



Knowledge Box Autumn 2011

Convegno / Milano Mercoledì 26 Ottobre 2011

Oltre il Document Management: un percorso pragmatico per la gestione integrata con i Processi di Business

Roberta Raimondi
Bocconi School of Management, professor
roberta.raimondi@sdabocconi.it

I paradigmi tradizionali del business sono superati?



...Si sono solo evoluti

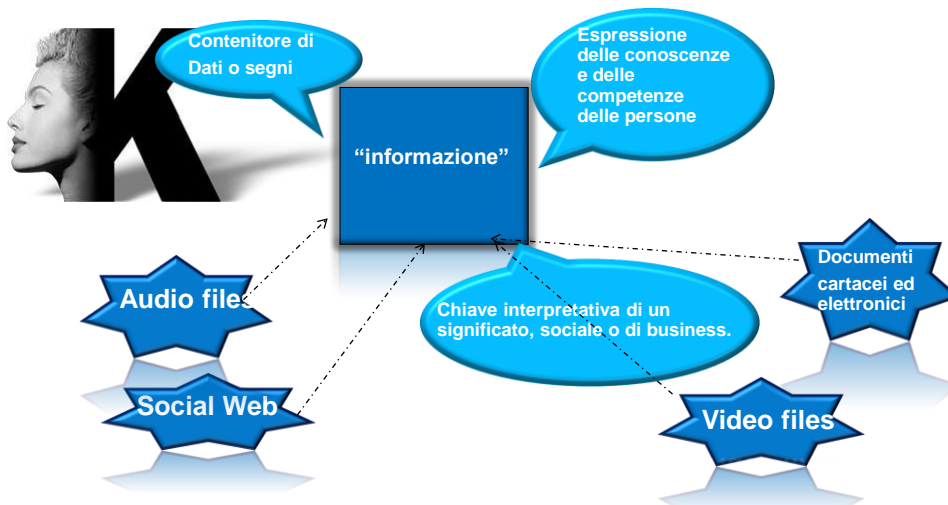


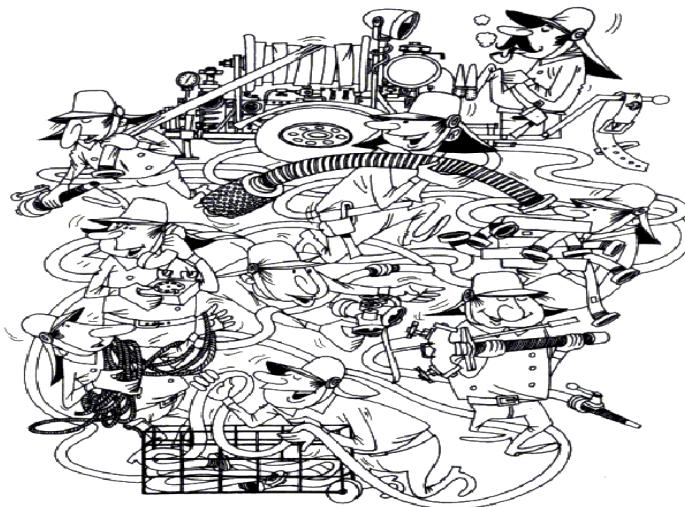
ECONOMIA DI VELOCITÀ

COMPETENZE DISTINTIVE



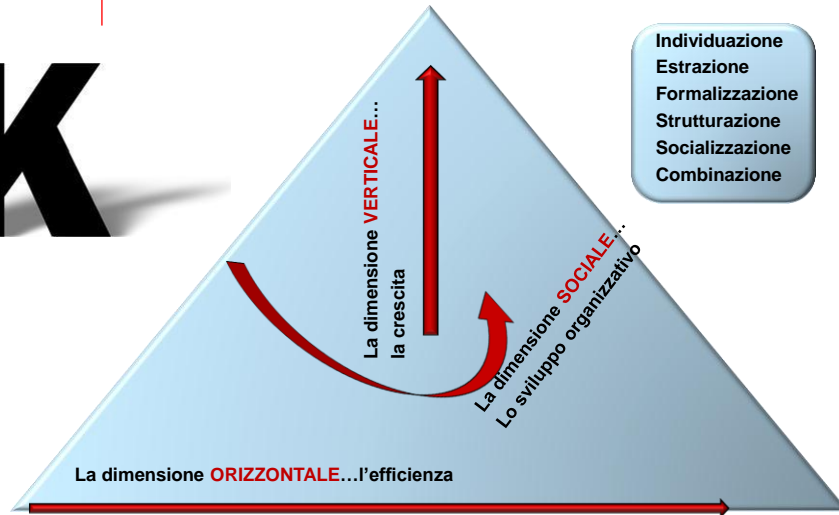
A mantenere un equilibrio...





