

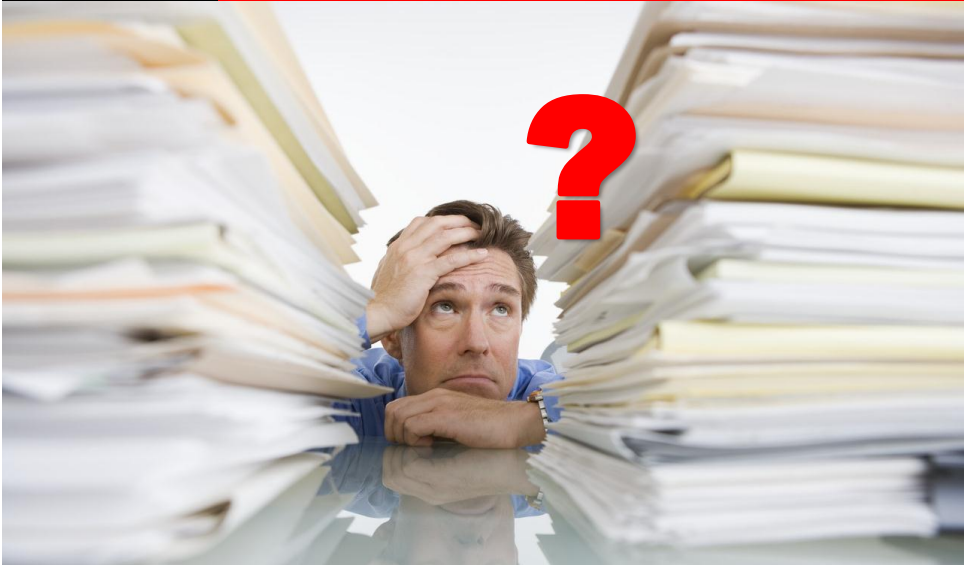


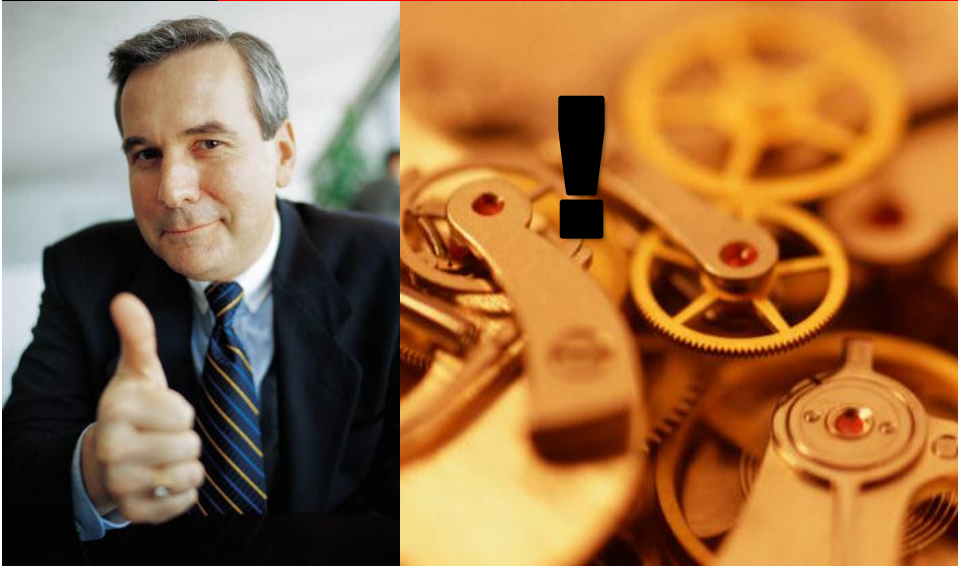
Knowledge Box Autumn 2011

Convegno / Milano Mercoledì 26 Ottobre 2011

**Organization Intelligence: un paradigma
e delle tecnologie per l'impresa agile**

Giovanni Marrè
Amministratore Delegato, it Consult





◆ 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



processi



competenze



contenuti



- ◆ **Il dato destrutturato**
 - Sovraccarico informativo
 - De-contestualizzazione e confusione fra forma e contenuto
- ◆ **Il cambiamento continuo come «nuova normalità»**
- ◆ **L'assenza di budget per investimenti**



- ◆ **Il document management**
 - Necessario, ma non sufficiente
- ◆ **Strumenti di workflow per sviluppatori**
 - Più produttivi, ma sempre intermediari
- ◆ **Il social software**
 - Luci e ombre: produttività vs. risultati



◆ Perché la Organization Intelligence è una risposta più efficace?

