

Novembre 2006



Knowledge Management

*Gestione Documentale, Procedure
Organizzative e Condivisione delle
Conoscenze Aziendali*

Il progetto

Il prodotto nasce per aiutare le aziende nella gestione e catalogazione della documentazione elettronica e delle procedure organizzative e per distribuire la formazione elettronica (e-learning) all'interno dell'azienda

KnowledgeBase è una suite di prodotti per una gestione a **360°** dei dati aziendali e si basa sui seguenti moduli:

- **KMS:** Knowledge Management System
- **KFM:** Knowledge Flow Manager
- **KEL:** Knowledge E-Learning



Value Position

- Il prodotto **KnowledgeBase** permette di trasformare le informazioni contenute nei documenti elettronici in un **reale patrimonio di conoscenze**. E' possibile acquisire, organizzare, individuare e distribuire informazioni, mettendo a disposizione un ambiente integrato e protetto, dotato di un'interfaccia intuitiva che utilizza tutti i dati contenuti nei documenti immagazzinati negli archivi aziendali.
- Da una ricerca *Gartner Inc* risulta che gli impiegati **utilizzano dal 30 al 40% del loro tempo** per creare, ricercare, recuperare e organizzare i documenti aziendali. Nelle aziende dove è forte l'utilizzo della documentazione, l'ottimizzazione di questo tempo permette dei **notevoli recuperi di produttività**. La stessa ricerca evidenzia che in realtà dove non sono in uso strumenti di KM e Gestione documentale efficienti, **vengono persi in media l'8% dei documenti** con un notevole danno per l'azienda.

La problematica gestita

Dispersione delle informazioni

Gestione di migliaia di file, cartelle e archivi. Salvataggi su dischi locali, di rete e database. Sempre di più, utilizzando strumenti informatici, le aziende avranno necessità di sistemi per organizzare la documentazione

Difficoltà di ricerca delle informazioni

Proprio per la moltitudine di posizioni dove gli archivi possono risiedere e per la scelta non standard nell'assegnazione dei nomi a file e cartelle, il recupero delle informazioni diventa complesso

Difficoltà di aggiornamento

Spesso gli archivi sono duplicati in zone diverse e l'impossibilità di gestire link dinamici rende molto complessa la manutenzione dei documenti e la messa a disposizione degli utenti delle ultime versioni aggiornate

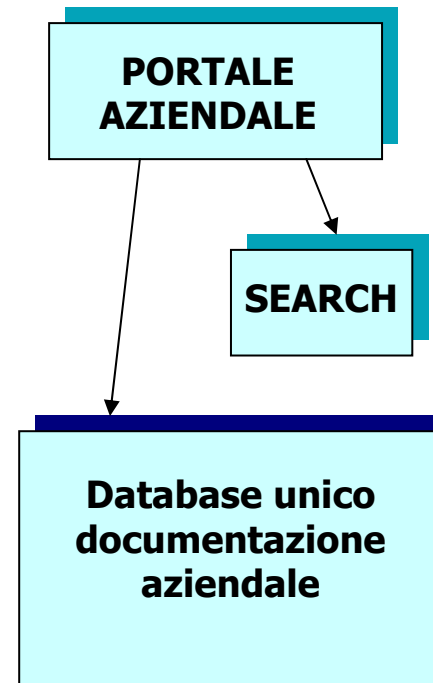
Controllo Accessi ai dati

Il controllo accesso effettuato a livello di cartella o di file è molto limitativo e spesso non rispondente alle esigenze aziendali di visibilità e riservatezza delle informazioni



La soluzione KMS

- **Catalogazione** della documentazione secondo criteri standard (cartelle, categorie, tassonomie, tipologie)
- **Indicizzazione** della documentazione per veloci e precise ricerche
- **Controllo accessi** alle informazioni flessibile e adattabile a tutte le situazioni
- **Unica versione** del documento con "versioning" automatico e link dinamici tra documenti collegati
- **Workflow** di autorizzazione per la pubblicazione dei documenti "ufficiali"
- **Portale Intranet** per l'accesso semplice e immediato da parte dell'utente alla documentazione aziendale



