

**IT it Consult**

# K Knowledge Box Autumn 2005

Convegno / Milano 23 novembre

**Josh**  
La piattaforma standard per il KM

Pierpaolo Manzini  
Direttore Commerciale, it Consult

K Knowledge Box Autumn 2005

**IT it Consult**

## Quali Problematiche ?

**K**

- ◆ Dati e Conoscenza Destrutturati
- ◆ Alle aziende serve SOX (Sarbanes-Oxley), ISO9000, Basilea II, Protocollo Informatico, Archiviazione Sostitutiva, ....
- ◆ Tutte tematiche riconducibili ad una trattazione integrata di:
  - Processi
  - Documenti
  - Autorizzazioni e Sicurezza (chi può fare cosa su che cosa)

K Knowledge Box Autumn 2005

**IT it Consult**

## Quale approccio ?

**K**

- ◆ Per affrontare in maniera integrata il problema del Knowledge Management, it Consult ha definito e consolidato il proprio approccio al KM
- ◆ **Metodologia:** che consenta di affrontare da un punto di vista organizzativo, culturale, tecnologico, la strutturazione della conoscenza
- ◆ **Tecnologia:** che permetta di realizzare, attraverso una piattaforma standard, flessibile e scalabile nel tempo, quanto definito dalla Metodologia

K Knowledge Box Autumn 2005

**IT it Consult**

## Approccio Metodologico

**K**

- ◆ Un sistema di Knowledge Management (KMS) dovrebbe gestire tutti i tipi di conoscenza
  - Conoscenza **Esplicita** ⇒ sistema documentale
    - ◆ Documenti, file multimediali, e-mail, etc.
  - Conoscenza **Tacita** ⇒ modellazione dell'organizz.
    - ◆ Mappatura delle competenze
  - Conoscenza **Incorporata** ⇒ descrizione processi
    - ◆ 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

K Knowledge Box Autumn 2005

**IT it Consult**

## Un KMS poggia su 3 pilastri

**K**

Infrastruttura: messaggistica + intranet & extranet

K Knowledge Box Autumn 2005

**IT it Consult**


## Tre Pilastri

**K**

K Knowledge Box Autumn 2005

**IT ite Consult**

## Gestione Documentale





- ◆ Memorizzare qualunque file nel Repository
  - Anche audio, o cartaceo (con OCR)
- ◆ Indicizzare (full-text)
- ◆ Categorizzare
- ◆ Gestire le revisioni (versioni)
- ◆ Notificare automaticamente la modifica di documenti di interesse
- ◆ Caratteristiche avanzate
  - annotazioni a documenti esistenti
  - registrare URL su Internet, anziché file

**Knowledge Box Autumn 2005**

**IT ite Consult**

## Mappe delle Competenze

- ◆ Contiene info su
  - competenze
  - attività svolte
  - info anagrafiche
  - costi, etc.
- ◆ 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

**Knowledge Box Autumn 2005**

**IT ite Consult**

## Gestione dei processi



- ◆ Descrivere i singoli processi aziendali significa ottenere un modello di funzionamento della organizzazione
  - Per gestire la conoscenza **incorporata**
- ◆ La descrizione però **non** deve essere espressa a parole
  - Anche se corredata da tabelle con le responsabilità di ciascuno, resterebbe di difficile consultazione
- ◆ Serve una descrizione al contempo formale, rigorosa, ma intuitiva
  - Anche per non restare impantanati in molti dei classici problemi dei sistemi qualità ISO 9000

**Knowledge Box Autumn 2005**

**IT ite Consult**

## Workflow




- ◆ La risposta è un **Workflow Management System (WFMS)**
  - Permette di descrivere i processi con un linguaggio grafico
  - Manda in esecuzione tali diagrammi, chiamando direttamente in causa gli utenti coinvolti nel processo
    - ◆ Definizioni
      - workflow diagramma che descrive un processo
      - istanza ciascuna esecuzione del workflow

**Knowledge Box Autumn 2005**

**IT ite Consult**

## Meta-informazioni



- ◆ Esaminando le istanze **si ricavano meta-informazioni** su quali documenti vengono usati nelle diverse fasi di un processo
  - Attraverso la sinergia fra il modulo WFMS e la gestione documentale
  - Correlare l'uso dei documenti alle singole attività svolte ⇒ **creare** nuova conoscenza
    - ◆ Fornendo info sulla **utilità** dei singoli documenti per le diverse attività cui ciascun utente è chiamato
    - ◆ Possibile perché il sistema ha cognizione di che cosa sta facendo l'utente

