

Scenari di Knowledge Management nella PA: Strumenti, Soluzioni ed Esperienze per la Condivisione della Conoscenza

MASTER PA – Workshop W6

“Passare dalla teoria alla pratica:
Approccio, Metodologie, Strumenti tecnologici“

Pierpaolo Manzini
Direttore Commerciale
it Consult

- ◆ Il **Knowledge Management (KM)** è una disciplina incentrata sulla gestione dell'asset più importante delle moderne organizzazioni: la **Conoscenza**
- ◆ Il crescente interesse delle aziende nei confronti del KM è analizzato in un report di IDC (Maggio 2003): Worldwide Knowledge Management Software Forecast, 2002-2007
 - “... The KM software market staggered in 2002. **However, demand for technologies used to provide access to experts, applications, and information will continue to be strong over the next five years ...**”
Brian McDonough, research manager of the Enterprise Portal Solutions program at IDC. (Fonte IDC)

MASTER PA – Workshop W6 **The KM software company**

- ◆ **it Consult** software house di Urbino leader in Italia nella tematica del Knowledge Management (software e consulenza)
- ◆ **it Consult** ha grande visibilità a livello nazionale, anche in virtù di:
 - Piattaforma software **josh**, standard di mercato
 - Articoli scientifici, white paper, sito
 - Interventi sui media specialistici ICT
 - Corsi presso università (Urbino, UNICAL, ...) e Master (STOA', ALMAWEB, ...)
 - Eventi: **Knowledge Box** dal 2002
 - Partnership: **Isvor-Fiat, Kelyan Lab (Gr.F.Bernabè), Microsoft (Gold Certified Partner) ...**

MASTER PA – Workshop W6 **Obiettivo del Workshop**

- ◆ Fornire uno scenario sul KM per la PA
- ◆ Questo intervento vuole creare un ponte tra teoria e pratica, attraverso:
 - Richiamo all'Approccio, agli aspetti teorici e Metodologici
 - Analisi degli Strumenti Tecnologici
- ◆ Preparare il terreno per casi di studio ed esperienze vissute in concreto da organizzazioni di primo piano

MASTER PA – Workshop W6 **Dalla Teoria alla Pratica (1)**◆ **Approccio**

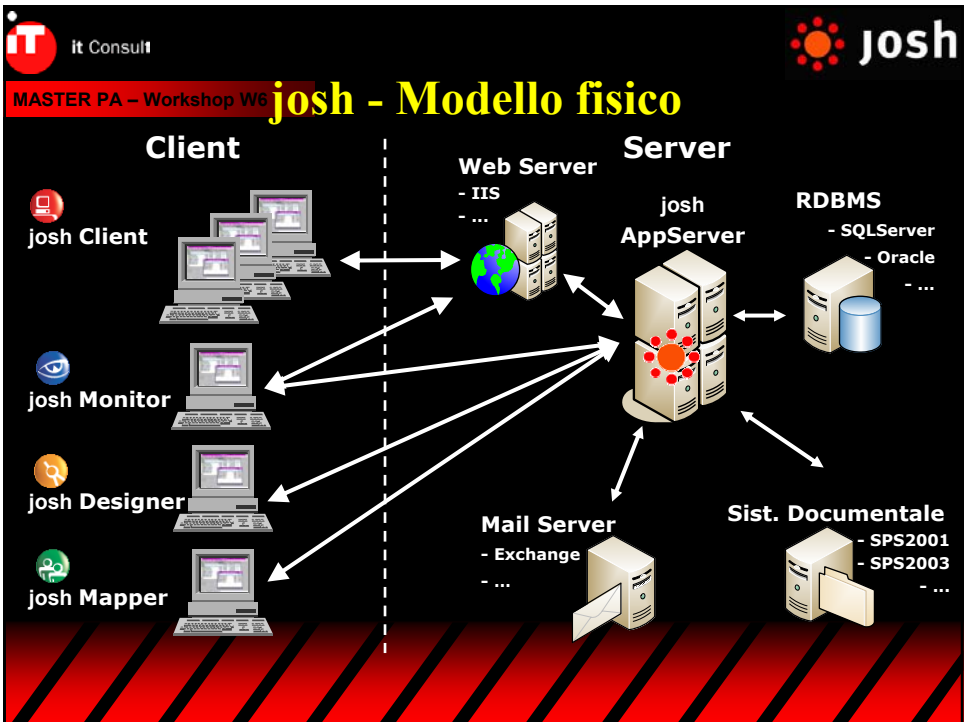
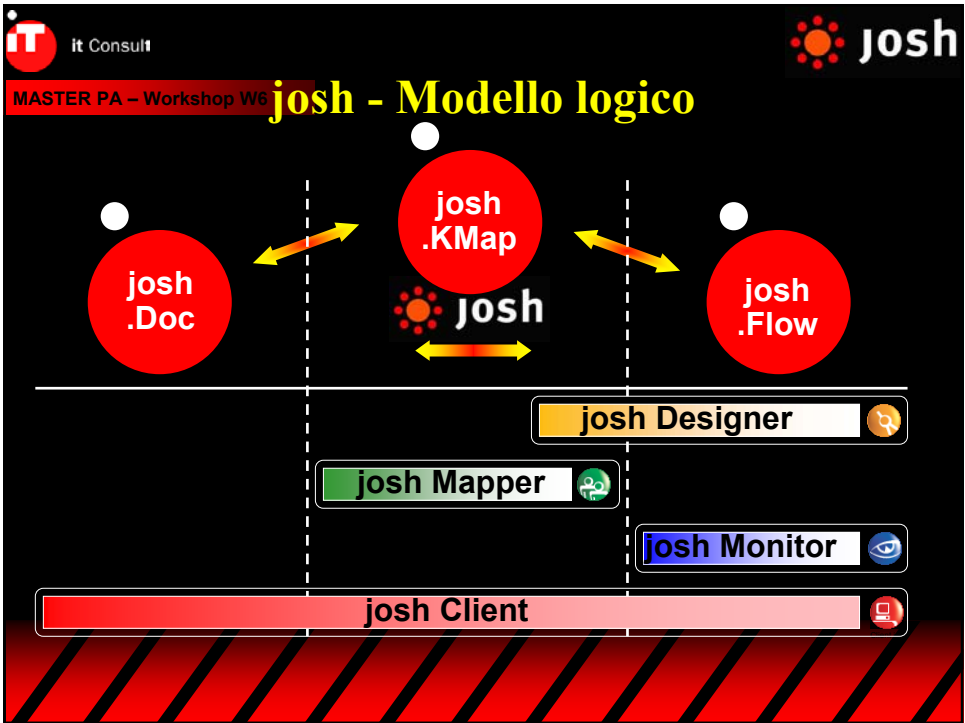
- Gestione dei documenti
- Esplicitazione/Formalizzazione dei processi
- Mappatura delle competenze

