



IT-Connect

Specto

La Piattaforma di
Knowledge Sharing

www.itconnectitalia.it



IT-Connect
We Solve IT



Piattaforma di Collaboration

La soluzione di eGovernance per la gestione integrata della conoscenza



ITC Workflow: Soluzione di eGovernance



Ha gestito

4.000 progetti in un anno.
700 utenti.
6.000 click/giorno.
40 utenti sempre collegati (in media)
90.000 documenti conservati.
8.000 email/giorno spedite.

È in grado di gestire

Le informazioni di processo.
Flussi di pratiche (Progetti ,Clienti
Qualità, Costi/Ricavi ecc).
Documentazione allegata.
Multi Audio /video Conference
Messaggi standard e istantanei.
I livelli di servizio richiesti.
Reportistica

Collaboration

La soluzione di eGovernance per la gestione integrata della conoscenza e dei processi aziendali relativi a risorse distribuite.

Comunicazione

Web browser e Served side
Indipendente dal sistema.
Multicanale / Multidevice
FAQ, Forum, Chat, Multi
Audio/Video Conference



ITC Workflow: Requisiti - Dettaglio



ITC Workflow è:

Una piattaforma eGovernance e Collaboration realizzata per la gestione dei processi aziendali associati alla lavorazione di pratiche/progetti e delle relative risorse distribuite.

ITC Workflow gestisce:

- Profilazione degli utenti;
- Le informazioni di processo;
- Le informazioni di progetto.
- L'interazione tra i gruppi di lavoro
- Il portafoglio Clienti.
- L'archiviazione e la ricerca della documentazione relativa alla pratica.
- Profilazione accesso ai documenti
- L'archivio Soluzioni e il forum discussione.
- Gli Economics.

ITC Workflow permette:

- Il tracking attività lavorazione schede;
- Analisi performance flusso di lavorazione sui gruppi;
- Il monitoring della ripartizione dei carichi di lavoro tra gruppi;
- Il monitoring della consuntivazione dei progetti



ITC Workflow: Requisiti - Dettaglio



ITC Workflow: Architettura



IIS Web Server

Work Spaces



Enterprise



Project



Personal

Server Object



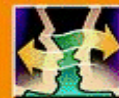
Scheduling



Team
Collaboration



Document
Management



Business
Process Automaton



Information
Retrival



Exchange
Messaging



SQL Server
RDBMS



NTFS File
System



Workspaces



Enterprise Workspace

E' la Knowledge Map aziendale. Un area aziendale dove pubblicare ed organizzare l'informazione non un semplice repository ma una raccolta di Documenti condivisi, Informazioni di Marketing, Task List, ecc



Project Workspace

Un area in cui teams virtuali possono collaborare assegnando tasks, esaminare documenti, discutere, etc.



Personal Workspace

Un ambiente privato nel quale il singolo utente lavora, vengono visualizzate tutte quelle informazioni e funzionalite che si ritengono importanti per il singolo utente (ES. News, Tasks, Projects).



L'ambiente di lavoro



Ambiente di lavoro semplice ed immediato

Menu Lavorazione:

la piattaforma permettere la profilazione di gruppi di lavoro e utenze associata alla visualizzazione delle informazioni

Ricerca Utenti:

la piattaforma permettere la ricerca di un utente registrato all'interno della piattaforma

