

## **GO!!! SISTEMI INTEGRATI**

La prima Intranet per la gestione  
della documentazione e della attività organizzative,  
dei dipendenti e collaboratori,  
di associati e clienti

**AUMENTO DI FATTURATO CERTIFICATO E  
RISPAMIO GARANTITO!!!**



<b>LE INTRANET E IL VIRTUAL WORKSPACE</b>	<b>5</b>
APPARTENENZA APERTA	5
SOCIAL NETWORK	6
CONOSCENZA IN RETE	6
COLLABORAZIONE EMERGENTE	6
GLOBAL MOBILITY	6
<b>GO!!! SISTEMI INTEGRATI PER ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA</b>	<b>7</b>
<b>GO!!! SISTEMI INTEGRATI PER IL CRM E MARKETING AZIENDALE</b>	<b>7</b>
<b>GO!!! PER POTENZIARE E ORGANIZZARE LA RETE VENDITA</b>	<b>9</b>
<b>GO!!! SISTEMI INTEGRATI PER CALL CENTER</b>	<b>9</b>
<b>MODULI CONSIGLIATI IN BASE ALLE TIPOLOGIE DI AZIENDE</b>	<b>10</b>
<b>REFERENZE</b>	<b>11</b>
CNA	11
IRNONET	13
<b>ALTRE REFERENZE</b>	<b>16</b>
CALL CENTER	16
AZIENDA DISLOCATE	16
RETI VENDITA	16
DOCUMENT SHARING	17
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	17



## LE INTRANET E IL VIRTUAL WORKSPACE

L'evoluzione delle Intranet ha subito una forte accelerazione negli ultimi anni: da Cenerentola dei Sistemi Informativi le Intranet si sono gradualmente trasformate in qualcosa di assai più pervasivo e centrale per le organizzazioni e gli individui. Le Intranet di nuova generazione diventano dei veri e propri spazi di lavoro virtuali o "Virtual Workspace", capaci di soddisfare in modo sempre più completo ed integrato i bisogni delle persone all'interno dell'organizzazione. A questa nuova prospettiva si aggiunge anche una generale crescita di rilevanza strategica e di budget allocati, oltre ad una maggiore attenzione da parte del top management e dei manager di linea.

Per svolgere efficacemente il proprio lavoro le persone hanno bisogno di una serie di supporti e condizioni che le organizzazioni possono creare anche attraverso il Virtual Workspace:

- **supporto all'operatività:** per operare l'individuo ha bisogno di informazioni e strumenti che gli permettano di svolgere al meglio i propri compiti; il Virtual Workspace può influenzare i comportamenti consentendo un accesso integrato e profilato a tali strumenti in modo da garantire efficienza, efficacia, velocità e precisione;

- **servizi per la vita lavorativa della persona:** in quanto prestatore d'opera e "cittadino" dell'organizzazione la persona ha bisogno di servizi e risorse che gli consentano una più efficace e confortevole vita lavorativa; attraverso il Virtual Workspace le organizzazioni possono offrire migliori livelli di servizio a costi che, grazie alla possibilità di utilizzare logiche self service, possono essere inferiori a quelli tradizionali;

- **mezzi di comunicazione e socializzazione:** l'individuo vive nel proprio ambiente di lavoro dove cerca risposta ai propri bisogni di socializzazione, condivisione ed appartenenza; attraverso il Virtual Workspace le organizzazioni possono dare risposta a questi bisogni creando o ricostruendo identità ed opportunità di socializzazione, anche laddove la dispersione sul territorio, il turnover e le recenti riorganizzazioni abbiano compromesso appartenenze e relazioni tradizionali;

- **accesso alla conoscenza e possibilità di collaborazione:** per essere efficaci le persone hanno bisogno di accedere alla conoscenza codificata e ai contributi dei colleghi con i quali lavorano e condividere esperienze ed informazioni; attraverso il Virtual Workspace l'organizzazione può creare condizioni favorevoli per la gestione della conoscenza in ogni sua fase e facilitare la collaborazione tra gruppi anche geograficamente dispersi.

