

KNOWLEDGE MANAGEMENT

l'Italia esporta conoscenza

Il toolkit sviluppato dal knowledge center milanese del Gruppo Solving Efeso guidato da Daniela Gementi è impiegato in 5.000 stabilimenti di tutto il mondo.

Di cosa si occupa la società per la quale lavora?

Solving Efeso è leader mondiale nella consulenza per l'Operations Management.

L'obiettivo è di aiutare i clienti ad ottenere miglioramenti sostanziali e durevoli nella Strategia di Produzione e nella Gestione delle Operations attraverso il re-engineering della Supply Chain e il Miglioramento Continuo. Negli ultimi cinque anni sono stati realizzati oltre 10 mila progetti di miglioramento in aziende industriali e dei servizi di tutto il mondo.

Qual è Daniela il suo ruolo all'interno della società?

Sono Know-how Officer e mi occupo della gestione e del coordinamento del Knowledge Center, il nucleo in cui si trova raccolto e archiviato tutto il capitale di competenze e conoscenze della società. L'obiettivo del centro è di realizzare una rete completa e sempre aggiornata di esperienze in modo da renderle facilmente accessibili da ogni parte del mondo e in qualsiasi settore.

Da questa esperienza è poi nata l'idea di uno strumento fruibile dall'esterno. Come lo avete sviluppato?

E' il risultato di un approccio pionieristico alla gestione della conoscenza. Il toolkit che abbiamo creato è il frutto di un percorso iniziato vent'anni fa. Fin da allora ci siamo resi conto che non bastava raccogliere e archiviare le informazioni e le esperienze che risultavano dai singoli progetti. Sentivamo di voler realizzare un modello che permettesse una condivisione concreta delle esperienze dei nostri consulenti che operano da tutto il mondo. Così abbiamo sviluppato uno strumento che racchiude vere e proprie "perle di conoscenza". E' una piattaforma standardizzata ma flessibile e di facile consultazione alla quale possono attingere anche i clienti che cercano soluzioni per problematiche che apparentemente lontane dal loro settore. Oggi ci sono 5.000 stabilimenti nel mondo che operano sulla base del nostro toolkit.

Una sorta di miniera della conoscenza...

Esattamente. Il toolkit ci ha permesso di raccogliere e sistematizzare oltre il 90% della conoscenza originale sviluppata nei nostri progetti di consulenza. I risultati di migliaia di progetti provenienti da tutto il mondo sono aggregati in circa 60 mila documenti a disposizione dei nostri 350 consulenti che operano quotidianamente presso centinaia di clienti nel mondo.

L'accesso è libero anche ai vostri clienti?

Certo, dopo essere stati formati sull'utilizzo della piattaforma possono utilizzarla per la soluzione delle problematiche aziendali. Per permettere di dialogare realmente con i clienti sempre e ovunque si trovino, abbiamo tradotto il materiale in 22 lingue, compresi arabo, cinese e turco.

Da Interior Design a Know/How Officer per una società di consulenza. Non sono due realtà diverse?

Ci sono molte più affinità di quel che si può pensare tra questi due mestieri. Esiste una scuola di pensiero "Design thinking" orientata a guidare la creatività attraverso la realizzazione di oggetti concreti. Strutturare il know-how richiede la stessa attenzione necessaria alla strutturazione degli spazi architettonici: saper passare da una forma concettuale ad una forma concreta e fisica, prestare attenzione alla qualità dei materiali / contenuti e alla percezione finale dell'utente, usare la giusta dose di creatività per integrare la parte grafica al contenuto, utilizzare l'ergonomia e il visual management per lo studio della fruibilità dei contenuti. Rifacendo il layout e l'organizzazione interna di uffici e archivi ho scoperto che i contenuti non solo erano tecnici ma andavano a definire un nuovo modo di lavorare; un modo che mi corrispondeva dove l'eccellenza del team era più importante dell'eccellenza individuale, dove la condivisione degli obiettivi era il primo passo per il coinvolgimento di tutti nella realizzazione degli stessi. Abituata ad interpretare i brani musicali di altri compositori e a dare una motivazione storica e funzionale ad ogni scelta architettonica è stato naturale il passaggio all'attività di know-how officer interagendo con i consulenti, con i gruppi di knowledge e con il materiale da loro creato.

Secondo lei quali sono gli ingredienti per diventare uno "specialista della conoscenza"?

Per riuscire in questa impresa sono necessarie creatività, interdisciplinarietà e generosità affinché la condivisione delle proprie conoscenze non sia solo un principio. Non a caso tutti gli specialisti che lavorano nel Knowledge Center di Solving Efeso sanno suonare uno strumento musicale. L'obiettivo è di integrare le competenze più disparate come in un'orchestra armonizzandole in un'unica melodia.

“DANIELA”



Daniela Gementi
business al femminile

SOLVING EFESO
MILANO ITALY

www.donnelmpressa.com 29

SOLVING EFESO HA CHIUSO IL 2008 CON UN GIRO D'AFFARI DI 58,1 MILIONI DI EURO IN CRESCITA DEL 7,4% E UN EBITDA DI 6 MILIONI DI EURO PARI AL 10,4% DEL FATTURATO. IL RISULTATO NETTO È STATO PARI A 2 MILIONI DI EURO. IL GRUPPO, GUIDATO DALL' ITALIANO FILIPPO MANTEGAZZA, È SPECIALIZZATO NELLA CONSULENZA STRATEGICA E ORGANIZZATIVA ED È LEADER NEI PROGRAMMI DI ECCELLENZA OPERATIVA PER LE MULTINAZIONALI. CON 350 CONSULENTI E UNA METODOLOGIA UNICA CHE PUNTA AL MIGLIORAMENTO DELLA PERFORMANCE, SOLVING EFESO È PRESENTE IN 18 PAESI (EUROPA, ORIENTE E AMERICHE). IL GRUPPO È QUOTATO SU EURONEXT COMPARTIMENT C (REUTERS: SLVG.PA, BLOOMBERG: OLV:FP, MNEMO: OLV).

di Domenico Avolio