

**Knowledge
Management**



Knowledge Management: Approccio e Tecnologia

[Knowledge]

« In organizations it often becomes embedded not only in documents or repositories but also in organizational routines, processes, practices and norms »

Davenport - Prusak

Il Knowledge Management.

La globalizzazione dei mercati e l'exasperazione della concorrenza hanno reso meno importanti alcuni fattori competitivi del recente passato ed hanno trasformato il Capitale Intellettuale nel principale asset delle moderne organizzazioni: **la Conoscenza è dunque divenuta la vera fonte di vantaggio competitivo.**

Il Knowledge Management (KM) è l'insieme delle metodologie e degli strumenti informatici che consentono di raccogliere e capitalizzare la conoscenza delle persone che formano una organizzazione. Se da un lato, quindi, è innegabile l'importanza dell'approccio culturale e organizzativo in qualunque progetto di Knowledge Management, è altresì vero che **la tecnologia informatica è il vero fattore abilitante.**

Un approccio Innovativo.

it Consult ha elaborato nel corso degli anni - con la collaborazione di prestigiose realtà del mondo accademico e della consulenza - un approccio innovativo al Knowledge Management che prevede tre grandi aree di intervento:

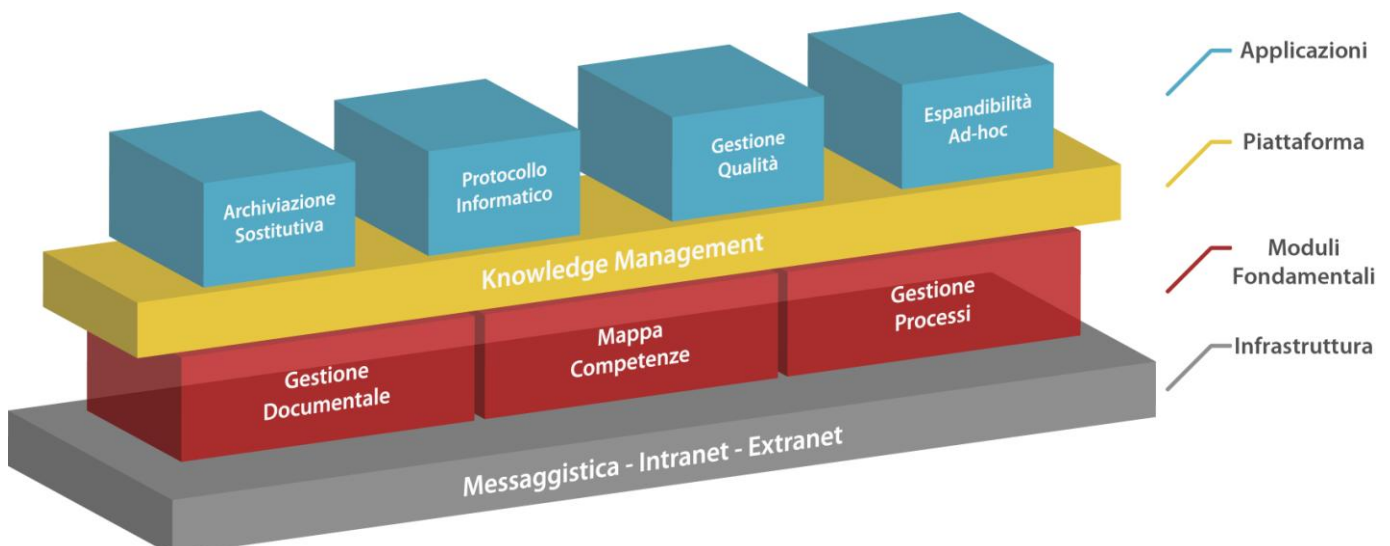
- ❖ *Conoscenza Esplicita*: un sistema documentale in grado di trattare indifferentemente documenti, file multimediali, e-mail, etc.
- ❖ *Conoscenza Tacita*: una tassonomia delle competenze che permetta di tracciare una mappa CFC/CSC (chi fa cosa/chi sa cosa)
- ❖ *Conoscenza Incorporata*: una descrizione dei processi attuabile mediante un WFMS (workflow management system).

