



IT Consult



Knowledge Box Spring 2006

Convegno / Roma 5 aprile 2006

Il Knowledge Management in ENI E&P

Luigi Salvador

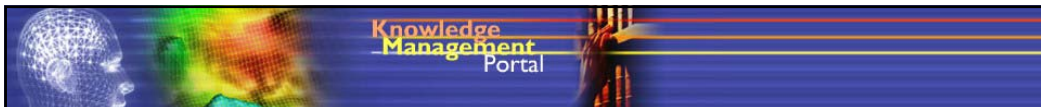
VP Iniziative e Strumenti per la Gestione dei Processi E&P

luigi.salvador@agip.it



Knowledge Box
Spring 2006

Convegno / Roma 5 aprile 2006



Knowledge Management

in

ENI Divisione Exploration & Production

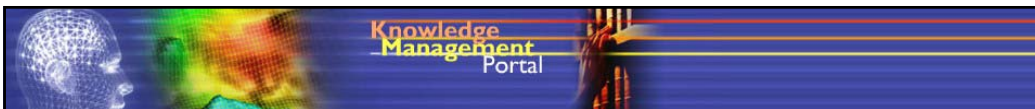
luigi.salvador@agip.it

Eni divisione Exploration & Production



Eni's Way

LS



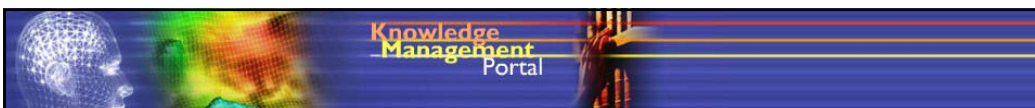
PERCHE' IL KNOWLEDGE MANAGEMENT

- **In generale:**
 - È necessario investire nella gestione della conoscenza in quanto essa è alla base dell'attività dei knowledge workers e perchè l'impresa viene valutata anche in relazione alla sua capacità di presidiare il know how.
- **Nell'Oil Business:**
 - Nel prossimo decennio l'Oil Business investirà 200 B\$, a fronte dei quali mancano un numero sufficiente di persone competenti per gestirle.
- **In Eni E&P:**
 - Il raggiungimento degli obiettivi dichiarati al 2009 dipende dalla capacità di sfruttare l'innovazione tecnologica e migliorare l'efficienza: entrambe sono strettamente connesse alla gestione della conoscenza.
- **Le persone sono la principale risorsa di un'impresa, in quanto in loro si conservano conoscenza ed esperienza**

Eni divisione Exploration & Production



Eni's Way LS



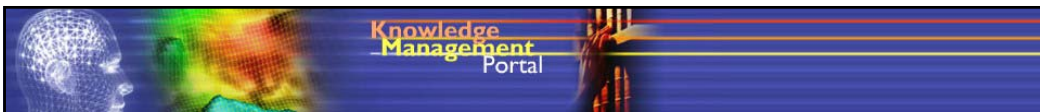
OBIETTIVO: AUMENTARE L'EFFICIENZA

- **Un aumento dell'efficienza si ottiene attraverso:**
 - Ottimizzazione dei costi
 - Ridisegno dei processi basato sulle best practices
 - Individuazione e attivazione di strumenti tecnologici avanzati
 - Valorizzazione della conoscenza e della esperienza delle persone
- **L'attività di E&P è essenzialmente un processo euristico che si basa sulla capacità degli individui di elaborare dati e informazioni alla luce della loro esperienza. La possibilità di catturare, elaborare, e ri-utilizzare la conoscenza delle persone permette di:**
 - Evitare la ripetizione degli errori
 - Non re-inventare la ruota
 - Trovare soluzioni innovative
 - Aiutare ad utilizzare il potenziale delle risorse

