

Costruire senza distruggere
Le componenti fondamentali per una
gestione integrata

Gestione dei contenuti e dei processi

Giancarlo Sassi

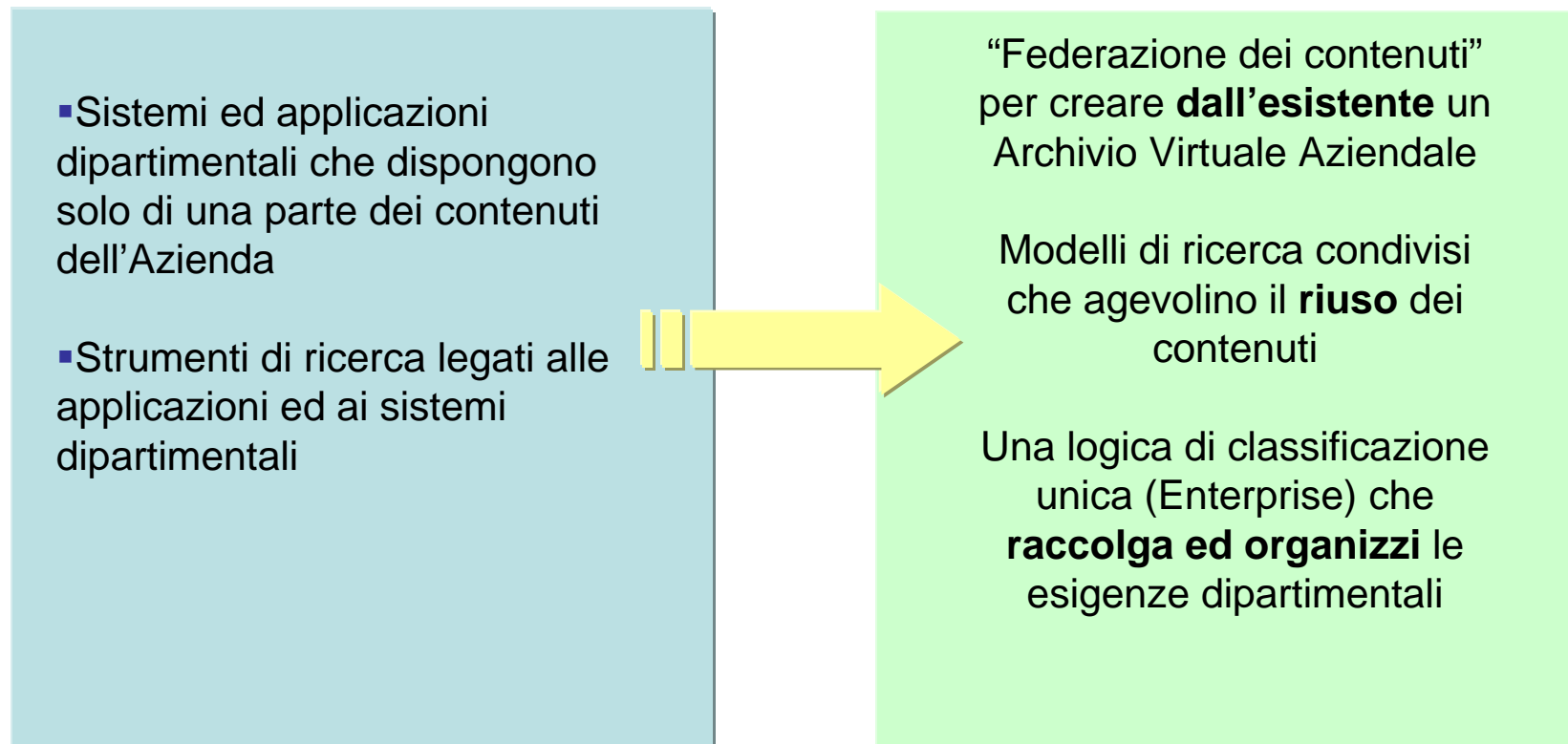
ECM Technical Sales Manager

IBM Italia

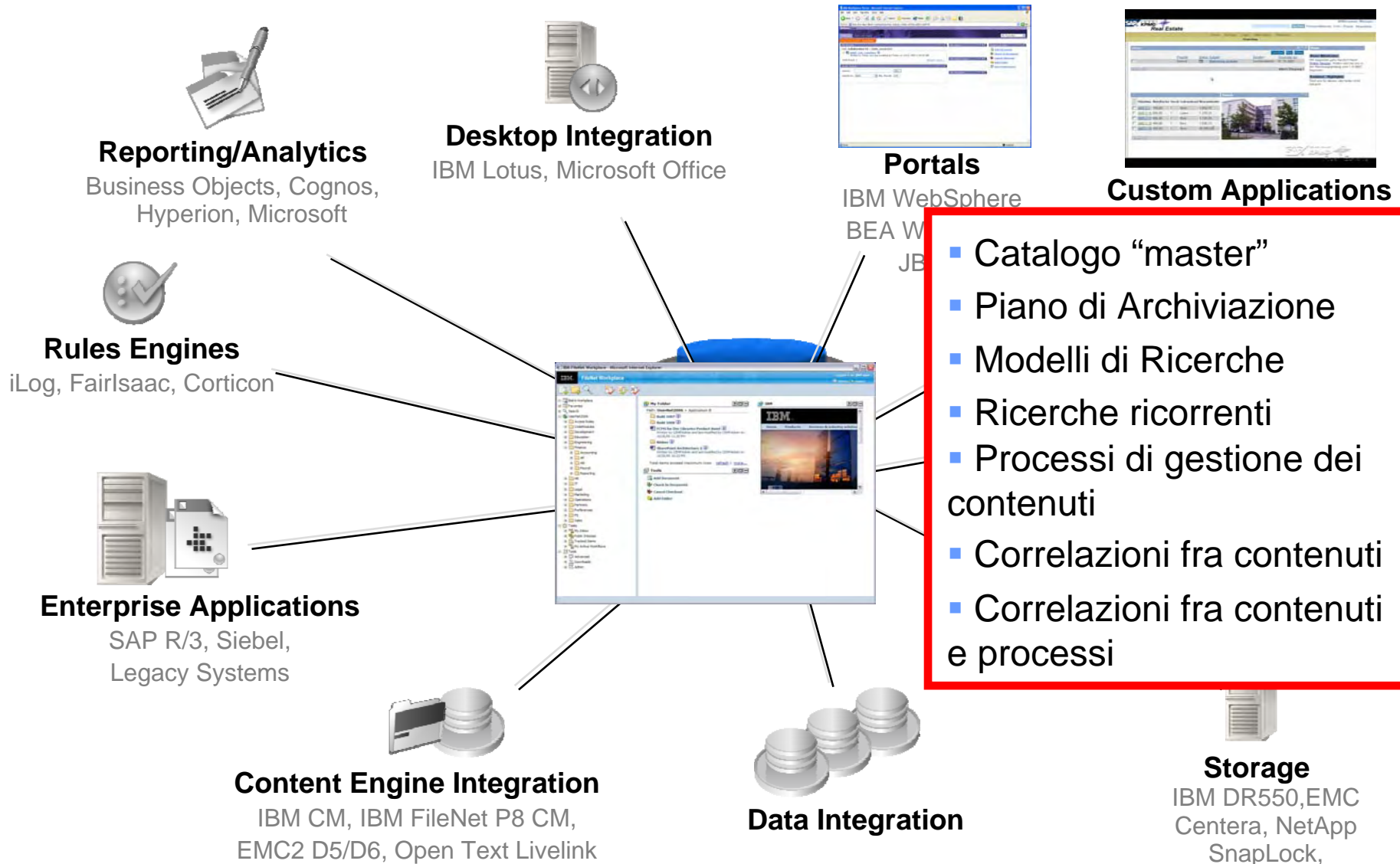
Gestione dei contenuti

Problemi da risolvere:

frammentazione dei contenuti (content silos), assenza di un “archivio unico” accessibile alle varie applicazioni, difficoltà nel rimanere al passo con la crescente complessità delle organizzazioni

