

NETFINITY - La soluzione Intranet

INTRODUZIONE

Internet e World Wide Web hanno fornito modalità di collegamento tra persone e informazioni senza precedenti. La diffusione della tecnologia Internet ha reso agevole l'accesso globale a dati, testi, documenti, immagini, suoni, animazioni, video; ciò ha contribuito a creare una dimensione in cui le attività concrete del mondo fisico possono essere svolte in modo diverso grazie alle maggiori interattività uomo-macchina. Internet si configura come uno strumento per ricercare informazioni, scambiare idee, diffondere culture diverse, acquistare beni e servizi e soprattutto per fare business dato che la comunicazione via Internet è in grado di veicolare tutti i tipi di relazioni possibili compresi gli affari e in particolare i rapporti commerciali tra aziende e clienti.

DEFINIZIONE

Una Intranet è una rete privata, protetta da meccanismi di sicurezza, che utilizza gli standard e i protocolli Internet per rendere accessibili applicazioni e informazioni alle persone dell'azienda con l'obiettivo di aumentare la professionalità, la soddisfazione personale, la produttività e di migliorarne il modo di lavorare; pertanto l'accesso a tale rete è consentito solo e unicamente ai soggetti autorizzati.

LA REALTA' ORGANIZZATIVA

Prima di analizzare le peculiarità della nostra Intranet, riflettiamo sui possibili punti di debolezza di una normale organizzazione aziendale:

- Esistono tanti approcci quanti i dipartimenti o le funzioni aziendali;
- Ogni dipartimento ha il proprio modo di comunicare;
- Ciascun dipartimento ha i propri standard (cartelle, documenti, codifiche, ecc.);
- Spesso alcuni contenuti sono ripetuti (agenda telefonica, news, inserzioni varie);
- Spesso si usano architetture e tecnologie diverse senza una vera integrazione tra le varie applicazioni;
- E' difficile trovare le informazioni che servono se non si ha già un'idea chiara di dove sono e in alcuni casi è difficile lo stesso.
- Mancanza di organizzazione. I problemi di comunicazione aziendale si ripercuotono su tempi di sviluppo delle commesse/progetti;
- La pianificazione carente. E' difficile tenere conto di tutte le cose che ci sono da fare;
- Scollamento di management. Spesso la responsabilità sono tripartite tra Amministrazione, Produzione e Marketing, e questo porta a scaricare reciprocamente le colpe quando qualcosa non funziona;
- L'unico elemento unificante è il logo aziendale.

E' evidente che con tutte queste problematiche la persona è l'ultimo dei pensieri e degli obiettivi, se non sul piano delle intenzioni, sicuramente su quello dei risultati.

NETFINITY - La soluzione Intranet

LA PERSONA: RISORSA FONDAMENTALE DELL'AZIENDA

La persona è il fulcro della strategia aziendale. Tre sono le dimensioni che definiscono al meglio il dinamismo di una persona in un determinato contesto organizzativo:

Conoscenza. Nell'interazione con l'ambiente circostante ognuno di noi sfrutta le conoscenze acquisite, produce nuove conoscenze e le mette a disposizione degli altri. Lo scambio efficace delle conoscenze è un elemento fondamentale per la crescita di un'organizzazione e si basa sulla persona e sul suo ruolo centrale nella società. La persona è in grado di stabilire legami tra elementi, acquisire e produrre nuova conoscenza e sfruttare quella presente nell'organizzazione per generare nuove opportunità di profitto.

Relazione. L'organizzazione del futuro sarà definita da una struttura molto fluida, costituita da team che si formano per lavorare su un particolare progetto e velocemente si sciolgono per riaggregarsi con altri team per nuovi progetti. L'economia della Rete è l'economia della collaborazione, da intendere sempre più tra partner, tra aziende della stessa supply chain, tra persone nello stesso team ed anche tra persone che non fanno parte della stessa unità organizzativa.

Azione. L'azione della persona in un ambito organizzativo è strettamente connessa con i processi aziendali, siano essi quelli che si svolgono tipicamente all'interno dell'organizzazione (es. gestione e amministrazione del personale) oppure quelli che coinvolgono attori esterni partner, fornitori, lo stesso cliente (es. erogazione di un determinato servizio). Per una qualunque organizzazione è vitale raggiungere la massima efficacia nei processi critici, perchè questo garantisce non solo il raggiungimento dei risultati di budget, ma anche la possibilità di allargare il proprio raggio d'azione, investire nell'innovazione e diventare leader nel proprio mercato.