◆ **Metodologie**

- Tenendo conto di aspetti organizzativi e culturali, vanno individuati i processi “core”, verticali e trasversali
- Raffinamento della base documentale, dei processi e della mappa delle competenze

MASTER PA – Workshop W6 **Dalla Teoria alla Pratica (2)**◆ **Strumenti tecnologici**

- Infrastruttura abilitante:
Microsoft Windows System, SharePoint Portal Server, Sql Server, Exchange Server, ...
- Standard Internazionali e di Mercato:
.Net, Web Services, XML, ...
- Strumenti di produttività personale:
Microsoft Office System, Office Smart Client
- Enterprise Knowledge Portal:
Shaperpoint Portal Server, **josh**
- Piattaforma di Knowledge Management:
josh



MASTER PA – Workshop W6 **Workflow: WIDE (I)**

- ◆ **WIDE (Workflows on an Intelligent and Distributed database Environment)**
- ◆ **E' un progetto ESPRIT, il programma della Comunità Europea sulle Information Technologies**
- ◆ **Partner:**
 - Politecnico di Milano
 - Università di Twente (Olanda)
 - 3 gruppi industriali (Olanda-Spagna)

MASTER PA – Workshop W6 **Workflow: WIDE (II)**

- ◆ **Descrive i processi e le loro caratteristiche tramite tre modelli tra loro collegati:**
 - Modello dei processi
 - Modello delle informazioni
 - Modello dell'organizzazione


MASTER PA – Workshop W6 **Modello dei processi (I)**

- ◆ **Task:** unità elementari di lavoro all'interno di un workflow
- ◆ **Connettori:** specificano l'ordine in cui i task devono essere eseguiti
- ◆ **Unità di modularizzazione e di transazione:** consentono di descrivere i processi a diversi livelli di dettaglio, dal punto di vista della distribuzione e/o transazionale

