



# Knowledge Box Spring 2012

Convegno / Roma Martedì 8 Maggio 2012

**Se l'efficienza è il problema, la  
Organization Intelligence  
può essere la soluzione?**

**Giovanni Marrè  
Amministratore Delegato, it Consult**

## In tempo di tagli...





- ◆ **Occorre una risposta organizzativa E tecnologica**
  - Che ponga i **PROCESSI** al centro dell'attenzione mantenendoli «cuciti» ai **DOCUMENTI** che generano
- ◆ **Ovviamente le prestazioni di ciascuna organizzazione dipendono dai suoi processi**
  - Ma per migliorarli bisogna esplicitarli, misurarli, capire bene chi fa cosa
  - E poi automatizzarli e renderli facilmente modificabili
    - ❖ Il cambiamento continuo come «nuova normalità»

### 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

### Informali

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

- ◆ **Legata al modus operandi dei singoli**
  - Problemi quando le persone cambiano
- ◆ **Poca trasparenza sulle modalità adottate**
  - Scarsa ripetibilità e misurabilità

### Descritti

- Diagrammi o descrizioni testuali

- ◆ **E' una sorta di «documentazione» aggiuntiva rispetto a ciò che è necessario fare**
  - Spesso percepita come infrastruttura burocratica, quasi «inutile»
- ◆ **La descrizione spesso si discosta dalla realtà**

### Incorporati

- Applicazioni ad hoc (di fatto impliciti)

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

### Gestiti

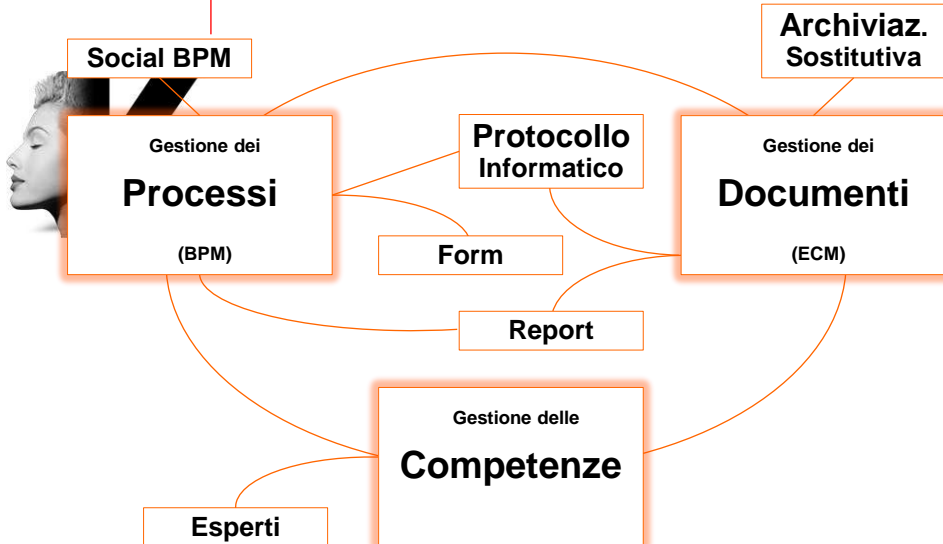
- Modellati ed eseguiti da un sistema software

- ◆ **Sono quelli di cui si parla nell'ambito della Organization Intelligence**
  - Visibili (e comprensibili) a tutti gli attori coinvolti
  - Facilmente modificabili



## ◆ 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



## Caratteristiche (1 di 2)



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

## Caratteristiche (2 di 2)



- ◆ **Abilitare 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
- ◆ **Abilitare l'iterazione rapida dei processi per apportare le modifiche necessarie al continuous process improvement**
- ◆ **Abilitare miglioramenti misurabili alle prestazioni della organizzazione**



it Consult

## Architettura applicativa

**Gestione Processi (BPM)**  
...  
**Workflow Documentali**  
**Gestione della Conoscenza (KM)**  
...

**Archiviazione Documentale**  
**Conservaz. Sostitutiva**  
**Dematerializ.**

...

**Portale Intranet/Extranet**  
**Gestione Documentale**

**Collaborazione Search**  
...



**Knowledge Box**  
Spring 2012  
Corsega / Roma Martedì 8 Maggio 2012



it Consult

## Architettura: la piattaforma josh



**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.**

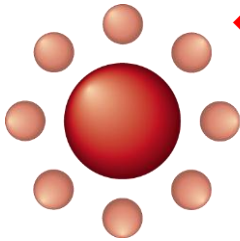
**Portale Intranet/Extranet**  
**Gestione Documentale**



**Collaborazione Search**  
...



**Knowledge Box**  
Spring 2012  
Corsega / Roma Martedì 8 Maggio 2012

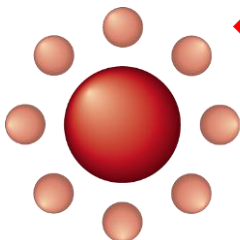


◆ **I processi vengono modellati e mandati in esecuzione**

- 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)
- Ed è una 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**

- Ma i benefici sono anche in termini di reattività



## Ma allora è la risposta?



### ◆ SI

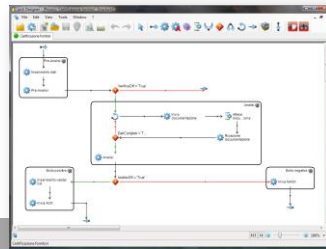
– l'efficienza operativa è ottenuta anche dalla sola automazione dei processi

### ◆ Ma in realtà i vantaggi vanno ben oltre

– visibilità dei processi fra le diverse funzioni

– misurabilità e “accountability”

– rapida adattabilità dei processi al mutare delle esigenze



## In sintesi



### ◆ Organization Intelligence

– Processi Competenze Contenuti

### ◆ josh

– Lo strumento di elezione

❖ per supportare la gestione dei processi che cambiano spesso

❖ per risolvere il nodo dei tempi di risposta dell'IT al business quando i processi cambiano



*Grazie per l'attenzione!*

Sul sito [www.itconsult.it](http://www.itconsult.it)

– Questa e le altre presentazioni del Knowledge Box Spring 2012