Conoscenza



Relazione



Azione



NETFINITY - La soluzione Intranet

L'Intranet è un'occasione per far sì che le complicazioni organizzative, che spesso sono in grado di frenare o quantomeno rallentare qualunque attività, siano superate; azzerare i costi delle transazioni interorganizzative e offrire l'opportunità di tradurre i conflitti, che nascono tra le funzioni per via di aspetti "burocratici", in una nuova forma di collaborazione nella quale ognuno è chiamato in causa in funzione del proprio ruolo.

L'interazione delle tre dimensioni. Il rapporto della persona con la realtà circostante, e in particolare con la realtà presente in un contesto aziendale, non è costituito unicamente di "scambio di informazioni", o di "relazioni di lavoro", ma coinvolge diversi aspetti contemporaneamente. Un ideale approccio alla intranet deve tener conto di tutte le dimensioni sopra descritte: la focalizzazione su un singolo aspetto è una limitazione rispetto alle reali potenzialità.

L'Intranet fornisce l'opportunità di porre la persona al centro dell'organizzazione, rispondere alle esigenze degli individui, e mettere a loro disposizione in un unico ambiente operativo la conoscenza e le relazioni in gioco nell'azione.



PERCHE' INTRANET

Le ricerche di mercato identificano sette tendenze che motivano la richiesta di soluzioni Intranet:

Obiettivi di crescita aggressivi

Le aziende hanno difficoltà nell'assumere e formare in modo efficace i nuovi dipendenti, che sono inconsapevoli delle risorse chiave e hanno scarsi contatti con una rete di colleghi esperti.

Personale distribuito

I dipendenti in vari uffici o gruppi restano all'oscuro delle innovazioni dei loro colleghi, e spesso ripetono il lavoro altrui.

Specializzazione

L'aumento della specializzazione crea dipendenze dall'esperienza dei singoli dipendenti che i tradizionali mezzi di comunicazione non riescono a superare.

NETFINITY - La soluzione Intranet

Maggiore complessità dei prodotti

Le aziende che commercializzano rapidamente prodotti e servizi complessi e ad elevato margine di guadagno sono limitate dalla propria capacità di formare il personale.

Maggiore competizione

La maggiore competizione ha assegnato un alto valore a informazioni dettagliate sulla concorrenza, per una maggiore efficacia nelle vendite e nell'assistenza ai clienti.

Un maggior numero di sistemi di pubblicazione e archivi di informazioni provoca il sovraccarico delle informazioni. Nuovi strumenti di desktop e web publishing hanno dato agli utenti la possibilità di pubblicare contenuti, e le aziende continuano ad accumulare sistemi esistenti col passare del tempo e attraverso le acquisizioni, intralciando la possibilità degli utenti di trovare rapidamente informazioni rilevanti ed essere produttivi.

Resistenza dei dipendenti ai cambiamenti

Gli utenti reagiscono contro il volume crescente dei contenuti in linea limitando le proprie fonti di nuove informazioni, isolando in tal modo l'azienda nel suo insieme da richieste del mercato, forze competitive, movimenti strategici e altri agenti di cambiamento.

BENEFICI

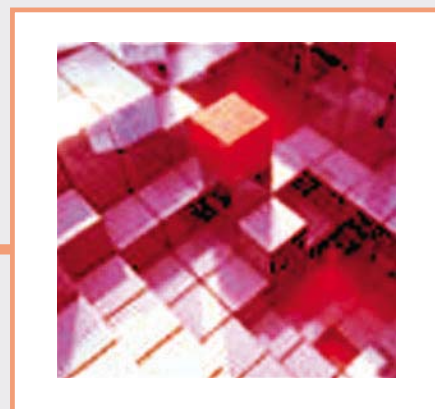
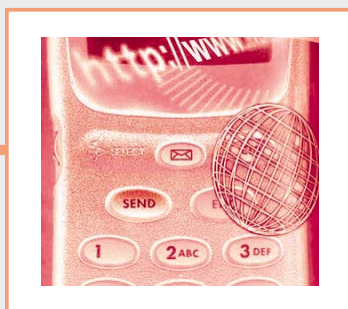
Il successo o il fallimento di una strategia aziendale dipende sempre più dalla velocità ed efficienza dello scambio di informazioni con i propri collaboratori. L'E-economy spinge le aziende a modificare le proprie strategie competitive che dovranno essere sempre più orientate verso:

Comunicazione elettronica

Fornitura delle informazioni su richiesta

Commercio elettronico

"nella sua accezione più ampia si riferisce all'utilizzo di computer per le transazioni di business attraverso una rete di comunicazioni."



