



Un nuovo ruolo per il Workflow ed il Document Management

Roma, 14 settembre 2004

Relatore: Domenico Natale

Knowledge Box 2004/Roma – Experiences Box



Il caso Sogei

Sogei, Società Generale d'Informatica S.p.A., in 28 anni di attività ha sviluppato il **Sistema Informativo della Fiscalità** costituito da:

- ✓ Soluzioni
- ✓ Servizi
- ✓ Piattaforme tecnologiche
- ✓ Applicazioni software
- ✓ Banche dati
- ✓ Persone con Know-how tecnico, fiscale, organizzativo

Sogei, partner tecnologico del Ministero dell'Economia e delle Finanze, ha svolto e svolge il ruolo di "cerniera tecnica" tra cittadini/imprese e Amministrazione Finanziaria

Knowledge Box 2004/Roma – Experiences Box





Il Sistema Informativo della Fiscalità

Tappe di questo percorso:

- 1976-1981** Assegnazione Codice fiscale e inizio automazione A.T.
- 1982-1991** L'informatica per la modernizzazione Amm. Finanziaria
- 1992-2001** L'innovazione e il Web al servizio del cittadino/imprese
- 2002-2004** I servizi informativi nell'era dell'e-Government



Sogei – www.sogei.it

Dati dimensionali:

- 30 Sistemi Informativi interoperabili
- 1.100 applicazioni informatiche interconnesse
- 2.000 Uffici periferici dell'Amm. Finanziaria collegati
- 4.500 Comuni (Siatel)
- 30.000 notai, geometri, architetti (Sister)
- 140.000 intermediari (Entratel)
- 500.000 utenti finali operativi via Internet (Fisconline)
- 6 milioni di transazioni centralizzate al giorno
- 45 milioni di accessi annui ai portali del Fisco
- Oltre 200 milioni di documenti gestiti annualmente in modo automatico



Centri di competenza

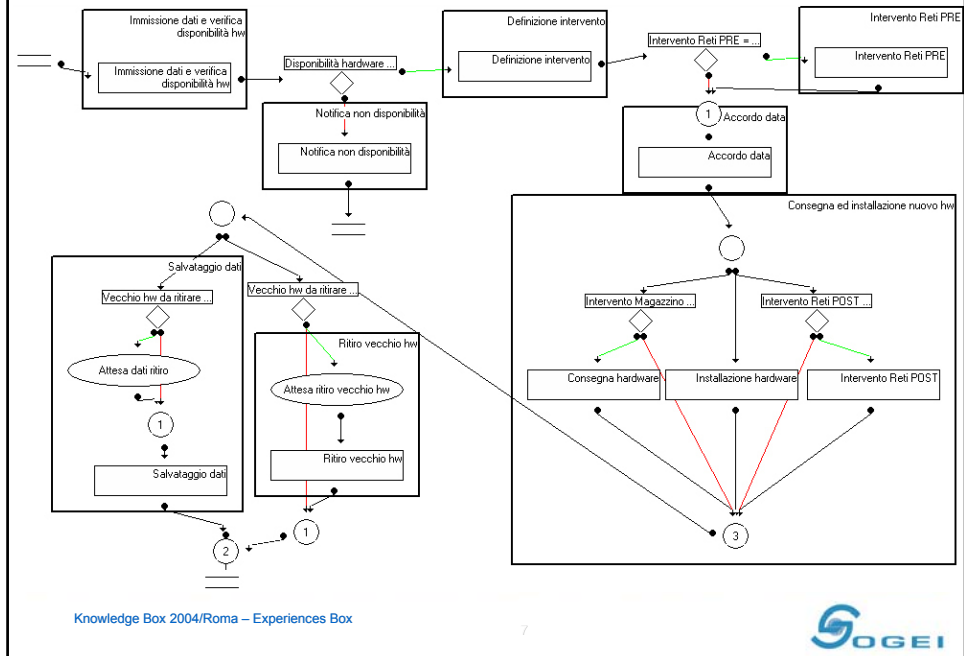
- Il “Workflow Document Management” è un’Unità Operativa della Sogei all’interno dei “Centri di competenza” per:
 - ✓ supportare la diffusione di tecnologie innovative relativamente ai Workflow, al Sistema Documentale, ai Cataloghi
 - ✓ realizzare Workflow per esigenze organizzative interne ed ampliare il Sistema Documentale aziendale
 - ✓ sperimentare nuovi tool
 - ✓ fornire linee guida
 - ✓ patrimonializzare l’esperienza, sul modello dell’“Experience Factory” di Victor Basili dell’Università del Maryland, per renderla disponibile alle Aree che operano con il Cliente



