

# Sviluppo Italia sulla scia Microsoft

a cura della redazione



Sviluppo Italia è l'Agenzia nazionale per lo sviluppo d'impresa e l'attrazione di investimenti. La sua missione è promuovere, accelerare e diffondere lo sviluppo produttivo e imprenditoriale per rafforzare la competitività del Paese, attraverso tre principali linee di intervento: attrazione d'investimenti, creazione e sviluppo d'impresa, supporto alla Pubblica Amministrazione. Il Gruppo che conta circa 1.500 dipendenti, comprende un portafoglio di 177 società partecipate e 59.300 imprese finanziate. Sviluppo Italia dispone di una rete di società controllate estesa su tutto il territorio nazionale, tra cui 17 società regionali, sei società per la realizzazione di progetti speciali e quattro società strumentali.

## Il punto di partenza

Molto spesso la realizzazione di un sistema per l'automazione dei flussi documentali è la logica evoluzione dell'introduzione di un sistema documentale in azienda. Specie in realtà molto complesse e articolate, la possibilità di disegnare i processi e di renderne automatica l'esecuzione, il controllo e il monitoraggio rappresenta un deciso passo in avanti in termini di produttività e di efficien-

*za. La necessità è dunque dapprima la riorganizzazione dei dati destrutturati (documenti in primis) sopra i quali impostare i processi di autorizzazione e di smistamento (a partire dalla protocollazione) o infine mappare completamente i processi aziendali. In tal senso l'unione dalla infrastruttura Microsoft e di SharePoint Portal Server con la piattaforma josh di it Consult è in grado di coprire appieno questo ampio raggio di esigenze. Il progetto nasce a partire da richieste di un dipartimento di Sviluppo Italia, che desiderava rendere sicura, affidabile ed efficiente la produzione, gestione ed evoluzione della propria imponente base documentale. Dopo*

*una fase di pre-analisi e di stesura delle specifiche si è iniziata parallelamente la progettazione del repository documentale e l'analisi e la formalizzazione dei processi. Complessivamente, per la produzione dei primi veri risultati, sono stati necessari circa sei mesi.*

## In dettaglio

La piattaforma Microsoft - it Consult è stata scelta da un lato perché l'infrastruttura di base Microsoft (Windows Server, SharePoint Portal Server, Sql Server) forniva il massimo livello in termini di solidità e standardizzazione. Dall'altro perché la piattaforma josh di it Consult integrata con SharePoint rendeva disponibili tutte le funzionalità e gli automatismi richiesti, nonché una piena integrazione sia con l'infrastruttura che con l'ambiente Microsoft Office System. Le soluzioni alternative, al contrario, risultavano o carenti da un punto di vista funzionale o scarsamente integrate con l'ambiente Microsoft. A ciò si aggiunge che la piattaforma SharePoint Portal Server - josh consente, proprio per il modo in cui è stata concepita, un elevatissimo livello di libertà per le aziende nella gestione dei sistemi realizzati, con totale autonomia nella modifica e nella manutenzione dei sistemi

passati in produzione. it Consult ha lavorato insieme a Microsoft nel progetto. Il progetto è stato sviluppato da un team congiunto tra Sviluppo Italia e it Consult costituito da project manager, analisti di processo e documentali, sistemisti. Tecnologicamente il progetto costituisce lo stato dell'arte in termini di piattaforme documentali e di workflow. In esso vengono sfruttate le caratteristiche di base dell'infrastruttura server Microsoft, quali Active Directory di Windows Server, nonché la potenza di SQL Server e le funzionalità documentali, di collaboration e portale di SharePoint Portal Server. Inoltre josh, la piattaforma it Consult per il Knowledge e Workflow Management, sviluppata e certificata in ambiente .Net, ricorre ampiamente ai Web services e mette a disposizione web part per SharePoint nonché componenti Smart Client per l'integrazione con Office.

### Pro e contro

Nel corso del progetto sono state riscontrate due principali criticità: la prima è stata una pesante migrazione documentale dal precedente file share al nuovo repository documentale sotto SharePoint Portal. Ciò ha richiesto un notevole impegno in termini di progettazione e classificazione dei documenti, ma anche la creazioni di utility specifiche per la migrazione massiva del file share. Una seconda criticità è emersa nella definizione dei processi, situazione peraltro tipica in questo genere di progetti. Definire e reingegnerizzare i processi (documentali o meno) di una organizzazione comporta sempre diverse revisioni, discussioni e analisi che per raffinamenti successivi portano poi a consolidare il processo aziendale e le competenze sui diversi tasks che lo compongono.

Al termine del progetto, comunque, si è riusciti a soddisfare tutte le esigenze ma soprattutto a raggiungere tutti gli obiettivi prefissati.

Il sistema è continuamente in evoluzione proprio perché i processi che ne costituiscono il cuore cambiano abbastanza frequentemente. In tal senso il cliente è autonomo nell'intervenire e nel modificare quanto necessario. Attualmente si sta estendendo il sistema a diverse aree dello stesso dipartimento: ciò comporta l'implementazione di ulteriori nuovi processi che vanno a interagire con i precedenti, rendendo sempre più integrate le funzionalità delle diverse aree dell'organizzazione. Va da sé che in questo modo assume maggiore importanza anche la robustezza del repository documentale di SharePoint nonché la scalabilità di SQL Server che ne gestisce i dati.

SAS BUSINESS INTELLIGENCE  
PER IL MARKETING



CAMPAIGN MANAGEMENT  
MARKETING AUTOMATION  
CUSTOMER LIFETIME VALUE  
MARKETING OPTIMIZATION  
INTERACTION MANAGEMENT  
PREDICTIVE ANALYTICS  
CUSTOMER DATA WAREHOUSE  
CUSTOMER INSIGHT

# THE POWER TO KNOW

Come conoscere tutti gli aspetti dei tuoi clienti.  
Compresi quelli inaspettati.

Quando si conoscono i clienti, le campagne di marketing fruttano di più. Ecco perché le soluzioni SAS per il marketing permettono di individuare l'universo dei clienti target, cogliere le opportunità di cross-selling e di up-selling, prevedere l'abbandono dei clienti e massimizzare il valore della relazione in tutto il suo ciclo di vita. Negli ultimi 30 anni, SAS ha continuato a investire nello sviluppo di tecnologie capaci di aumentare l'efficacia delle campagne di marketing simulando costi e ritorni e ottimizzando l'uso dei canali più opportuni. Per raggiungere i clienti più profittevoli con la comunicazione più efficace e personalizzata.

[www.sas.com/italy/crm](http://www.sas.com/italy/crm)

Numero Verde  
800-179077

sas®