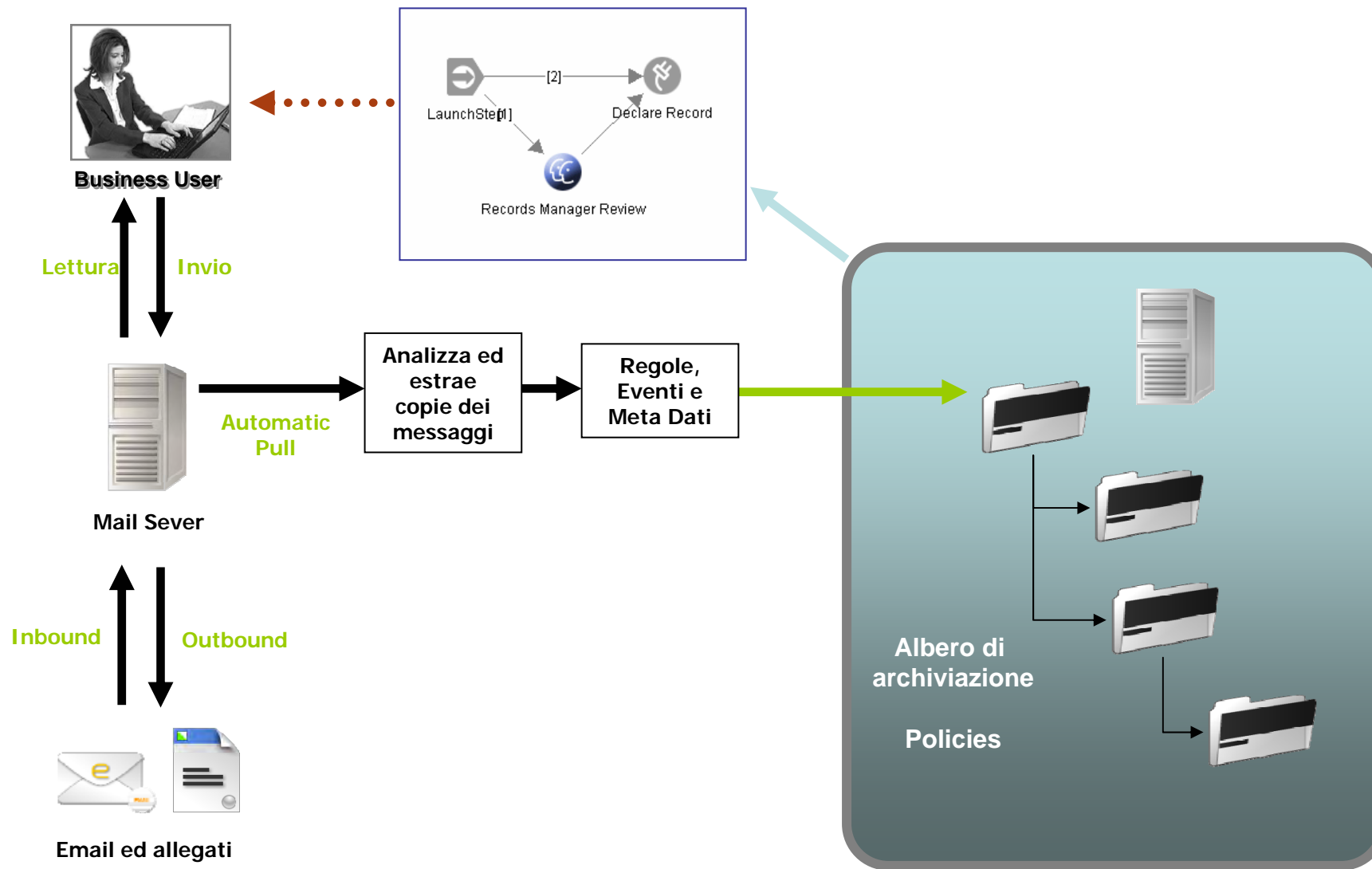


Federation



Classification

Gestione automatizzata delle e-mail

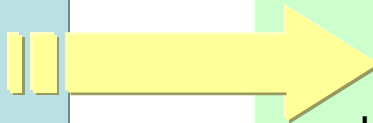


Ricerca di informazioni

Problemi da risolvere:

difficoltà nel ritrovare tempestivamente informazioni rilevanti, multilingua, multisorgente, difficoltà nell'ottenere una risposta completa, esaustiva ed aggiornata