Questi bisogni emergenti a cui i modelli Enterprise 2.0 cercano di dare una risposta possono essere raggruppati in cinque dimensioni fondamentali:

**appartenenza aperta:** le persone si sentono, e nei fatti sono, sempre più "appartenenti" a reti dinamiche allargate piuttosto che a una singola organizzazione; attraverso le tecnologie Enterprise 2.0, è possibile dar loro accesso sicuro e selettivo a informazioni, strumenti e relazioni che travalicano la propria impresa, interagendo in modo sempre più ricco ed efficace con fornitori, consulenti, partner, clienti ed altri attori appartenenti al proprio network; *GO!!! Sistemi Integrati* è appositamente strutturata per poter gestire in modo semplice e completo l'accesso ad ogni singola risorsa. Ciò vuol dire che gli amministratori possono decidere in ogni singolo momento la modalità con cui ogni singolo utente o gruppo può operare sulla risorsa. E' anche possibile impostare delle regole che vengono ereditate in automatico dal livello precedente e dalla qualifica di ogni utente.

**social network:** le persone hanno sempre più bisogno di sviluppare e mantenere quella rete di relazioni che rappresenta un asset sempre più importante per la loro efficacia professionale. Attraverso strumenti ed approcci Enterprise 2.0, la tecnologia supporta la creazione e gestione di relazioni, permettendo di rintracciare e contattare colleghi ed esperti dentro e fuori l'organizzazione, mantenendo sempre aggiornati i rispettivi profili di interessi, competenze e ruoli; *Go!!! Sistemi integrati* agevola questa dimensione proprio grazie ai suoi potenti motori di ricerca che, consentono di sfruttare a pieno le specificità e la qualità professionali di ogni singolo individuo. Possiamo riportare casi concreti di relazioni professionali instauratesi grazie alla condivisione delle informazioni relative a ciascun utente che, altrimenti, non sarebbero state condivise. Ogni utente, inoltre, può sfruttare al massimo le potenzialità di strumenti quali la videoconferenza, la videomessaggistica, i forum e la chat per rendere in tempo reale ogni informazione scambiata. Ogni utente può commentare ogni notizia pubblicata da altri utenti e può, a sua volta, pubblicare nuove informazioni e renderle disponibili a chiunque.

**conoscenza in rete:** per non rischiare che le proprie conoscenze e competenze siano presto "superate" gli individui devono avere la possibilità di costruirsi una propria rete di accesso a conoscenze e informazioni, accedendo a fonti diverse sia a livello esplicito – attraverso sistemi di document management, Business Intelligence, videosharing, RSS – che tacito – con strumenti che favoriscono l'interazione fra esperti come forum, sondaggi, blog, folksonomie, wiki; *Go!!! Sistemi integrati* è dotata del più potente motore di gestione dei documenti, che consente a chiunque, naturalmente in base alle policy di accesso alle risorse, di accedere alle risorse aziendali al fine di attingere e integrare le proprie conoscenze. *Go!!!* consente anche la pubblicazione di RSS di qualunque tipo e la pubblicazione di forum, sondaggi e blog, il tutto in maniera semplice ed intuitiva.

**collaborazione emergente:** in un contesto competitivo sempre più veloce e imprevedibile le persone hanno bisogno di creare ambienti di collaborazione in modo veloce e flessibile, anche al di fuori degli schemi organizzativi formali. Le tecnologie Enterprise 2.0 danno questo potere agli individui, fornendo possibilità di interazioni sempre più ricche e veloci sia di natura sincrona – chat, instant messaging, videoconferenza sono tutti moduli presenti in *GO!!!* – che asincrona – condivisione agende, scambio e co-editing di documenti di lavoro, invio SMS; *GO!!!* consente anche la creazione di agende condivise di gruppo ed individuali. E' possibile prendere appuntamenti personali, oppure attingendo i riferimenti dal modulo marketing. Le notifiche possono avvenire anche tramite sms. *Go!!!* è infatti dotato di uno speciale modulo che consente di spedire sms, fax, email e posta cartacea senza muoversi dalla propria postazione.

**global mobility:** le persone vivono una parte sempre più importante del proprio tempo lontano dalla postazione di lavoro e spesso in condizione di mobilità. Le nuove tecnologie danno loro la possibilità di connettersi ovunque e in ogni momento della giornata alla propria rete di strumenti, rendendo così spazi e orari di lavoro più flessibili. *Go!!!*, proprio grazie al concetto che è alla base della sua filosofia, è usufruibile completamente dal web e, di conseguenza, permette di avere il proprio ambiente di lavoro sempre e costantemente usufruibile ovunque ci si trovi. Inoltre, i moduli più importanti, sono stati integrati con il supporto PDA, e di conseguenza sono visionabili anche con i più comuni cellulare in commercio.

