

Un nuovo approccio al Knowledge Management

Giovanni Marrè
it Consult



Knowledge Box
2004

Un nuovo approccio al Knowledge Management

Knowledge Management

◆ Definizione

– La *Gestione della Conoscenza* è l'insieme delle metodologie e degli strumenti informatici che consentono di **raccogliere** e **capitalizzare** la conoscenza delle persone che formano una organizzazione

❖ attraverso la formale **creazione**, la **modifica** e la **distribuzione** (o **condivisione**)



Knowledge Box
2004

Un nuovo approccio al Knowledge Management

Perché il KM?

- ◆ **La Conoscenza è fonte di vantaggio competitivo**
 - Per questo va misurata, coltivata, registrata, resa accessibile
- ◆ **Il Capitale Intellettuale è stato anche in passato un elemento assai rilevante**
 - ma la esasperazione della concorrenza ha reso meno importanti altri fattori competitivi, come
 - ❖ capitali monetari
 - ❖ “rendite di posizione” derivate dall’essere entrati prima sul mercato
 - ❖ ...

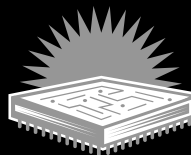


Organizzazione o Tecnologia?

- ◆ **La tecnologia da sola non basta**
- ◆ **Centralità dell’approccio culturale e organizzativo**
- ◆ **Ma senza tecnologia (o con la tecnologia sbagliata) non si va molto lontano**



VS



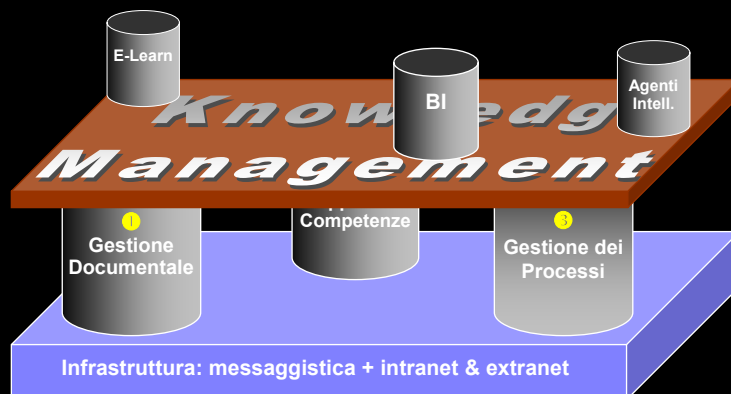
Tutti i tipi di conoscenza

◆ Un sistema di Knowledge Management (KMS) dovrebbe gestire tutti i tipi di conoscenza

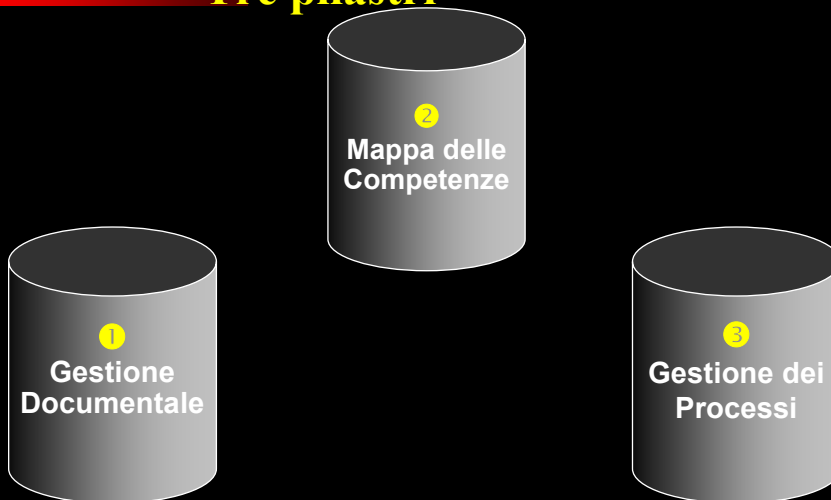
- conoscenza **esplicita** ⇒ sistema documentale ①
 - ❖ Documenti, file multimediali, e-mail, etc.
- conoscenza **tacita** ⇒ modellazione dell'organizz. ②
 - ❖ Mappatura delle competenze
- conoscenza **incorporata** ⇒ descrizione processi ③
 - ❖ Esplicitazione delle routine organizzative
- conoscenza **creabile** ⇒ interazione fra i ≠ moduli
 - ❖ SW capace di trarre nuova conoscenza dall'analisi delle istanze degli altri tipi di conoscenza