Eni divisione Exploration & Production

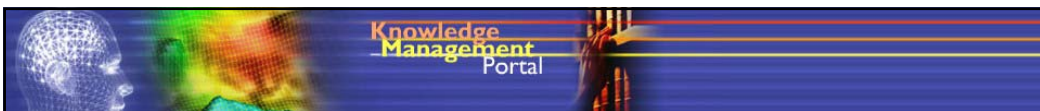


Eni's Way LS



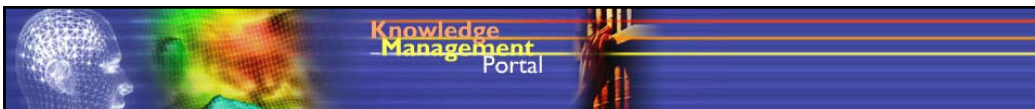
LA CONOSCENZA

- **La conoscenza si genera attraverso la metabolizzazione di dati ed informazioni filtrati dall'esperienza delle persone.**
- Vi sono due tipi di conoscenza:
 - **ESPLICITA:** tutto ciò che è rappresentabile formalmente, ad es. le procedure, gli standard, le best practices...Rappresenta non più del 20% della conoscenza presente in azienda.
 - **TACITA:** ciò che non esplicito, che vive nella mente delle persone ed è legata all'esperienza. La sua gestione richiede:
 - Sapere chi detiene conoscenza ed esperienza (modello delle professionalità, Census, ..)
 - Ambiente e comportamenti diffusi che consentono a chi la detiene di condividerla con altri (knowledge sharing, proattività, ..)



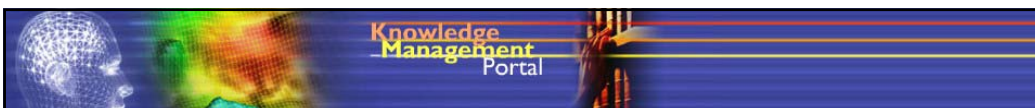
OBIETTIVO E&P

- **Definizione:**
 - **Valorizzare e rendere disponibile a tutti (patrimonializzare) le competenze ed esperienze (Conoscenza Tacita) del personale della divisione E&P.**
- **Perchè:**
 - Le attività E&P sono processi euristici, pilotati dalla capacità ed esperienza delle persone.
 - La patrimonializzazione della conoscenza tacita del personale più esperto è indispensabile per favorirne la condivisione e l'utilizzo generalizzato, in particolare a vantaggio delle leve più giovani.