Funzionalità del prodotto

Catalogazione documenti

Indice e motore di ricerca full-text

Versioning e storia del documento

Controllo Accessi ai documenti

Pubblicazione automatica (anche PDF)

WorkFlow dei Documenti

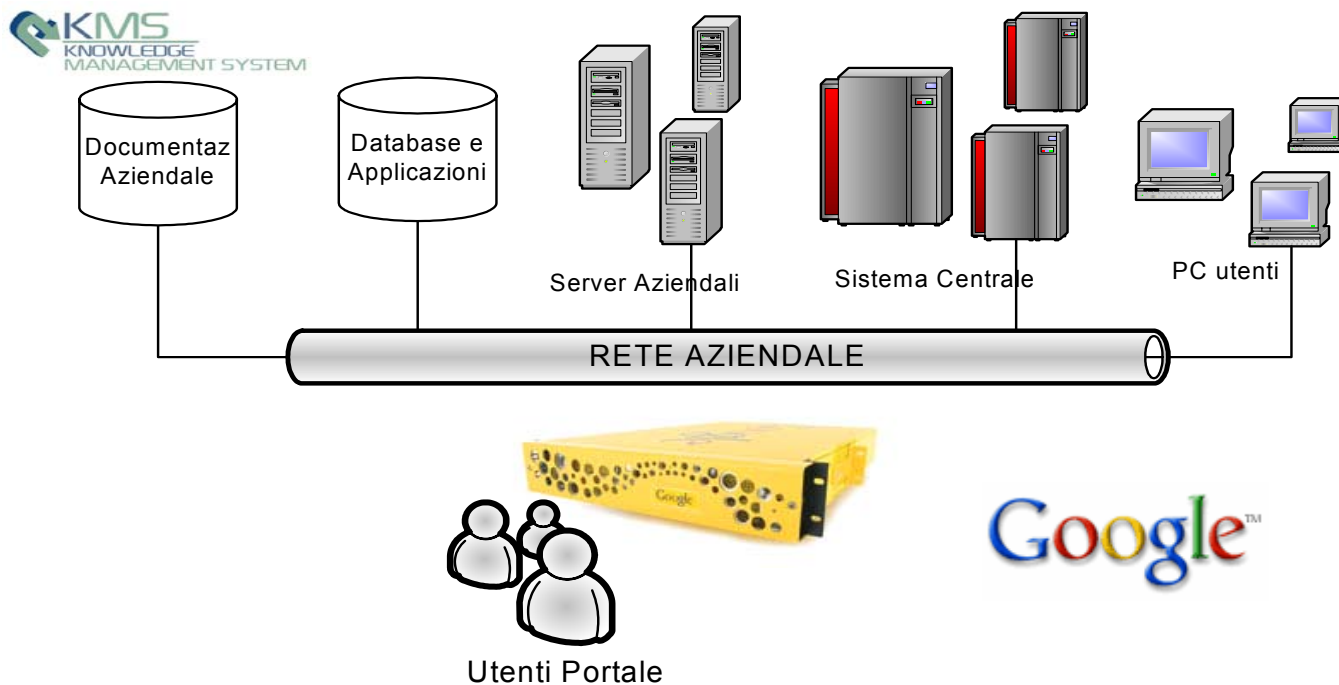
Compatibilità con Firma elettronica

Unico Cruscotto

Archiviazione Ottica e Protocollo

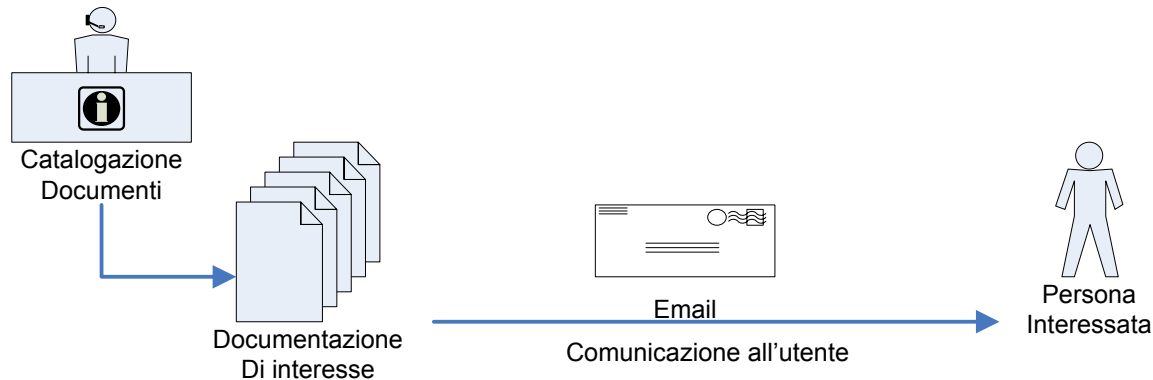


Motore di Ricerca: Interno o GOOGLE



- Possibilità di utilizzare il potente motore di ricerca full-text interno o appoggiarsi a Google per estendere le potenzialità di ricerca
- Con Google Search Appliance sarà possibile indicizzare e ricercare i contenuti del KMS e di qualsiasi altra fonte dati aziendale

