



ic
mag

intellectual
capital
magazine



VANTAGGI DELLA SOLUZIONE

Per gli utenti

- L'interfaccia utente, sia browser che desktop, è intuitiva, facile da apprendere e utilizzare
- La stretta integrazione con i tool per la produttività d'ufficio consente di creare rapidamente i contenuti e sfruttarli al meglio
- Le potenti funzionalità di ricerca semplificano e velocizzano al massimo sia il reperimento delle informazioni che la condivisione e valorizzazione delle conoscenze presenti in azienda

Per gli amministratori IT

- Le funzioni di amministrazione consentono di definire a livello centralizzato la configurazione più consona ai vari profili utente
- L'installazione estremamente semplice e l'automazione degli aggiornamenti del software eliminano la necessità di recarsi fisicamente presso i singoli utenti
- Le utility di amministrazione semplificano la gestione dei sistemi

Per l'organizzazione

- Le decisioni importanti possono essere prese più rapidamente, accedendo ad informazioni più accurate e aggiornate
- L'architettura altamente scalabile può sposare in modo efficace le necessità di accesso e la distribuzione geografica delle unità organizzative, assecondando l'evoluzione dell'azienda senza inutili duplicazioni
- L'utilizzo di una suite completa e integrata di soluzioni ECM (Enterprise Content Management) permette di valorizzare al massimo il capitale intellettuale dell'azienda con minimi costi di gestione

IL PRODOTTO

KnowledgeBase è una soluzione completa e versatile di ricerca e categorizzazione delle informazioni che consente di utilizzare l'intero patrimonio di conoscenze aziendali da un singolo punto di accesso. Con Knowledgebase è possibile usufruire delle informazioni aziendali per progettare soluzioni di business immediatamente operative, acquisire vantaggi competitivi e migliorare la redditività, riducendo i tempi di accesso alle informazioni. Il prodotto **KMS** (Knowledge Management System) permette di trasformare le informazioni contenute nei documenti elettronici in un reale patrimonio di conoscenze. È possibile acquisire, organizzare, individuare e distribuire informazioni, mettendo a disposizione un ambiente integrato e protetto, dotato di un'interfaccia intuitiva che utilizza tutti i dati contenuti nei documenti immagazzinati negli archivi aziendali.

LE FUNZIONALITÀ

• Catalogazione e Organizzazione

Catalogazione e organizzazione della documentazione aziendale secondo criteri standard e tassonomici.

• Multi accesso ai documenti e motore di ricerca full text

Il sistema KMS fornisce un accesso estremamente dinamico e articolato alla documentazione, permettendo una visualizzazione della stessa secondo diversi punti di accesso.

Il potente motore di ricerca full-text completa le potenzialità del recupero delle informazioni.

• Business process management

Automazione di procedure ricorrenti di creazione dei documenti, workflow di gestione delle pratiche con autorizzazioni e firma elettronica.

• Web Publishing

Il sistema KMS prevede un sistema automatico di web publishing per alimentare con la documentazione aziendale presente in un unico archivio, siti web internet o intranet.

• Versioning automatico

Sistema automatico di versioning sui documenti per mantenere la storia delle informazioni aziendali senza aggravio di tempi per l'utente.

ESTENDI LE POTENZIALITÀ DI RICERCA

Google Search Appliance è un dispositivo hardware che consente di indicizzare e rendere fruibili agli utenti una miriade di contenuti posizionati nei diversi contenitori aziendali che vanno dai file server ai database ai documenti sul pc. Vengono gestiti ed indicizzati più di 200 tipi di file e con la nuova funzionalità "Google OneBox" è possibile integrare le principali applicazioni gestionali, di CRM e BI.

" Nel 2007 tre quarti degli aumenti di produttività delle imprese saranno realizzati grazie al Knowledge Management e ad altri miglioramenti nel lavoro basato sulla conoscenza..."

Gartner, Inc



GLI STRUMENTI PER LA G

**KNOWLEDGE
MANAGEMENT:
THE INSTRUMENTS**

Paolo VANNUZZI
Global Base S.r.l. via S. ...
www.globalbase.it
paolo.vannuzzi@globalbase.it

“Nel 2007 tre quarti della produttività delle imprese saranno realizzati grazie al Knowledge Management e ad altri miglioramenti del lavoro basati sulla conoscenza...”

Gartner inc.

“In 2007 three quarters of company productivity will be achieved thanks to Knowledge Management and thanks to other job improvement based on knowledge...”

Gartner inc.