Un KMS poggia su 3 pilastri



Tre pilastri



Gestione Documentale

- ◆ Memorizzare qualunque file nel Repository
 - Anche audio, o cartaceo (con OCR)

- ◆ Indicizzarlo (full-text)

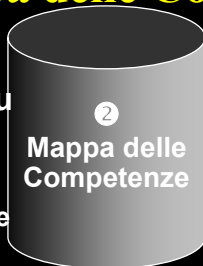


- ◆ Categorizzarlo
- ◆ Gestirne le revisioni (versioni)
- ◆ Notifica automatica della modifica di documenti di interesse
- ◆ Caratteristiche avanzate
 - annotazioni a documenti esistenti
 - registrare URL su Internet, anziché file



Mappa delle Competenze

- ◆ Contiene info su
 - competenze
 - attività svolte
 - info anagrafiche
 - costi, etc.
- ◆ Consultabile dall'utente via web
- ◆ Costituisce anche un modello dell'organizzazione
- ◆ Serve al modulo di workflow per assegnare i singoli task all'esecutore più idoneo



Gestione dei processi

- ◆ Descrivere i singoli processi aziendali significa ottenere un modello di funzionamento della organizzazione
 - Per gestire la conoscenza **incorporata**
- ◆ La descrizione però **non** deve essere espressa a parole
 - Anche se corredata da tabelle con le responsabilità di ciascuno, resterebbe di difficile consultazione
- ◆ Serve una descrizione al contempo formale, rigorosa, ma intuitiva
 - Anche per non restare impantanati in molti dei classici problemi dei sistemi qualità ISO 9000



Workflow

◆ La risposta è un Workflow Management System (WFMS)

- Permette di descrivere i processi con un linguaggio grafico
- Manda in esecuzione tali diagrammi, chiamando direttamente in causa gli utenti coinvolti nel processo
 - ❖ Definizioni
 - workflow
diagramma che descrive un processo
 - istanza
ciascuna esecuzione del workflow

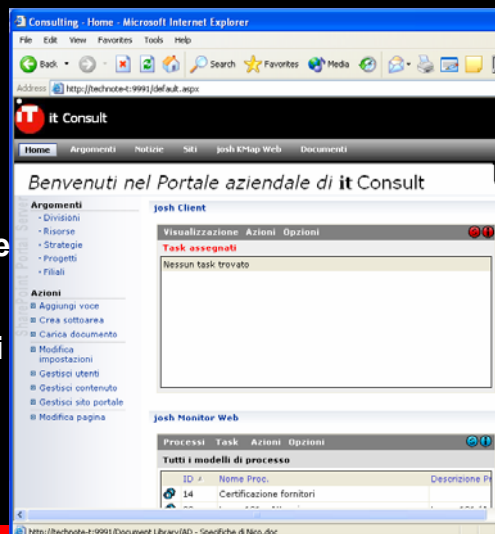


Knowledge Box
2004

Un nuovo approccio al Knowledge Management

La modalità d'accesso

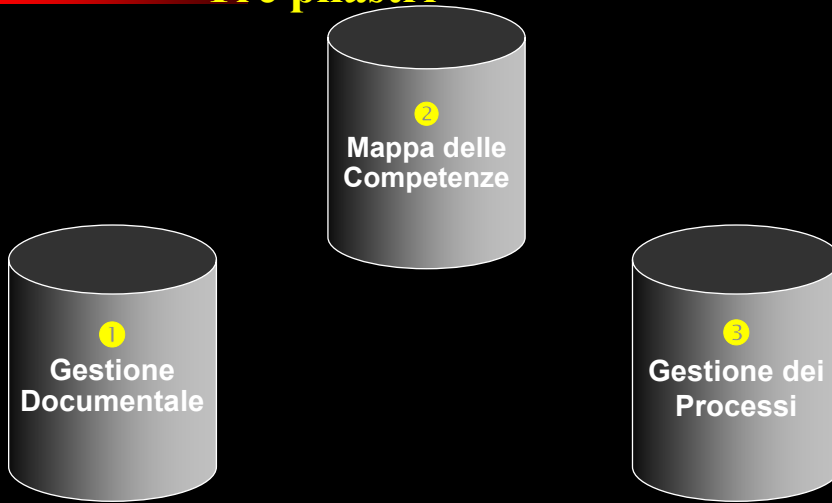
- ◆ Gli utenti accedono al sistema via web, attraverso un portale aziendale
- ◆ Il portale (Enterprise Portal) diviene l'accentratore delle diverse applicazioni aziendali



