

L'Azienda e la sua Complessità: La Metodologia per SisCon in it Consult

Giovanni Marrè
Amministratore Delegato it Consult
gmarrè@itconsult.it

Università di Urbino
Facoltà di Economia, 23 febbraio 2006

- ◆ **The Knowledge Management Software Company**
 - Nata nel 2001 con la missione di creare l'infrastruttura tecnologica della learning-organization
 - Sede a Fermignano, clienti in tutta Italia
- ◆ **Produttore della piattaforma standard per il KM:  josh**
 - Basata su ambienti Microsoft, e in particolare, SharePoint Portal Server
- ◆ **Partner Microsoft** 
GOLD CERTIFIED
Partner

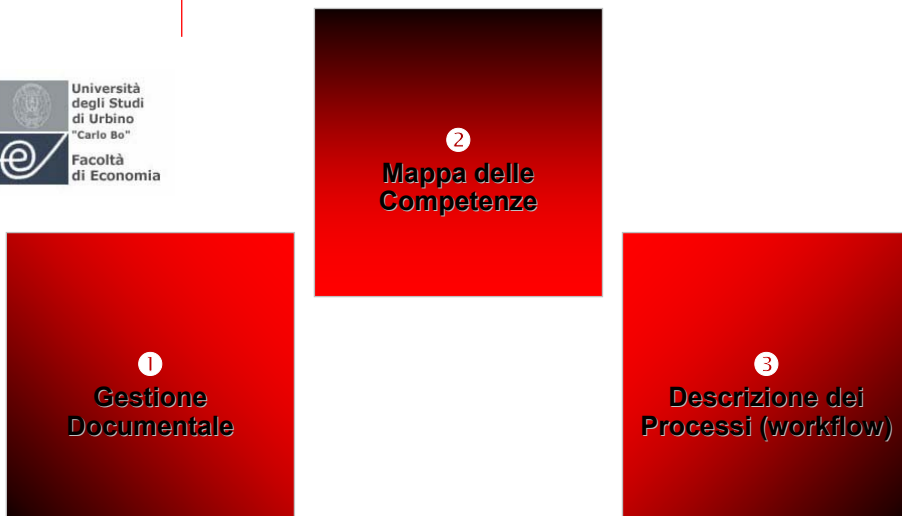
◆ Definizione

- La *Gestione della Conoscenza* è l'insieme delle metodologie e degli strumenti informatici che consentono di *raccogliere* e *capitalizzare* la conoscenza delle persone che formano una organizzazione
 - ❖ attraverso la formale creazione, la modifica e la distribuzione (o condivisione)

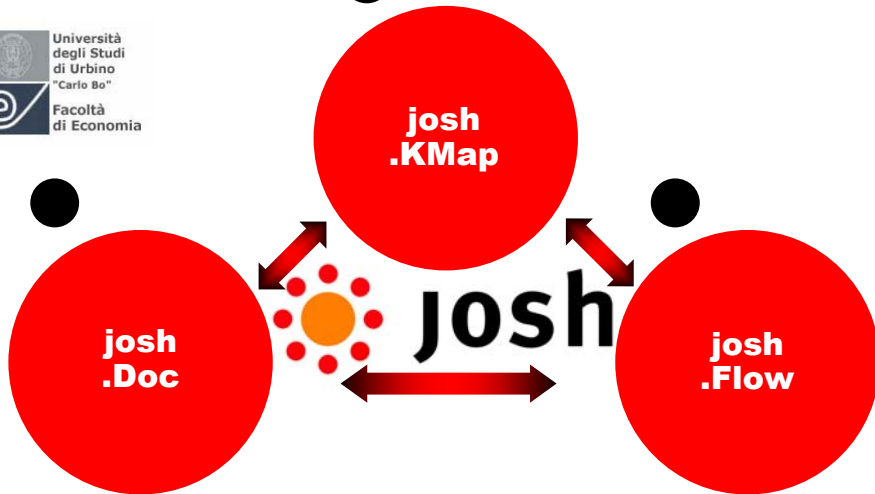
- ◆ **conoscenza esplicita**
 - Formalizzata, codificata
 - Posta in libri, documenti, etc.
 - Facilmente riproducibile e trasmissibile
- ◆ **conoscenza tacita**
 - Implicita, “contenuta nella testa” delle persone
 - Non sempre codificabile, ma fondamentale
- ◆ **conoscenza incorporata**
 - Lo specifico modo di fare le cose tipico di ciascuna organizzazione: le procedure operative, i processi, ...
- ◆ **conoscenza creabile**
 - Una sorta di conoscenza “potenziale”, ad es. nascosta nei dati, ottenibile attraverso elaborazioni statistiche