La risorsa umana: il vero capitale d'impresa

Adottare un approccio di Knowledge Management sottintende valorizzare le conoscenze e le competenze della risorsa umana (employment e customer) al fine di definire e realizzare piani di differenziazione di processi, prodotti/servizi,

Human resources: the real capital of enterprise

To adopt a knowledge management approach involves to appreciate knowledge and expertise of human resource (employment and customer) in order to define and to achieve plans of differentiation regarding processes, products/services, channels and service logics.

canali e logiche di servizio.

Con il KM l'attenzione si sposta dalla cura della singola transazione alla cura della relazione con il cliente durante tutto il suo ciclo di vita e la redditività è vista come dipendente dal comportamento d'acquisto dei suoi clienti nel medio/lungo periodo.

Le relazioni tra Azienda e Cliente tendono a svilupparsi contemporaneamente attraverso canali diversi, aumentando la complessità del sistema. Esso è agevolmente governabile e gestibile attraverso una piattaforma multicanale che consente di disporre delle soluzioni più avanzate in termini di raccolta e analisi dei dati, definizione dei contenuti e interfaccia. L'integrazione tra i vari canali permette, a chiunque operi per l'Azienda, di avere una visione univoca del cliente. Quest'ultimo, al tempo stesso, sarà in grado di scegliere di volta in volta uno dei canali, per comodità o convenienza, ottenendo sempre un servizio di pari livello in termini di qualità e completezza.

L'azienda, dunque, è sempre più dipendente dalla risorsa "conoscenza" intesa come l'insieme di informazioni, processi, metodologie, esperienze e associazioni che consentono di operare efficacemente ed efficientemente sul mercato. Le risorse umane, interne ed esterne all'Azienda, creano frequentemente "know-how", il problema è come formalizzare la conoscenza elaborata per renderla facilmente accessibile e riutilizzabile a livello aziendale.

Migliorare l'organizzazione e il ROI dell'Azienda grazie al KM

Da una ricerca internazionale risulta che gli impiegati utilizzano dal 30 al 40% del loro tempo per creare, ricercare, recuperare e organizzare i documenti aziendali. Nelle aziende dove è forte l'utilizzo della documentazione, l'ottimizzazione di questo tempo permette dei notevoli recuperi di produttività.

Ogni foglio di carta è un costo, la sua archiviazione richiede tempo e mano d'opera, che costa. Da qui deriva la necessità per le aziende di individuare delle metodologie per gestire in maniera efficace la documentazione e le conoscenze aziendali.

Come si articola un progetto di KM

Gli interventi di KM devono nascere dalle strategie di business, con l'obiettivo di gestire le conoscenze prodotte all'interno dell'azienda, favorire il loro trasferimento a tutti gli attori coinvolti (esterni e

With KM our attention shifts from the care of each transaction to the care of customer relationship during all its life cycle and the profitability is considered dependent on the medium/long term customer behaviour regarding purchasing.

Progressively relationships between Company and Customer aim to mutually develop through different channels, increasing system complexity which becomes easy to govern and to manage through a multi-channel platform, with the most advanced solutions regarding data collecting and analysis, contents definition and interfaces, where channels integrated to allow company people having a unique customer vision. In the meantime, the customer, will be able to choose each time a channel, following his convenience or his handiness always obtaining a service of the same quality and level.

So company becomes more and more dependent on the resource "knowledge" in intended as a whole of information, processes, methods which allow to work with efficacy and efficiency on the market. Internal and external human resources, often create know how; the problem lies into the formalization of the created knowledge to make it easily accessible and usable at a company level.

Improving organization and company ROI thanks to KM

According to an international research employees use from 30 to 40% of their time creating, searching, finding and organizing documents. In companies where there is a very large use of documents, a streamlining of this time allows a great production recovery.

Each paper sheet represents a cost, its filing needs time and work which cost. So it is crucial for companies to manage documents and knowledge efficiently.

How a KM project is made

KM activities must arise from business strategies.

The main goals are: managing the knowledge produced in the company, allowing its transferring among all the actors involved inside and outside the context promoting the abilities to learn and innovate and supporting the company in its activity of value creation.

To generate value and to remain competitive,

interni) e promuovere la capacità della struttura organizzativa di apprendere ed innovare, accompagnando e sostenendo l'azienda nella sua attività di creazione del valore.