Cos'è josh.

josh è la piattaforma software integrata per il Knowledge Management che mette in pratica l'approccio it Consult.

E' costituita da tre moduli principali:

- ❖ **josh .Flow**: Workflow Management System attraverso cui vengono formalizzati ed eseguiti tutti i processi ed i flussi di lavoro
- ❖ **josh .Kmap**: modulo di Mappa della Conoscenza, che realizza un quadro delle competenze individuali e del sapere aziendale
- ❖ **josh .Doc**: sistema di Gestione Documentale che garantisce l'accesso alla conoscenza esplicita.

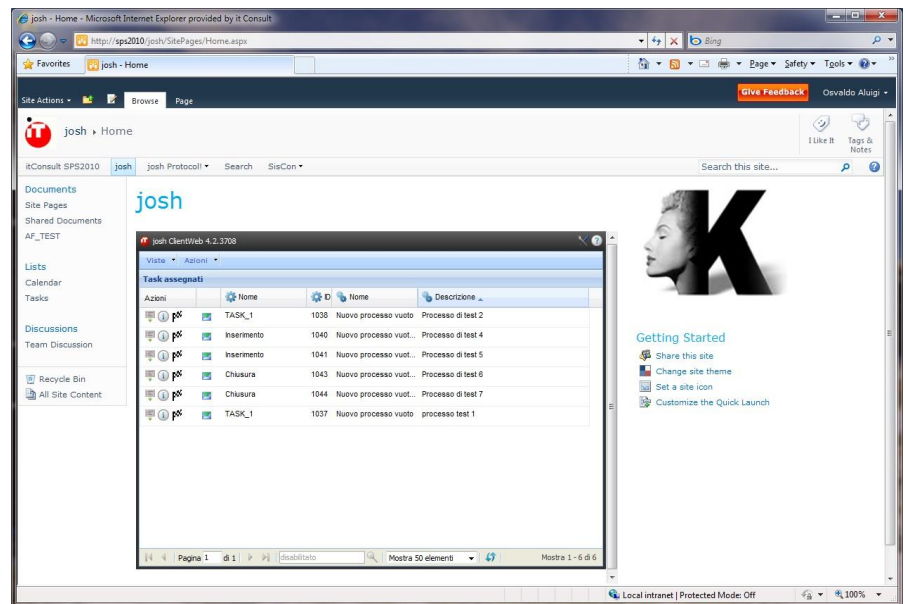


Enterprise Knowledge Portal e Gestione Documentale

Il Portale e la Intranet visti come prerequisiti per favorire la collaborazione e la condivisione delle informazioni tra i Knowledge Workers

Enterprise Knowledge Portal.

josh si presenta come un portale basato sul potente motore **Microsoft SharePoint** di cui sfrutta le caratteristiche di **enterprise portal**, di **collaboration**, di **workgroup** e soprattutto di **gestione documentale**. In un moderno ambiente web-based, l'Enterprise Portal garantisce potenti funzionalità di integrazione di applicazioni (denominate web part) in un unico luogo accessibile indipendentemente dalla postazione di lavoro o dal dispositivo utilizzato.



Il sistema di gestione documentale di Office SharePoint si differenzia da un tradizionale file system per caratteristiche fondamentali quali **Versionamento**, **Categorizzazione**, **Metadati** e funzioni di **Ricerca**. E' inoltre dotato di un'elevata integrazione nativa con Microsoft Office per semplificare al massimo l'accesso al repository documentale.

Microsoft SharePoint e josh per una completa Gestione Documentale

josh: Gestione Documentale Avanzata.