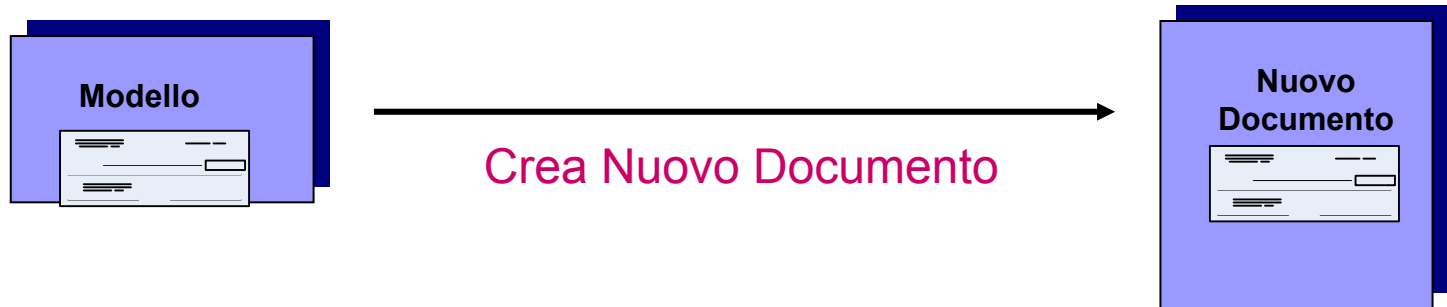
KMS: Informare gli utenti in maniera attiva



- **Gestione degli argomenti di interesse** da parte di persone o settori aziendali
- **Invio automatica di email** con link al documento alle persone interessate che così ricevono immediata comunicazione su specifici argomenti
- **Gestione dell'interesse** (e quindi invio della notifica) su singoli documenti o su intere categorie/tipologie di documenti
- Il legame tra le persone interessate e i documenti può essere realizzato dall'operatore, oppure via web direttamente dagli utenti che scelgono su quali argomenti essere avvisati