Per generare valore e mantenersi competitive le aziende sono sempre più spinte a creare nuove soluzioni, di prodotto e di processo, sfruttando le conoscenze e le competenze maturate ed acquisite nel tempo. Però, solo grazie ad una cultura del cambiamento fortemente radicata all'interno dell'organizzazione aziendale sarà possibile patrimonializzare le conoscenze maturate attraverso l'esperienza. Per evitare inutili sprechi, un errore da non commettere sarebbe quello di investire in progetti di KM che si limitano al semplice studio di soluzioni tecnologiche. Al contrario, il coinvolgimento deve interessare l'intera organizzazione da un punto di vista strategico, strutturale e culturale. Il KM rappresenta un'opportunità per la circolazione delle idee, la comunicazione interna ed esterna, la conservazione e lo sviluppo del patrimonio conoscitivo dell'azienda. I driver fondamentali di un progetto di KM vanno ricercati nell'organizzazione della base di clientela, nella sistematizzazione dei patrimoni di dati e nella mappatura degli skill. Nei progetti di KM, per poter superare la forte resistenza al cambiamento da parte delle risorse umane, elemento irrinunciabile è un forte commitment da parte dei vertici aziendali che devono sponsorizzare la diffusione di una cultura aziendale improntata sulla "condivisione della conoscenza". Il KM è un fattore di successo quando i vertici aziendali soddisfano il bisogno di "innovazione organizzativa" che scaturisce dall'esigenza di *condivisione, coordinamento, integrazione e flessibilità*.

Con quali strumenti "Gestire la Conoscenza"?

Le soluzioni efficaci devono essere semplici e familiari per gli utenti, senza obbligarli ad imparare nuovi e complicati sistemi di catalogazione. La procedura deve aiutare ed essere immediata per tutti gli utenti. Così la soluzione sarà accettata, utilizzata ed efficace per l'azienda. Un'applicazione efficace di Knowledge Management prevede un ambiente che guidi gli utenti nell'inserimento, organizzazione, ricerca e condivisione dei documenti aziendali. Un valido prodotto di ECM (Enterprise Content Management) sarà in grado di incrementare la produttività permettendo il veloce accesso ai contenuti, fornendo la gestione delle versioni multiple dei documenti e aiutando gli utenti nelle attività di catalogazione in base ad una serie di

companies are more and more pushed to create new product and process solutions, exploiting knowledge developed and acquired in time. But only by a culture of change strongly rooted inside the organization will it be possible to increase knowledge developed through expertise.

In order to avoid wastes, it's important not to slip investing in KM projects which are simply limited to technological solutions study. On the contrary, the involvement must be extended to the whole organization from a strategic, structural and cultural point of view.

KM represents an opportunity for the spread of new ideas, internal and external communication, and the preservation of company knowledge assets.

Fundamental drivers of a KM project should be strived inside the customers base, the data wealth systematizing and inside skills mapping.

In order to get over the strong people resistance to change, company managers are required to commit so as to spread a kind of company culture based on "knowledge sharing".

KM is successful in those companies where the highest management levels satisfy the organizational innovation arising from the need to share, coordinate, integrate and be flexible.

How can we manage knowledge?

Solutions must be simple and well known by users, without obliging them to know new and complicated classification systems. The procedure must be useful and direct for all users. In this way the solution will be accepted, and useful to the company.

Efficient KM implementation needs a friendly ambiance to lead users to data entry, organization, research and sharing of company documents.

A good ECM (Enterprise Content Management) product is able to increase productivity allowing quick access to the contents. It will provide the management with different versions of documents helping users in the activities of classification based on standard criteria (files, categories, taxonomies).

From the technological point of view the solutions based on open standards (in terms of language and data) should be preferred. So Java applications which use SQL database and XML as standard documents, offer larger possibilities to be integrated, developed and have greater reliability in time. Solutions based on "open source" systems can allow to reach the best results with low implementation costs.

criteri standard (cartelle, categorie, tassonomie). Dal punto di vista tecnologico sono da preferire soluzioni che si basano su standard aperti (in termini di linguaggio e di dati) per cui applicazioni realizzate in Java che utilizzano database SQL e utilizzano l'XML come formato documentale, offrono maggiori possibilità di integrazione, evoluzione e affidabilità nel tempo.

Soluzioni che si appoggiano su sistemi "open source" possono consentire di arrivare ad ottimi risultati con dei costi di impianto contenuti. Sul mercato si possono individuare molte soluzioni che si presentano come ECM, ma solo una parte di esse si possono ritenere tali. Va prestata particolare attenzione alle funzionalità reali ed è necessario un approfondimento del prodotto senza limitarsi alla presentazione e all'interfaccia. Spesso i prodotti che si presentano come CMS (Content Management System) o come ECM (Enterprise Content Management) sono dei semplici gestori di documenti e di contenuti web che non si occupano della gestione dei processi, della conoscenza e di stabilire un legame tra la persona e il documento.

