini con gli altri SI

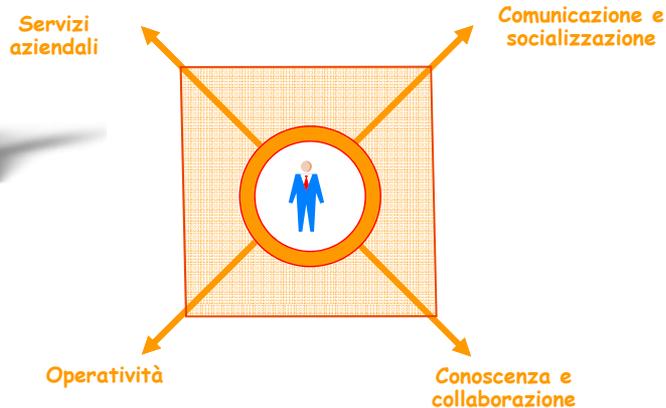


- ◆ I progetti IT più rilevanti sono in molti casi sistemi **CRM, ERP, BI** spesso con interfaccia web integrabili e **in sempre più casi integrati** nell'Intranet
- ◆ Quali sono i **confini dell'Intranet**? Cosa distingue ciò che è Intranet da ciò che sono gli "altri" Sistemi Informativi?
 - Le funzionalità o i processi supportati?
 - Gli utenti serviti o la modalità di accesso?

L'esempio dei migliori:

Ciò che connota davvero una Intranet è la **centralità dell'utente**, la capacità di capirne i bisogni e plasmare attorno a lui informazioni, strumenti e servizi

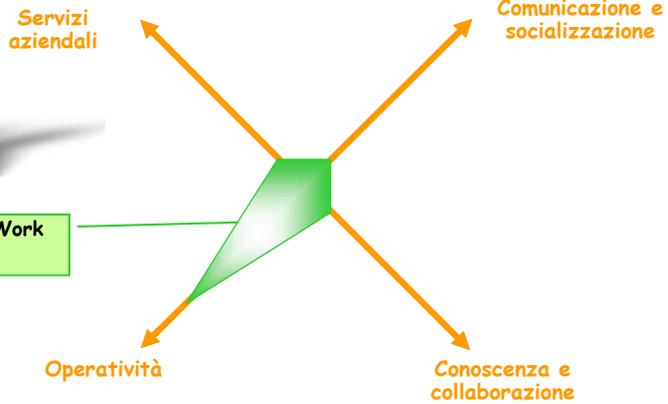
Le sfide per le Intranet: diventare il Virtual Workspace integrato a supporto della persona



I modelli di Virtual Workspace: operatività



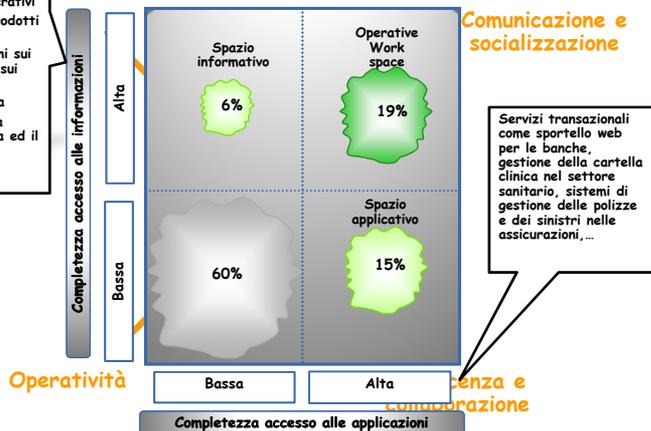
Individual Work Space



I modelli di Virtual Workspace: operatività

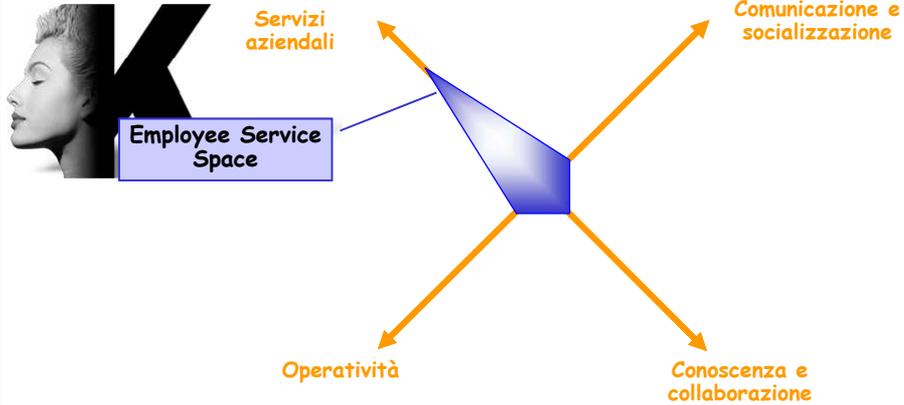


- Procedure e manuali operativi
- Catalogo prodotti e servizi
- Informazioni sui fornitori e sui clienti
- Reportistica
- Analisi sulla concorrenza ed il mercato
-

