

Intellectual Capital

Aumentare la produttività, rispondere più efficacemente alle esigenze del mercato, ridurre i costi? Con l'ICM si può.

Lo scorso numero di READ.ME conteneva un allegato, un piccolo pieghevole bianco e verde intitolato "ICM AssetWeb - Guida rapida" (figura 1). Forse qualcuno l'avrà già letto e forse avrà anche pensato all'ennesimo strumento informatico per gestire qualche complicato processo la cui utilità è tutta da verificare. In realtà l'ICM è molto di più. Ma procediamo con ordine. Vediamo che cosa è realmente e come può effettivamente aiutarci nel lavoro di tutti i giorni.

Da un punto di vista strettamente tecnologico l'ICM è un insieme di strumenti di lavoro che permettono di accedere ad un certo numero di basi dati disponibili via Lotus Notes, prossimamente disponibili anche via Internet. In realtà l'ICM ha un significato molto più profondo: si tratta di un importante sforzo per migliorare radicalmente il modo di lavorare all'interno dell'IBM.

piacevoli o fatte pensando più al contenuto che alla forma. Se sono state prodotte è perché sono servite e potrebbero servire a qualcun altro. Realizzarle è costato tempo e lavoro, e darle ad un'altra persona, anche solo come esempio o falsariga, potrebbe far risparmiare agli altri ore

preziose e forse qualche mal di testa. Senza contare che il tempo risparmiato potrebbe essere usato per correggere e migliorare quanto prodotto in precedenza e quindi rimettere in circolo un bene ancora più utile e riusabile.

Un po' di storia

Ma se i vantaggi sono questi, se il risparmio è così evidente, perché non è stato fatto prima? In realtà agli inizi degli anni '90 era stato creato un team di professionisti di diverse nazioni, il Reuse Technology Support Center - di cui ha fatto parte chi scrive - che si proponeva di studiare come il Reuse potesse essere introdotto nei processi aziendali e di promuovere il riutilizzo di idee, documenti e codice da parte delle persone IBM. All'interno di questa struttura sorsero diverse iniziative che videro fra l'altro l'IBM italiana in prima linea, come ad esempio quella del Reuse Shop creato presso il Rome Networking Software Laboratory. Tuttavia il progetto non ebbe gli sviluppi previsti.

Ma oggi le cose sono cambiate. Non solo, è interesse di tutti che cambino proprio per sfruttare al massimo le possibilità uniche che ha la IBM nel mercato e perché ciascuno possa avvantaggiarsi dei risultati raggiunti da qualcun altro, al di là dei confini settoriali e nazionali, all'interno della compagnia.

Adottare questo nuovo modo di operare vuol dire infatti aumentare la produttività complessiva dell'azienda, la sua capacità di rispondere efficacemente e rapidamente alle esigenze del mercato, ridurre i costi.

Come funziona

L'ICM si propone di fornire un'infrastruttura che permette ad ognuno di noi di condividere e riutilizzare tutto ciò che di valido viene prodotto ogni giorno nella nostra azienda. Lo scopo è ridurre al minimo lo sforzo di condivisione e rendere quanto più semplice ed immediata possibile l'individuazione delle informazioni che ci possono servire. Così, ad esempio, il materiale può essere scritto in qualunque lingua, oppure può essere utilizzato qualunque formato sia per i documenti che per le immagini. In pratica, l'unico prerequisito richiesto

è quello di riempire un breve modulo elettronico di sottomissione dell'asset, come è chiamato il pacchetto di informazioni che si vogliono condividere. Il modulo è la sola parte dell'asset che va compilata in inglese. Esso permette di specificare il titolo dell'asset, una breve descrizione di poche righe, alcuni parametri che permettono di collocare il pacchetto all'interno di una o più categorie, alcuni campi da impostare in modo da permettere la ricerca per parole chiave, due righe su chi ha immesso il materiale e su come può essere contattato/a, ed ovviamente l'area per il contenuto dell'asset vero e proprio. Quest'ultima può contenere direttamente l'informazione che vogliamo condividere sotto forma di testo, oppure può essere utilizzata per specificare uno o più allegati binari che rappresentano i file che si vogliamo sottoporre.