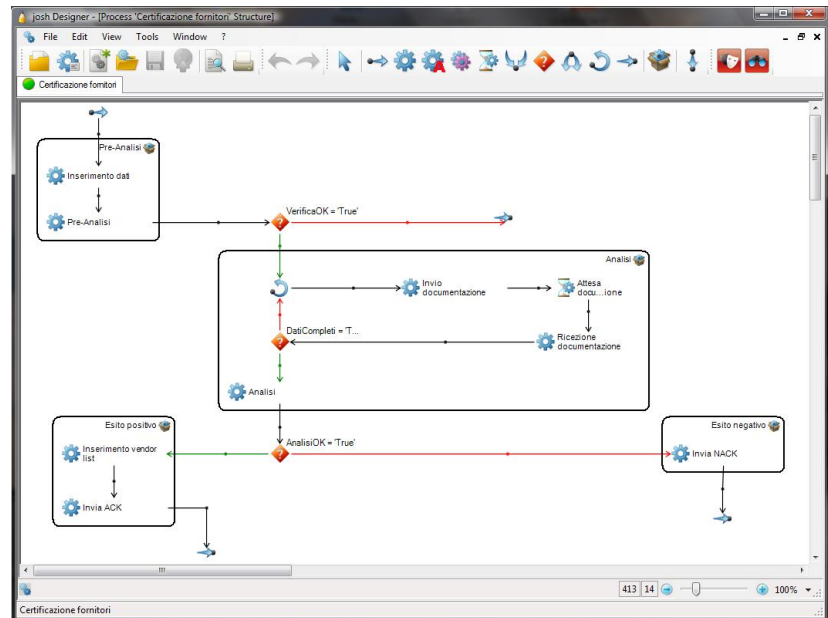
josh estende SharePoint arricchendolo di strumenti per aumentare ancora la produttività e per la capitalizzazione della Conoscenza Esplicita:

- ❖ **josh Scanner**: acquisisce da scanner (standard ISIS e TWAIN) documenti in formato cartaceo memorizzandoli e categorizzandoli, con opportuni metadati e supporto al riconoscimento di barcode, nel repository di SharePoint
- ❖ **Classificazione automatica** dei documenti utilizzati nei processi
- ❖ **Suggerimento esperti**: indicazione dinamica agli utenti delle persone più esperte del task in esecuzione con possibilità di istant-messaging .
- ❖ **Protocollo Informatico e Archiviazione Sostitutiva** mediante i sistemi verticali **josh Protocol!** e **josh Archive!**

josh offre inoltre la possibilità di semplificare ulteriormente l'accesso alle funzionalità e risorse di SharePoint.

Semplice e funzionale: come la Conoscenza

josh non comporta stravolgimenti nelle abitudini lavorative: la piattaforma si adatta agevolmente al modo di lavorare dell'azienda e alla sua organizzazione



La rappresentazione dei processi aziendali come uno dei presupposti alla esplicitazione di Conoscenza

Come funziona josh.

Il funzionamento di **josh** è basato sulla descrizione dei processi aziendali. Ciò significa che, a partire dal disegno di un flusso di lavoro (workflow) e dalle diverse figure professionali dell'azienda, è possibile gestire automaticamente l'assegnazione dei compiti alle diverse funzioni aziendali, indicando quali documenti utilizzare e in che maniera certe operazioni vadano svolte.

In quest'ottica **josh** consente:

- ❖ *Di esplicitare la conoscenza incorporata nei processi aziendali, evidenziando le Best Practice e rendendole patrimonio comune dell'organizzazione*
- ❖ *Di mappare le conoscenze aziendali attraverso un "albero delle competenze" aggiornato dinamicamente durante l'esecuzione dei workflow; ciò assicura anche la possibilità di analizzare in tempo reale i gap formativi delle risorse dell'azienda*
- ❖ *Di catturare conoscenza tacita e di rendere evidenti documenti utili per certe attività, correlando le risorse (ad esempio un documento) con la fase di lavoro in cui sono prodotte, modificate o utilizzate.*

Nel far questo **josh** garantisce:

- ❖ *Al responsabile di progetto o servizio, di indicare in quali modalità ed entro quali termini i diversi compiti vanno assegnati alle diverse persone*
- ❖ *Agli utenti, di ricevere in automatico sulla propria scrivania la notifica delle attività da svolgere. Questi potranno continuare ad occuparsi del proprio lavoro senza modificare affatto il loro modo di operare*
- ❖ *Al Management, di tenere sotto controllo l'avanzamento di progetto, l'esecuzione dei task, la conoscenza utilizzata/prodotta, e di ottenere statistiche sui processi e sulle risorse.*

Strumenti per il Management e per i Knowledge Workers

La rete aziendale come infrastruttura per il flusso della Conoscenza

I tool di josh.

I moduli di **josh** trovano espressione in diversi strumenti per gli utenti.