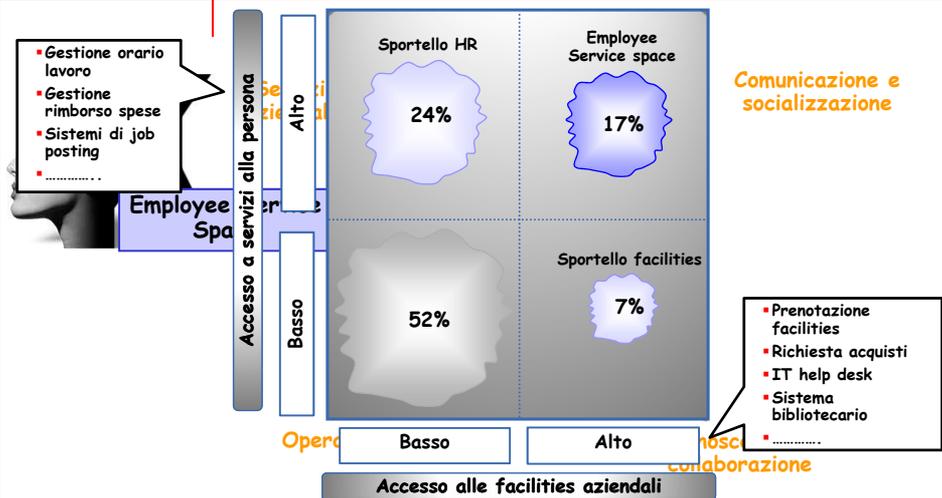


Campione di oltre 110 imprese medio-grandi e PA italiane

I modelli di Virtual Workspace: servizi aziendali

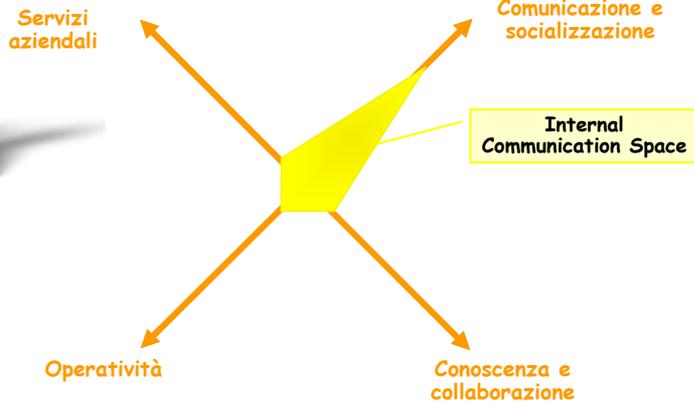


I modelli di Virtual Workspace: servizi aziendali



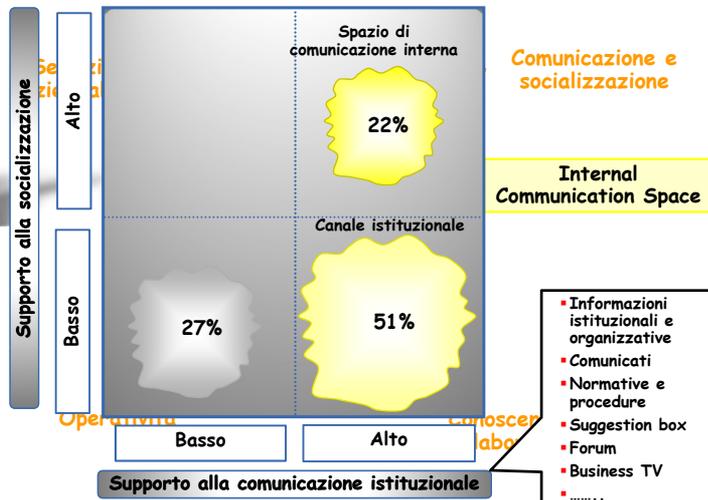
Campione di oltre 110 imprese medio-grandi e PA italiane