COME RAGGIUNGERE L'OBIETTIVO

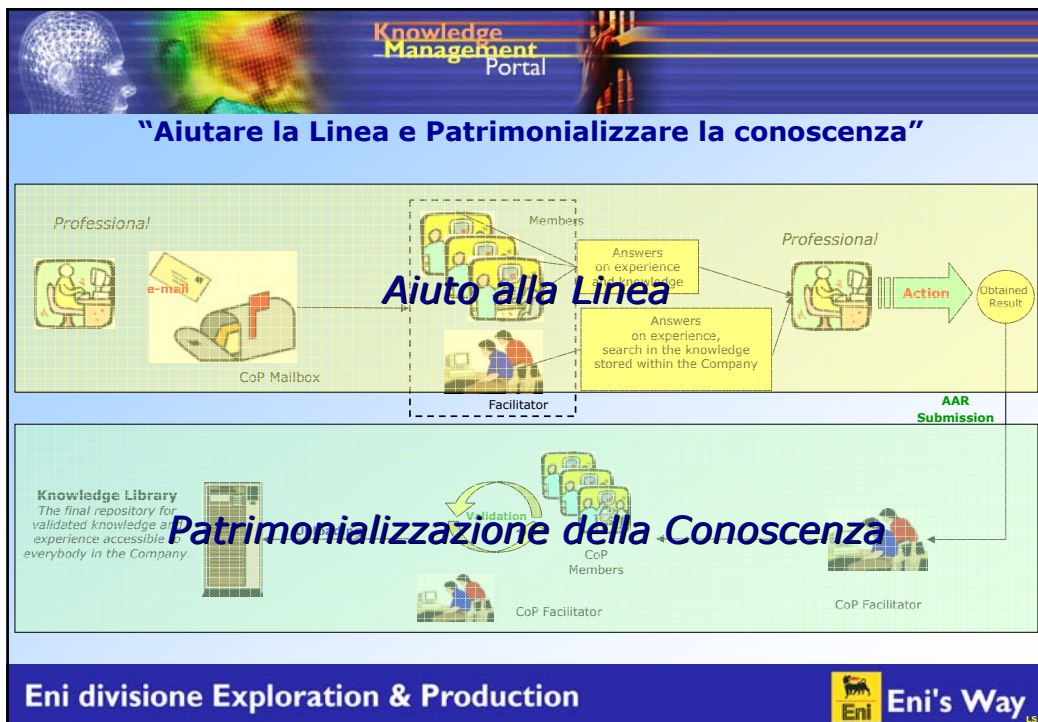
- **Dal punto di vista tecnico**
 - Impiegare strumenti di comunicazione e collaborazione che permettano l'interazione tra esperti e tra questi e la linea.
 - Rendere accessibili in modo completo e semplice i Data Base dove risiedono dati, informazioni e conoscenza esplicita.
- **Dal punto di vista organizzativo**
 - Disegnare workflows operativi coerenti con il sistema di gestione della conoscenza come ad es. OPES, OPDS, ...
 - Disegnare workflows specifici e realizzare le strutture formali (Comunità di Pratica, Team di Coordinamento) necessarie per eseguire e guidare le attività di gestione della conoscenza (*elaborazione e utilizzo*).
- **Dal punto di vista delle persone**
 - Creare un ambiente che stimoli, favorisca e premi i comportamenti di knowledge sharing e proattività
 - Attivare comunicazione e formazione sull'utilizzo degli strumenti.
 - Presidiare con attenzione la motivazione delle persone: Team Building, Trust Building, Trasparenza delle regole, Leadership Facilitativa

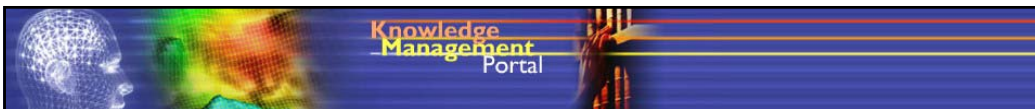


STRUMENTO BASE: LE COMUNITA' DI PRATICA

- **Comunità :**

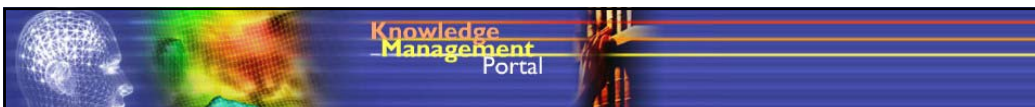
Insieme di **persone esperte** che condividono la **passione** per il lavoro e che sono motivate a migliorare la performance aziendale attraverso la **condivisione** della conoscenza ed esperienza.
- **Obiettivi :**
 - Aiutare la Linea
 - Gestire la Conoscenza Aziendale
- **Organizzazione:**
 - Struttura formale ma non organizzativa (struttura **virtuale**) composta da:
 - Membri (esperti)
 - Facilitatore





ATTIVITA'