Profilo Utente:
Info Utente collegato

ID	STATO PROGETTO	DATA	OGGETTO	CLIENTE	TER./TYP
P4562	Il progetto è stato dichiarato non realizzabile Il progetto è da ritenersi terminato	Immissa il 27/07/2005 conclusa il 27/07/2005	prova budgetaria	Cliente Consulting It outsourcing	PRE-P (NORMALE) (CONSULTING IT - OUTSOURCING)
P4561	Il progetto è stato dichiarato non realizzabile Il progetto è da ritenersi terminato	Immissa il 27/07/2005 conclusa il 27/07/2005	prova special bid	Cliente Consulting It outsourcing	PRE-P (NORMALE) (CONSULTING IT - OUTSOURCING)
P4560	Il progetto è stato dichiarato non realizzabile Il progetto è da ritenersi terminato	Immissa il 27/07/2005 conclusa il 27/07/2005	Riferito a their law	Cliente Consulting It outsourcing	PRE-P (NORMALE) (CONSULTING IT - OUTSOURCING)
P4559	Il progetto è stato dichiarato non realizzabile Il progetto è da ritenersi terminato - GARA	Immissa il 27/07/2005 conclusa il 27/07/2005	Their Law	Cliente Consulting It outsourcing	PRE-P (NORMALE) (CONSULTING IT - OUTSOURCING)
P4555	Il cliente ha rifiutato l'offerta Il progetto è da ritenersi terminato	Immissa il 20/07/2005 conclusa il 22/07/2005	Scheda di Prova	Cliente di prova	NES-B (NORMALE) (CONSULTING IT - OUTSOURCING)
P4549	Il cliente ha rifiutato l'offerta Il progetto è da ritenersi terminato	Immissa il 15/07/2005 conclusa il 18/07/2005	STREAMING DOWNS	Barilla S.p.A.	PRE-P (NORMALE) (CONSULTING IT - OUTSOURCING)
P4545	Il progetto è stato dichiarato non realizzabile Il progetto è da ritenersi terminato	Immissa il 13/07/2005 conclusa il 13/07/2005	asdfasd	Cliente Consulting It outsourcing	NES-B (NORMALE) (CONSULTING IT - OUTSOURCING)
P4543	Il progetto è stato dichiarato non realizzabile Il progetto è da ritenersi terminato	Immissa il 12/07/2005 conclusa il 12/07/2005	TEST STREAMING 12/07/2005	Barilla S.p.A.	PRE-P (NORMALE) (CONSULTING IT - OUTSOURCING)

Sezione Ricerca Full-Text:

La piattaforma permette di effettuare ricerche Full-Text all'interno della sezione visualizzata

Working Area:

Area di lavoro in cui sono visualizzate le informazioni associate alla sezione investigata (nell'esempio la lista progetti Archiviati)

Strumenti:

La piattaforma mette a disposizione a supporto dell'utente strumenti quali: Audio-Video Conference,FAQ, Supporto, Home,...

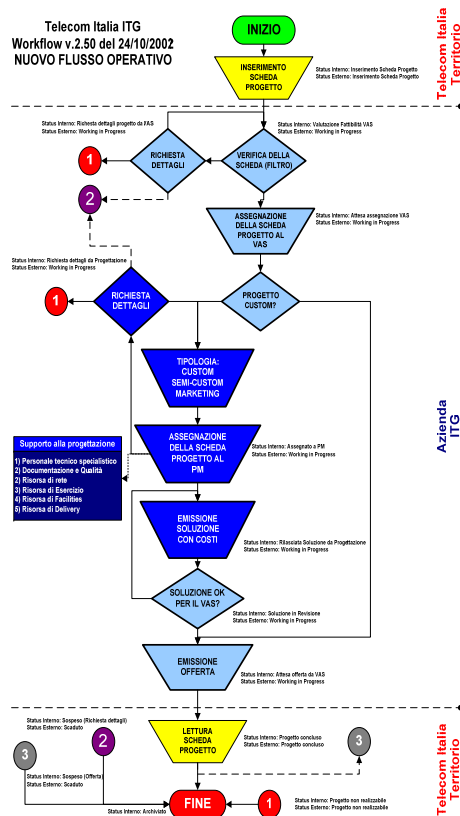


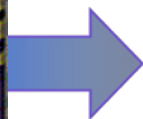


Business Process Automation

Qualunque procedura ripetitiva e definita, atta a risolvere richieste, può essere rappresentata in un diagramma di flusso o Workflow, ovvero il "percorso" che deve fare la pratica da quando nasce a quando viene chiusa e archiviata.