- Numerosi strumenti di ricerca eterogenei e legati ai vari applicativi
- Strumenti di ricerca principalmente basati sulle parole chiave e sul testo libero



Una piattaforma per la ricerca Enterprise (per tutta l'Azienda), **multisorgente** (database, server di posta, portali, file systems, repository documentali) e multilingua.

Una piattaforma di ricerca che permette di offrire un servizio a valore aggiunto a livello dell'intera azienda



Enterprise Search

Da servizio all'utente a valore aggiunto per il business

- Ricerca di informazioni nella Intranet come servizio (delivery) agli utenti in base alle loro esigenze
 - In grado di analizzare molteplici sorgenti strutturate e non strutturate (database, server di posta, portali, file systems, repository documentali, etc)
 - In contesti eterogenei (ad esempio: multilingua)

- Non solo ricerca di parole nel testo, ma anche:
 - Ricerca di concetti (analisi semantica)
 - Organizzazione automatica dei contenuti (Classificazione)

- Ancora una volta, l'IT può divenire un motore del business piuttosto che un semplice fornitore di infrastruttura e strumenti.



Gestione dei processi

Contenuti (ECM)

- ❑ I contenuti importanti per le Aziende sono spesso “consumati” e prodotti dai **processi**
- ❑ I contenuti rilevanti sono spesso **dinamici** (“event driven”) e non statici
- ❑ I contenuti sono spesso un “asset” da gestire con cura ai fini della **Compliance**

Processi (BPM)