Designer:

è lo strumento per definire graficamente i processi aziendali ed assegnare i task che li compongono ai potenziali esecutori, secondo diverse politiche. Nei singoli task si possono facilmente specificare numerose azioni, ma è comunque possibile scrivere del codice .NET personalizzato.

Client:

è l'ambiente in cui l'utente riceve dal sistema i compiti da eseguire (task). Consente inoltre la visualizzazione di dettaglio del processo (workflow) e del relativo stato di avanzamento.



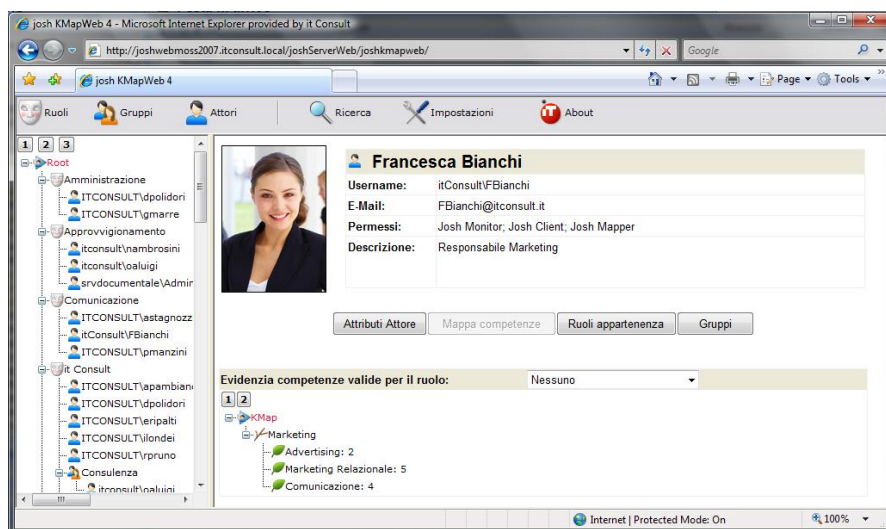
Monitor:

consente il monitoraggio sul sistema in termini di Processi, Task, Attori e la gestione di eccezioni al normale flusso di esecuzione.

Fornisce dati statistici per valutare l'operato delle persone che formano l'azienda ed effettuare calcoli di efficienza, fornire dati oggettivi ed automatici per contabilità industriale di tipo ABC (Activity Based Costing).

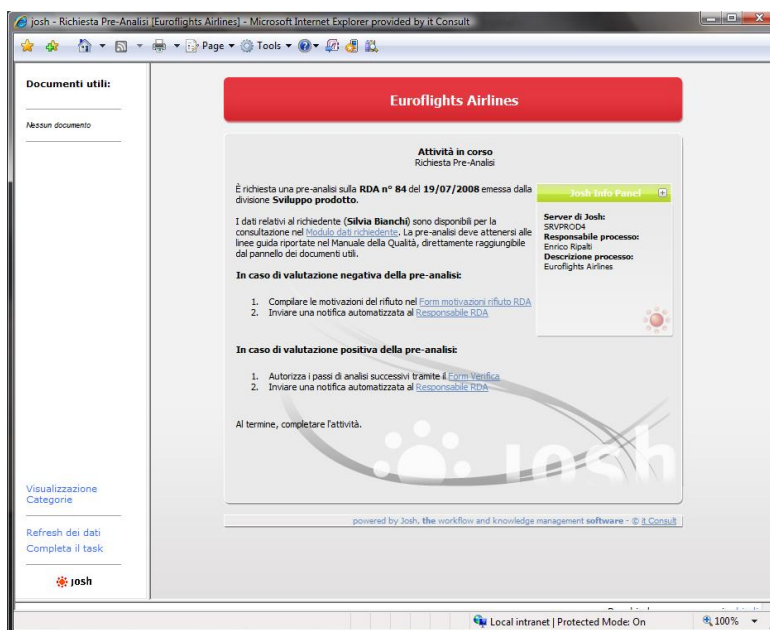
Mapper:

permette di mappare le conoscenze aziendali attraverso un "albero delle competenze" aggiornato dinamicamente durante l'esecuzione dei workflow. Ciò assicura anche la possibilità di analizzare in tempo reale i gap formativi delle risorse dell'azienda e di disporre di un modello aggiornato dell'organizzazione in termini di Attori e Ruoli.