◆ Un sistema di Knowledge Management deve gestire tutti i tipi di Conoscenza

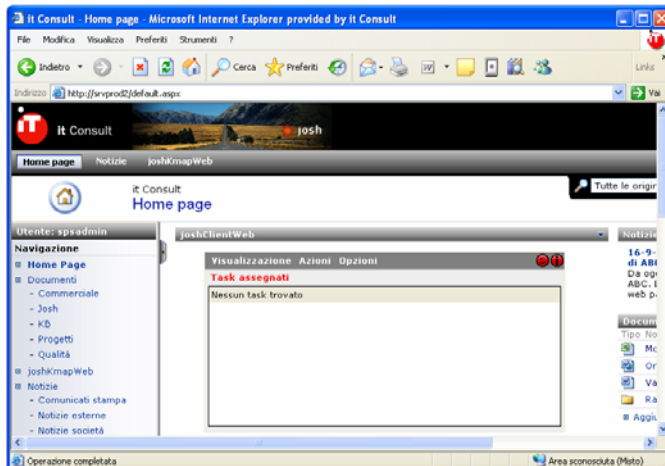
- conoscenza **Esplicita** ⇒ sistema documentale ①
 - ❖ Documenti, file multimediali, e-mail, etc.
- conoscenza **Tacita** ⇒ modellazione dell'organizz. ②
 - ❖ Tassonomia delle competenze
- conoscenza **Incorporata** ⇒ descrizione processi ③
 - ❖ Esplicitazione delle routine organizzative
- conoscenza **Creabile** ⇒ interazione fra i ≠ moduli
 - ❖ SW capace di trarre nuova conoscenza dall'analisi delle istanze degli altri tipi di conoscenza



Le 3 aree



La modalità d'accesso



◆ Gli utenti accedono al sistema via web, attraverso un portale aziendale

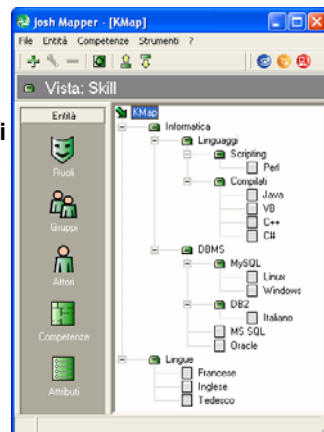
◆ Il portale (Enterprise Portal) diviene l'accentratore delle diverse applicazioni aziendali

1. Gestione Documentale

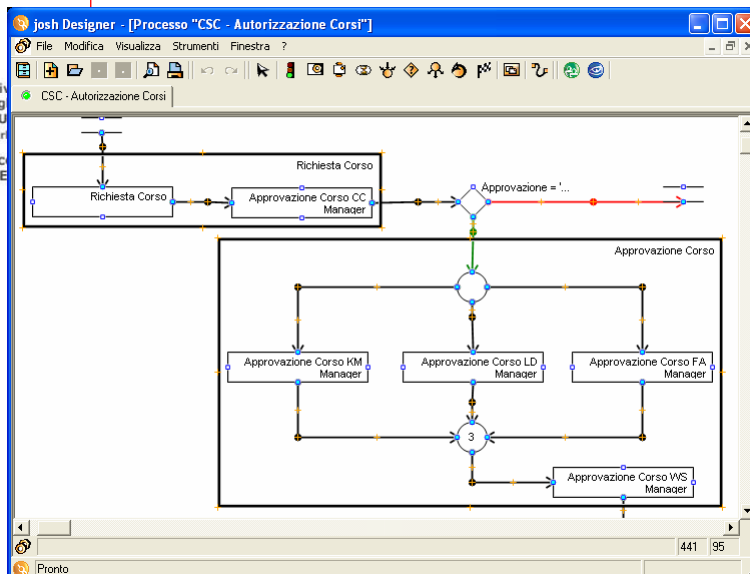
- ◆ **Repository centralizzato web-based**
- ◆ **Indicizzazione full-text**
- ◆ **Supporto ai diversi formati**
 - Documenti Cartacei attraverso scansione e auto-OCR
- ◆ **Categorizzazione e Metadati**
 - La categorizzazione è almeno l'assegnazione del doc. ad una o più cartelle in una gerarchia estendibile
 - Può avvenire anche in automatico con varie tecniche
- ◆ **Gestirne le revisioni (versioni)**
- ◆ **Fornire funzionalità avanzate di ricerca**
- ◆ **Notifica automatica della modifica di documenti di interesse**

