

ALL'INTERNO DEL FIREWALL: ENI 2.0

Il modo di lavorare è soggetto a rapidi cambiamenti; pertanto le aziende che adottano nuovi tool che consentono uno scambio di informazioni contestuale, rapido e semplificato e che offrono collaborazione a dipendenti dislocati in tutto il mondo e reti di partner e clienti, beneficiano di un enorme vantaggio competitivo.

DAL WEB 2.0 ALL'ENTERPRISE 2.0

Il concetto di Web 2.0 è stato proposto nel 2004 come un'evoluzione radicale di Internet e del World Wide Web in termini di modelli di business su internet e rapporto tra gli utenti e la rete.

Tra le tecnologie di questo nuovo modo di interagire sul web si devono menzionare in particolare gli strumenti di Social Computing quali blogs, wikis, social networks, RSS e *folksonomie*.

Dopo un periodo iniziale di diffusione sul web, l'attenzione si è sempre più spostata sul possibile impatto di questa stessa logica di collaborazione e contributo all'interno delle imprese.

Enterprise 2.0 non nasce come un fenomeno tecnologico, ma come risultato di una progressiva evoluzione sociale ed organizzativa. Enterprise 2.0 indica l'utilizzo di concetti e tecnologie di Web 2.0 all'interno dei contesti aziendali. Generalmente si parla di Web 2.0 all'interno del firewall dell'azienda.

Il termine Enterprise 2.0 è stato coniato da Andrew McAfee, professore alla Harvard Business School, sul MIT Sloan Management Review, nella primavera del 2006.

Early View of Enterprise 2.0 Elements

- S** **Search** – Discoverability of information drives reuse, leverage, and ROI.
- L** **Links** – Using URIs to forge thousands of deep interconnections between enterprise content 24/7.
- A** **Authorship** – Ensuring every worker has easy access to Enterprise 2.0 platforms.
- T** **Tags** – Allowing natural, organic, on-the-fly organization of data from every point of view.
- E** **Extensions** – Extend knowledge by mining patterns and user activity.
- S** **Signals** – Make information consumption efficient by pushing out changes.

COSA STIAMO FACENDO IN ITALIA?

Numerose ricerche indicano che i concetti e le tecnologie di Web 2.0 si stanno sempre più diffondendo nell'ambito delle imprese italiane: le aziende investono in quest'area e prestano attenzione a queste tecnologie e tool strategici, in particolare ai ricavi in termini di automazione, networking e knowledge sharing.

Gli executive dichiarano di utilizzare le tecniche di Web 2.0 per comunicare meglio con i clienti, collaborare in modo più efficace con i partner e supportare la collaborazione e la condivisione all'interno dell'azienda.

Sostengono che si tratta di un trend importante che le aziende devono cogliere per evolvere il proprio modello di business.

UN ESEMPIO EFFICACE DI ENTERPRISE 2.0: ICT COMMUNITY DI ENI

Eni è un'impresa integrata nell'energia, impegnata a sviluppare le proprie attività di ricerca, produzione, trasporto, trasformazione e commercializzazione di petrolio e gas naturale.

In queste attività Eni ha una posizione di primo piano nel mercato internazionale ed è presente in circa 70 paesi con oltre 73.000 dipendenti.

Nell'ambito di un programma di sviluppo e miglioramento dell'efficienza, nel corso del 2002 Eni implementa MyEni: il primo portale rivolto a tutti i dipendenti Eni, in Italia e nel mondo, che si propone come un unico, semplice e sicuro strumento per accedere a tutte le informazioni aziendali, ai servizi e alle risorse.

Il portale MyEni è nato con l'obiettivo di razionalizzare e integrare le attività intranet all'interno del Gruppo, migliorare l'efficienza operativa di dipendenti, rafforzare l'identità del Gruppo e supportare i cambiamenti in atto.