I modelli di Virtual Workspace: comunicazione e socializzazione



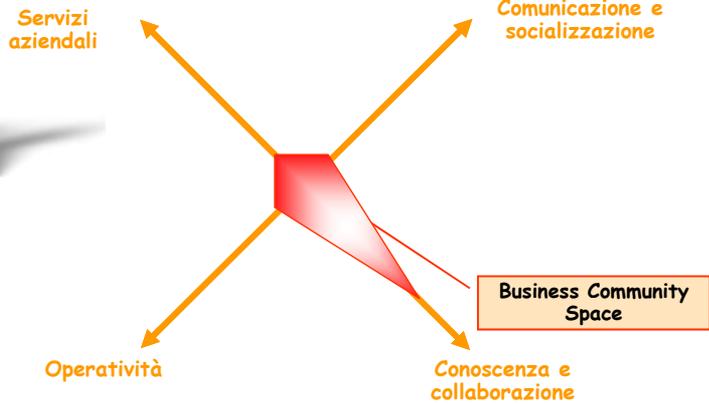
I modelli di Virtual Workspace: comunicazione e socializzazione

- Bachecca e mercatino,
- Forum ludici,
- Informazioni extralavorative (cra, tornei, concorsi,...)
-



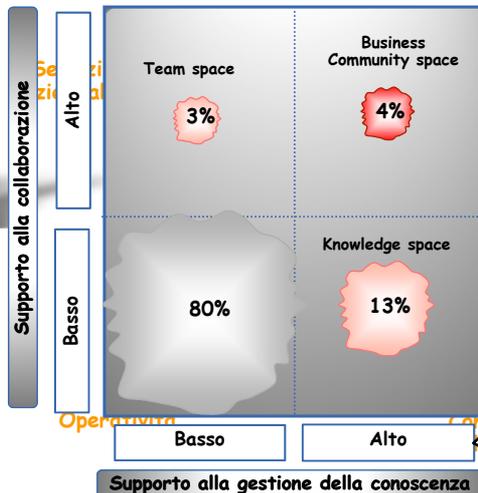
Campione di oltre 110 imprese medio-grandi e PA italiane

I modelli di Virtual Workspace: conoscenza e collaborazione



I modelli di Virtual Workspace: conoscenza e collaborazione

- Strumenti di collaborazione asincrona:
 - Gestione progetti
 - Agende e doc condivisi
 - ...
- Sincrona
 - IM,
 - Chat
 - Invio SMS
 - ...