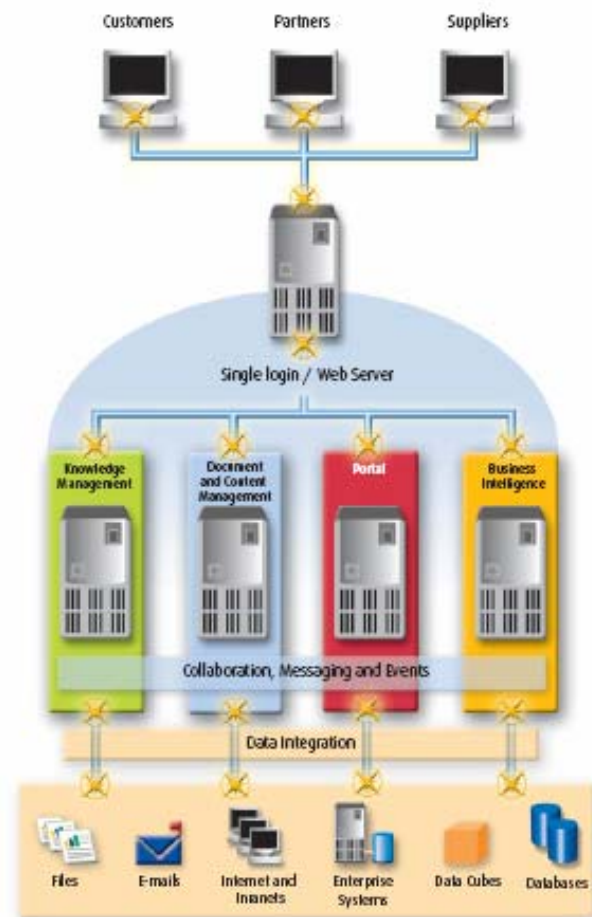
KMS: Gestione dei modelli di documento



- Il sistema prevede la gestione di modelli di documento che l'utente può scegliere nella redazione della documentazione aziendale
- I modelli possono essere disponibili per tipologie di utenti e settori specifici (es. progetti per sistemi informativi, circolari per organizzazione)
- Questo sistema consente un vantaggio immediato per migliorare la gestione degli standard aziendali nella composizione dei documenti e facilita il lavoro dell'utente che avrà a disposizione in maniera semplice i modelli "standard" inerenti il proprio lavoro

KMS: Integrazione del Sistema Informativo Aziendale

- Accesso al **SIC** per **recuperi massivi di dati** e catalogazione documentazione sostitutiva
- **Legame** tra **documentazione** e **applicazioni gestionali** per creare cartelle virtuali di pratiche e documentazione
- Integrazioni con basi dati di sistemi centrali per condivisione di dati e informazioni, catalogazione e indicizzazione
- Unico punto di accesso per gli utenti che accedono ai dati e non alle procedure (utenti interni, partner, clienti, ecc)
- Il sistema prevede dei connettori base da personalizzare in base alle specifiche esigenze