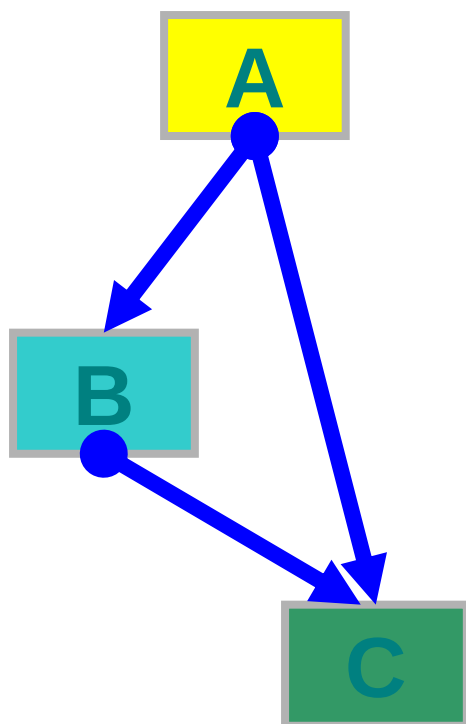
- Web-based
- Sub workflows
- Routing Dinamico
- Workflows Paralleli
- Workflows Condizionali
- Permission-based
- Milestones, loop backs





Flusso di lavoro dinamico

È possibile gestire più flussi di lavoro contemporaneamente. Ogni flusso di lavoro conserva una propria storia e viene creato/modificato dinamicamente attraverso la console di management.



Storia

-  Il 13/03/2003 alle 17:03 nello stato **Attesa assegnazione della risorsa VAS**
Michele De Vivo PROJECT MANAGER VAS (E) parola chiave {C64C75F2-27D6-4156-9233-D5574F2A0C64}
-  Il 13/03/2003 alle 17:11 nello stato **Progetto attualmente in lavorazione da parte del VAS**
Roberta Di Biagio COORDINATORE VAS (E) parola chiave {0246E055-DC76-4085-AD73-7F2C8D15E01D}
-  Il 13/03/2003 alle 17:18 nello stato **Attesa assegnazione della risorsa PM in Progettazione**
Michele De Vivo PROJECT MANAGER VAS (E) parola chiave {A32B5E2E-E8F3-4589-9657-5E47B7550B36}
-  Il 13/03/2003 alle 17:20 nello stato **Progetto attualmente in lavorazione da parte del PM**
Giuseppe Conforti COORDINATORE PROG. CUSTOM parola chiave {335090FF-D730-49DF-B2B6-A43F11EDA4DB}
-  Il 13/03/2003 alle 17:28 nello stato **La soluzione del progetto è rilasciata dal PM**
Giuseppe Conforti COORDINATORE PROG. CUSTOM parola chiave {4663EEEE-9110-4664-B343-9BECB68C501A}
-  Il 13/03/2003 alle 17:30 nello stato **Attesa del rilascio dell'Offerta**
Michele De Vivo PROJECT MANAGER VAS (E) parola chiave {F971F6DD-3643-4A02-85E5-0518DA324913}
-  Il 13/03/2003 alle 17:30 nello stato **L'Offerta è stata rilasciata, attesa dell'esito del cliente**
Michele De Vivo PROJECT MANAGER VAS (E) parola chiave {6224492D-E061-4AA9-A9E4-7907CDB2D2C8}



Gestione utenze, gruppi di lavoro...

Tutta la piattaforma consente la profilazione diretta dei gruppi di lavoro, delle utenze delle visualizzazioni, delle azioni e molto altro ancora. E' possibile quindi gestire interfacce personalizzate. E' possibile effettuare una ricerca Full-text per vari campi chiave.

» PROGETTI
In lavorazione
Lavorati
In Carico
Reiterati a TI
Reiterati a VAS
Rilasciati
Rifiutati
Non Realizzabili
Archiviati
Sospesi
Al Budget

» UTIL. PROGETTI

» FACILITIES

» REPORTS

» FORUMS

Cerca Persone
(inserire cognome)

PROCEDI →

Vincenzo Crea
PROJECT MANAGER
PROG. CUSTOM

» PROGETTI
In ITWorkflow

» REPORTS

» FACILITIES

» FORUMS

Cerca Persone
(inserire cognome)

PROCEDI →

Curzio Guarriera
COORDINATORE
APPLICAZIONE



Bentornato/a

RESPONSABILE

*Il Tuo ultimo collegamento è avvenuto
lunedì 22 marzo 2004 alle ore 16:46*

ultimo aggiornamento
02/01/2004 (rel. 1)

clicca qui per
visualizzare i dettagli

*Il Tuo numero di Telefono è
Il Tuo numero di Cellulare è
Il Tuo numero di Fax è
La Tua Email è*

Archiviazione Documenti



Document Management

Ad ogni scheda è possibile allegare documenti di ogni tipologia ed effettuare un vero e Proprio document management con ricerche testuali, associazioni con chiavi di ricerca...