Contesto operativo del Workflow

- I Workflow realizzati per scopi organizzativi si distinguono in:
 - ✓ **Descrittivi**
 - ❖ di sola analisi (utilizzando ad es. UML, Wide, Action Workflow)
 - ❖ con funzioni attive di Information retrieval
 - ✓ **Operativi (interattivi/automatici)**
 - ❖ per task semi-manuali (con uso di e-mail, form, repository: es. Josh)
 - ❖ per task multifunzionali (con API, middleware: es. Acp, Staffware, ecc.)
 - ❖ per task su documenti standard XML
 - ❖ multiagent

Un esempio di workflow

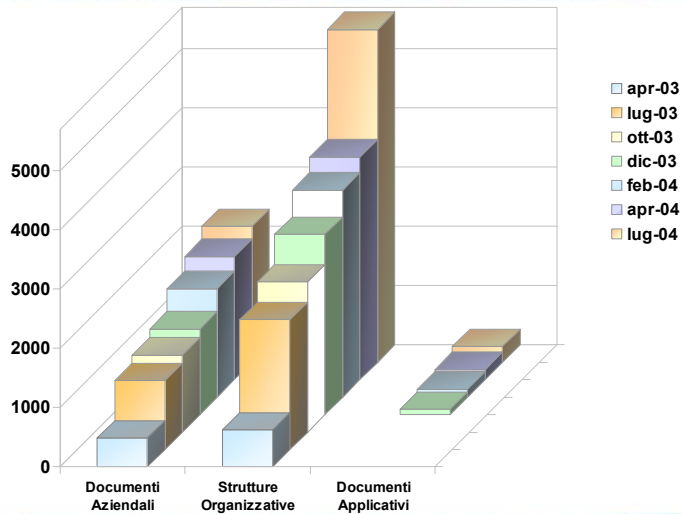


Contesto operativo del Document Management

- Il Sistema documentale, adottato in Sogei dal 2003, è Microsoft Share Point Portal Server organizzato al momento in:
 - ✓ Documenti aziendali
 - ✓ Documenti applicativi
 - ✓ Strutture organizzative
- I documenti sono rintracciabili attraverso una determinata classificazione o attraverso diverse possibilità di ricerca offerte da specifici “motore di clustering” (es. Infocodex)
- Contiene circa 9.000 documenti in continuo incremento (circa 30 documenti al giorno), con una platea di circa 1.000 utenti



Andamento del Sistema Documentale



Knowledge Box 2004/Roma – Experiences Box

9



Evoluzioni in atto

- Dall'automazione di flussi di dati, all'interno di un programma (Flowchart), all'automazione di compiti o task in processi e microprocessi (Workflow)
- Dalla produzione individuale alla produzione cooperativa (Workflow, Sistema Documentale)
- Da Workflow indipendenti a Workflow interagenti (anche tra più amministrazioni)
- Da Sistemi documentali classificatori a sistemi documentali auto-classificatori
- Dalla qualità interna (numero Ciclomatico) alla qualità esterna ed in uso (Accessibilità/fruibilità delle informazioni – ISO 9126/9241/ legge 4/2004)
- Dal riuso del software al riuso dell'esperienza e di schemi documentali (Workflow, Sistema Documentale, Knowledge Management: Forum, Comunità di esperti, Best Practices...)

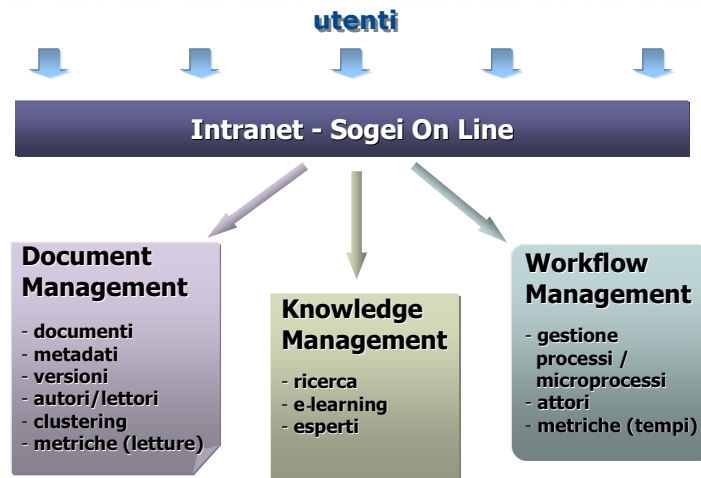
Knowledge Box 2004/Roma – Experiences Box

10





Document, Knowledge, Workflow



Knowledge ...