- ◆ Focalizzarsi “sulla soluzione” ed implementarla in maniera indifferenziata lungo l’organizzazione
- ◆ Non rilevare ne’ riconsiderare nel tempo i reali fabbisogni informativi nei processi, eventualmente rivisti in funzione delle nuove e più opportune modalità di lavoro
- ◆ Non stimolare una partecipazione attiva degli utenti nel processo di diffusione degli strumenti e “dimenticarsi di loro” nel disegno delle soluzioni
- ◆ Attivare soltanto sui progetti dal ROI “sicuro” e perfettamente misurabile.. non c’è solo quello per valutare un investimento
- ◆ “Impantanarsi” nelle fasi di analisi e pianificazione di progetti “faraonici” di Information Management

Basta dimenticarsi di una o più delle tre dimensioni di valore dell'informazione



Perché non basta estrarre segni...



Molti processi di business critici non sono completamente efficienti perché diverse fasi si svolgono ancora in modalità manuale, soprattutto per quanto riguarda gli scambi informativi supportati da passaggi documentali e/o di informazioni residenti su supporti non nativamente elettronici o con standard non interoperabili.

L'80% delle informazioni rilevanti per prendere una decisione efficace si trova dentro documenti, testi e allegati e-mail, registrazioni audio, video, riviste..."

"sommersi dal diluvio di informazioni ciò che manca sono i **meccanismi di comprensione** necessari a farvi fronte "

...servono i significati

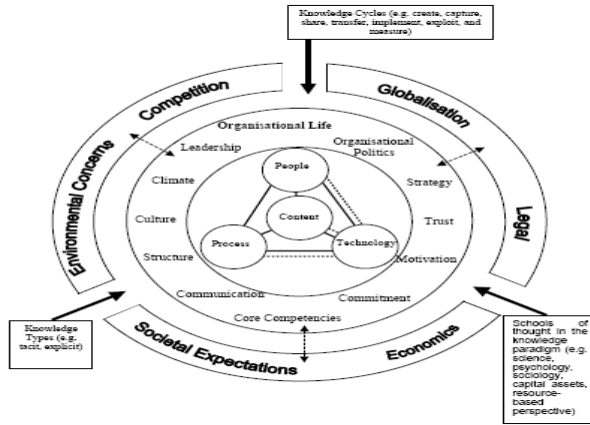
Ad esempio decidere informati e "real time" è una questione di significati



E anche se oggi i driver di un progetto di DM possono sembrare anche molto diversi tutti hanno a che fare con i significati

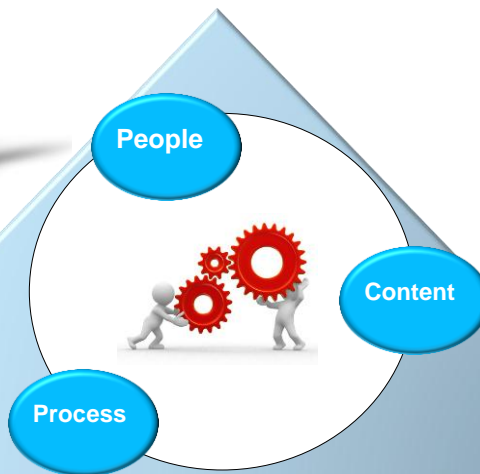


Perché informazioni processi e persone sono sempre al centro del business



(C.Egbu, K. Botterill, Information Technology for knowledge management: their usage and effectiveness, august 2002 - <http://www.itcon.org/2002/8/>)

E gli strumenti tecnologici sono solo abilitanti, ma per carpire i significati ci vuole una "vision", sistemica e "enterprise"



Molteplici strumenti da valutare per “integrare l’informazione nel processo” e soddisfare i destinatari delle informazioni