Un software standard per la Learning Organization

Se il capitale intellettuale è il patrimonio delle aziende del XXI secolo, josh rappresenta il modo migliore per gestire e capitalizzare la produzione delle aziende Knowledge Intensive



Processi di approvazione articolati e trasversali all'azienda, Controllo di Qualità, Modellazione dei flussi di lavoro aziendale, Mappatura delle Conoscenze

Standard di mercato.

josh è compatibile con tutti i principali standard di mercato. Supporta .NET, XML, SQL, ADO, ODBC, OLE-DB ed è interoperabile con Windows Workflow Foundation.

Essendo un sistema distribuito, funziona su reti Intranet/Extranet basate su ambienti operativi Microsoft e browser Internet. Oltre a ciò dispone di un supporto multilingua ed è profondamente integrato con i più diffusi ambienti di produttività individuale, in particolare con Microsoft Office System.

Requisiti di sistema.

Le componenti **server** di josh richiedono:

- ❖ un sistema basato su Microsoft Windows server 2003/2008 e ActiveDirectory
- ❖ un sistema di posta elettronica (ad es. Microsoft Exchange Server)
- ❖ Microsoft SQL Server 2005/2008
- ❖ Microsoft SharePoint 2010 (o Windows SharePoint Foundation 2010) o Microsoft Office SharePoint Server 2007 (o WSS 3.0)

josh server esiste in molteplici versioni: Small Business, Standard, Enterprise. Quest'ultima è configurabile in high-availability sia in clustering che in network load balancing (NLB).

Le componenti **client** di josh richiedono:

- ❖ un personal computer con Microsoft Windows (7, Vista, XP)
- ❖ Internet Explorer 7 o superiore

Requisiti Opzionali.

- ❖ Microsoft Office System
- ❖ Microsoft Visio

Certificazioni.

josh ha superato numerose certificazioni Microsoft tra cui:

- ❖ Certified for Windows Vista, Windows 7, Windows Server
- ❖ Sql Server
- ❖ Web Services (.Net Connected)



Un investimento dal ritorno immediato

Non c'è nessun motivo che giustifichi lo spreco dell'asset Conoscenza. Oggi le aziende possono agevolmente affrontare il processo di migrazione culturale e tecnologica verso una più efficace struttura organizzativa

Perché josh.

- ❖ Perché è *standard*, basato sui più diffusi ambienti hardware e software di mercato
- ❖ Perché è *flessibile*, adattabile e personalizzabile alle necessità aziendali
- ❖ Perché è *scalabile*; può crescere gradualmente con l'espansione dell'azienda e con la diffusione della tecnologia nei vari servizi dell'organizzazione
- ❖ Perché è *sicuro*: gestisce al massimo la protezione e la riservatezza dei dati
- ❖ Perché è *facile*: non modifica il modo di lavorare ma si adatta, di volta in volta, alle diverse esigenze anche e soprattutto all'interno della stessa azienda
- ❖ Perché conferisce *autonomia* e vera *reattività* grazie alla possibilità di aggiornare i processi di business senza programmazione
- ❖ Perché permette un *ROI (Return on Investment) in tempi brevi*, grazie all'automazione dei flussi di lavoro ed al mantenimento della conoscenza aziendale

Per cosa josh.

Moltissimi progetti realizzati con **josh** hanno visto la piena soddisfazione del cliente su un ampio spettro di tematiche:

- ❖ Valorizzazione ed estensione delle funzionalità di Microsoft SharePoint
- ❖ BPM – Business Process Management: implementazione di qualsiasi sistema informativo basato sui processi
- ❖ Knowledge Management
- ❖ Supporto ad attività di Change Management e BPR – Business Process Re-engineering
- ❖ Enterprise Collaboration Portal
- ❖ Gestione ed automazione dei flussi documentali (Workflow documentale)
- ❖ Gestione documentazione di progetto e supporto Sistema Qualità
- ❖ Compliance a normative (Sox – Sarbanes-Oxley Act, Protocollo Informatico,).