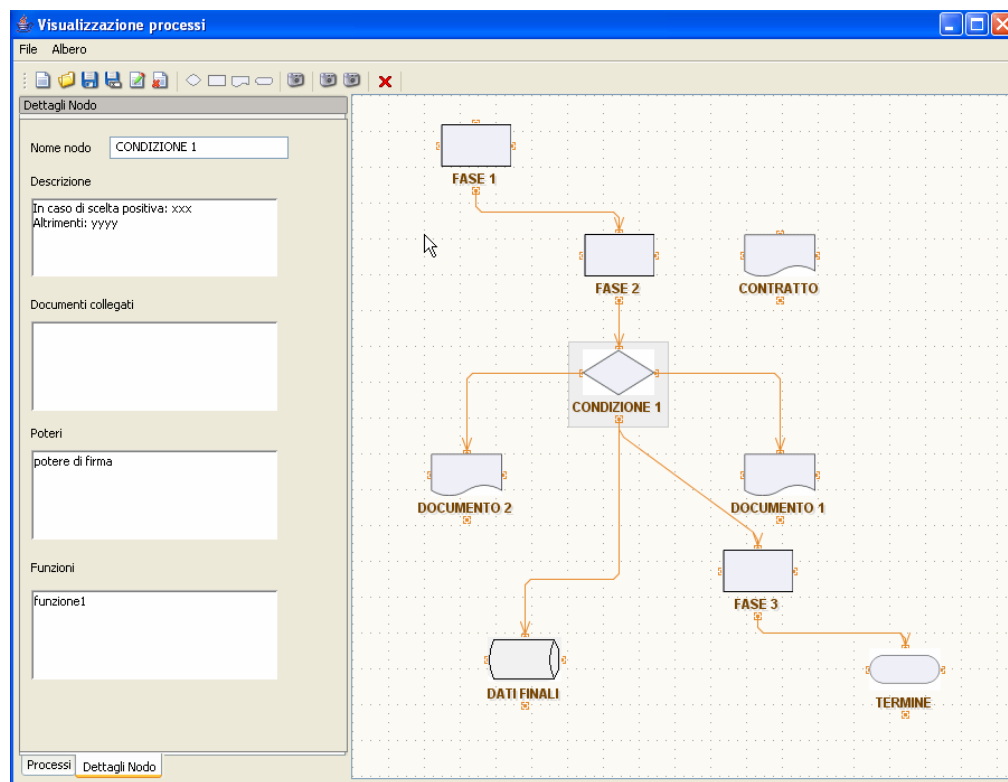
KMS: Elenco funzionalità aggiuntive

- Integrazione con sistemi di posta elettronica per catalogazione email di interesse
- Pubblicazione documenti in ambito locale o su siti e portali Web
- Gestione automatica del timing di pubblicazione
- Gestione Organigramma, funzionigramma e poteri aziendali
- Gestione catalogazione tassonomica
- Gestione Glossario
- Pubblicazione PDF automatica per permettere di mettere a disposizione degli utilizzatori documentazione consultabile ma non modificabile
- Aggiornamento automatico del software quando viene rilasciato un aggiornamento sul server
- Sul portale sono attivabili servizi aggiuntivi di gestione help desk, Human Resources, E-Terminal, circoli virtuali di discussioni, Faq, ecc

KFM: Knowledge Flow Manager

Gestione Grafica Processi e Flussi

- **Tool grafico** per “disegnare” e schematizzare le procedure aziendali
- Collegamento dinamico alla documentazione aziendale nelle varie fasi dei processi
- Ogni fase prevede il collegamento all’organigramma e funzionigramma per definire le autorizzazioni allo svolgimento dei vari step
- *Evoluzione:* gestione Workflow delle pratiche





KEL: Knowledge E-Learning Base

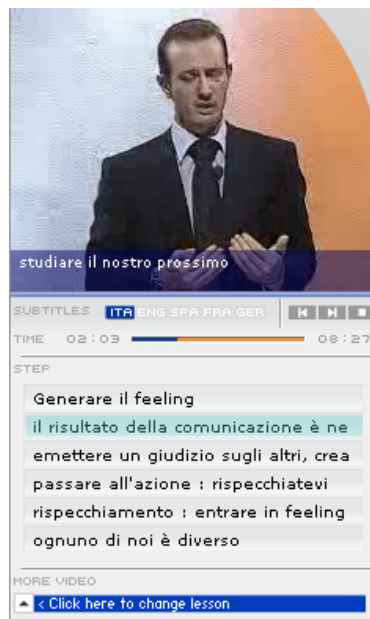
Modulo per la distribuzione della formazione in azienda

- Utilizzo della base documentale standard per la diffusione dei contenuti
- Accesso semplice ed immediato ai contenuti tramite il portale intranet aziendale
- I contenuti possono essere generati con sistemi standard, il **KEL si occupa della distribuzione** e dell'**interattività** di base con gli utenti
- E' previsto un **logging degli accessi** ai contenuti per monitorare la fruizione del corso da parte degli utenti, con report statistici per persona/corso
- Possibilità di strutturare **questionari e test** che gli utenti devono compilare al completamento della formazione. I risultati delle domande possono generare in automatico dei punteggi per la valutazioni da parte della direzione
- L'**interfaccia** di accesso al sistema è **standard Web**, per cui l'infrastruttura è adatta a realtà distribuite sul territorio
- Utilizzando le funzionalità del KMS le pubblicazioni dei corsi possono generare email di notifiche di avviso agli utenti coinvolti
- E' possibile gestire il controllo accesso per organizzare corsi diversi per settori/funzioni aziendali