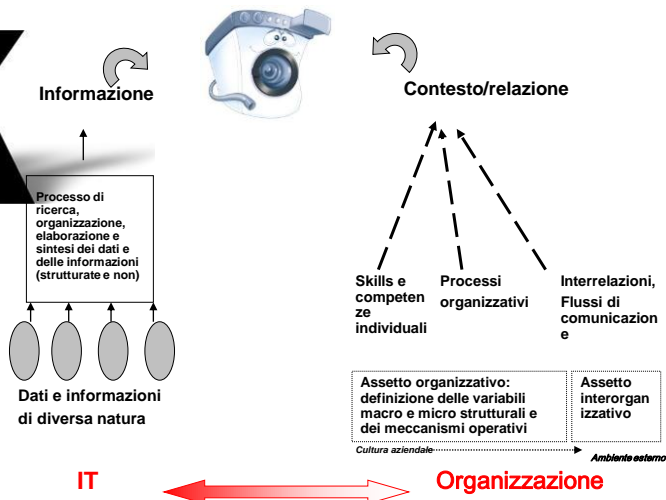


- ◆ Web content management
- ◆ Document management
- ◆ Digital Asset Management
- ◆ Process Management
- ◆ Collaborations
- ◆ Enterprise portals
- ◆ Search, classification..
- ◆ Record Management
- ◆ Learning systems and Learning Management Systems
- ◆ ...

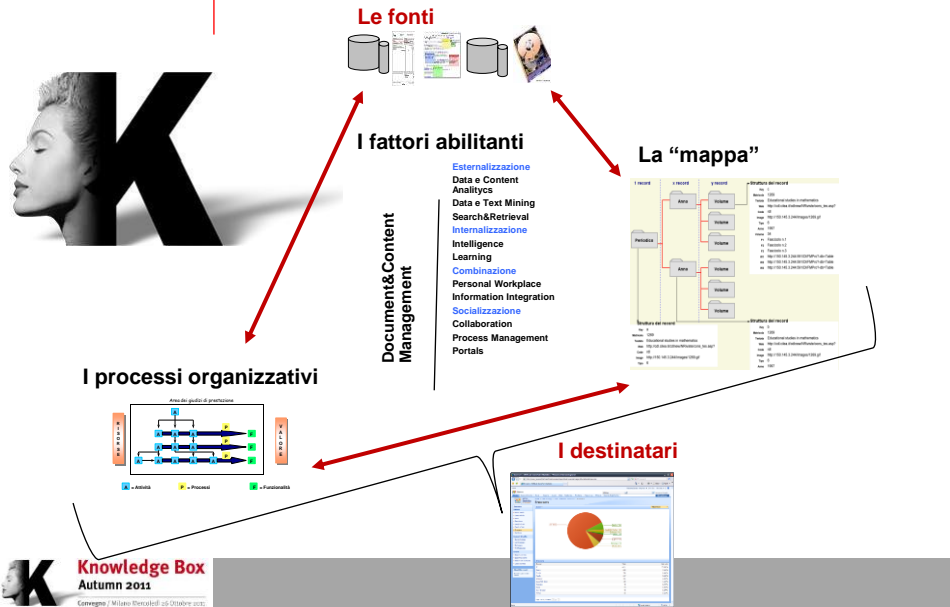


La metafora del bucato...

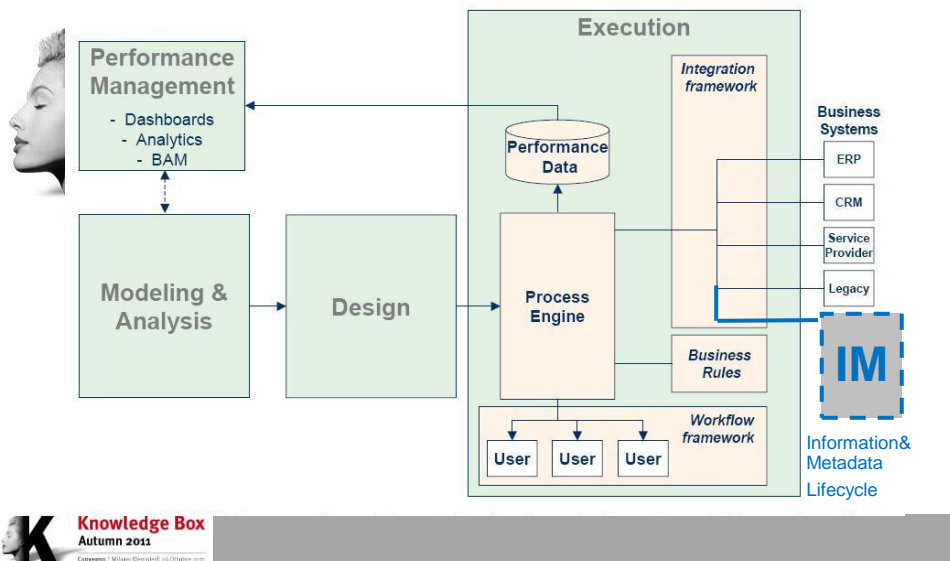
Ma non bastano da soli per attuare strategie di generazione, sviluppo e finalizzazione di un contesto informativo “rilevante” (...)