## Go!!! Sistemi integrati Per Associazioni di Categoria

GO!!! collega tra loro i clienti all'azienda o gli associati all'associazione, aumentando il grado di efficienza e di soddisfazione. GO!!! è un CRM per l'organizzazione di campagne di comunicazione verso tutti i clienti. I quali, a loro volta, avranno a disposizione gli strumenti idonei per poter interagire con te (aree dedicate, visualizzazione dei preventivi e fatture, tracking acquisti, trouble tickets, ...) al fine di costruire una vera sinergia che porta ad aumentare il loro livello di soddisfazione e, quindi, alla completa fidelizzazione del cliente. Con questa conformazione GO!!! è una rete informativa che collega tra di loro i dipendenti dell'associazione, favorendo il grado di interazione tra tutti i settori dell'organizzazione e aumentando il livello di produttività e controllo d'efficienza.

## GO!!! Sistemi Integrati per il CRM e Marketing aziendale

GO!!! Sistemi integrati supporta le aziende che vogliono adottare processi mirati alla soddisfazione del Cliente. Permette di attivare un insieme di procedure e di strumenti utili all'acquisizione di nuovi clienti e alla fidelizzazione di quelli già acquisiti. La raccolta sistematica e strutturata dei dati sulla clientela, la loro analisi e il monitoraggio consentono di acquisire informazioni utili per comprendere le esigenze e i desideri del cliente e darvi risposta. L'applicativo consente di generare comunicazioni "massive mirate". Attraverso molteplici criteri di selezione, come ad esempio i dati anagrafici, è possibile individuare il target di ogni comunicazione e sceglierne l'invio immediato o differito. Ogni comunicazione viene automaticamente archiviata e resa consultabile. Il report elenca i nominativi a cui è stata inviata la comunicazione, il tipo di canale utilizzato; email, SMS, FAX o Posta Cartacea e l'operatore che ha effettuato la comunicazione. L'integrazione di tecnologie avanzate di comunicazione come il VoIP e il webConferencing, permette inoltre, di attivare nuove modalità di interazione che facilitano relazioni "one-to-one" con il cliente, e di erogare servizi personalizzati di qualità più elevata. Lo sviluppo di un sistema integrato di soluzioni software e tecnologiche permette di aumentare l'efficacia dei servizi di assistenza e supporto, che fortemente incidono sui livelli di soddisfazione del cliente. Grazie a strumenti per la gestione dell'help desk e il trouble ticketing è possibile strutturare le attività del post vendita e le procedure operative, tracciare tutte le richieste, monitorarne lo stato di lavorazione ed elaborare rapporti sulla tipologia degli interventi. L'utilizzo delle tecnologie di web conferencing e web support consente inoltre, di creare un ambiente altamente collaborativo in cui operatori del post-vendita e clienti comunicano in maniera più efficace e condividono in modo semplice ed immediato contenuti e documenti.

L'adozione di soluzioni di Content e Document Management agevola la condivisione e lo scambio di documenti all'interno dei gruppi di lavoro e fra team diversi, grazie all'archiviazione sistematica e strutturata in un unico repository di tutte le informazioni relative ad un progetto e alla definizione di un workflow che regola la circolazione dei contenuti all'interno dell'organizzazione.

Possibilità di generare documenti personalizzati in più pagine, sia in bianco e nero che a colori. Questi documenti, processati da Postel S.p.A. che si occupa della stampa e dell'imbustamento, vengono consegnati a Poste Italiane per il recapito al destinatario.

Il documento elettronico spedito, viene archiviato, come le altre comunicazioni nell'archivio della scheda anagrafica del singolo contatto.

**ALCUNI DATI:**

I nostri clienti, con l'utilizzo quotidiano della videoconferenza, in riunioni con più di 10 utenze contemporanee, hanno ridotto i costi per gli spostamenti del 50% per un valore complessivo di circa 250.000,00 euro ANNO

Con il Document Sharing abbiamo evitato il taglio di migliaia di alberi per un guadagno immenso alla comunità ed un risparmio di circa € 2000,00 euro per ogni CLIENTE

Con gli strumenti di Customer Care gestiti attraverso GO!!! abbiamo aumentato la fidelizzazione dei clienti del 5% ogni anno!!!

## GO!!! Per potenziare e organizzare la rete vendita

Sistema Collaborativo per la gestione dell'intero processo di vendita.

Facilita il lavoro della forza vendita rendendo facile ed immediato l'accesso alle informazioni dei clienti o potenziali. Ad ogni operatore è assegnata un'agenda e l'accesso al Database della anagrafiche fruibili anche attraverso cellulare.