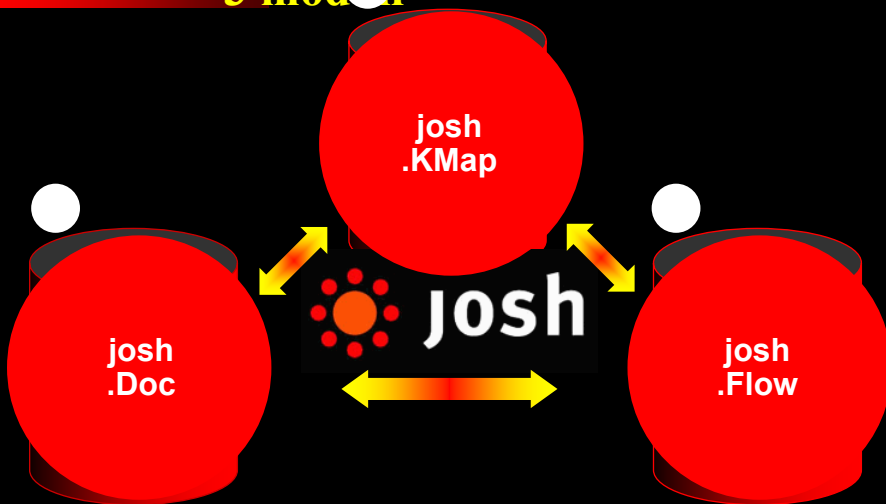
Knowledge Box
2004

Un nuovo approccio al Knowledge Management

Tre pilastri



3 moduli



Meta-informazioni

- ◆ Esaminando le istanze **si ricavano meta-informazioni** su quali documenti vengono usati nelle diverse fasi di un processo
 - Attraverso la sinergia fra il modulo WFMS e la gestione documentale
 - Correlare l'uso dei documenti alle singole attività svolte ⇒ **creare** nuova conoscenza
 - ❖ Fornendo info sulla **utilità** dei singoli documenti per le diverse attività cui ciascun utente è chiamato
 - ❖ Possibile perché il sistema ha cognizione di che cosa sta facendo l'utente



Meta-informazioni (2)

- ◆ E' possibile dedurre **le competenze acquisite** nel tempo, da ciascun individuo
 - Definendo per ogni task, quali competenze servono per eseguirlo si può derivare quali competenze acquisisce una persona che esegua il singolo task un certo numero di volte
 - ❖ Un task è l'unità elementare che, collettivamente, costituisce un workflow
 - Si possono definire regole più sofisticate:
 - ❖ per quali competenze l'esperienza non è sufficiente
 - ❖ dopo quanto tempo di non-applicazione decadono
 - La sinergia con il modulo WFMS consente l'auto-compilazione della Mappa delle Competenze



Quali ambiti

- ◆ Alcuni pratici ambiti di applicazione, da cui partire, ad esempio
 - Enterprise Collaboration Portal
 - Supporto al Sistema Qualità
 - Gestione ed automazione dei flussi documentali
 - Gestione documentazione di progetto
 - Automazione help desk e call center
 - Protocollo Informatico (PA)
- ◆ O qualunque importante processo aziendale...



Perché un nuovo approccio?

- ◆ **it Consult** afferma che occorre gestire tutti i tipi di conoscenza
 - trascurarne alcuni è molto riduttivo
- ◆ Indica quale tecnologia utilizzare
 - KM \neq groupware, KM \neq DM, KM \neq ...
 - ❖ Sono solo parti di una soluzione complessiva
 - Occorrono tre componenti fondamentali
 - ❖ Gestione Documentale basata sul web
 - ❖ Mappa delle Competenze, CSC/CFC
 - ❖ Descrizione dei processi mediante WFMS
 - Integrate fra loro e in un portale aziendale



Perché un nuovo approccio? (2)

- ◆ **Non si limita ad una affermazione di principio, ma presenta un software che ne consente l'attuazione**
 - di facile utilizzo e ridotto impatto sulla organizzazione
- ◆ **Integra diverse tecnologie innovative ma già mature in un unico framework**