- Approccio strategico trasversale
 - ❖ Non si limita a rispondere alla singola mera esigenza
- Applicabile all'intera organizzazione, ma anche progressivamente
- Canalizza l'intelligenza collettiva
 - ❖ Social SI, ma... BPM
- Consente l'attuazione di quei principi di Agilità che tutti reputiamo necessari (ma restano spesso solo intenzioni)
 - ❖ E' la tecnologia che deve consentire di reagire alle condizioni mutevoli senza farsi ingabbiare dalla propria burocrazia



◆ Perché i ritorni sono concreti e misurabili

- Gli investimenti crescono a dispetto della crisi
 - ❖ Ad es. in EMEA + 6,9% nel 2009 e 2010 (SW - 1%)
- Molte organizzazioni hanno avuto risultati **economici** estremamente positivi
 - ❖ Fonte: Gartner

Marina Militare:
-60% costi del personale

«As a result, the number of employees assigned to this process at the central office in Rome went down from 10 to 4 FTEs»



Lincoln Trust:
ROI 120%

«realized a first-year ROI of 120%, reduced cycle time on key processes of 50% to 70%, and a 90% decrease in customer



Carphone Warehouse:
ROI 1100%

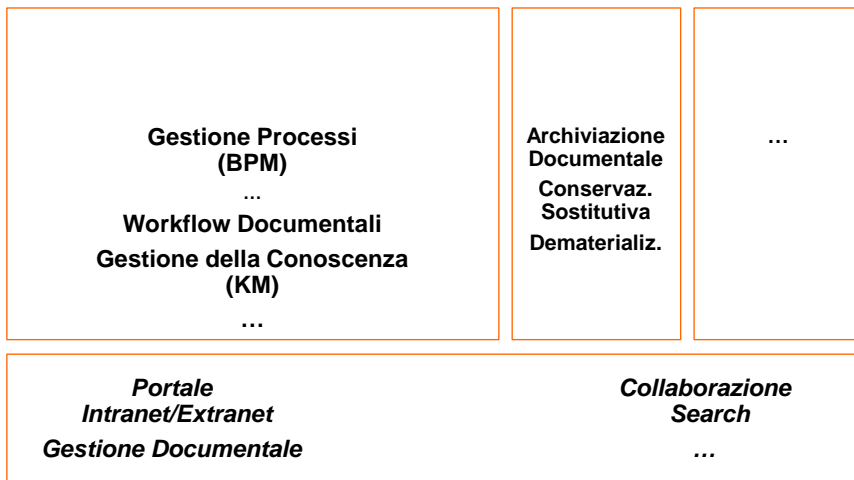
«increased sales by 120%, increased customer satisfaction by 25% and achieved 1,100% ROI»



Quali Funzionalità



Architettura applicativa





Gestione Processi (BPM)

Social BPM – Business Activity Monitoring – ...

Workflow Documentali

Gestione della Conoscenza (KM)

Mappatura Competenze – Collaboraz c/Esperti – ...



Archiviazione Documentale
Conservaz. Sostitutiva
Dematerializ.

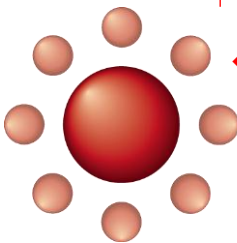


Protocollo Informatico
Dematerializ.

Portale Intranet/Extranet
Gestione Documentale



Collaborazione Search
...



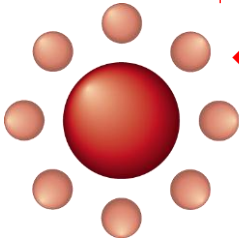
◆ I processi vengono modellati e mandati in esecuzione

- 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 restano legati al contesto di utilizzo