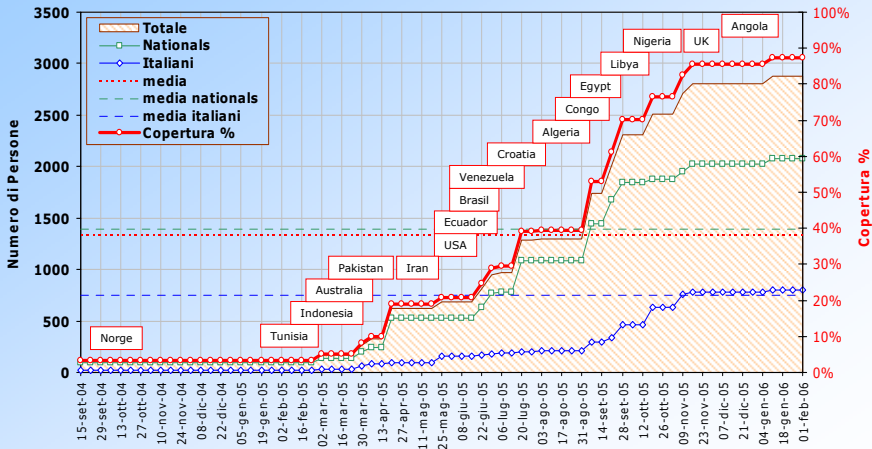
- **19 Unità Geografiche già associate:**
 - Norvegia, Italia, UK, Italia, Indonesia, Australia, Pakistan, Iran, USA, Equador, Brasile, Venezuela, Croazia, Algeria, Libia, Egitto, Angola
- Entro giugno verranno associate **Kazakhstan e Cina.**
- **8 Comunità attivate in E&P, per totali 148 esperti coinvolti:**
 - Geologia, Geofisica, Giacimenti, Perforazione e Completamenti, Esplorazione, Materiali e Corrosione, Flow Assurance, Health
- **5 Comunità in gestazione:**
 - Safety & Environment, GIS, Pore Pressure, Legal, Business Support
- **Addestrati 1524 tra Managers e Professionals.**



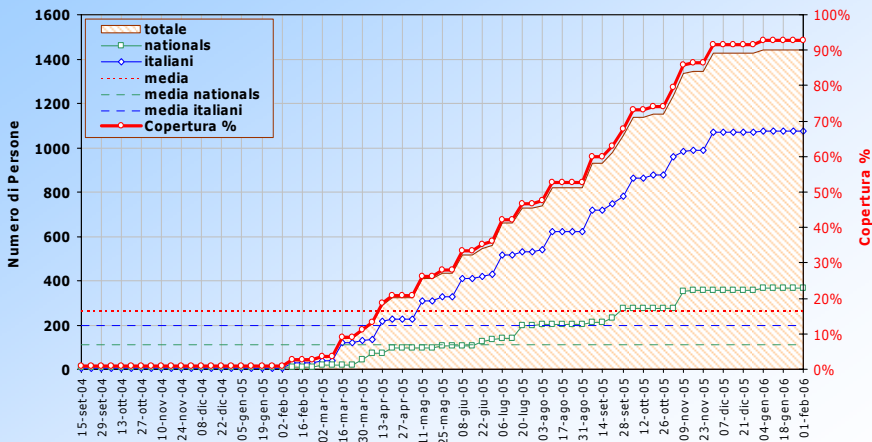
ATTIVITA'

- **Attività nel Portale KM (dal 14 febbraio 2005 al 31 gennaio 2006):**
 - **32,158** accessi al portale
 - **16,006** visitatori, con durata media di 8,15 minuti per visita
 - **14,690** sessioni utente
 - **58** visitatori al giorno in media
 - **2315** e-mail scambiate
 - **232** issues trattate
 - **95 + 16** Knowledge Objects validati
 - **121** Knowledge Objects in validazione
 - **12,834** downloads dal sito