Per operare e decidere, tutti i formati dell'informazione si fondono entro un contesto User e Process centered, non solo con "strumenti".



Rendendo i processi "sensibili" alle informazioni



Rendendo interoperabile l'informazione e interpretabile la mappa cui appartiene



- ◆ Per scambiare dati tra piattaforme diverse
- ◆ Per inviare informazioni in un formato indipendente dalla loro rappresentazione (indipendentemente da supporto e formato)
- ◆ Per scambiare informazioni insieme alla loro struttura semantica
- ◆ Per trasmettere dati che siano facilmente intellegibili sia dall'uomo che dal computer
- ◆ Per gestire lo scambio dei documenti di competenza dei sistemi di trasmissione strutturata (EDI)

Perchè non si può dimenticare che nel suo ciclo di vita l'informazione può andare dalla carta al web sociale



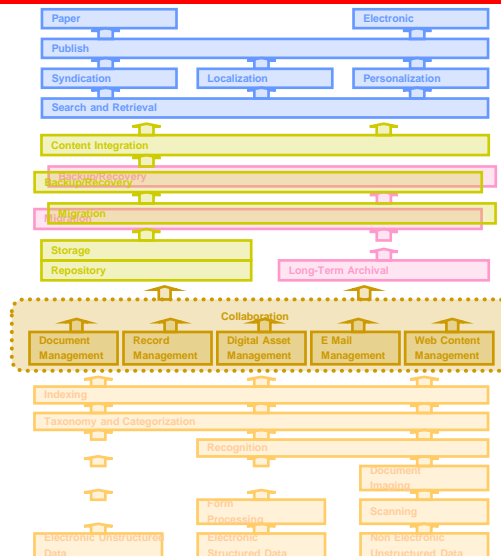
MANAGE

CAPTURE

Content Life Cycle

Adattato da AIIM

R. Raimondi - V. Viganò

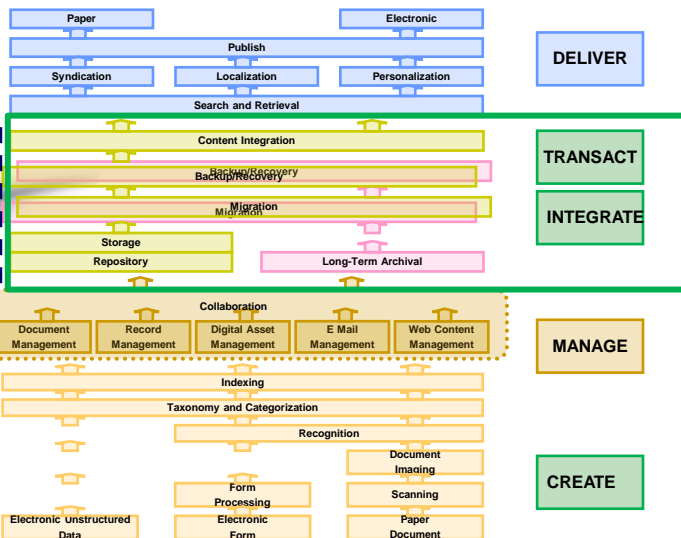


E che molte di queste sono soggette a vincoli derivanti da prassi e normativa

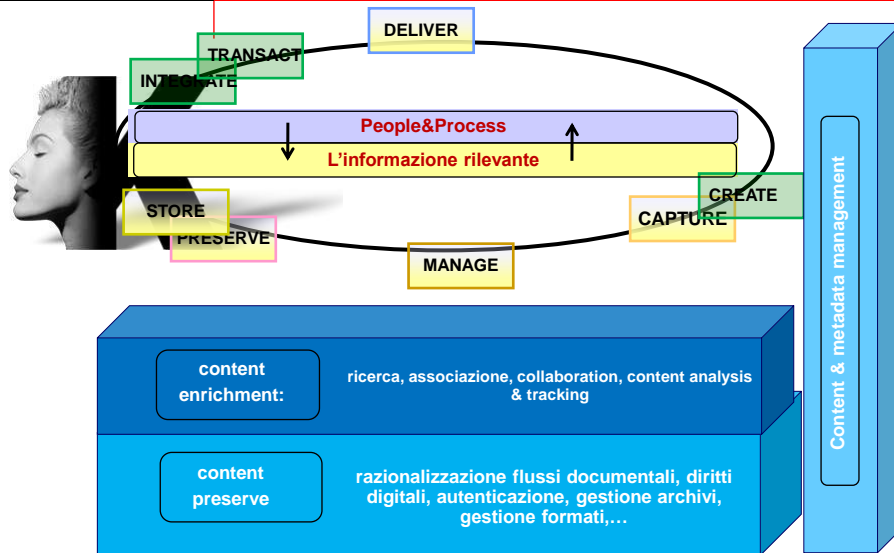


A volte si lavora sui segni: DOCUMENTO COME HARD COPY, il contenuto è segno

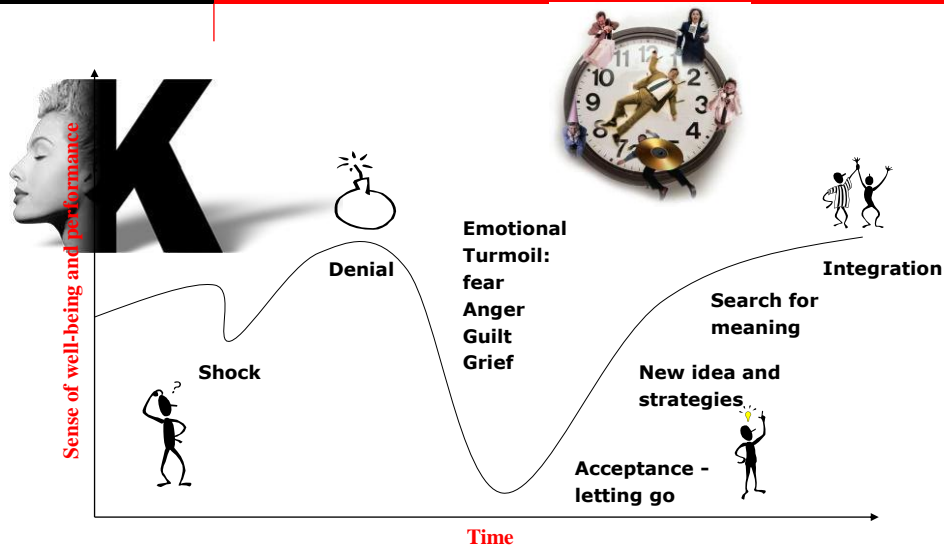
Altre volte sui significati: DOCUMENTO "INTELLIGENTE", Il contenuto è significato



Dai documenti alle informazioni infatti il passo dipende dalla GIUSTA granularità dell'elemento informativo rilevante.



E la scelta dipende anche da questioni non sempre governabili



Per concretizzare questo approccio serve un profilo manageriale che pianifichi la vision, programmi gli interventi, gestisca il change



