

**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'esasperazione 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 della ricerca, accademico ed industriale - un approccio innovativo al Knowledge Management che prevede tre grandi aree di intervento:

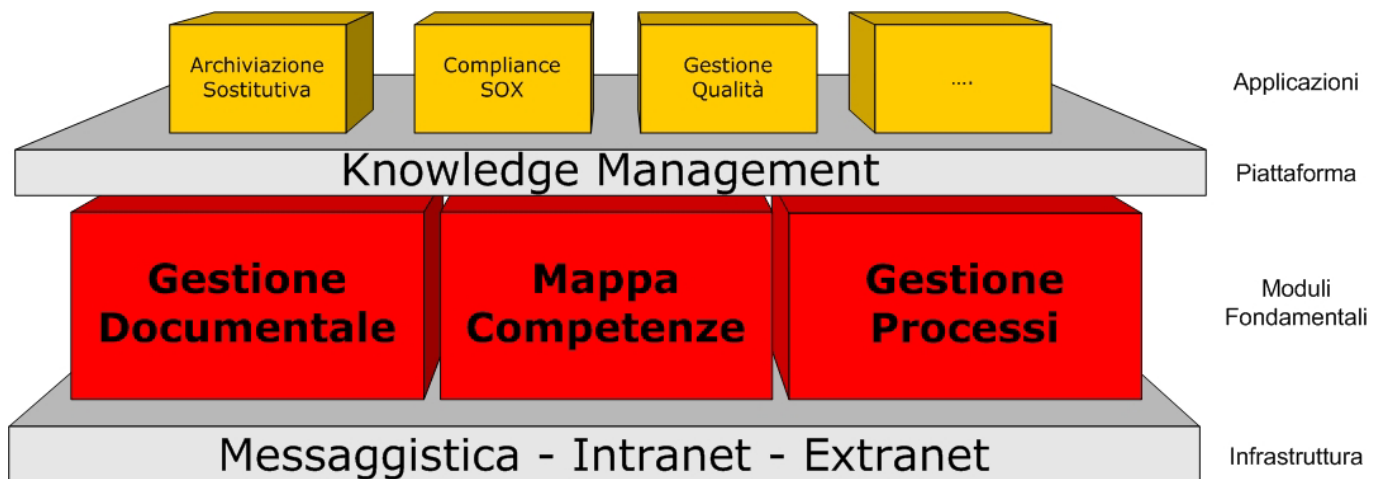
- ❖ *Conoscenza Esplicita*: un sistema documentale in grado di trattare indifferentemente documenti, file multimediali, e-mail, etc.
- ❖ *Conoscenza Tacita*: una tassonomia delle competenze che permetta di tracciare una Mappa CFC/CSC (chi fa cosa/chi sa cosa)
- ❖ *Conoscenza Incorporata*: una descrizione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

- ❖ **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 e del sapere aziendale
- ❖ **josh .Doc**: sistema di Gestione Documentale che garantisce l'accesso alla conoscenza esplicita.