Indispensabile strumento per i Manager o responsabili d'area, attraverso uno speciale pannello di controllo è possibile monitorare tutte le attività fatte dai propri venditori. E' possibile stabilire report per: telefonate fatte e ricevute, appuntamenti, preventivi, ordini e percentuale di chiusura.

La possibilità di: assegnare prospect, avere lo storico degli eventi e gli appuntamenti, abbinati alla semplicità di creazione ed evasione dell'ordine con relativa assegnazione delle provvigioni, fanno di GO!!! il sistema adatto per l'organizzazione di qualsiasi rete commerciale garantendo l'aumento dell'efficacia degli operatori e di conseguenza del fatturato.

### **ALCUNI DATI:**

Da statistiche su nostri clienti si registra un aumento di fatturato del 15% sin dal 1° anno

Aumento della produttività dell'operatore commerciale raggiunte punte del + 50%

## GO!!! Sistemi integrati per Call Center

GO!!! è pensato per ottimizzare la gestione del telemarketing e del call center. La gestione degli appuntamenti è appositamente studiata per fissare appuntamenti agli agenti disponibili in quella zona direttamente dal pc, e per comporre il numero, dal computer semplicemente tramite il click del mouse e, ancora, per impostare una campagna di telemarketing definendo il target di clienti da chiamare. GO!!! è stato studiato per garantire all'addetto alle telefonate la massima semplicità d'utilizzo nella quotidiana attività di telemarketing. Il sistema permette di gestire in maniera efficace sia l'attività outbound che l'inbound: il sistema diventa così un potente oggetto per la fidelizzazione del cliente, ma anche un potente strumento per il monitoraggio dell'assistenza post vendita, grazie a report dettagliati e al voip, che consentono di archiviare tutti i dati inerenti le chiamate fatte da e verso i clienti. Allo stesso tempo diventa un ottimo strumento di analisi dell'efficacia di tutti gli operatori deputati alle attività di prospect, contact e seller. In ogni istante sarà possibile capire quanti minuti di assistenza telefonica, col dettaglio del numero di telefonate sono stati imputati al cliente. Inoltre, con l'integrazione VOIP è possibile gestire Uffici virtuali.

## MODULI CONSIGLIATI IN BASE ALLE TIPOLOGIE DI AZIENDE

	<i>GO!!! Per Associazioni</i>	<i>GO!!! per Call Center</i>	<i>GO!!! per il CRM</i>	<i>GO!!! per il DOCUMENT SHARING</i>	<i>GO!!! per la rete vendita</i>
Piattaforma base:	X	X	X	X	X
Document sharing (file e file zip):	X	X	X	X	X
Agenda:	X	X	X	X	X
Web Dav	X			X	
Url all'interno del document sharing:			X	X	
Link in home page:			X	X	
Faq/Help:	X		X		
Rubrica:	X				X
RSS	X			X	
Forum:	X				
Spider Mail					
Mail Sharing:				X	
Pannello e-mail:	X	X			
Link e-mail:					
Modelli d'archiviazione File	X	X	X	X	
Gestione riunioni:	X	X			X
Form	X		X	X	
Gestione personale:	X				
Organigramma Dinamico:	X				
IntraBadge Semplice:	X	X	X		
Gestione uffici dislocati:	X				
Database Marketing	X	X	X		X
Gestione Rete Vendita	X	X	X		X
CallCenter	X	X	X		X
Sales:	X	X			X
Provigioni e scontistiche					X
Preventivazione / Ordini			X		X
Fatturazione	X		X		
Preventivazione Associazioni di Categoria:	X				
Integrazione VOIP		X	X		
Inbound		X	X		
Outbound					
Message (SMS, FAX out, Posta, Messaggi Vocali)	X	X	X	X	X
Ticket			X		
Plugin di autenticazione					
Clienti CRM			X		X
Video Messaggio Intranet:	X		X		
Video Messaggio Pubblico:					
Audio e Video Conferenza	X		X		X
Videoscrittura:					
Gestione menù aggiuntivi:					
Palm Acces			X		X
Impostazione logo aziendale:	X	X	X		
Personalizzazione colori layout grafico:					
Integrazione con gestionale aziendale:					

## REFERENZE

Il software **GO!!! Sistemi Integrati** è installato in aziende, banche ed associazioni.

