



Formalizzazione
del know-how

Aggiornamento
continuo

Mappatura
della diffusione

Attività di
autoapprendimento



Knowledge management

Rendi esplicita la conoscenza tacita:
il patrimonio più importante della tua azienda



Formalizzare e mantenere il Know-how

La **conoscenza è il patrimonio più importante delle aziende contemporanee** e questo vale ancora di più in un momento in cui le risorse umane ruotano con sempre maggiore velocità.

Documentare, consolidare e aggiornare il know-how dell'azienda è un obiettivo fondamentale di chiunque gestisca i processi, siano essi di ricerca, produzione, vendita o servizio.

Una normale *repository*, però, non è assolutamente sufficiente a raggiungere lo scopo, poiché la **conoscenza cambia continuamente e, soprattutto, gran parte di essa è «tacita», ovvero non è documentata, ma risiede nell'esperienza delle persone.**

La soluzione Exagogica, maturata in 10 anni di esperienza nelle maggiori organizzazioni industriali, è la risposta definitiva ai problemi di know-how management delle organizzazioni contemporanee.

La sua **forza** consiste nella **grande flessibilità garantita dalla struttura *bottom-up***, coniugata alla rigorosa strutturazione dei contenuti ed alla disponibilità di strumenti funzionali per mappare, valutare e sviluppare le conoscenze chiave.



Quali funzioni?

1. Formalizzazione del know-how.
2. Aggiornamento continuo.
3. Mappatura della diffusione.
4. Attività di autoapprendimento.

Controllo delle informazioni e flessibilità nella gestione

«Exagoga Knowledge Management» è uno strumento potente che garantisce il massimo livello di controllo sulle informazioni archiviate, consentendo allo stesso tempo tutta la flessibilità necessaria per aggiornare il patrimonio informativo di organizzazioni che sono in continua evoluzione.

Il sistema si basa sul concetto di competenza, che può essere scomposto in capacità di tipo concettuale (*conoscenze*), oppure operativo (*abilità*). Entrambe possono essere declinate all'interno della competenza complessiva secondo una scala progressiva (le capacità sono requisiti per il raggiungimento di un determinato livello di competenza). Entrambe possono poi essere associate a condizioni osservabili per una loro valutazione oggettiva.

Le capacità e i relativi livelli di competenza, quindi, possono essere oggetto di *assessment* (batterie di domande a risposta multipla), oppure di *supporti didattici* per l'autoapprendimento, che vengono caricati sul sistema e messi a disposizione degli utenti per la libera consultazione, oppure all'interno di percorsi di formazione (se il sistema è dotato anche dei moduli per la gestione del training).

La base di conoscenza così costituita diventa un **elemento vivo e produttivo nell'organizzazione**, poiché tutta la documentazione accumulata viene utilizzata per valutare e per sviluppare le competenze dei suoi membri.

Ciascun utente, infatti, può suggerire nuove competenze e nuove capacità, così come può richiedere la modifica di quelle esistenti.

L'aggiornamento dei cataloghi è sempre subordinato all'approvazione del Competence Manager responsabile per il settore a cui fa capo la competenza oggetto della richiesta.





Documentare la conoscenza

Know-how condiviso e accessibile a tutti

«Knowledge Management» consente di creare **repertori di conoscenza molto complessi e strutturati**, in perfetta corrispondenza alle necessità delle maggiori organizzazioni.

Il concetto alla base della struttura dei repertori è la **possibilità di mantenere una radice comune con una parte di know how che sarà condivisa e accessibile a tutti**. Allo stesso tempo è possibile creare repertori privati che potranno essere gestiti a livello di *business line* (branch), oppure a livello di singolo sito/country.

Questa organizzazione del repertorio è particolarmente importante in relazione all'aggiornamento. Le proposte di inserimento e modifica relative ad un singolo sito/country saranno vagliate dal Responsabile di sito. Le proposte relative alla parte di repertorio proprietaria del branch saranno vagliate dal Competence Manager responsabile del branch, mentre le proposte che riguardano competenze comuni saranno vagliate e validate dal Competence Manager generale.

Anche gli strumenti associati alle capacità sono soggetti alle medesime politiche e, pertanto, è possibile creare repertori di questionari e di supporti di autoapprendimento generali, oppure specifici per branch e per sito.

Quali vantaggi?

La soluzione permette di gestire:

- **i cataloghi di competenza;**
- **le checklist di osservazione;**
- **i questionari a risposta multipla;**
- **supporti didattici audiovisivi.**



2

Gestire l'aggiornamento continuo

Scambio di informazioni chiare e sempre disponibili

La competizione globale e la sempre più veloce rotazione delle risorse umane impongono un continuo aggiornamento del know-how di ogni azienda e di qualsiasi altro tipo di organizzazione.