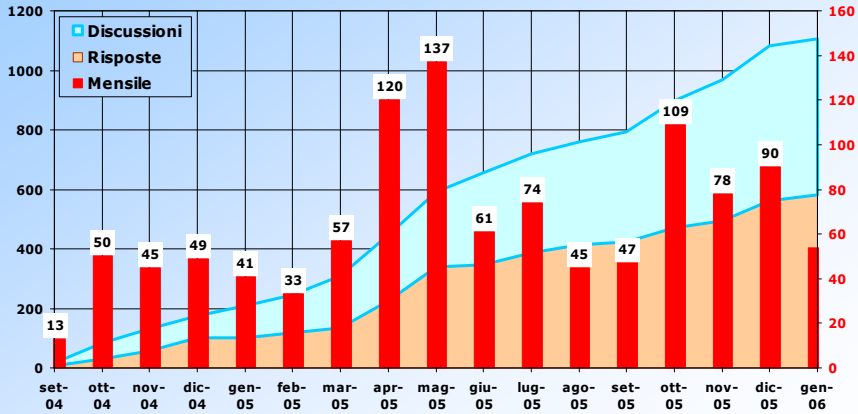
Progressione dell'inserimento a sistema delle Unità Geografiche



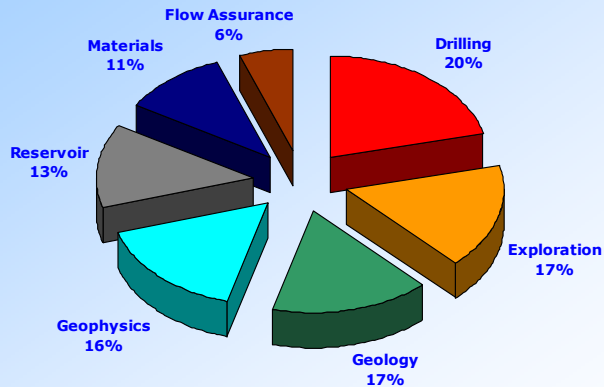
Progressione dell'addestramento



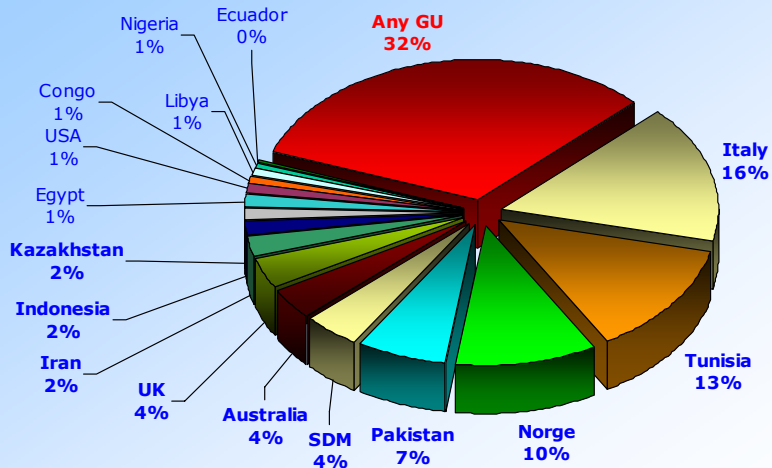
Progressione delle e-mail di "Risposta" e di "Discussione"