MASTER PA – Workshop W6 **Modello dei processi (II)**

 **Task**

 **Multitask**

 **Business Transaction**

 **Condizione**

 **Fork**

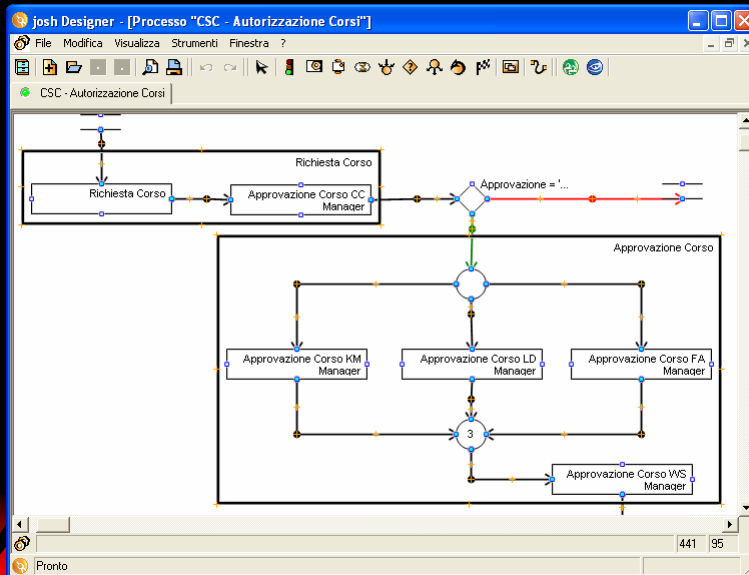
 **Join**

 **Ciclo**

 **Inizio/Fine**

 **Connettore**

MASTER PA – Workshop W6 **Designer – Formaliz.Processo**



MASTER PA – Workshop W6 **Modello delle informazioni (I)**

- ◆ Descrive le informazioni che possono essere utilizzate, modificate o prodotte dai workflow
- ◆ Sono indipendenti dai processi, nel senso che le stesse informazioni possono essere utilizzate da vari processi

MASTER PA – Workshop W6 **Modello delle informazioni (II)**

◆ **Variabili**

- Diversi tipi: intero, reale, booleano, stringa, data...
- Ogni istanza di workflow vede e modifica una copia locale della variabile

◆ **Form (Moduli)**

- Usati per raggruppare variabili per lettura/modifica

◆ **Documenti**

- Insieme di informazioni di qualsivoglia formato, generati con applicazioni esterne: fogli di calcolo, immagini, filmati
- Il sistema, pur ignorandone i contenuti, ne regola l'accesso

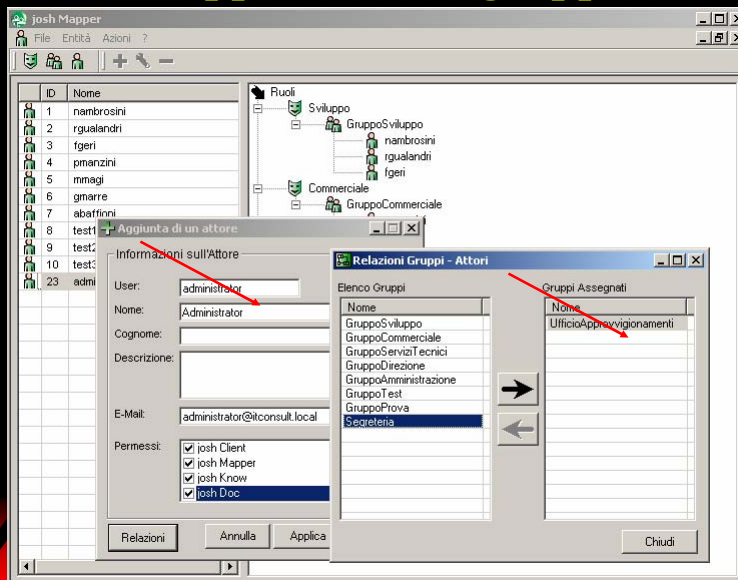
MASTER PA – Workshop W6 **Modello dell'organizzazione (I)**

- ◆ **Descrive la parte dell'organizzazione coinvolta nella gestione e nell'esecuzione dei processi e di come questa è collegata ai task e ai workflow**
- ◆ **E' indipendente dalla descrizione dei processi**

MASTER PA – Workshop W6 **Modello dell'organizzazione (II)**

- ◆ **Ruolo:** insieme di competenze necessarie per l'esecuzione dei task
- ◆ **Attore:** entità in grado di eseguire un task
- ◆ **Gruppo:** insieme di attori con caratteristiche comuni, quale l'assegnamento ad uno specifico progetto o l'appartenenza alla stessa sede

MASTER PA – Workshop W6 **Mapper - Attori/gruppi/ruoli**



MASTER PA – Workshop W6 **Assegnamento di un task (I)**

- ◆ Nel modello dei processi viene definito l'assegnamento di un task ad un ruolo
- ◆ Tramite il mappaggio Ruoli-Gruppi-Attori, il sistema identifica l'attore (o l'insieme di attori) abilitati ad eseguire il task e gli assegna il task
- ◆ Quando un attore ha terminato l'esecuzione del task, ne notifica il completamento al sistema, che determina il prossimo (o i prossimi) task da attivare