NETFINITY - La soluzione Intranet

Ciò consentirà alle aziende di:

- Diminuire i costi di diffusione e gestione dell'informazione
- Migliorare il servizio al cliente
- Accedere a nuovi segmenti di mercato



L' Intranet trae origine dall'idea di estendere all'interno dell'azienda i benefici ottenuti tramite la rete Internet, benefici che sono essenzialmente riconducibili a:

- Un miglior scambio informativo con possibilità di condividere informazioni a distanza diminuendo i costi di trasferta;
- Un aumento della produttività grazie al più rapido accesso alle informazioni di cui si ha bisogno;
- Un aumento della qualità delle informazioni circolanti all'interno della catena del valore grazie alla certificazione dei contenuti;
- Una riduzione dei costi connessi al tradizionale utilizzo della carta e delle reti interne "proprietarie";
- Una riduzione di tempi e costi grazie all'introduzione di transazioni basate sul veicolo elettronico;
- Utilizzo di un linguaggio comune e condiviso da tutti gli attori;
- Personalizzazione della relazione.

I vantaggi competitivi che ne conseguono alla realizzazione di una Intranet sono connessi alla rapida diffusione delle informazioni, alla condivisione della base di conoscenza e alla collaborazione che un'organizzazione persegue attraverso l'implementazione della Intranet stessa.

OFFERTA NETMARKET

Consiste in una Intranet a forma di portale in cui la scelta della struttura, è dettata da esigenze di navigabilità, funzionalità e facilità di implementazione in caso di necessità.

Il pacchetto base offre:

Profiling: gestione del personale e dell'organigramma aziendale che rende possibile decidere ruoli e aree tematiche di tutti gli individui (agenti, fornitori, direzione etc);

Publishing: funzionalità che supportano la pubblicazione, la personalizzazione e la visualizzazione dei contenuti, formalizzata in documenti all'interno dell'azienda, con funzioni di archiviazione, correlazione e ricerca. Con questo modulo si realizza la comunicazione monodirezionale verso i collaboratori;

NETFINITY - La soluzione Intranet

Document Management: supporti all'acquisizione ed alla gestione della conoscenza esplicita, ovvero formalizzata in documenti all'interno dell'azienda per la condivisione delle procedure aziendali;

Collaborative Work: funzionalità di supporto alla collaborazione ed al team working.

Il portale terrà poi conto della divisione in macroaree (amministrativa, tecnica, produzione, commerciale) e a seconda delle esigenze della specifica area potranno essere attivati servizi di utilità a quell'area.

MODULI

Per meglio capire "che cosa fanno" i differenti moduli Intranet, abbiamo analizzato le funzionalità da esse erogate, classificandole in 10 macro-categorie principali:

Profiling: gestione del personale e dell'organigramma aziendale che rende possibile decidere ruoli e aree tematiche di tutti gli individui (agenti, fornitori, direzione etc).

Il modulo Profiling permette inoltre di distribuire sia per gruppi che individualmente tutti i servizi dell'Intranet in modo semplice e immediato;

Publishing: funzionalità che supportano la pubblicazione, la personalizzazione e la visualizzazione dei contenuti su Web, realizzando quindi la comunicazione monodirezionale di contenuti verso i dipendenti;

Document Management: supporti all'acquisizione ed alla gestione della conoscenza esplicita, formalizzata in documenti all'interno dell'azienda;

Collaborative Work: funzionalità di supporto alla collaborazione tramite scheduling su calendario che permette di visualizzare e gestire tutti i lavori in esecuzione e da eseguire, secondo un periodo ed una organizzazione prestabilita. La gestione è interattiva attraverso l'assegnazione di Jobs da parte del Project Manager o del responsabile di area, con indicazione di nome e codice del progetto, data, titolo, descrizione, scadenza ed estremi per la fatturazione;

Data Storage: Modulo che permette il deposito e la condivisione dei file, database, disegni, archivi pubblici e riservati caratterizzati da grossi volumi di memoria occupata;

Messaging: Integrazione di un servizio di comunicazione via SMS. Inviare informazioni, comunicazioni e aggiornamenti non è mai stato così facile.