Approcci troppo semplicistici o superficiali alla tematica del KM e della gestione documentale possono inficiare e rendere nulli tutti i vantaggi evidenziati e possono portare l'azienda a non utilizzare al meglio le proprie potenzialità. Un moderno sistema di ECM, come **Knowledgebase.it**, è costituito da una suite integrata di moduli incentrati sul contenuto che offrono le funzionalità seguenti:

- **Document Management** - per i servizi di libreria quale il controllo delle versioni e della sicurezza dei documenti
- **Web Content Management** - per la raccolta del contenuto da pubblicare nei siti Web o nelle intranet
- **Imaging** - per l'acquisizione (digitalizzazione), classificazione e archiviazione di contenuti cartacei
- **Records Management** - per la classificazione e la conservazione dei contenuti nel lungo periodo, a supporto dei criteri di conformità stabiliti dalle normative
- **Knowledge Management** - per la ricerca e la categorizzazione nelle fonti che compongono la Intranet tramite un punto di accesso unificato
- **Workflow** - per l'instradamento dei contenuti e il supporto dei processi di business
- **Collaborazione** - per la condivisione e l'organizzazione di processi collaborativi basati sui documenti

Completa le funzionalità un potente motore di ricerca full-text che permetta all'utente di arrivare nel minor tempo possibile e con certezza all'informazione ricercata.

On the market we may find many solutions which are called ECM but only a part of them should be called ECM.

It's important to pay attention to their real functions and it's necessary to analyse the product thoroughly, beyond presentation and interface. The products called CMS (Content Management System) or ECM (Enterprise Content Management) are often simple documents and web contents manager that do not cover processes and knowledge management and do not establish a link between people and documents.

Approaches too simple or superficial to KM aspect and to documents management can invalidate and nullify all the advantages and prevent the company from exploiting its real potential.

A modern ECM system, such as Knowledgebase. It is made up of an integrated suite of forms centred on the content which offer the following functionalities:

- **Document Management** - software library services such as versions check and documents security
- **Web Content Management** - collecting of the contents to be published on Web sites and intranet
- **Imaging** - acquisition (digitization); classification and filing of paper contents.
- **Records Management** - classification and preservation of contents in time, supporting the conformity criteria defined by standards.
- **Knowledge Management** - search and categorization of sources which make up Intranet through a standardized access point.
- **Workflow** - contents routine and business processes supporting
- **Collaboration** - sharing and organization of collaborative processes based on documents

A powerful full-text search engine allowing users to get the piece of information required efficiently and asap completes the functions.

"Pensate all'ECM come a una strategia invece che come a un progetto o un prodotto. Pianificate un'architettura per la gestione dei contenuti coerente per tutta l'impresa. Identificate le funzioni particolari che vi occorrono e assicuratevi che la soluzione presa in esame le integri in modo adeguato. Una suite di ECM è adatta alla maggior parte delle aziende, tuttavia i fornitori della stessa differiscono per numero di componenti che offrono e per il loro livello di integrazione".

Gartner, Inc.

Il portale: mettere a disposizione degli utenti le informazioni

Il coinvolgimento delle risorse è indispensabile per il successo di una "strategia" di KM.

Per questo motivo diventa importante utilizzare un prodotto di **Portal Server** che si occupi di mettere a disposizione degli utenti tutte le informazioni e le procedure che sono necessarie al proprio lavoro.

Avere un "cruscotto" di lavoro completo ed efficiente permette di migliorare la qualità del lavoro e di ottimizzare i tempi di lavoro dell'utente con notevoli recuperi di produttività per l'azienda. Poter gestire una interfaccia comune a tutti gli utenti che sia flessibile e personalizzabile, diventa un valore aggiunto anche per l'organizzazione che potrà mantenere ed evolvere in modo più semplice tutto il sistema.

I prodotti di gestione del Portale, sia quelli "open source" che quelli a licenza, permettono di definire dei profili di utenti e di adattare ad ogni profilo l'interfaccia di lavoro corretta con tutte le informazioni e procedure previste per quel tipo di attività.

"Think of ECM as a strategy instead of a project or a product. Plan an architecture to manage contents coherent for the whole company. Identify the peculiar functions you need and make sure that the adopted solution integrate them in an adequate manner. An ECM suite fits to most companies, but suppliers are different in the number of components they offer, and their level of integration".

Gartner, Inc.

The portal: accessibile information to users

Human resources involvement is essential to obtain the success of a KM strategy.

*This is why it is important to use a **Portal Server** product allowing accessibility to all information and procedures necessary to the users job.*

To have a complete and efficient job "dashboard" allows to improve job quality and to streamlines job time with high level of productivity recovery.

To be able to manage an interface common to all users which is flexible and peer-to-peer, becomes an added value for the organization too, to maintain and increase in a simpler way the whole system.

The products of Portal management, both open source and licensed, allow to define users profiles and to adapt to each profile the proper job interface, together with all the information and procedure previewed for this kind of activity.