- La conoscenza di una organizzazione non è statica, si trasforma e si trasmette in continuazione, si può distinguere in:
 - ✓ **creabile**: occasionale, conoscibile, oggetto di ricerca e sistematicità a partire da dati e immagini elaborabili e da situazioni non definite o intangibili, conscia e inconscia, razionale ed artistica, analizzabile con creatività (mondo dell'indagine e della creatività)
 - ✓ **implicita**: tacita, individuale, verbale, destrutturata, incorporata ed insita nei comportamenti e nelle procedure organizzative, nei processi non formalizzati, abituale e riscontrabile nel modo usuale di fare le cose, è non espressa e "nella testa" delle persone, deriva dalla loro esperienza, è tipica nell'artigianato ed è particolarmente vissuta nel "tempo libero" (mondo della comunicazione informale)



... Knowledge

- ✓ **esplicita**: formalizzata, scritta, organizzata, sociale, strutturata, come gli standard e processi definiti, le specifiche, gli ordini di servizio, i manuali organizzativi, è peculiare nella produzione industriale e nel lavoro (mondo della comunicazione formale)
- ✓ **esplicita computerizzata**: disponibile a livello Enterprise e assistita da applicazioni software accessibili; consiste in una conoscenza non solo formalizzata, ma anche condivisa con supporti automatici a livello più generale (mondo dell'informazione automatica: informatica)
- La trasmissione di conoscenza presuppone l'accessibilità degli strumenti e la fruibilità delle informazioni; le interfacce utilizzate devono essere conformi a criteri di usabilità e di ergonomia del software (www.pubbliaccesso.it)



Quadro di trasformazione di conoscenza

CONOSCENZA			
A:	Computerizzata	Esplicita	Implicita
DA:			
Computerizzata	Running System	Intranet: escluso e-learning e e-mail, compreso <u>Search engine</u> , News letter, <u>Faq</u> , Audience	Intranet: compreso e-learning, <u>e-mail</u>
Esplicita	<u>Sistemi documentali</u> <u>Workflow interattivi</u> Cataloghi Librerie oggetti riusabili Best practices e-learning	Archivi tradizionali Processi/prodotti non informatizzati	Formazione Seminari interni
Implicita	<u>Skill inventory</u> <u>Forum/comunità virtuali</u> Questionari Siti personali <u>e-mail</u>	Linee guida/standard Workflow descrittivi Riunioni formali Comitati guida	Comunità di pratica Prassi e modi di fare Voci di corridoio
Creabile	Metriche Data mining <u>Text mining</u> Call-Contact center <u>Clustering documenti</u> Performance management	Focus group	Brain-storming



Nuovi ruoli per il Workflow e il Document Management all'interno di un quadro di KM ...

Il Workflow e il Document Management, altamente interconnessi, hanno un ruolo centrale all'interno di un quadro di KM: costituiscono i due pilastri di gestione della conoscenza esplicita, inglobando altri tipi di conoscenza:

- Il Workflow utilizzato in un Sistema informativo, o in più Sistemi informativi, a differenza di come opera in un'azienda manifatturiera dove evolve in "robotica", ha la funzione di guidare le attività e come oggetto prevalente la gestione di un documento digitale
- Il Workflow, per essere un efficace ausilio al governo di un processo informativo, deve cogliere con facilità "l'attimo fuggente" di creazione delle informazioni documentali e contribuire a migliorare la qualità dei dati e delle informazioni



... nuovi ruoli per il Workflow e il Document Management all'interno di un quadro di KM

- Il Document Management deve a sua volta offrire servizi di informazione accessibili e usabili (per classificazione, per clustering tematico, per search, ecc.)
- Il Document Management contribuisce a migliorare la memoria storica dell'organizzazione
- Entrambi hanno il ruolo di "mettere ordine in casa" nel campo del "Document consolidation" e delle "e-mail consolidation" (e allegati)
- Entrambi affiancano l'uomo in "sviluppi e manutenzioni dell'esistente" per essere "facilitatori di nuova conoscenza" e "acceleratori di recupero dell'arretrato"



Conclusione...

- Il Workflow influisce su:
 - ✓ Re-engineering organizzativo/ inter-organizzativo e riduzione della burocrazia
 - ✓ Produttività (Effort)
 - ✓ Gestione delle code di attesa ed efficienza (Time to market)
 - ✓ Completezza documentale
 - ✓ Raccolta delle informazioni implicite
 - ✓ Definizioni delle autorizzazioni (profili, sicurezza, firma digitale)
 - ✓ Skill Inventory (chi fa cosa/come/quando/in quanto tempo)
- Il Document Management è di ausilio in:
 - ✓ Riutilizzo della conoscenza
 - ✓ Manutenibilità del Sistema informativo
 - ✓ Approccio cooperativo
 - ✓ Completezza del Catalogo delle applicazioni
 - ✓ Visibilità delle informazioni esplicite
 - ✓ Skill Inventory (chi scrive cosa/chi sa cosa)



...Conclusione

Il Workflow è come un'autostrada virtuale su cui viaggiano "veicoli" che raccolgono e trasportano documenti e dati.

Se il percorso è ben tracciato, gestito e monitorato, le informazioni si compongono, si aggiornano e si "muovono" correttamente, tempestivamente e con sicurezza, verso tutte le mete parziali e finali dei vari distretti inter-amministrativi.