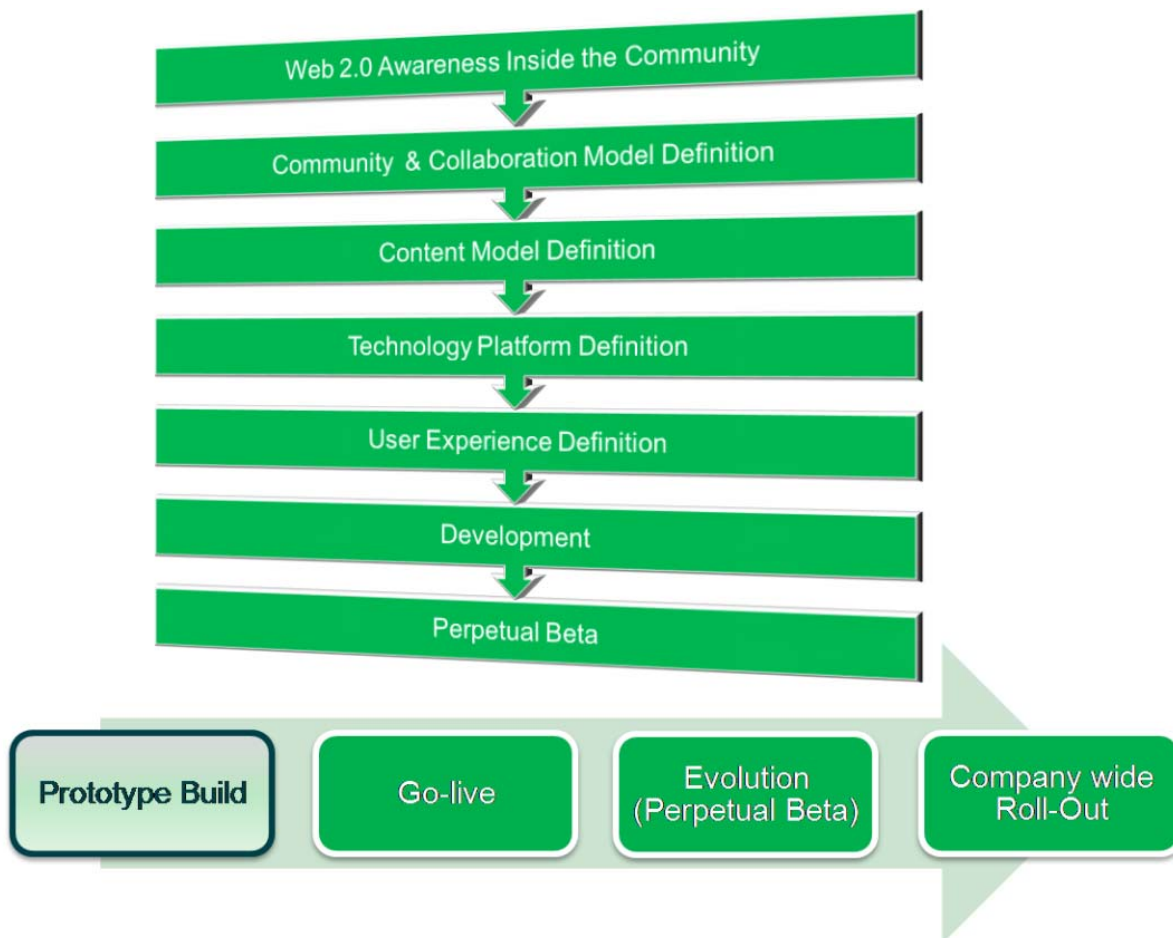
Il contesto di Eni è particolarmente adatto all'applicazione delle tecniche di Web 2.0 da diversi punti di vista. Internamente a Eni ICT è in fase di sviluppo un processo di riorganizzazione, supportato da un programma di Change Management definito Change. ICT. Il risultato è una reale necessità di comunicazione e condivisione di idee ed esperienze in un modo nuovo, più libero e maggiormente orientato alla partecipazione.

A tale proposito, nel 2007 è stato lanciato il progetto pilota Eni 2.0, che ha coinvolto ICT (circa 900 dipendenti) e ha progettato lo sviluppo della ICT Community.

La divisione ICT ha deciso di procedere concretamente attivando un gruppo di lavoro supportato da Reply per condividere le conoscenze su argomenti legati a Web 2.0 e la sperimentazione.

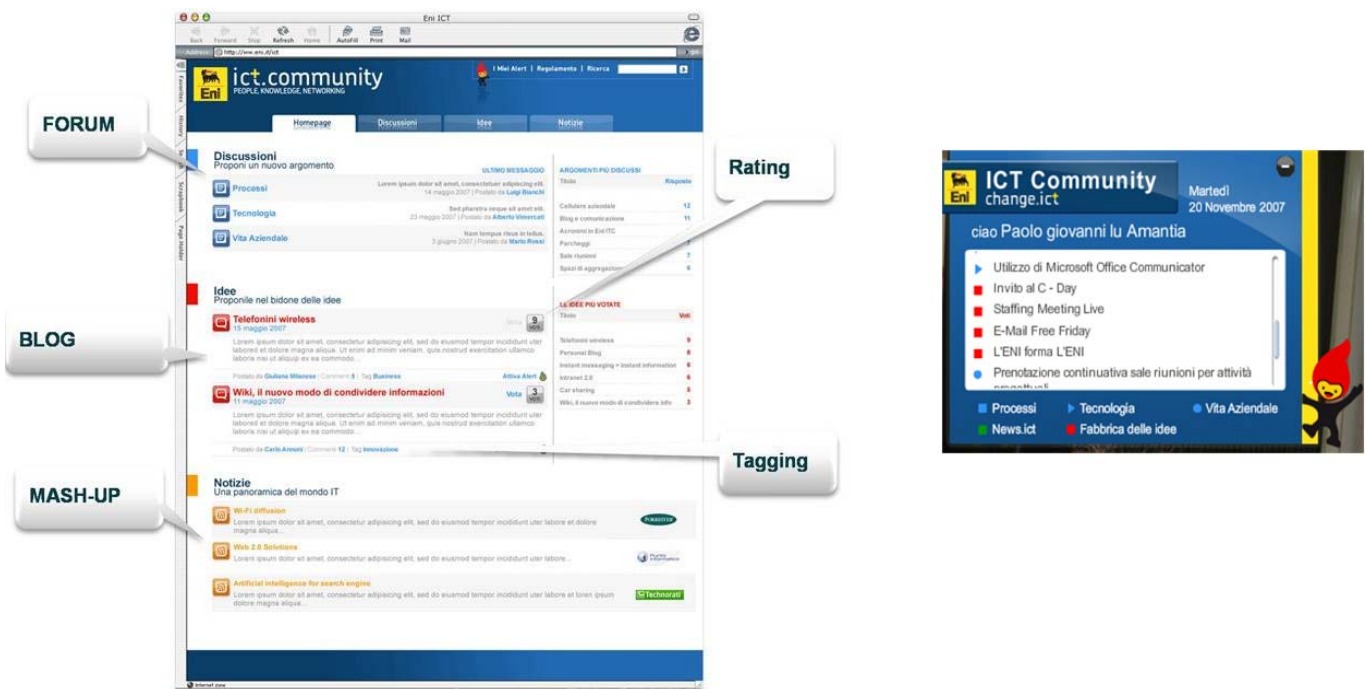
La collaborazione ha dato i seguenti risultati:

- Presentazioni di awareness su elementi di Web 2.0;
- Definizione di un modello di Community & Collaboration all'interno di ENI ICT;
- Supporto alla definizione di contenuti per una Proof of Concept;
- Supporto alla fase di selezione del software: Microsoft Office SharePoint Server 2007 è stato identificato come la piattaforma tecnologica di maggiore efficienza con una serie di funzionalità predefinite che abilitano Web 2.0;
- Sviluppo di un concetto grafico;
- Sviluppo della Proof of Concept;
- Evoluzione del sistema finale e Roll-out.



L'approccio di Reply offre un modello di sviluppo parallelo che si focalizza su rilasci rapidi e continui, nuove funzionalità per gli utenti con l'obiettivo di ricevere il feedback che consente ampliamenti e miglioramenti al sistema.

Reply ha applicato il noto modello di sviluppo Perpetual Beta di Web 2.0.



L'accesso alla ICT Community avviene tramite Web o un widget installato direttamente sul client, che si è rivelato un efficace strumento di alerting.

La ICT Community di Eni è organizzata in tre sezioni:

- **Discussioni**

Uno spazio per discutere su tematiche riguardanti i processi (supporto operativo), le tecnologie (supporto al Knowledge Management) e la vita aziendale (supporto alla socializzazione);

- **Idee**

Una e-room in cui vengono segnalate idee innovative. Le idee vengono discusse, strutturate e valutate (le idee valutate vengono quindi segnalate a un comitato specifico che ne valuta la fattibilità);

- **Notizie**

Un'area che comprende canali tematici alimentati automaticamente da un sistema di Feed RSS.

VANTAGGI

Con l'introduzione dei principi di Web 2.0 all'interno dell'azienda e l'applicazione delle tecnologie Microsoft, Reply offre un supporto a Eni volto a migliorare la condivisione delle conoscenze agendo come catalizzatore di cultura d'impresa.

Vantaggi:

- Agilità di business: assemblare rapidamente l'expertise e le informazioni richieste;
- Le community si possono auto-moderare e auto-gestire;
- Partecipazione libera: tutti possono creare un blog e inserire argomenti di interesse personale e commenti su argomenti trattati da altri, valutare i contenuti inseriti e chattare con altri utenti online;
- Idee interessanti possono emergere meglio, gli utenti sono allo stesso livello, non esiste una struttura formale;
- Nuovi concetti interessanti possono emergere con rapidità (migliorando il time-to-market aziendale);
- Gli utenti possono generare valore diffondendo la conoscenza e i suoi creatori all'interno dell'intera azienda;
- Collaborare anche quando nessuno lo richiede;
- Topic leader possono emergere spontaneamente;
- Acquisizione di una conoscenza tacita non strutturata come parte dell'Enterprise Knowledge Management



Cluster Reply crea e offre soluzioni innovative in termini di Architettura, Applicazioni e Servizi focalizzandosi su conoscenza, skill e strategie relative all'offerta di Microsoft. Cluster Reply, partner MCSP dal 1997 e Microsoft Gold Certified Partner dal 2002, è una società di Reply [REY.MI].

Il valore di Cluster Reply è guidare e supportare i propri clienti nell'implementazione di progetti, coniugando eccellenza e innovazione con una conoscenza consolidata delle applicazioni, tecnologie e infrastrutture Microsoft.