Riportiamo di seguito 2 casi di successo che presentano referenze documentate a livello nazionale. Il primo caso è relativo alla Confederazione Nazionale dell'Artigianato che, tramite l'installazione di varie sedi (Parma, Piacenza, Forlì, Rimini, ...), ha perfezionato lo sviluppo di una vera e propria extranet, ossia un insieme di Intranet collegate tra loro a livello di document sharing e scambio informazioni.

### CNA

**Nome del software** – GO!!! Sistemi Integrati

**Personalizzazione Nome:** Indika

**Recensione:** Tra Intranet ed ERP: Verso un nuovo sistema Informativo per l'organizzazione che cambia?

**Fonte:** Politecnico di Milano

CNA, Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa, ha 7.000 professionisti in 1.000 sedi in tutta Italia, 20 Federazioni Regionali, 106 Associazioni Provinciali e 25 Associazioni di Mestiere o di Settore.

CNA Parma – gruppo attivo sul territorio provinciale di Parma, formato da 3 società, 18 filiali territoriali, ed una struttura operativa di 150 dipendenti – ha un unico ambiente Intranet ("INDIKA"), rilasciato a luglio 2004, nato per iniziativa della funzione IT, con l'obiettivo di supportare la condivisione dei documenti fra le filiali e gli uffici centrali e migliorare ed agevolare la collaborazione tra le persone.

La Intranet attuale presenta funzionalità a supporto di diversi processi, fra le quali le più rilevanti sono il **document management** ( con possibilità di inserire commenti su ogni documento pubblicato), il **self service** ( modulistica HR, prenotazione sale riunioni, creazioni di proposte contrattuali , ecc.) e la **legacy integration** o più comunemente **CRM Marketing** ( informazioni sui dipendenti, dati dei clienti con attività svolte per ogni azienda come visite, telefonate, campagne promozionali, proposte contrattuali , ecc).

Di particolare interesse risulta essere il supporto del processo **marketing** e di **preventivazione** dei contratti, completamente reingegnerizzato utilizzando la Intranet.

Le funzionalità Intranet in questo ambito consentono ai Coordinatori del Marketing di creare una lista di contatti sulla base della consultazione di analisi e reportistiche e di condividerla con i Telefonisti che fissano appuntamenti sulla base delle disponibilità delle agende dei Responsabili Commerciali, addetti appunto al contatto diretto con il cliente.

I Responsabili Commerciali ricevono la documentazione relativa all'azienda (dati storici strutturati) ed eventuali informazioni aggiuntive inserite dai Telefonisti e nel caso in cui l'azienda poi fosse interessata alla proposta commerciale, possono tramite l'applicativo stampare il preventivo che se approvato viene registrato come contratto chiuso direttamente su INDIKA. Altrimenti il preventivo e le informazioni sull'azienda vengono storicizzate in un archivio per eventuali successivi contatti.

Da un punto di vista tecnologico la realizzazione del servizio prevede una lettura su database Oracle (rispettivamente DB utenti e DB aziende) allineati in modalità batch, tramite file xlm, dal sistema gestionale e arricchiti con informazioni funzionali ai servizi erogati ( dati di profilazione, ecc).

La logica applicativa, in modo coerente con il resto dell'ambiente Intranet, è stata sviluppata con tecnologie di base ( Apache, PHP e MySQL), senza utilizzare applicativi commerciali.

Per quanto riguarda il presidio dello sviluppo e della gestione dell'iniziativa Intranet, questo è affidato ad un team interfunzionale di 4 persone che si avvale di fornitori esterni per l'implementazione, la manutenzione dell'infrastruttura in esercizio e la gestione della struttura del sito. La responsabilità della gestione dei servizi e dei contenuti è estesa ad una redazione che coinvolge circa 15 persone delle diverse funzioni utenti, sotto il coordinamento del team centrale.

Per la promozione della Intranet in fase di lancio, è stato fatto un concorso a premi per il miglior suggerimento che ha avuto un'elevata partecipazione ed ha permesso di ottenere molte idee, realizzate in seguito dando visibilità a chi le aveva proposte.

Gli utenti si sono abituati molto velocemente all'utilizzo del nuovo sistema e gli impatti sono stati notevoli sia sui processi (migliore efficienza, efficacia e tempestività) che sugli individui. La maggior disponibilità di informazioni ha infatti aumentato l'autonomia delle persone ed il livello di delega.

Per il futuro, oltre al consolidamento delle funzionalità esistenti (in particolare la community e la formazione), CNA Parma prevede di integrare nella Intranet i diversi sistemi di informazione aziendali (rassegna stampa, dizionari, archiviazione ottica, ecc), di realizzare nuovi servizi per il marketing e commerciale e di creare una maggiore integrazione tra la Intranet e il sistema gestionale.