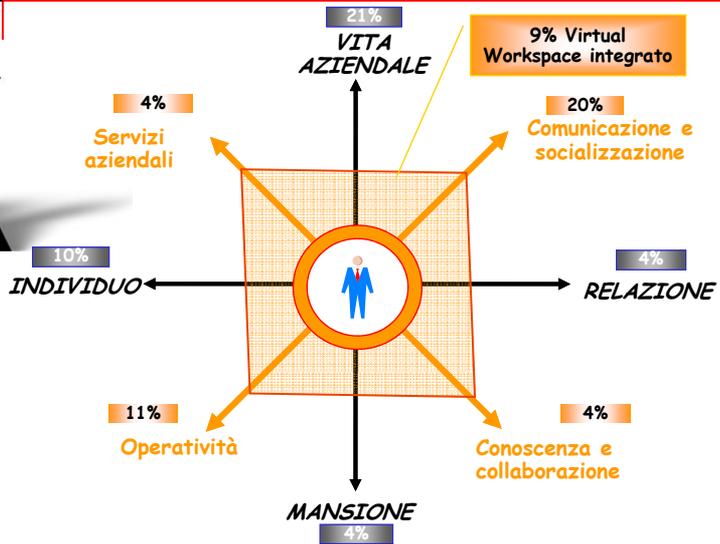


Comunicazione e socializzazione

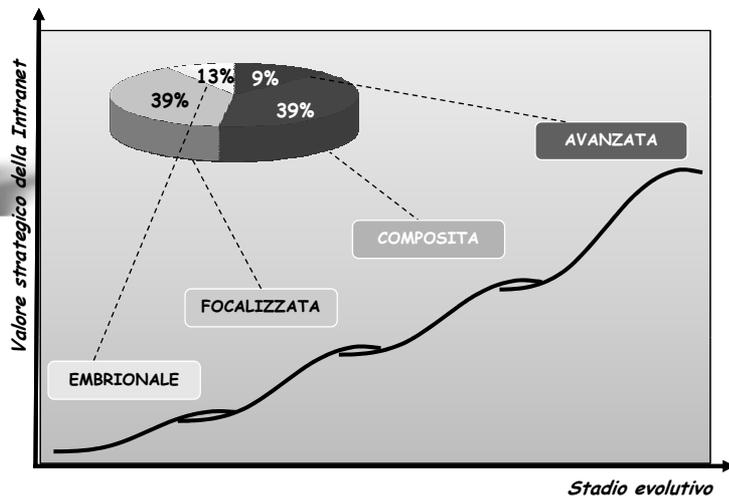
- Gestione conoscenza Esplicita
 - Doc Management
 - Business Intelligence
 - E-learning
 - ...
- Implicita
 - Forum, Blog, Wiki
 - Sondaggi
 - Ricerca esperti
 - ...

Campione di oltre 110 imprese medio-grandi e PA italiane

Il Virtual Workspace integrato

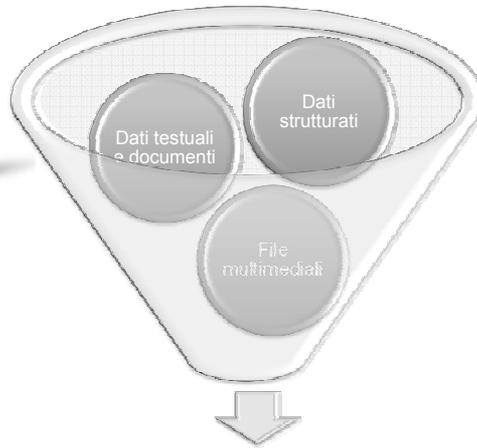


Gli stadi evolutivi delle Intranet verso il Virtual Workspace



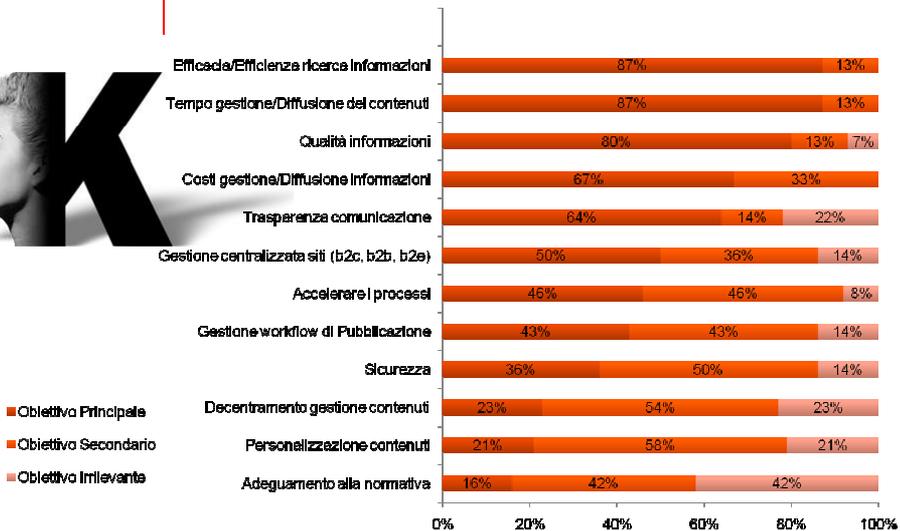
Campione di oltre 110 imprese medio-grandi e PA italiane

Virtual Workspace e gestione della conoscenza



Conoscenza

Gli obiettivi dei sistemi di CM & DM nelle banche italiane

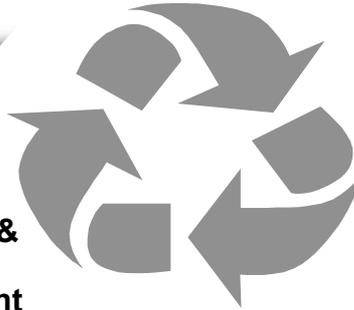


Campione di 15 primari istituti bancari italiani

... Non solo con una piattaforma per l'archiviazione elettronica



Workflow



Document & Content Management

Community & Collaboration

L'approccio delle banche del campione



Workflow

- ▲ Archivio elettronico
- ▲ Sistema procedurale e normativo
- ▲ Sistema di KM integrato

Sistema procedurale e normativo che integra i documenti ai workflow di processo (9 banche)

Archivio elettronico, focalizzato sul pubblicazione di contenuti e documenti (5 banche)