Customer Service: Il modulo permette di pubblicare documentazione di interesse generale relativa ai clienti, garantendo un tempestivo accesso all'informazione in modo semplice da parte di tutti gli utenti autorizzati. Raccolta dati clienti, archivio documentazione cliente e gestione reclami. Rende disponibili i tool di gestione e i dati mirati per un'ulteriore ampliamento delle conoscenze aziendali e per il raggiungimento di una strategia ottimale di Customer Relationship Management.

NETFINITY - La soluzione Intranet

Il Servizio Clienti della nostra Intranet presenta i seguenti vantaggi:

- miglioramento delle relazioni con i clienti e fidelizzazione degli stessi
- customer knowledge management ed elevata interattività con il cliente
- miglioramento della pianificazione e del decision-making
- ottimizzazione delle relazioni

Iso Quality: Si possono gestire in modo integrato i sistemi qualità aziendali, in particolar modo quelli che rispettano la norma ISO 9000. Il punto di forza di questo componente, È di gestire i processi aziendali che hanno impatto sulla qualità mediante "Workflows" composti da singoli "jobs", assegnati alle persone che hanno la responsabilità di eseguirli. Appartengono a questa tipologia di processi anche la gestione delle non conformità e dei reclami. Sono inoltre integrati in questo modulo la gestione della formazione, del sistema di documentale e degli acquisti.

Community: supporti alla comunicazione e all'interazione tra utenti attraverso servizi interattivi sincroni (chat, instant messaging, ecc.) e asincroni (forum, mailing list, ecc.), finalizzati alla gestione della conoscenza implicita all'interno dell'azienda;

Self Service: funzionalità in grado di erogare servizi interattivi ai dipendenti, tipicamente attraverso Web Form (ad esempio, per l'emissione di un ordine o l'attivazione della procedura di rimborso spese viaggio).



NETFINITY - La soluzione Intranet

TECNOLOGIE USATE

L'intero complesso dei moduli è sviluppato interamente con tecnologie proprietarie che permettono un sicuro e rapido aggiornamento delle versioni software in concomitanza con il continuo evolversi delle tecnologie sempre alla ricerca di miglioramenti di performance e di qualità.

Utilizzando il linguaggio CSHarp per lo sviluppo dell'applicazione - ormai definito da tutti gli esperti come il migliore in assoluto - la soluzione è portabile su qualsiasi macchina server in qualsiasi momento sia essa linux, unix o windows.

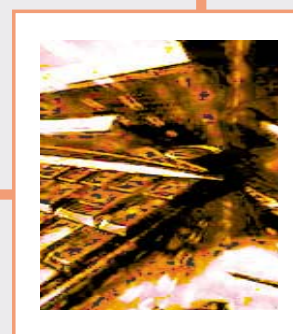
Essendo questo un linguaggio orientato ad oggetti, permette anche una certa linea guida di sviluppo che permette di creare un prodotto di qualità, sia in termini di performance che in termini di modularità del software:

- WEB SERVER IIS 5.0
- NET FRAMEWORK 1.1
- SQL SERVER
- Active Server Page
- CSHarp



PUNTI DI FORZA

- Modulare e facilmente scalabile
- Personalizzabile graficamente
- Personalizzabile a livello di contenuti e di funzioni
- Interamente sviluppato con tecnologia proprietaria



SUPPORTO

I clienti potranno contattarci durante l'orario lavorativo al nostro numero verde.

Forniremo il supporto necessario per il migliore utilizzo della soluzione della soluzione NetFinity. Inoltre stiamo realizzando un sito Internet interamente dedicato al supporto ed all'assistenza.

All'interno di Netfinity Support Site i clienti autorizzati potranno trovare informazioni relative a:

- manuale on line
- frequently asked question
- download degli aggiornamenti
- contatti da attivare in caso di richiesta di intervento.