**Knowledge Box Autumn 2005**

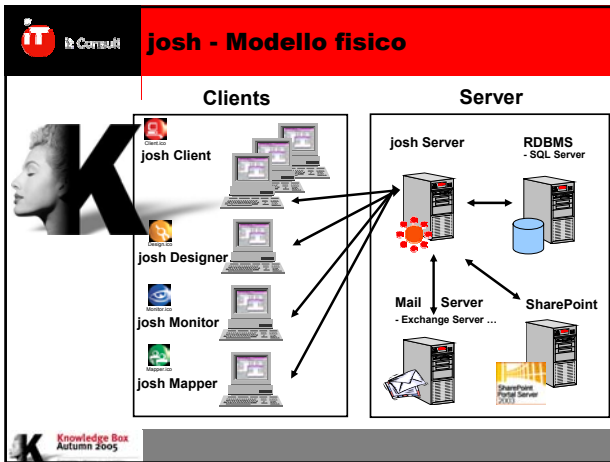
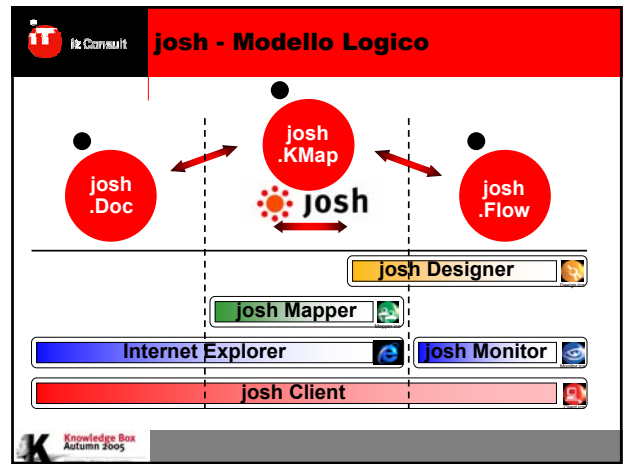
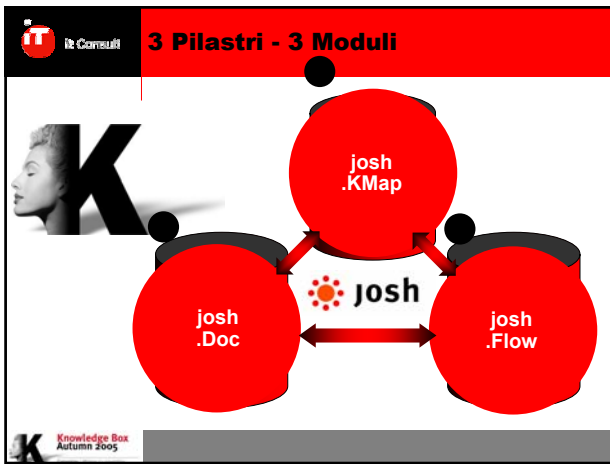
**IT ite Consult**

## La modalità d'accesso



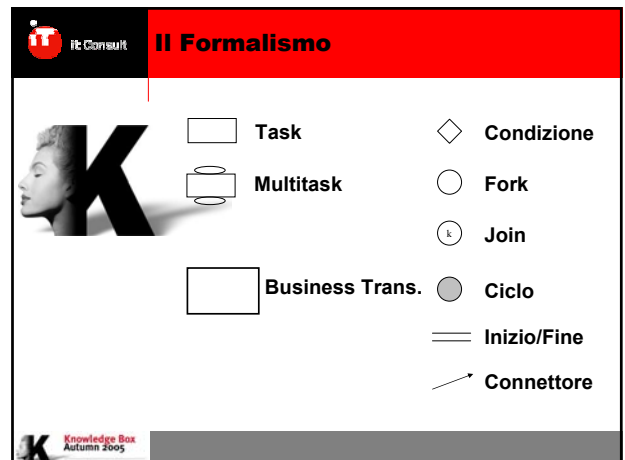

- ◆ Gli utenti accedono al sistema via web, attraverso un portale aziendale
- ◆ Il portale è accessibile da qualsiasi computer
- ◆ E' un'applicazione web

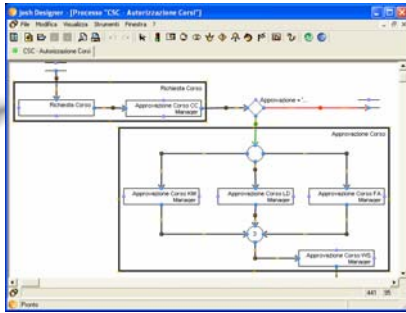
**Knowledge Box Autumn 2005**



- ## WIDE
- ◆ WIDE (Workflows on an Intelligent and Distributed database Environment)
  - ◆ E' un progetto ESPRIT, il programma della Comunità Europea sulle Information Technologies
  - ◆ Descrive i processi e le loro caratteristiche tramite tre modelli tra loro collegati:
    - Modello dei processi
    - Modello delle informazioni
    - Modello dell'organizzazione
- Knowledge Box Autumn 2005

- ## Modello dei processi
- ◆ 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
- Knowledge Box Autumn 2005





DEMO