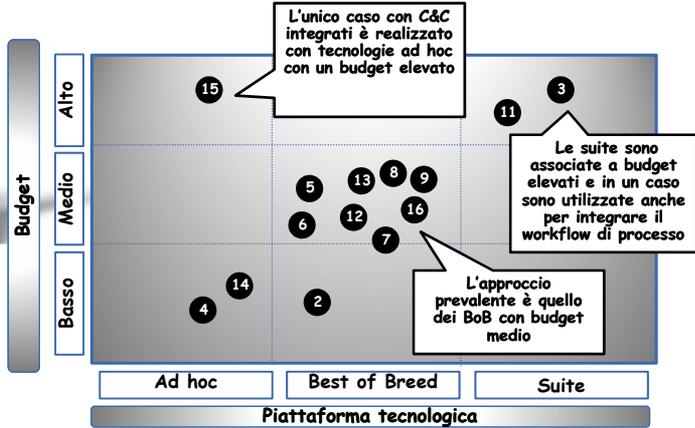
Sistema di KM che integra anche le relazioni(1 banca)

CM&DM

C&C

Campione di 15 primari istituti bancari italiani

Le piattaforme tecnologiche ed il livello di supporto alla gestione integrata dei contenuti



Ad hoc: Ambienti MS e java

Best of Breed: WebSphere Portal, Hummingbird DM, SharePoint Portal, TXT Polymedia, Documentum, eRoom, RedDot

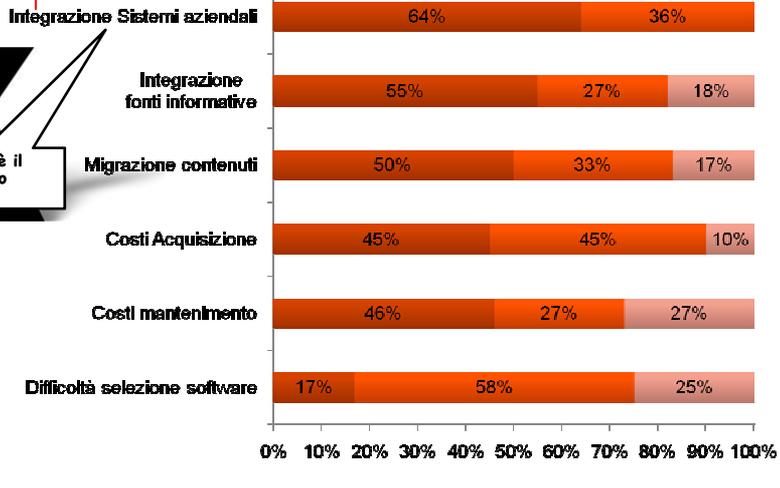
Suite: SharePoint Portal Server, Vignette