KEL: Knowledge E-Learning Advanced

Integrazione E-Learning base con Digital Media

- Alle funzionalità di base si affianca la distribuzione di video in streaming
- I corsi diventano maggiormente strutturati e si semplifica la comprensione da parte degli utenti
- Il canale prevede la diffusione di video, audio e dati con Digital Media
- L'interfaccia può essere integrata al sistema KM ed essere fruita dal portale intranet aziendale




La comunicazione

- E' bene ricordarsi che la comunicazione efficace avviene se:

"Il risultato della comunicazione sta nel RESPONSO"

Corso di e-learning

Corso : Comunicare PNL
Titolo modulo : Come creare il feeling Durata : 3 h
Formatore : Scuola :

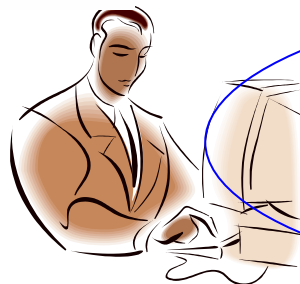
Distribuzione delle informazioni



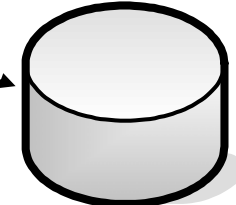
**Deposito Unico
di informazioni**



Utente "Gestore Documentazione"
Cruscotto Java



Utente "Utilizzatore"
Internet Explorer e Portale Intranet



Infrastruttura Tecnica

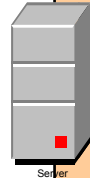


Lato utente:

 **Cruscotto Java per Gestori**

 **Internet Explorer per Utilizzatori**

SSO
Single Signon



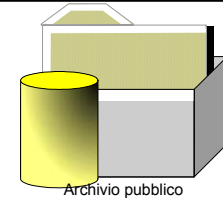
Server Windows
2000-2003 o Linux

Application Server
(Tomcat o proprietario)

Portal Server (Jahia o proprietario)

Database Server
Lotus Domino e/o
Relazione (mysql o altro)