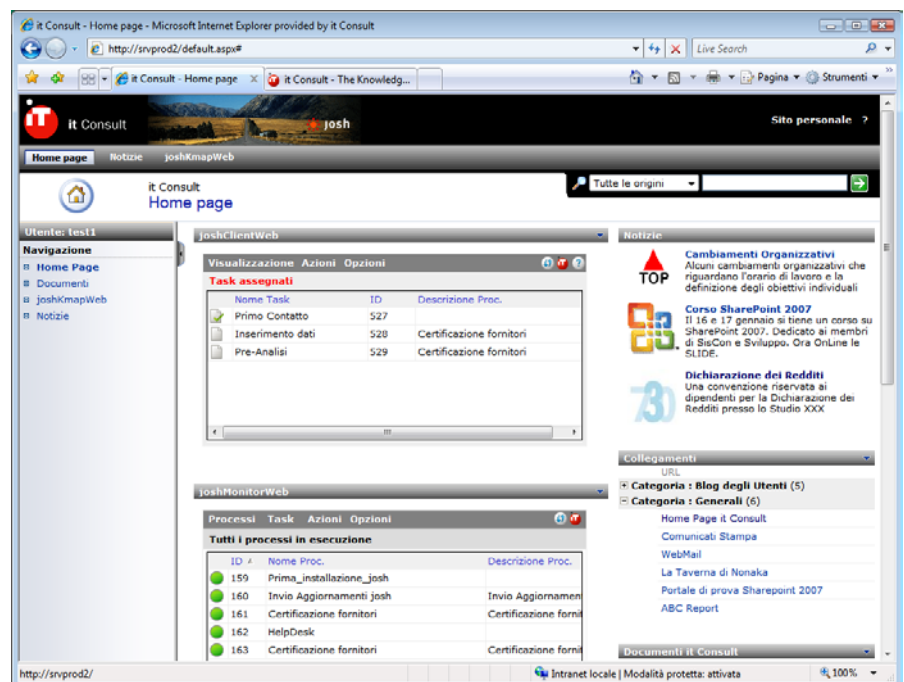


# Enterprise Knowledge Portal e Gestione Documentale

**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 Office 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.

**Office SharePoint e josh.Doc per una completa Gestione Documentale**

## josh.Doc: Gestione Documentale Avanzata.

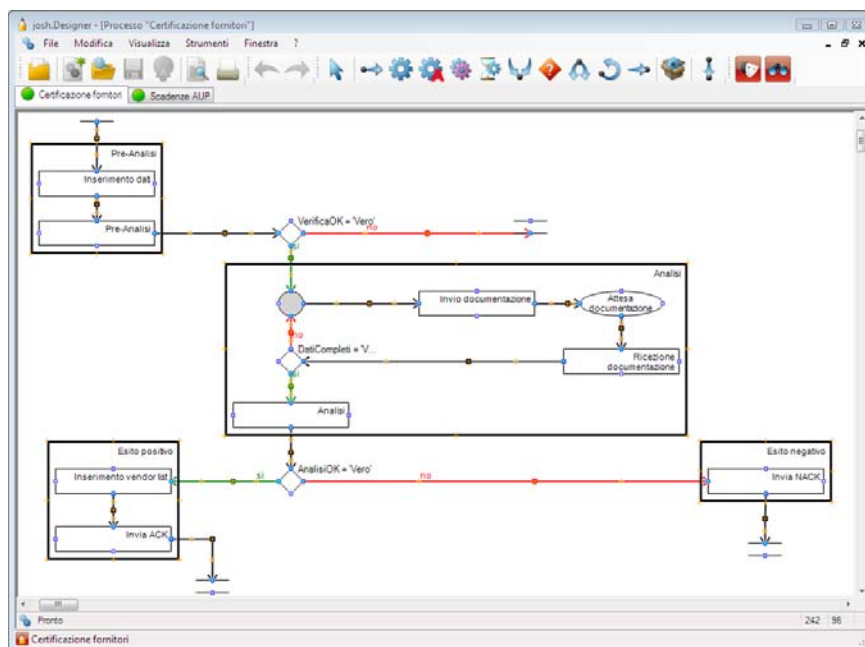
E' il modulo di josh che estende Office SharePoint Server arricchendolo di strumenti per la capitalizzazione della Conoscenza Esplicita:

- ❖ **Protocollazione e Archiviazione Sostitutiva**
- ❖ **Scan To SPS Professional:** 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 Office SharePoint
- ❖ **Fascicoli Virtuali:** possibilità di collegare e raggruppare logicamente documenti di diverse tipologie tra loro correlati che risiedono in sezioni diverse del sistema documentale. E' disponibile la navigazione avanzata all'interno dei fascicoli virtuali.

# 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 vanno 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 (PC, notebook e dispositivi mobili quali palmare e cellulare) 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 LAN e la Intranet aziendale come infrastruttura per il flusso della Conoscenza**

## I tool di josh.

La suddivisione modulare di **josh** trova espressione pratica in diversi tool trasversali ai moduli stessi.

### Designer:

è lo strumento per definire i processi aziendali ed assegnare i task che li compongono ai potenziali esecutori.