Campione di 14 primari istituti bancari italiani

Le criticità tecnologiche

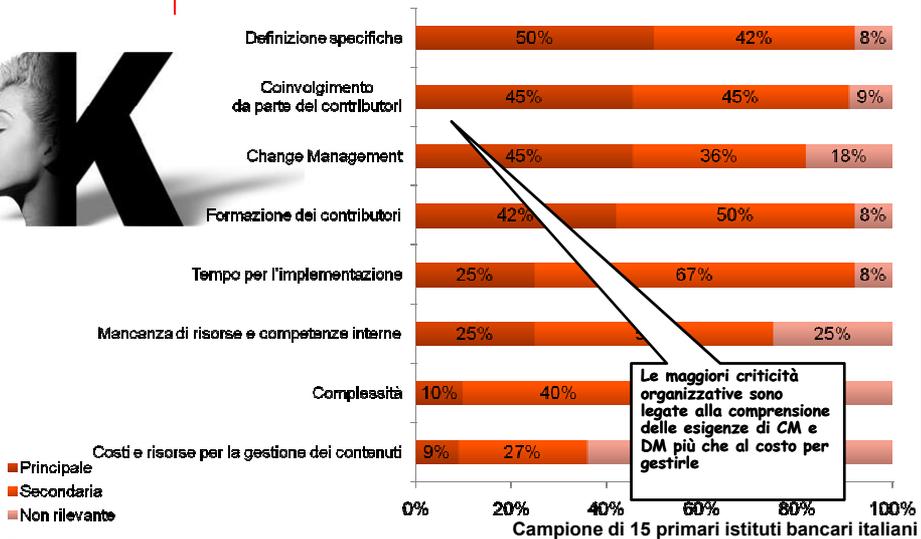


L'integrazione è il tema più critico



Campione di 15 primari istituti bancari italiani

Le criticità organizzative

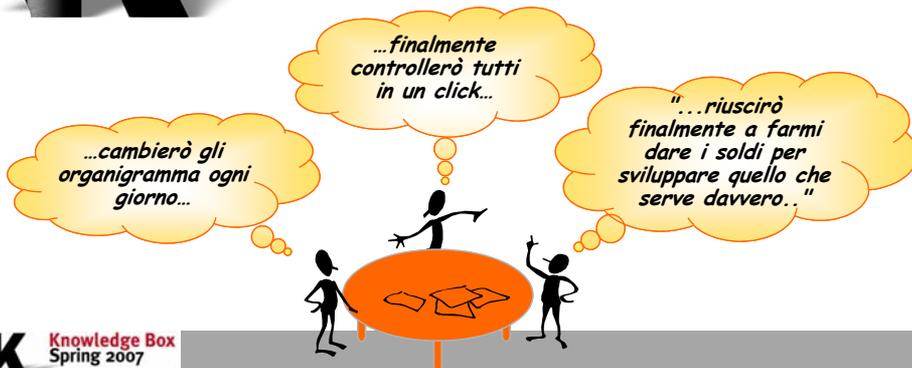


Le maggiori criticità organizzative sono legate alla comprensione delle esigenze di CM e DM più che al costo per gestirle

Ostacoli all'evoluzione dei Virtual Workspace: il mito dell'integrazione



- ◆ Creare un Virtual Workspace vuol dire **integrare** mondi, culture e valori tradizionalmente diversi
- ◆ Gli **ostacoli** all'integrazione sembrano essere solo in parte di natura tecnologica, ma soprattutto **organizzativa e culturale**
- ◆ Quando IT, Top Management e Organizzazione parlano di integrazione **intendono la stessa cosa?**



Criticità organizzative: cambia la natura del Sistema Informativo



◆ Con l'emergere del Virtual Workspace il Sistema Informativo passa dal paradigma della **Fabbrica**:

- Fonte di vincoli
- Rigido al cambiamento
- Chiuso e impenetrabile dall'esterno
- Disponibile solo dalla propria postazione

◆ ...a quella del **laboratorio aperto**

- Fonte di stimoli all'innovazione e agilità decisionale
- Permette di riconfigurare i processi dinamicamente
- Aperto e pronto a recepire contributi dall'esterno
- Supporta le persone qualunque sia la loro localizzazione e condizione di lavoro

Criticità organizzative: cambia la natura dell'organizzazione



◆ Creando un ambiente creativo ed aperto il Virtual Workspace rimette in discussione stereotipi e pregiudizi e **abbatte barriere tradizionali**:

- **Barriere spaziali**: il posto di lavoro è ovunque la persona ha necessità (e voglia) di impiegare le proprie capacità
- **Barriere temporali**: l'orario di lavoro viene demitizzato, la persona può e deve essere chiamata a creare valore quando serve, nuovi equilibri tra lavoro e vita privata
- **Barriere organizzative**: è mio collega chiunque sia in grado di aiutarmi a creare valore per me e per la mia organizzazione

La nuova sfida per l'impresa che cambia... L'Enterprise 2.0



- ◆ Le persone sono spesso insoddisfatte dei canali comunicativi e delle piattaforme a loro disposizione
- ◆ Le tecnologie attuali per i Knowledge Worker si rivelano spesso incapaci di trattenerne la conoscenza
- ◆ Le “nuove” tecnologie Web 2.0 rappresentano un'opportunità
- ◆ La sfida è cogliere le potenzialità che il Web 2.0 offre per creare valore

Enterprise 2.0

La nuova sfida per l'impresa che cambia... L'Enterprise 2.0



- ◆ L'osservatorio **Enterprise 2.0** analizzerà il fenomeno per:
 - Comprendere i **principi dell'Enterprise 2.0**, ponendo in evidenza punti di continuità e discontinuità
 - Comprendere lo Stato ed i trend nell'applicazione delle **tecnologie abilitanti** (blogs, wikis, folksonomies, search, links, RSS)
 - Fornire strumenti per **valutare i benefici** e gli impatti strategici ed economici delle iniziative
 - Analizzare gli **impatti tecnologici** e l'evoluzione delle infrastrutture tecnologiche, con particolare attenzione alle Service Oriented Architecture (**SOA**) ed ai problemi di integrazione e convergenza nei Sistemi Informativi;
 - i requisiti organizzativi e strategici (readiness) e definire una **percorso evolutivo** verso l'Enterprise 2.0.