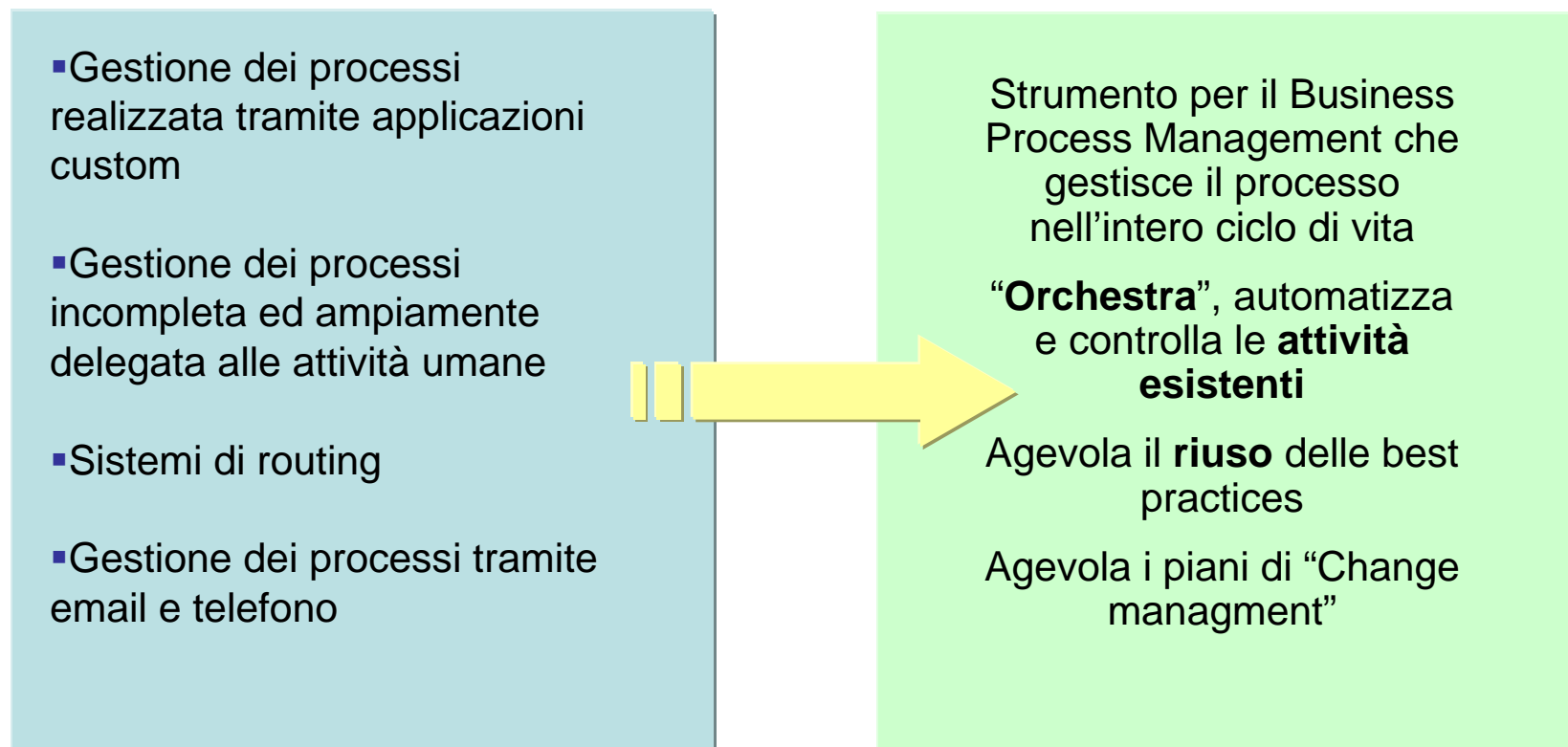
- ❑ I processi ad alto valore aggiunto di solito richiedono **l'intervento umano**
- ❑ Questi processi richiedono spesso l'uso di **informazioni strutturate e non strutturate**
- ❑ I processi di business spesso implementano e richiedono politiche e “best practice” per il rispetto delle normative (“**compliance**”)



Gestione dei processi

Problemi da risolvere:

Processi frammentati in attività ed ambienti eterogenei, limitata integrazione fra contenuti e processi di business, assenza di metriche, di strumenti di analisi e controllo, limitata o insufficiente capacità di reazione ai cambiamenti



Gestione dei processi

Contenuti (ECM)

- ❑ I contenuti importanti per le Aziende sono spesso “consumati” e prodotti dai **processi**
- ❑ I contenuti rilevanti sono spesso **dinamici** (“event driven”) e non statici
- ❑ I contenuti sono spesso un “asset” da gestire con cura ai fini della **Compliance**