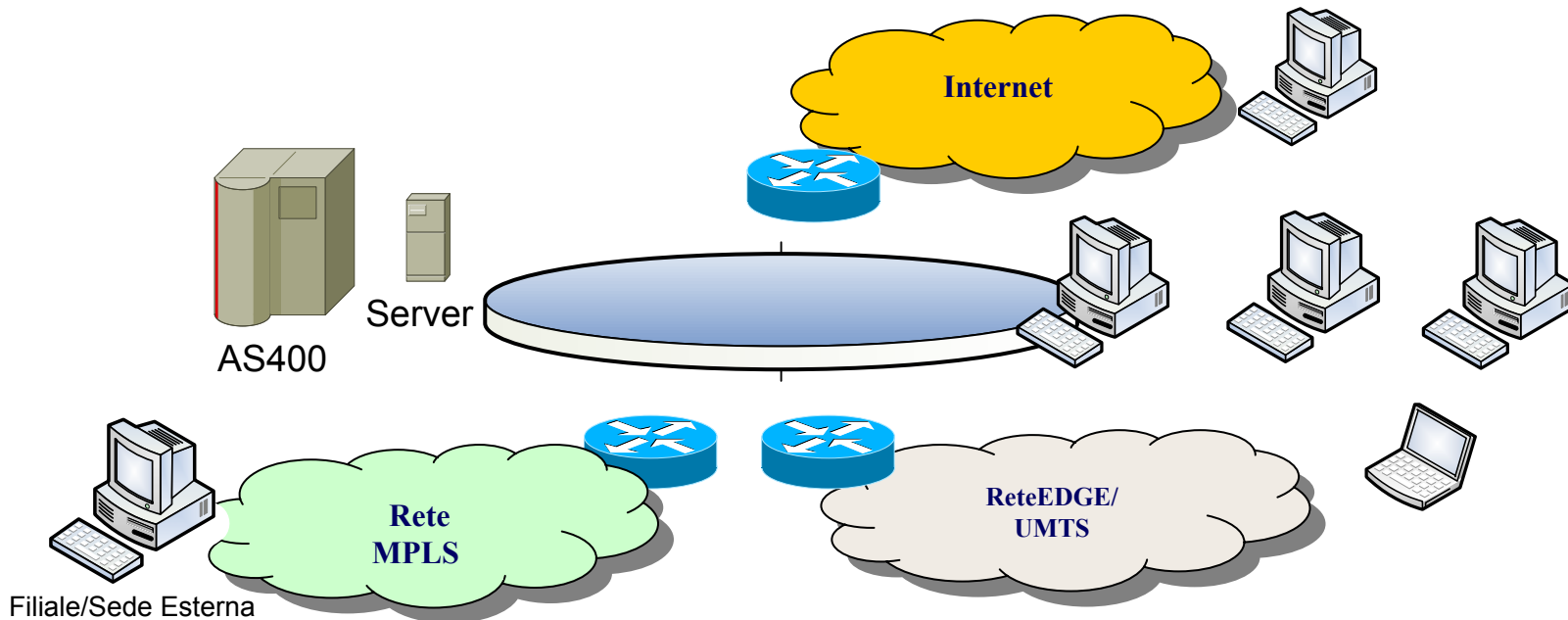
Deposito Documenti



Database Server
Relazione (mysql o altro)

Deposito Procedure

Aziende distribuite ed estese



- Il sistema si adatta a **realità distribuite sul territorio** con filiali, agenzie sedi distaccate
- La documentazione può essere **accentrata** su un server unico e resa disponibile via web, oppure **localizzata** su server periferici
- Il sistema permette di utilizzare l'infrastruttura IP esistente e di gestire anche **utenti mobili** (GPRS, UMTS) che si collegano in modalità discontinua alla rete
- Esempi di realtà distribuite automatizzabili con la procedura: banche (con le filiali o le sedi periferiche), istituti finanziari (con agenti e broker), aziende di distribuzione (con filiali o punti vendita),









Settori automatizzabili



- **Organizzazione** (procedure, normative, circolari, documentazione)
- **Commerciale** (contrattualistica, moduli, documentazione promozionale)
- **Sistemi Informativi** (progetti, standard, procedure, documentazione)
- **Qualità** (documentazione e manualistica della qualità e dei processi aziendali)
- **Human Resources** (schede dipendenti, incarichi, definizioni di ruolo, requisiti di funzione e knowhow)
- **Orizzontale:** E-Learning, distribuzione contenuti



Alcuni vantaggi ottenibili...

Macro Funzionalità	Risultato
Facilità di ricerca e disponibilità immediata di tutte le informazioni richieste 	Risparmio di tempo e recupero di risorse aziendali con miglioramento del vantaggio competitivo
Unico archivio di documenti e procedure aziendali 	Ottimizzazione dei sistemi con riduzione dei costi gestionali
Sistema semplice di aggiornamento della documentazione 	Garanzia per gli utenti di accedere alle ultime informazioni aggiornate
Accesso da un unico punto (portale aziendale) a tutte le informazioni 	Facilità per tutti gli utenti di accesso a tutte le informazioni necessarie alla loro attività lavorative
Legame tra le procedure aziendali e la relativa documentazione 	Chiarezza e immediatezza nell'apprendimento e utilizzo delle procedure aziendali
Flessibilità del framework 	Il prodotto può essere adattato a tutte le esigenze e può gestire tutte le tipologie di dati aziendali

Riferimenti:

GLOBAL BASE SRL

Paolo Vannuzzi

Via Catani, 28/C

59100 Prato

Tel 0574 574584

Fax 0574 574585

Email info@globalbase.it

Web www.knowledgebase.it – www.globalbase.it