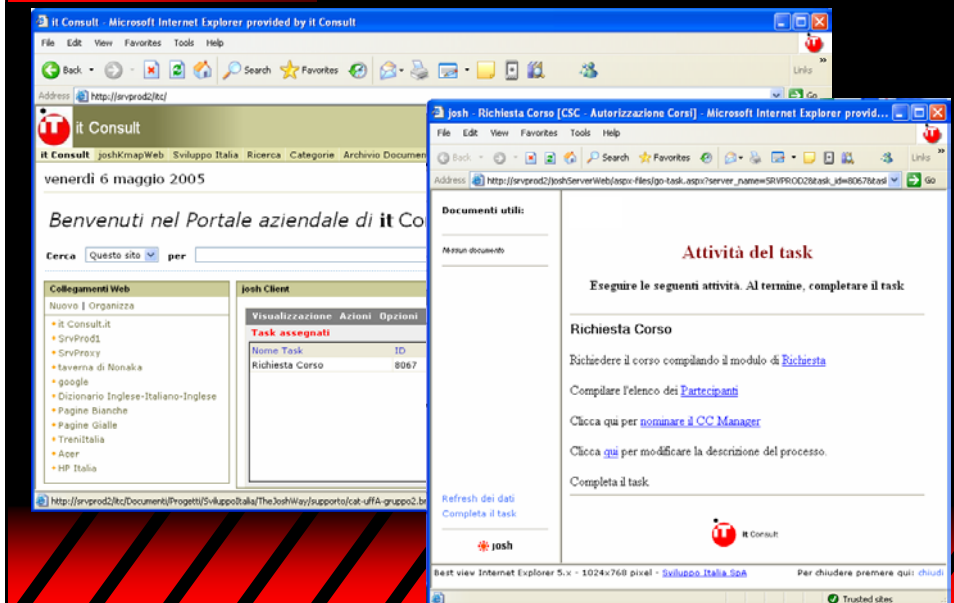
MASTER PA – Workshop W6 **Assegnamento di un task (II)**

- ◆ **PUSH:** il task viene assegnato automaticamente dal sistema ad uno degli attori abilitati, in base ad una certa politica
- ◆ **PULL:** il task viene inserito nella lista delle attività pendenti (task-list) di tutti gli attori abilitati. Quando uno di essi seleziona il task per eseguirlo, il task viene rimosso dalla task-list degli altri attori

MASTER PA – Workshop W6 **Assegnamento di un task (III)**

- ◆ **DIRECT:** il task viene assegnato esplicitamente ad un attore (anziché a un ruolo)
- ◆ **REFERENCE:** il task viene assegnato allo stesso attore che ha eseguito un certo task
- ◆ **SELF:** il task viene assegnato all'attore che ha avviato l'istanza del processo
- ◆ **RANDOM:** caso particolare del PUSH in cui la politica di assegnamento è casuale

MASTER PA – Workshop W6 **Client – Task Activities**



The screenshot shows a web application interface with two overlapping windows. The background window is the main portal, and the foreground window is a task activity page.

Main Portal (Background Window):

- Header: it Consult
- Date: venerdì 6 maggio 2005
- Greeting: Benvenuti nel Portale aziendale di it Co
- Search: Cerca [Questo sito] per
- Navigation: Collegamenti Web, Nuovo I Organizza
- Menu: it Consult, it, SrVProd1, SrVProd2, Taverna di Nonaka, google, Dizionario Inglese-Italiano-Inglese, Pagine Bianche, Pagine Gialle, Trenitalia, Acer, HP Italia

Task Activity Window (Foreground Window):

- Title: josh - Richiesta Corso [CSC - Autorizzazione Cors] - Microsoft Internet Explorer provid...
- Address: http://srvprod2/joshServerWeb.aspx?task-assign?server_name=SRVPROC02&task_id=80678&nd
- Section: **Attività del task**
- Text: Eseguire le seguenti attività. Al termine, completare il task
- Section: **Richiesta Corso**
- Text: Richiedere il corso compilando il modulo di [Richiesta](#)
- Text: Compilare l'elenco dei [Partecipanti](#)
- Text: Clicca qui per [governare il CC Manager](#)
- Text: Clicca [qui](#) per modificare la descrizione del processo.
- Text: Completa il task
- Buttons: Refresh dei dati, Completa il task
- Footer: it Consult

Task Assignment Table (Sub-window):

Task assegnati	
Nome Task	ID
Richiesta Corso	8067

MASTER PA – Workshop W6 **Approfondimenti**

Per comprendere pienamente le potenzialità e le funzionalità di josh l'ideale è approfondire con una DEMO.

Postazione it Consult
c/o lo stand Microsoft Pad.2 – Autonomie Locali