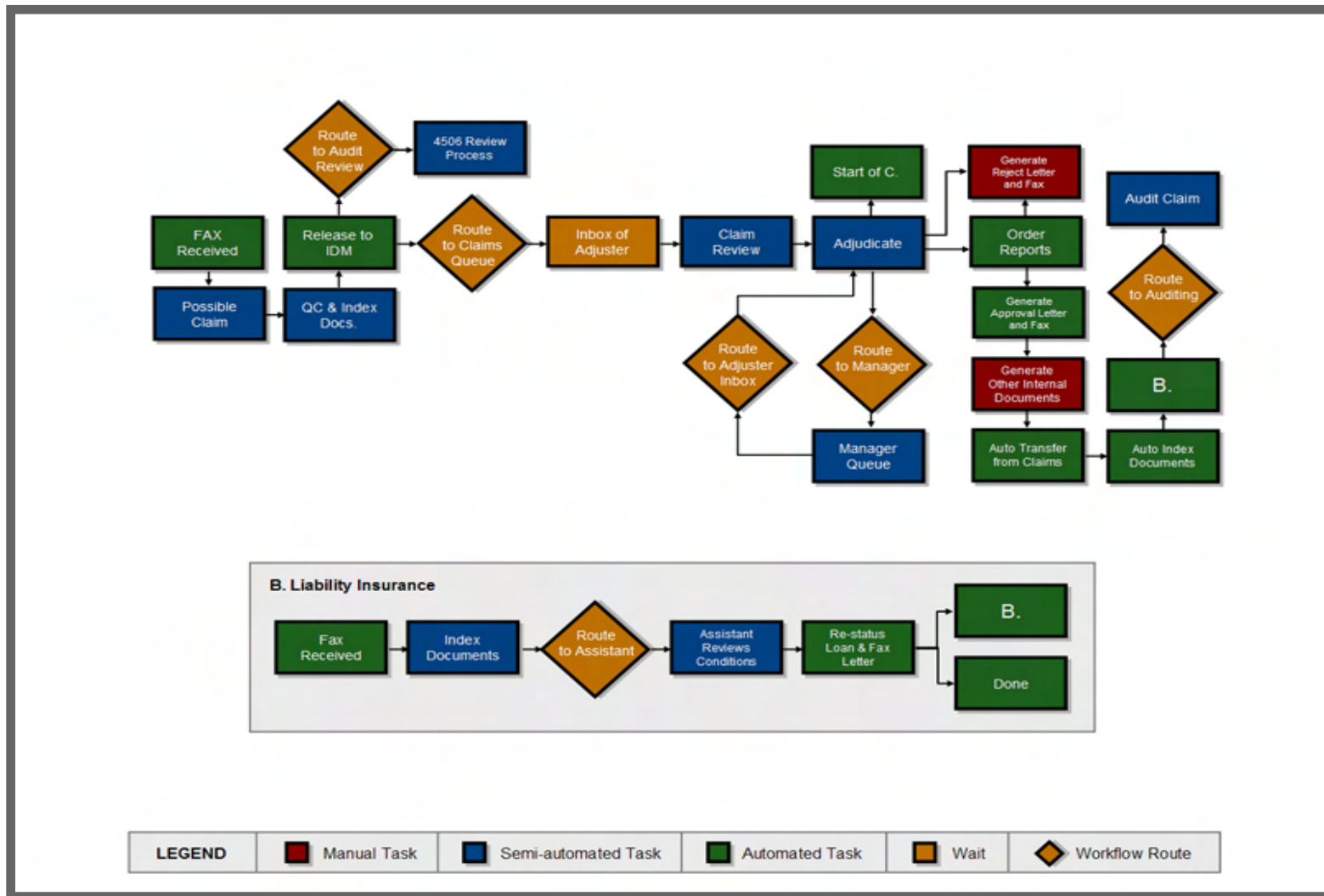
Processi (BPM)

- ❑ I processi ad alto valore aggiunto di solito richiedono **l'intervento umano**
- ❑ Questi processi richiedono spesso l'uso di **informazioni strutturate e non strutturate**
- ❑ I processi di business spesso implementano e richiedono politiche e “best practice” per il rispetto delle normative (“**compliance**”)

Active
Content



Semplificazione & Automazione



Contenuti e Processi

Il valore di averli insieme

- ❑ BPM & CM in un'architettura integrata riducono considerevolmente i costi di gestione (adeguamento tecnologico, manutenzione, competenze)
- ❑ Un'architettura a servizi che includa CM & BPM si presta agevolmente a diversi modelli di business e facilita quindi il "change management" e la rapidità di reazione ai cambiamenti
- ❑ La disponibilità di strumenti di Analisi & Controllo permette di misurare costi e benefici sia da un punto di vista delle prestazioni (SLA) che della pianificazione (statistiche e simulazione)

ECM

BPM

Conclusioni

1

Gli asset già esistenti possono essere riutilizzati e diventare elementi attivi della nuova infrastruttura EIM

2

L'approccio deve essere infrastrutturale, inserendo gradualmente le iniziative tattiche in un quadro complessivo

3

Le tecnologie BPM, Enterprise Search e Classification permettono all' IT di contribuire realmente al business