Un file può essere un documento elettronico, un archivio compresso, un'immagine, un "eseguibile", una presentazione multimediale, un codice sorgente o qualunque altra cosa possa essere di aiuto, comprese eventuali indicazioni su dove effettivamente l'asset può essere trovato nel caso esso sia già presente in un altro archivio anche non in rete, o che sia disponibile solo in forma cartacea. In realtà la cosa importante, per quanto possa sembrare strano, non è tanto l'oggetto in sé, quanto l'informazione che esso esiste, cosa contiene, e da dove esso può essere recuperato.

Certamente l'utilizzo di formati standard o particolarmente utilizzati nella nostra azienda, così come la possibilità di fornire le informazioni anche in inglese, facilita la diffusione ed il riutilizzo dell'asset. In effetti una certa standardizzazione è raccomandata. Tuttavia si è volutamente cercato di non imporre regole troppo restrittive proprio per evitare di perdere dell'ottimo materiale solo perché chi lo possiede non ha la possibilità o il tempo di riconvertire quanto fatto per soddisfare tali regole. L'importante è

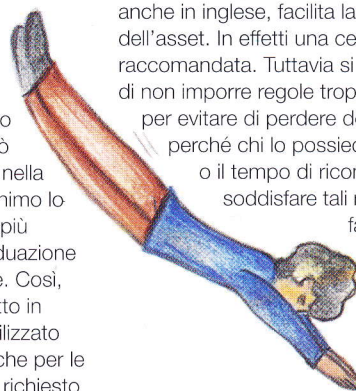
far sapere agli altri che un certo lavoro è già stato fatto, in modo da evitare di reinventare continuamente la ruota.



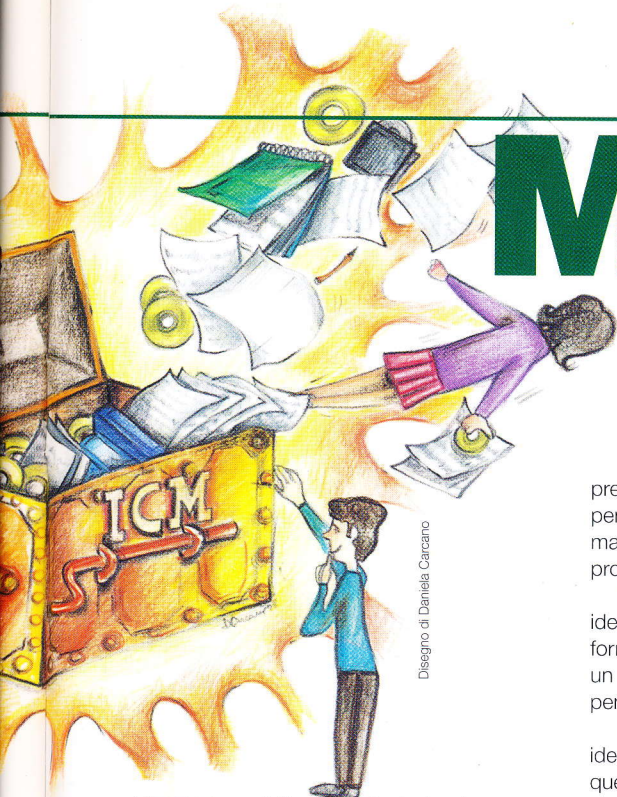
La conoscenza: un capitale aziendale

La questione è molto semplice: la nostra azienda dispone di un tesoro di competenze, conoscenze, esperienze e tecnologia praticamente unico nel suo genere. La capacità che ha l'IBM di coprire un po' tutti gli aspetti legati al mondo dell'informatica - dall'hardware al software, dalla ricerca al marketing, dai servizi alla consulenza - e la sua continua ricerca di rinnovamento ha portato all'acquisizione di un patrimonio straordinario di competenze: non solo si possono trovare persone che hanno conoscenze ed esperienze nei campi più svariati, ma esistono centinaia di migliaia di documenti, contratti, programmi, strumenti software costruiti a fronte di precise esigenze e potenzialmente riusabili in moltissimi casi.