Infine CNA Parma sta collaborando con le altre associazioni provinciali che ad oggi non sono dotate di una Intranet con l'obiettivo di illustrare la propria esperienza che in futuro potrebbe essere replicata in tutte le diverse realtà territoriali.

-----

Riportiamo di seguito anche un'altra recensione relativa ad ambiti differenti, ossia la pubblica amministrazione.

#### **IRNONET**

**Nome del software** – *GO!!! Sistemi Integrati*

**Recensione:** *Irnonet: La Comunicazione Pubblica La Fanno I Piccoli Comuni, Cooperando!*

**Fonte:** *Forum PA*

Rete, sistema, comunicazione e cooperazione. Queste le parole chiave per inquadrare IRNONET, progetto pilota dell'intranet che, grazie all'Associazione Italiana di Comunicazione Pubblica e Istituzionale, permette la sperimentazione di una metodologia di lavoro comune agli uffici stampa di quattro comuni della Valle dell'Irno: Baronissi, Fisciano, Mercato San Severino e Pellezzano.

#### **Il progetto**

Irnonet è il progetto pilota di uffici stampa in rete promosso dall'Associazione Italiana di Comunicazione Pubblica e Istituzionale a seguito del bando di concorso presentato dal Formez e dal Dipartimento della Funzione Pubblica. Irnonet risponde alle esigenze di trasparenza nella P. A. e, in particolare, alle sollecitazioni riguardo la centralità della comunicazione nella P.A. emerse dalla legge 150/2000 che definisce e disciplina le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

Grazie a questa iniziativa, Mercato San Severino, Baronissi, Fisciano, Pellezzano, quattro comuni della Valle dell'Irno nella provincia di Salerno, hanno progettato e realizzato una struttura centralizzata di ufficio stampa in grado di gestire tutti gli strumenti e le azioni di comunicazione interna ed esterna sia con il cittadino e/o enti associati che, nel caso specifico, con i media.

Fonte: documentazione Progetto Irnonet

Tutto questo è stato possibile grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie di rete che, attraverso Internet per gli interlocutori esterni e Intranet per quelli interni, rende possibile la realizzazione di forme e strumenti di comunicazione improntati all'efficienza, alla tempestività, al contenimento dei costi e alla semplicità di utilizzo.

#### **Obiettivi**

La sperimentazione innovativa delineata dal progetto ha come obiettivi principali:

- creare le competenze necessarie ad assumere la funzione di capo ufficio stampa, con particolare riferimento all'approfondimento di tutte le tematiche relative ai processi di comunicazione, alle linee guida di piani strategici e operativi, all'analisi dei mezzi di comunicazione, alla gestione dei sistemi di rete;
- sviluppare competenze di acquisizione di linguaggi di tipo giornalistico, di rafforzamento nell'uso di linguaggi e stili caratteristici della Pubblica Amministrazione, di gestione di azioni e strumenti di comunicazione, di conoscenza e applicazione di tecniche di comunicazione in rete;
- favorire l'utilizzo delle nuove tecnologie e impostare un modello di lavoro che sfrutti le moderne innovazioni in termini di comunicazione telematica;
- fornire strumenti che siano utili ed utilizzabili oltre i termini del progetto in un'ottica di prosecuzione e rafforzamento delle "buone pratiche" adottate.

### **Organizzazione dei contenuti**

Irnonet, oltre alle sezioni/strumenti tipici di un'intranet (home, ricerca, contatti etc) è organizzato in AREE di contenuti ovvero cartelle specifiche, files e notizie. In particolare possiamo distinguere:

Area Portale;

Area Aziendale, Area Uffici, Area Marketing, Area Personale di gruppo etc;

Area Personale/Privata.

A parte la prima, che consiste sostanzialmente in un sito web contenente notizie e files che ogni navigatore della rete può consultare, la gestione delle aree è elastica ovvero possono essere create o modificate cartelle di contenuto - ma questo può essere fatto solo dall'amministratore del sistema. L'Amministratore può creare ed eliminare ogni tipo di informazione contenuta nella piattaforma e ne può gestire la visibilità, può inserire o disabilitare utenti e gruppi di utenti e può accedere ad alcune funzioni avanzate della piattaforma stessa. L'unica limitazione dell'Amministratore riguarda le aree private, ovvero quella cartella personale che viene attivata per ogni utente e che rimane sempre e comunque riservata all'utente. Infatti, esistono aree specifiche per differenti gruppi di utenti (vedi figura). Ad esempio, l'accesso "Aziendale" permettere a tutti gli utenti dell'Amministrazione di accedere al contenuto, ma impedirne l'accesso ai comuni utenti della rete internet, ovvero ai privati che navigano sul sito del comune.