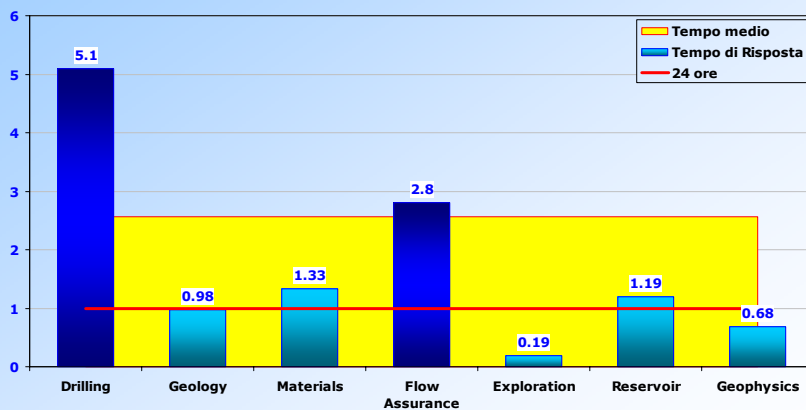
Issues trattate da ciascuna Comunita



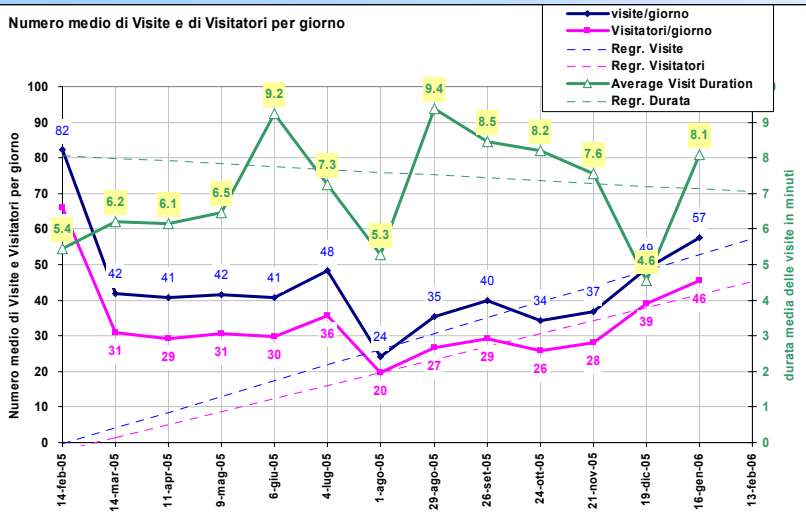
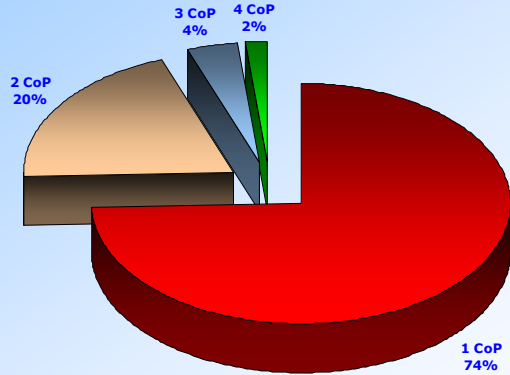
Distribuzione delle Issues per Unità Geografica



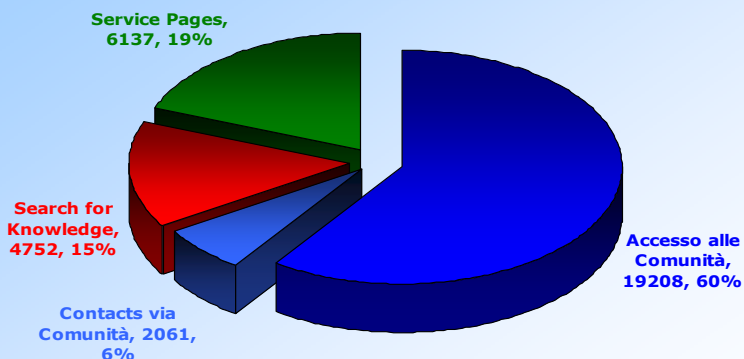
Tempi di Risposta alle Richieste della Linea Operativa



Condivisione : numero di CoP coinvolte da una stessa Issue



Distribuzione degli Accessi al Portale KM



RISULTATI

- Il maggior valore creato grazie alla condivisione di conoscenza è spesso difficile da misurare.
- Sono stati prodotti 232 "Oggetti di Conoscenza", 95 dei quali validati e pubblicati:
 - **84** a seguito di risposte alla linea
 - **148** a seguito di discussioni e contributi inter-CoP
- **8 "Oggetti di Conoscenza" hanno prodotto un significativo valore economico certificato, di due ordini di grandezza superiore ai costi sostenuti.**



Grazie dell'attenzione