Basti pensare alla quantità di materiale che ciascuna persona in IBM produce ogni anno: documenti per i clienti, presentazioni, allegati tecnici o legali, lettere di annuncio, pagine web. Un capitale intellettuale enorme. Non importa se queste informazioni sono disponibili come documenti finali o come semplici bozze, se sono in inglese od in italiano, se sono esteticamente



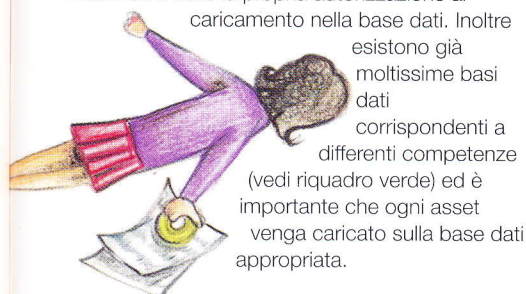
Management



Disegno di Daniela Carcano

L'immissione dell'asset tuttavia è solo una condizione necessaria ma non sufficiente per la sua condivisione ed il suo riutilizzo. In un processo di questo tipo è necessario avere almeno un controllo di alto livello in modo da garantire che siano soddisfatti i requisiti minimi per la condivisione, anche da un punto di vista tecnico, per evitare una proliferazione di oggetti di dubbio utilizzo.

Ogni asset immesso, infatti, passa per un processo di validazione che assegna all'asset un revisore il quale dovrà verificare la validità del materiale e dare la propria autorizzazione al caricamento nella base dati. Inoltre



esistono già moltissime basi dati corrispondenti a differenti competenze (vedi riquadro verde) ed è importante che ogni asset venga caricato sulla base dati appropriata.

Come contribuire all'ICM?

Naturalmente la prima cosa da fare in assoluto è quella di richiedere un'utenza Lotus Notes, nel caso non se ne abbia già una. Poi bisogna accedere al server ICM della nostra regione, aggiungere al nostro workspace Lotus Notes le icone corrispondenti agli strumenti ed alle basi dati che ci interessano, e registrarci nel caso alcune basi dati siano ad accesso limitato o controllato (vedi riquadro azzurro). A questo punto siamo pronti a navigare nell'ICM AssetWeb.

E siamo tornati così alla Guida Rapida, dove potete trovare una breve descrizione delle varie funzioni disponibili e del loro utilizzo. Ovviamente potrete sempre contare su una guida in linea non solo per il Navigator, ma anche per ogni singola base dati. Un'oretta di navigazione e diventerete subito degli esperti.

Per contribuire all'ICM, è necessario porsi ogni tanto una domanda: "Ho fatto qualcosa ultimamente che potrebbe essere utile ad altri?". Provate a pensare a qualcosa che ha richiesto un particolare sforzo, o che vi ha dato una particolare soddisfazione. Potrebbe essere una

presentazione, oppure il disegno di una soluzione per un certo cliente, due righe di codice o una macro che hanno risolto brillantemente un problema.

Niente di eclatante: molto spesso una piccola idea può far risparmiare un sacco di tempo e fornire un punto di vista che permette di risolvere un problema in un modo a cui non si era pensato.

Una volta deciso cosa condividere, si identifica la base dati più appropriata. In realtà questo passo è necessario solo la prima volta almeno nella maggior parte dei casi.

A meno infatti di non essere dei vulcani di idee capaci di spaziare su mille argomenti, ognuno di noi generalmente produce all'interno di una certa area di competenza.

Non dobbiamo tuttavia pensare che si debbano immettere assets solo nell'area che ci compete. Se abbiamo fatto qualcosa di buono che può essere utile a qualcun altro dobbiamo comunque dividerlo, anche se non rientra strettamente nelle nostre competenze.

A volte chi non lavora in un certo campo vede le cose in modo diverso dagli specialisti, e può fornire un contributo prezioso in situazioni che sembravano essere senza via d'uscita.