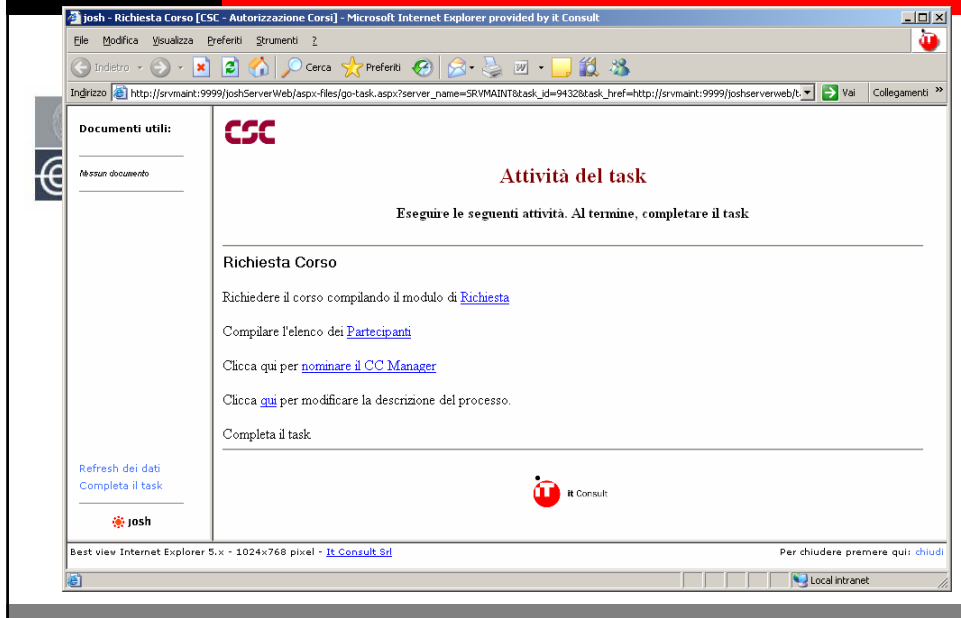
2. Mappa delle Competenze

- ◆ **Contiene le informazioni su**
 - competenze dell'individuo
 - attività svolte dall'individuo
 - una serie di attributi ulteriori
 - ❖ info anagrafiche, costi, ...
- ◆ **Consultabile dall'utente via web**
- ◆ **Costituisce anche un modello dell'organizzazione**
- ◆ **Serve al modulo di workflow per assegnare i singoli task all'esecutore più idoneo**



- ◆ **Un workflow è la descrizione formale di un processo di business**
 - Attraverso un linguaggio grafico, intuitivo ma rigoroso
- ◆ **Un WFMS è un sistema in grado di generare workflow, interpretarli e controllarne la esecuzione**
- ◆ **Processi e istanze, ad esempio**
 - processo = 'procedura di richiesta corso di formazione'
 - istanza = 'erogazione corso su SharePoint Portal Server in data 11/11/05'
 - Naturalmente ogni istanza è eseguita da uno o più specifici attori (tipicamente utenti umani)





The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying a task activity page. The page title is "Richiesta Corso [CSC - Autorizzazione Corsi]". The URL in the address bar is "http://srvmaint:9999/joshServerWeb/asp/...". The page content includes a sidebar with "Documenti utili:" and "Nessun documento". The main content area is titled "Attività del task" and contains the following instructions:

- Eseguire le seguenti attività. Al termine, completare il task
- Richiesta Corso**
- Richiedere il corso compilando il modulo di [Richiesta](#)
- Compilare l'elenco dei [Partecipanti](#)
- Clicca qui per [nominare il CC Manager](#)
- Clicca [qui](#) per modificare la descrizione del processo.
- Completa il task

At the bottom of the page, there is a "Refresh dei dati" button and a "Completa il task" button. The footer of the browser window shows "Best view Internet Explorer 5.x - 1024x768 pixel - It Consult Srl" and "Per chiudere premere qui: [chiudi](#)".



- ◆ L'uso di josh ha sempre a che fare con questioni organizzative
- ◆ L'ufficio Sistemi e Consulenza si occupa di introdurlo e supportarlo presso i clienti
- ◆ La metodologia di approccio ai progetti considera
 - Struttura Documentale e Layout del Portale
 - Analisi e Modellazione dei Processi
 - Definizione ruoli e Mappatura delle Competenze
- ◆ Anche per consentire di gestire progetti con personale non tutto interno



- ◆ Il ns. sito web: www.itconsult.it
- ◆ Il Responsabile della Metodologia
 - Dott. Viliam Battarra
vbattarra@itconsult.it