### **Tecnologia e infrastruttura**

La tecnologia utilizzata per Irnonet si basa su un software di gestione documentale sviluppato appositamente per applicazioni Internet ed Intranet. La tecnologia permette:

- gestione documentale avanzata con inserimento di documenti in tutti i formati,
- gestione differenziata degli accessi ed impostazione rapida degli stessi,
- supporto agli utenti esterni (funzione portale web),
- segnalazione nella prima pagina (home page) dei contenuti più recenti o più importanti secondo una selezione liberamente modificabile (ad es. per le news),
- personalizzazione grafica.

Il sistema ha due requisiti fondamentali: **semplicità di utilizzo** e **espansione nel tempo**. Inoltre, coinvolgendo realtà differenti il software consente un preciso controllo degli accessi ed include sistemi avanzati di sicurezza dei dati. Rispetto all' accesso, sempre e comunque tramite browser senza differenze di funzionalità tra l'accesso dalla struttura dell'amministrazione e l'accesso esterno, un utente può portare avanti il proprio lavoro fuori dalla sede senza limitazioni se non quelle intrinsecamente legate alla velocità del collegamento internet disponibile.

Rispetto al controllo degli accessi, l'amministrazione attraverso il software di gestione documentale può avere un report dettagliato di ogni operazione eseguita sulla piattaforma (l'orario di ogni operazione, l'utente che ha eseguito l'operazione, il modulo software interessato all'operazione e l'indirizzo IP dell'operatore). Riguardo alla sicurezza dei dati, la gestione gerarchica dell'accesso alle password è coerente con le ultime direttive in materia di privacy, essendo affidata ad una singola persona che ha la responsabilità di preservare i dati.

L'accesso al sistema avviene tramite **login protetto con criptazione a 128 bit**. I server sui quali risiede il sistema sono dotati di firewalls contro le intrusioni e di antivirus costantemente aggiornati. Sono inoltre

altamente ridondanti, in modo da ridurre i tempi di inattività per guasti hardware. La natura web-based del sistema ne consente l'integrazione con eventuali strumenti già utilizzati dall'amministrazione e soprattutto è customizzabile secondo specifiche esigenze (moduli opzionali permettono l'estensione delle caratteristiche del sistema verso funzioni di agenda appuntamenti condivisa consultabile dal web, funzioni di webmail con conversione delle caselle mail già presenti in caselle accessibili dal portale).

Virtualmente senza limite, attualmente si prevede si supportare volumi fino al gigabyte, quando il sistema fosse, eventualmente, trasferito sui server delle amministrazioni, la limitazione coincide con la capacità di memoria dei server stessi. Unica limitazione alla rapidità di trasferimento dati è la banda disponibile all'utente collegato. I server che gestiscono il sistema sono in grado di supportare diverse centinaia di utenti in contemporanea.

### ***Metodologia e formazione***

**Il progetto ha coinvolto 24 operatori ed un capo ufficio stampa.** Gli operatori sono stati scelti fra coloro che già svolgevano, nei loro comuni, attività di comunicazione (Ufficio Stampa, URP, Informagiovani, SUAP). In particolare le professionalità individuate e formate per il progetto sono:

- capo ufficio stampa che presidia e coordina tutte le attività di comunicazione interne ed esterne (prepara un piano strategico e un piano operativo, cura l'immagine istituzionale degli enti in rete, dirige e organizza le attività di contatto con gli organi di informazione gestendo le relazioni con i giornalisti e gli opinion leader, guida il gruppo di lavoro degli addetti stampa dei singoli comuni);
- addetto stampa, referente per la comunicazione per ogni singolo comune, tratta le informazioni del proprio ente, gestisce sulla rete le attività di informazione e comunicazione condivise, redige articoli per i notiziari comunali o intercomunali, organizza conferenze stampa e si occupa, in generale, di tutto ciò che, nella divisione dei compiti del gruppo, gli viene affidato.