Il tasso di obsolescenza del know-how, infatti, è talmente rapido che tante aziende smettono di documentare il proprio patrimonio e si affidano a strumenti di condivisione (*repository*, *groupware*, ecc.) che consentono di comunicare velocemente, ma non danno nessuna possibilità di consolidare, validare e mettere a standard il patrimonio di conoscenze e procedure che supporta i processi.

«Exagogica Knowledge Management» consente invece di **strutturare lo scambio di informazioni che i membri di una comunità professionale hanno sui contenuti del proprio lavoro**, in modo da rendere disponibili per tutta l'organizzazione **riferimenti chiari e aggiornati sulla comune base di conoscenza**.

Questo è possibile perché **ciascun utente può inserire nuove voci o modificare quelle esistenti** con la stessa facilità offerta da un sistema wiki. Le **modifiche** non saranno visibili finché non saranno state **validate dal Competence manager responsabile**, che verrà avvisato tramite notifica della modifica proposta.



Quali vantaggi?

La soluzione permette di gestire:

- **l'aggiunta di nuove conoscenze/competenze;**
- **la modifica degli attributi delle competenze;**
- **l'organizzazione dei cataloghi.**

3

Mappare la diffusione delle conoscenze

Verifica del livello di competenze in tutta l'organizzazione

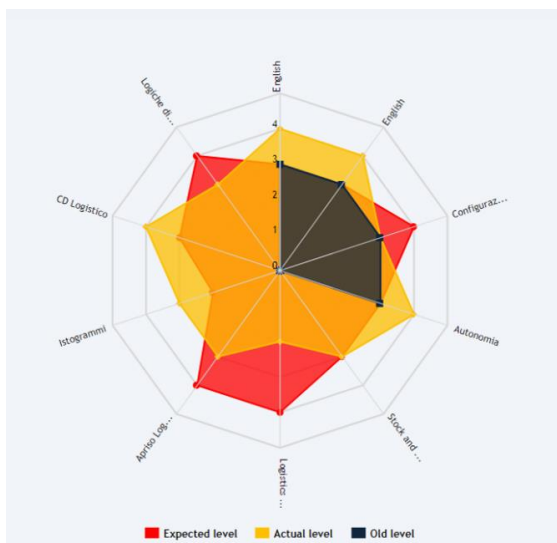
«Exagogica Knowledge management» consente di **effettuare, con estrema facilità, survey su tutta la popolazione degli utenti per verificare il livello di diffusione di conoscenze e abilità su un qualsiasi ambito di competenza.**

Gli utenti selezionati per la *survey* ricevono una notifica che li invita ad autovalutarsi sulle competenze in oggetto e, in particolare, sulle diverse conoscenze e abilità associate.

L'autovalutazione può essere registrata come livello validato se la stessa viene poi approvata dal competence manager responsabile.

Un'altra modalità per verificare le conoscenze dei membri di una comunità professionale è quella di sottoporli ad un **questionario di valutazione**. Exagogica Knowledge management gestisce infatti questo tipo di strumento in maniera nativa e consente di lanciare **campagne di assessment** che avvengono tramite la compilazione dei questionari ed erogati secondo le modalità impostate nell'apposito pannello di configurazione.

I risultati delle campagne di rilevazione possono essere poi letti in relazione al singolo utente attraverso un apposito report sul suo specifico know-how, oppure in relazione al settore o area di competenza. In tal modo è possibile **verificare** qual è **la copertura di una determinata area di competenza all'interno dell'organizzazione.**



Quali vantaggi?

La soluzione permette di:

- **rilevare chi possiede un determinato livello di conoscenza;**
- **usare strumenti di autovalutazione;**
- **effettuare questionari a risposta multipla.**

4

Strumento di **autoapprendimento**

Un indice completo di documenti per diffondere il know-how

«Exagogica Knowledge Management» è lo strumento perfetto per mantenere l'indice dei documenti e dei supporti video che un'organizzazione crea per **diffondere in maniera semplice e diretta il know-how al suo interno**.

Knowledge Management, infatti, consente di **indicizzare e collegare fonti di vario genere all'interno della sua struttura logica**. In questo modo tutti i contenuti istruzionali possono essere ricercati e fruiti in base alla conoscenza/abilità da sviluppare.

Questa sorta di «Youtube» interno dell'organizzazione è molto diverso da qualunque altra *repository* di video e di documenti di altro genere poiché ogni documento viene automaticamente collegato ai processi di valutazione e formazione supportati da Knowledge management e dalle altre soluzioni Exagogica ad esso collegate.

Quali vantaggi?

La soluzione consente:

- **la creazione di una biblioteca di audiovisivi;**
- **la loro associazione alla base di know-how;**
- **la consultazione da parte degli utenti.**



Fai **crescere** la tua **azienda** con le **nostre soluzioni**.



Direzione Commerciale
Strada del Drosso, 33/7
Torino, Italia

www.exagogica.com