Knowledge Management

Ai giorni d'oggi il know-how per un'organizzazione è il suo valore più importante.
Know-how è un termine che comprende le competenze dell'organizzazione e gli skill dei collaboratori, il patrimonio intellettuale, i sistemi interni e le relazioni esterne (alleanze, partnership, clienti, ecc.).

Il Knowledge Management (KM) comprende tutte le azioni che concorrono alla creazione di questo know-how, al fine di renderlo disponibile e fruibile all'interno delle organizzazioni. Queste ultime si stanno rapidamente rendendo conto che, per rimanere competitivi, devono puntare alla capitalizzazione delle esperienze maturate dagli impiegati e rafforzare le forme di collaborazione; questo è proprio l'obiettivo del KM.

Il concetto di Knowledge Management può essere così semplificato: la creazione, raccolta e classificazione di informazioni provenienti da varie fonti di dati (fonti interne, Web, sistemi ERP) che vengono distribuite ai vari utenti sulla base degli specifici interessi tramite canali e strumenti diversi.
Una piattaforma di Knowledge Management raccoglie, organizza, distribuisce e rende facilmente accessibili le conoscenze aziendali a chi ne ha bisogno, nel momento e nel contesto in cui servono
.
Gli strumenti adottati per la gestione di tali conoscenze si basano essenzialmente su quattro elementi:

- Document Management, per rendere disponibile un repository comune dove raccogliere, classificare e storicizzare informazioni e documenti aziendali
- Collaboration & Workflow, per tracciare un flusso in cui incanalare la distribuzione della conoscenza e per esplicitare la conoscenza tacita attraverso strumenti, quali gruppi di discussione, forum o mailing list
- Information Retrieval, per reperire velocemente le informazioni all'interno e all'esterno dell'azienda
- Enterprise Information Portal, per fornire ad una comunità di utenti un unico punto di accesso, al tempo stesso standardizzato e personalizzabile, alla base della conoscenza aziendale.

L'approccio CSC

Se la vostra organizzazione sta pianificando le potenziali applicazioni e i benefici del KM, vale sicuramente la pena ascoltare le storie di altre organizzazioni che, con successo, hanno inserito nella propria organizzazione strumenti di KM.
Parlare alle persone che hanno già sviluppato e implementato una strategia di KM è di aiuto per chiarire i propri obiettivi e identificare nuove aree di opportunità.
In CSC sviluppiamo sistemi di KM da più di dieci anni; abbiamo imparato molto e siamo

felici di condividere la nostra esperienza su come fare "document management", includendo l'utilizzo di KM per:

- Migliorare l'efficacia del nostro operato attraverso la conoscenza condivisa e aumentare il riutilizzo per ottenere una qualità migliore, sviluppo più rapido e maggior innovazione nel soddisfare le richieste dei nostri clienti

- Sviluppare gli skill, le competenze e le capacità del nostro staff

Crediamo che il successo dei progetti realizzati derivi sicuramente dall'approccio utilizzato ma anche dalla completa indipendenza rispetto ai fornitori di tecnologia.

CSC, per l'importanza che il KM riveste all'interno di un'organizzazione, lo affronta secondo sei punti di vista:

- **Organisation**
  le persone, la cultura, le capacità, i ruoli, la struttura del team e le loro unità organizzative

- **Business Process**
  conoscere il business, ome viene svolto, secondo quali passi, le regole rispettate e i risultati ottenuti

- **Application**
  le capacità, la struttura e l'interfaccia utente del software utilizzato per aituare lo sviluppo del business

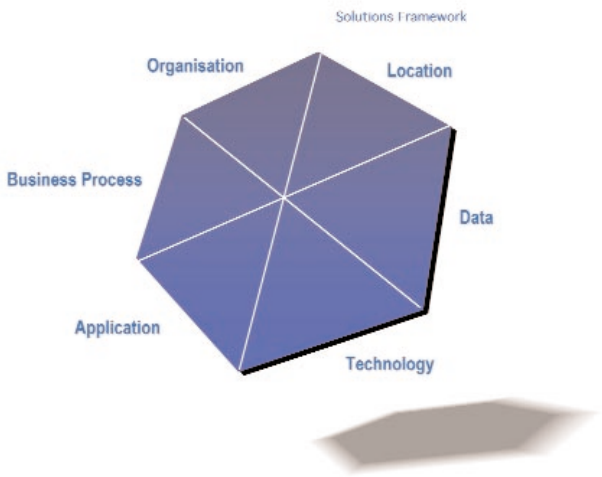
- **Location**
  le sedi dove vengono svolte le azioni di business, il tipo delle sedi

- **Data**
  contenuti, struttura, relazioni e regole di business delle informazioni utilizzate all'interno dell'organizzazione

- **Technology**
  hardware, sistemi software e connessioni di rete.

Rivolgersi a CSC per una soluzione di KM significa essere certi di poter contare su:

- **Una pluriennale e consolidata esperienza internazionale**
- **Un approccio modulare per fasi**
- **Una metodologia proprietaria (Catalyst 4D) consolidata**
- **Esperti di business e di tecnologie in ogni fase del progetto**
- **Una selezione dei componenti tecnologici assolutamente svincolata da rapporti privilegiati**



Computer Sciences Corporation

CSC Italia
Headquarters
Centro Direzionale Milanofiori
Strada 4, Palazzo A6
20090 Assago MI
Tel. +39 0257775.1

Altre sedi principali
Via San Crispino 28
35129 Padova
Tel. +39 0496983111

Via Paolo di Dono 73
00142 Roma
Tel. +39 06514231

Corso Inghilterra 41
10138 Torino
Tel. +39 0114402711

infoitaly@csc.com
http://it.country.csc.com.it

Worldwide CSC Headquarters

The Americas
2100 East Grand Avenue
El Segundo, California 90245
United States
+1.310.615.0311

Europe, Middle East, Africa
Royal Pavilion
Wellesley Road
Aldershot
Hampshire GU11 1PZ
United Kingdom
+44(0)1252.534000

Australia/New Zealand
26 Talavera Road
Macquarie Park, NSW 2311
Australia
+61(0)29034 3000

Asia
139 Cecil Street
#08-00 Cecil House
Singapore 069539
Republic of Singapore
+65.221.9095

Fondata nel 1959, Computer Sciences Corporation è un leader mondiale tra i fornitori di servizi IT.
La sua missione è assicurare ai clienti, del settore privato come di quello pubblico, soluzioni di business focalizzate sulle loro peculiari esigenze e in grado di trarre profitto dall'utilizzo strategico dell'information technology.
CSC fornisce soluzioni innovative a clienti di tutto il mondo, combinando le migliori tecnologie con le proprie consolidate capacità in molteplici ambiti, tra cui: progettazione e integrazione di sistemi; outsourcing IT e di processi di business (BPO); sviluppo di software applicativo; web e application hosting; management consulting.
La sede corporate si trova a El Segundo, California; la sede europea è ad Aldershot, in Gran Bretagna.
In Italia, CSC è una delle maggiori società nel settore dei servizi IT, con una offerta specifica e strategica per i settori: assicurazioni e banche, defense & homeland security, government, industria, moda, telecomunicazioni, trasporti e utilities.

www.csc.com

Copyright © 2005 Computer Sciences Corporation. All rights reserved.