A questo punto si entra nella base dati - è molto più semplice che passare ogni volta attraverso il pannello principale dell'ICM AssetWeb - e si preme il pulsante Create IC Form oppure Create Software Asset Form nel caso di codice. Si riempie quindi il modulo elettronico che compare e si preme il pulsante Submit in fondo allo stesso.

Entro un paio di giorni vi verrà assegnato un revisore che nel tempo più breve possibile, compatibilmente con la complessità dell'asset, deciderà se questo potrà essere accettato o meno e vi informerà della decisione presa.

Nel caso l'asset venga approvato, sarà automaticamente inserito nella base dati.

Ovviamente se l'asset non è in inglese o l'argomento trattato è molto specialistico ci vorrà un po' più di tempo per trovare il revisore, ma questo non è un problema vostro: voi il vostro contributo lo avete dato, ed è questa la cosa importante.

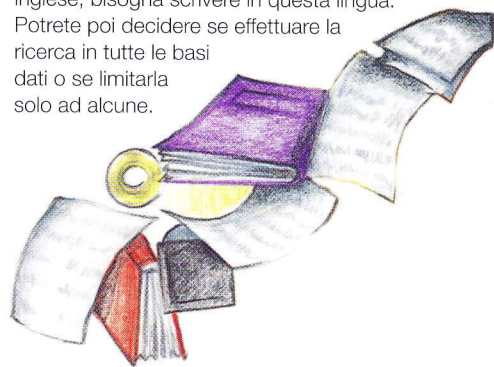
Col passare del tempo, se tutti noi contribuiremo al suo successo, l'intero processo si velocizzerà ed andrà a regime.

D'altra parte si è preferito dare comunque la possibilità di condividere ciò che si fa, piuttosto di aspettare di avere uno strumento ed un processo assolutamente perfetto e perdere tuttavia la possibilità di condividere migliaia di asset riutilizzabili.

Altre aziende infatti stanno seguendo il nostro stesso approccio, anche se per il momento manteniamo una buona lunghezza sulla concorrenza in questo campo.

Riutilizzare gli asset

Ma come si riutilizzano gli asset? Innanzi tutto dobbiamo trovare l'informazione di cui abbiamo bisogno. Ci sono due modi per far questo. Il primo è quello di andare sul pannello principale dell'ICM AssetWeb Navigator e selezionare l'icona Search, la terza da sinistra in fondo al pannello. Comparirà un secondo pannello. Immettete nel primo campo una o più parole che saranno utilizzate per effettuare la ricerca. Dato che la descrizione degli asset è sempre in inglese, bisogna scrivere in questa lingua. Potrete poi decidere se effettuare la ricerca in tutte le basi dati o se limitarla solo ad alcune.



In quest'ultimo caso apparirà un dialogo che vi permetterà di selezionare le basi dati in cui cercare gli asset. Potete inoltre utilizzare altri campi per limitare ulteriormente la ricerca. Ad esempio, si possono cercare solo quegli asset che riguardano la South Region dell'EMEA, magari nella speranza di trovare l'asset in italiano, oppure selezionare una tipologia ben precisa di mercato, ad esempio Manufacturing.

L'alternativa è andare direttamente alla base dati di proprio interesse ed immettere nel campo in alto a sinistra la o le parole chiave per la ricerca e poi premere il pulsante Search a destra. Se la ricerca ha successo, appariranno nel pannello di destra tutti gli asset che soddisfano le condizioni immesse. A questo punto basterà fare un doppio click sull'asset che ci interessa vedere per aprirlo. Se è proprio quello che stavamo cercando, potremo copiare direttamente il contenuto in un documento Lotus Notes personale se le informazioni sono state incluse direttamente nel modulo stesso, oppure scaricare eventuali allegati con la funzione Detach, come si fa con la posta. Inoltre, premendo il pulsante Subscribe, è possibile venire informati delle eventuali modifiche che dovessero essere apportate all'asset in questione.



Chi ne volesse sapere di più può contattarmi sotto Lotus Notes all'indirizzo **Dario de Judicibus/Italy/IBM.**