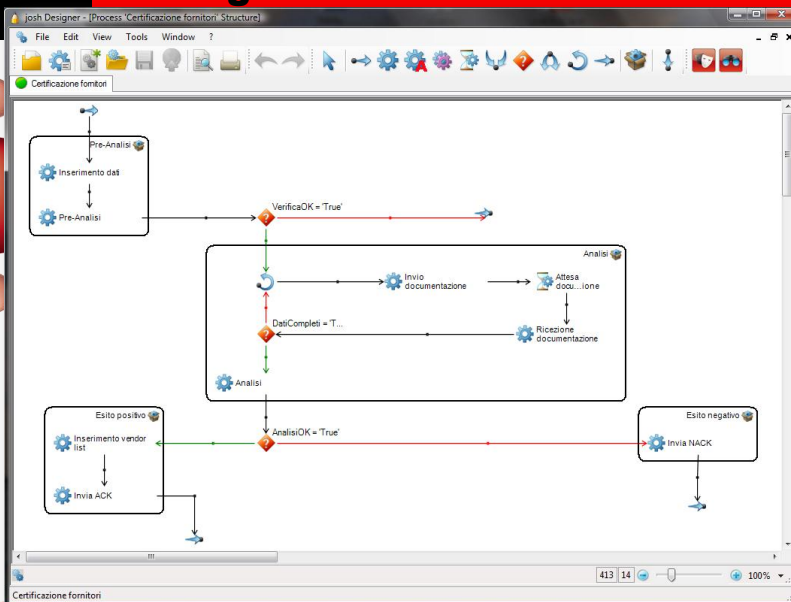
- E sono facilmente accessibili via web

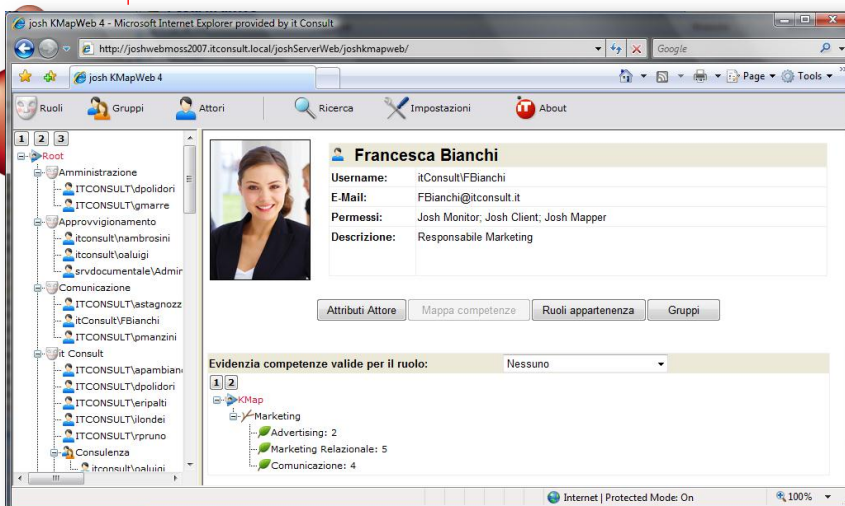
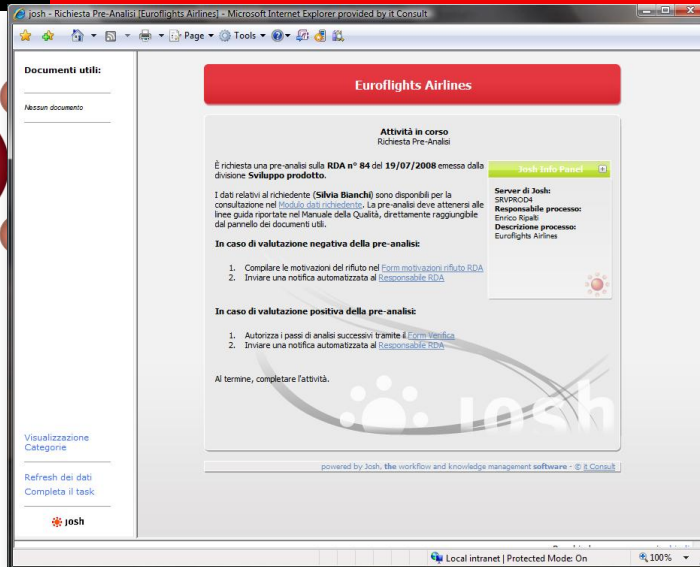
E... perché funziona?

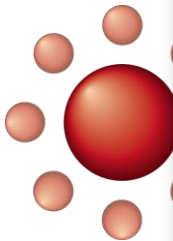


- ◆ E' un approccio che consente di **cambiare** il modo in cui le cose vengono fatte
 - La tecnologia permette finalmente alle persone del business di governare i sistemi di Organization Intelligence (anche senza l'IT)
 - Ed è una azione strutturale per affrontare e risolvere il nodo dei tempi di risposta 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

Il disegno del Processo







Processi - Gestione report - Microsoft Internet Explorer provided by it Consult

Processi - Gestione report

Data iniziale del report: 24/08/2011 Data finale del report: 24/10/2011 12.33.33

Visualizzazione del report: Espana

josh Processi - Istanze Dal 24/08/2011 00:00 Al 24/10/2011 12:33

Processo	Processo (id)	Istanze eseguite	Tempo di esecuzione				Avvio	Fine
			Somma	Massimo	Minimo	Media		
4162 SPR (Nicolino Ambrosini)								
	651	1				25g 20:54	01/09/2011 14:58	27/09/2011 11:52
	654	1				25g 19:21	01/09/2011 15:29	27/09/2011 10:50
	655	1				25g 19:16	01/09/2011 15:32	27/09/2011 10:48
	659	1				24g 19:53	02/09/2011 14:44	27/09/2011 10:37
	759	1				18:52	26/09/2011 15:33	27/09/2011 10:25
	761	1				00:01	26/09/2011 15:50	26/09/2011 15:51
4162 SPR2222 (Nicolino Ambrosini)								
	770	1	7g 00:20	6g 21:49	00:03	1g 00:02		
	807	1				01:51	28/09/2011 10:35	28/09/2011 10:55
	808	1				00:07	29/09/2011 12:28	29/09/2011 14:19
	809	1				00:07	29/09/2011 14:06	29/09/2011 14:13
	810	1				00:03	29/09/2011 14:16	29/09/2011 14:19
	811	1				00:03	29/09/2011 14:16	29/09/2011 14:19
	812	1				6g 21:49	29/09/2011 14:19	06/10/2011 12:08
Baco sincro (Nicolino Ambrosini)								
		12	04:41	01:24	00:02	00:23		
Demo Valeria IM (Nicolino Ambrosini)								
		3	00:04	00:03	00:00	00:01		



- ◆ Organization Intelligence
 - Processi Competenze Contenuti
- ◆ josh 5

- 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

- Questa e le altre presentazioni del Knowledge Box Autumn 2011