ALLEGATI				
N°	Nome documento	Inviato da	Data/Ora	Visibilità
DOC2075	Macro Piano DR Cattolica Assicurazioni.xls (26112 byte)	Giuseppe Conforti	11/03/2003-17:44	
DOC2184	Documentazione attività (173568 byte)	...ovecchio	13/03/2003-16:01	
DOC2076	Offerta dg-11-02-371 2002-11-28.doc (183808 byte)	...e Conforti	11/03/2003-17:48	

SCHEDA PROGETTO N° **P1051**

DATI GENERALI	
Stato Progetto	La soluzione del progetto è rilasciata dal PM dal 13/03/2003 (da 12 gg)
Cliente	ITT S.p.A.
Argomento	DISASTER RECOVERY
Gara	NO

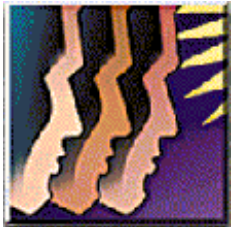
Comunicazione e notifiche



La piattaforma comunica

Attraverso qualsiasi device (palmare etc..) e con qualsiasi canale (email, sms etc..) e anche con multi Audio / Video Conference



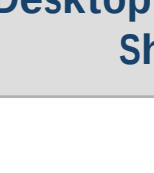


Capacità di comunicazione e collaborazione avanzate

Il sistema di video-comunicazione aumenta considerevolmente la capacità di comunicare da parte degli utenti, a dispetto della differente collocazione spaziale.



Audio Video
Conference



Desktop/Application
Sharing

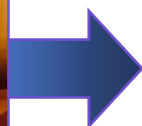
Sarà così possibile effettuare conferenze dati con la condivisione di documenti office come “MS Word” o “MS Excel” o la presentazione di slides del tipo “MS Power Point” direttamente dal proprio PC ed allo stesso modo effettuare comunicazioni audio-video-dati.



Esempio di conferenza dati



Gli utenti collegati si vedranno arrivare un messaggio di inizio conferenza e potranno partecipare fattivamente alla revisione del documento in oggetto tramite la whiteboard (appunti a mano libera direttamente sul documento, senza modificarne l'originale) oppure modificando il documento.



Controllo completo della reportistica

E' possibile estrarre qualsiasi dato relativo al flusso o all'oggetto (scheda) che attraversa il flusso stesso. Vediamone solo alcuni esempi:

DATI GENERALI (ENGINEERING DI MERCATO)

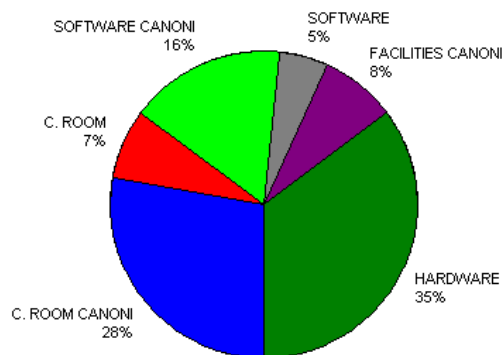
Progetti non ancora in carico

Progetti in carico a Engineering

Progetti rilasciati da Engineering (tutti)