La formazione del personale è stata svolta con metodologie consolidate quali:

- un corso di formazione che si è sviluppato in quindici incontri
- numerosi incontri individuali come affiancamento frontale o remoto
- lavori di gruppo, esercitazione e project works
- formazione specialistica per il Capo Ufficio Stampa (5 giornate)
- stage per gli addetti stampa (fra gli operatori quattro sono stati individuati come gli addetti stampa dei comuni interessati al progetto, prevedendo un periodo di stage di quattro giorni presso alcuni comuni dell'Emilia Romagna che hanno accettato di accogliere i colleghi per approfondimenti e confronti inerenti l'attività degli uffici stampa.)

Gli argomenti trattati hanno riguardato il sistema dell'informazione (nazionale e locale), l'informazione e la propaganda nella PA (il ruolo del portavoce, i rapporti tra ufficio stampa e URP, la relazione tra ufficio stampa e amministratori pubblici, il messaggio, le caratteristiche del linguaggio e del messaggio della PA, il funzionamento di un ufficio stampa, compiti dell'addetto stampa e del capufficio stampa, gli strumenti e i rapporti con la stampa, le tecniche del linguaggio giornalistico, diritto dell'informazione, introduzione all'informatica, gestione del conflitto, etc).

## ALTRE REFERENZE

Annoveriamo tra i nostri clienti tantissime soluzioni personalizzate e differenti ambiti di applicazione. Riportiamo in questa circostanza esempi di referenza per ambito.

### CALL CENTER

Cliente: Reikacom, Tre Milano

L'impiego sistematico del telefono per vendere ha acquisito una particolare importanza in questi anni e, secondo gli esperti, è destinato ad avere una rilevanza e una diffusione sempre maggiori. Per questo tipo particolare di vendita è stata messa a punto una nuova tecnica - il telemarketing -, che ha raggiunto un grado notevole di sofisticazione, ed è nata una nuova figura professionale: quella di operatore telemarketing. Reikacom e Tre sono specialisti di telemarketing e utilizzano questo nuovo sistema per "vendere" prodotti, servizi e idee. GO!!! Sistemi integrati, nella modalità call center, consente loro di utilizzare tutta una serie di moduli e strumenti per ottimizzare e rendere efficiente il lavoro.

### AZIENDA DISLOCATE

Cliente: F&B Systems, ScandiCar, La Parmigiana S.r.l., Simple Solution S.r.l.

Le aziende, di qualunque dimensione siano, possono trarre vantaggi dall'uso di GO!!! Sistemi integrati, soprattutto in quei casi in cui l'azienda sia dislocata tra sede e filiali. In questo caso possono trarre vantaggio dal modulo di document sharing, dalla Videoconferenza e dal CRM per l'organizzazione della parte relativa all'assistenza clienti. GO!!! inoltre consente, grazie ai moduli Call-Center e Marketing, la gestione, l'archiviazione, l'interrogazione e l'implementazione del database Marketing e l'analisi di efficienza degli operatori commerciali ed il controllo della rete di vendita.

### RETI VENDITA

Cliente: Thor S.r.l., IGS Srl (Gruppo FIAT)

Go!!! Sistemi Integrati organizza la forza vendita. Consente di analizzare e gestire l'efficienza degli operatori commerciali. Coordina e supporta tutte le attività di marketing e di vendita. Ogni venditore della rete riesce ad accedere al DataBase clienti e fornitori sempre ed ovunque, in base, naturalmente, alle più severe politiche di accesso che lo stesso amministratore può impostare. L'organizzazione degli appuntamenti e lo storico delle attività sul cliente semplificano il lavoro dei venditori aumentando la loro produttività e guadagno.

## **DOCUMENT SHARING**

Cliente: Interlinguae, Irsa – Istituto per la ricerca e lo sviluppo delle assicurazioni

I clienti menzionati utilizzano GO!!! Sistemi Integrati per gestire la protocollazione e l'archiviazione documentale. Si può considerare GO!!! come una vera e propria scrivania virtuale senza carta: grazie a Go!!! elaborano tutti i documenti e trasmettono le comunicazioni via SMS, posta (prioritaria, raccomandate semplici e A/R) e Fax. Sia Interlinguae che Irsa utilizzano Go!!! per agevolare la formazione di tutti i dipendenti, che sfruttano le aree e l'upload dei file, utilizzando il modulo webdav, per scaricare manuali e condividere le traduzioni.

## **ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA**

Cliente: C.N.A Piacenza, C.N.A Forlì, C.N.A Rimini, Confartigianato Savona, C.A.S.A Artigiani PC

Tipica configurazione per associazioni di categoria come già diffusamente descritto a pag 10