### 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.

designer



client



monitor



mapper



### Monitor:

garantisce il monitoraggio sul sistema in termini di: Processi, Task, Attori. Fornisce dati statistici per valutare, sia in tempo reale che a posteriori, 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:

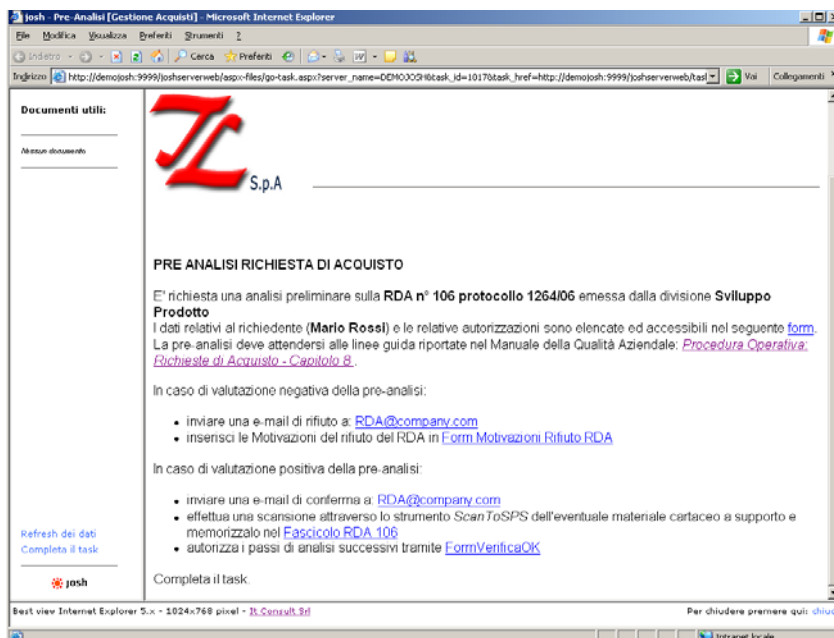
permette di mappare le conoscenze aziendali attraverso un "albero delle competenze" aggiornato dinamicamente durante l'esecuzione dei workflow. Ciò assicura anche la possibilità di analizzare in tempo reale i gap formativi delle risorse dell'azienda e di disporre di un modello aggiornato dell'organizzazione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

The screenshot displays the joshKMapWeb application interface within a Microsoft Internet Explorer browser window. The main window shows a navigation menu on the left with options like 'Ruoli', 'Gruppi', 'Attori', 'Ricerca', and 'Impostazioni'. The central area is titled 'Elenco Attori' and contains a table with columns for 'Utente', 'Nome', and 'Email'. Below this, there is a 'Lista delle competenze dell'attore: asorcinelli' window showing a tree structure of skills such as 'Linguaggi', 'DBMS', and 'Lingue'. To the right, a 'Relazioni attore/ruoli per: asorcinelli' window is open, showing two tables: 'Ruoli non assegnati' and 'Ruoli assegnati'. The 'Ruoli non assegnati' table lists roles like 'Approvvigionamento', 'Singrelesia', and 'Txi OFO'. The 'Ruoli assegnati' table lists roles like 'Txi RIST' and 'Sviluppatore'. The interface also includes a search bar and various status indicators.

# 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.

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 gli ambienti di produttività personale più diffusi, in particolare con Microsoft Office System.

## **Requisiti di sistema.**

Le componenti **server** di **josh** richiedono:

- ❖ un sistema server basato su Windows server
- ❖ un sistema di posta elettronica (ad esempio Exchange 2003 o 2007, ma anche un qualsiasi mail server che disponga dei protocolli SMTP/POP3)
- ❖ un database server relazionale (SQL Server, ...)
- ❖ Microsoft Office SharePoint Server (se non presente può essere fornito con l'installazione di **josh**)

Le componenti **client** di **josh** richiedono:

- ❖ un personal computer basato su sistemi Microsoft Windows (Vista, 2003, XP, 2000)
- ❖ Internet Explorer 5 o superiore

## **Requisiti Opzionali.**

- ❖ Microsoft Office System
- ❖ Microsoft Visio

## **Certificazioni.**

**josh** ha superato numerose certificazioni Microsoft tra cui:

- ❖ Certified for Windows Vista, Windows 2003 Server e Client
- ❖ Sql Server 2000 e 2005
- ❖ 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 permette *E-Learning* sull'esperienza, ovvero sulla conoscenza stessa dell'azienda
- ❖ Perché permette un *ROI (Return of 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:

- ❖ Knowledge Management
- ❖ BPM: implementazione di qualsiasi sistema informativo basato sui processi
- ❖ Enterprise Collaboration Portal
- ❖ Gestione ed automazione dei flussi documentali
- ❖ Gestione documentazione di progetto e supporto Sistema Qualità
- ❖ Compliance a normative (Sox – Sarbanes-Oxley, Protocollo Informatico, ....).