Possiede le chiavi di lettura dello scenario

Sistema economico/sociale
Impresa
Individuo
Variabili tecniche
Variabili normative
Innovazione tecnologica

Usa strumenti adeguati

Le valutazioni economiche
Le scelte make or buy
La lettura del mercato di prodotti e servizi di information management
Il project management
Il risk management
Il change management

Interpreta un ruolo trasversale

Le relazioni interumane
Le attitudini
Il management e la leadership
Il commitment e la sponsorship

Lavora sui processi, sulle persone e sulle informazioni

Il ciclo di vita dell'informazione ed il modello informativo
Flussi di informazione, persone e processi: modelli organizzativi e sociali
Tecniche di analisi e modellazione
Tecniche di lavoro sui fabbisogni e sulle architetture informative: ontologie, reti semantiche, strategie di ricerca
Metodi e strumenti di integrazione applicativa e informativa sui servizi, in logica di governance

.....e ne misuri i risultati

Document Management Academy Evento Community



PARTECIPANTI, oltre ai docenti ed ai **document manager di tutte le edizioni DMA**, che animeranno direttamente i tavoli di lavoro e le sessioni formative:

- ✓ I testimoni provenienti dalle aziende della domanda che hanno portato in aula la propria esperienza nelle quattro edizioni o si sono messi a disposizione per i progetti sul campo
- ✓ I partner di mercato della IV edizione
- ✓ Gli esperti della materia normativa, come fonte primaria di aggiornamento giuridico e regolatorio
- ✓ Tutti gli interessati al mondo del document management che "mette al centro l'informazione"
- ✓ Il libro della DMA, in uscita in novembre



30 novembre 2011
www.sdabocconi.it/dma