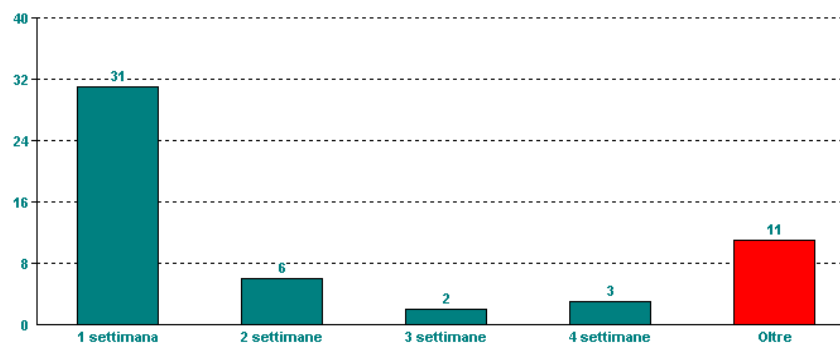
Progetti Sospesi (tutti)

COSTI



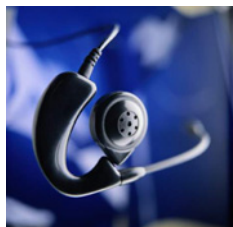
ANDAMENTO

PROGETTI NON ANCORA IN CARICO A ENGINEERING



Il grafico mostra le quantità di progetti non ancora in carico a Engineering nella distribuzione temporale. Di seguito viene riportata la lista di tutti i progetti non ancora in carico. In rosso vengono evidenziati i progetti con data oltre le 4 settimane.

ID	STATO	OGGETTO	CLIENTE	TER.	DAL
203	Richiesta maggiori dettagli dal VAS a TI	Trasferimento server farm...	DIDASCO	BUSINESS	25/11/2002
262	Inserimento della scheda progetto	Accesso primario da 30 canali bidirezionali ...	E-Works	BUSINESS	29/11/2002
266	Richiesta maggiori dettagli dal VAS a TI	STORAGE PERSONALIZZATO	ST-ALPS	BUSINESS	20/12/2002

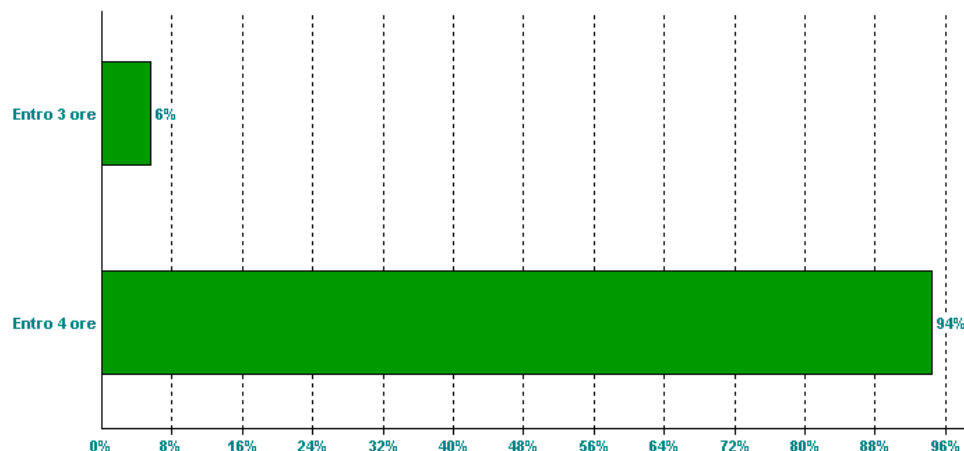


Gestione dell'Help Desk Interno

All'interno della piattaforma esiste un vero e proprio CRM per la gestione dei Trouble Tickets.

 URGENTE: mancata visualizzazione dei progetti.	Daniele Meli	Cristina Pirola	Il 04/02/2003 alle 19:52	Il 04/02/2003 alle 19:52	Il 04/02/2003 alle 19:52	CHIUSA (MALFUNZION.)
 R7 visualizzazione progetti in lavorazione	Leonardo Trombetta	Cristina Pirola	Il 25/11/2002 alle 16:15	Il 25/11/2002 alle 16:15	Il 25/11/2002 alle 16:15	CHIUSA (MALFUNZION.)

Distribuzione dei ticket chiusi in relazione alle ore



Il grafico mostra il totale dei tickets chiusi in relazione al tempo. Vengono presi in considerazione i ticket classificati "Malfunctionamento".

