



Gestione documentale  
per le imprese



## KNOS 2.0 ENTERPRISE

### LA SOLUZIONE ITALCOM PER LA GESTIONE DOCUMENTALE NELLE IMPRESE

#### Gli obiettivi

- ⇒ Centralizzazione ed unicità dell'archivio aziendale. Unico archivio per tutti i documenti in uso (Office, mail, fax, file system, erp...)
- ⇒ Introduzione modalità operative semplici e funzionali nella gestione quotidiana delle informazioni e della documentazione
- ⇒ Diminuzione tempo di archiviazione
- ⇒ Semplificazione ricerca e reperimento informazioni
- ⇒ Riduzione drastica della 'carta'
- ⇒ Strategie informative profilate sulle esigenze degli utenti (addetti, clienti, partner)
- ⇒ Salvaguardia patrimonio informativo aziendale

#### Quali informazioni è possibile gestire?

Knos 2.0 ENTERPRISE gestisce contenuti informativi di varia natura, purché in formato elettronico: testi, immagini, grafici, tabelle, numeri, link... Sviluppato originariamente per affrontare e risolvere le problematiche di gestione della documentazione nella sua attuale versione permette l'organizzazione di una "base di conoscenza" in grado di coprire tutte le esigenze informative proprie dell'impresa.



#### Come vengono strutturate le informazioni?

Knos 2.0 ENTERPRISE prevede ad archiviare le informazioni in unità di conoscenza, ossia in "fascicoli virtuali" detti pubblicazioni. Tutte le pubblicazioni sono suddivisibili in "tipologie" (ad esempio "offerte", "progetti", "e-mail", "fascicolo qualità"...); ogni pubblicazione può comprendere uno o più documenti (ad esempio testi ed immagini in formato elettronico) alcune informazioni accessorie (gli "attributi": ad esempio la data di creazione del fascicolo, l'oggetto...), una serie di link esterni (ad esempio a siti web contenenti informazioni "collegate" ) e una serie di riferimenti "interni" (ad esempio ad altre circolari archiviate tramite l'applicativo).

L'archiviazione di un'unità di conoscenza sul sistema consiste quindi nel riunire in un' unica pubblicazione, appartenente ad una tipologia selezionata, documenti, link e riferimenti significativi; si procederà poi con la definizione degli attributi correlati (oggetto, data...) e con l'assegnazione dei permessi di consultazione agli utenti interessati ("destinatari" della pubblicazione).





## ⇒ alimentazione da Microsoft Outlook

Specifici add-in di integrazione consentono di archiviare e-mail a partire da MS Outlook. E' possibile archiviare automaticamente il messaggio di interesse come nuova pubblicazione. Knos 2.0 Enterprise richiederà contestualmente la compilazione di alcuni attributi di catalogazione, mentre altri (es. mittente/destinatario, oggetto ecc...) saranno automaticamente desunti dall'e-mail medesima. L'impiego di specifici modelli di archiviazione consente di indirizzare correttamente i messaggi di posta elettronica quanto a ubicazione, parametri di catalogazione e stato.

## ⇒ alimentazione da ERP

Il sistema di archiviazione può accogliere anche documenti tipicamente gestiti dall'ERP aziendale, in questo modo resi disponibili anche agli addetti che non hanno accesso al sistema gestionale. Specifici add-in di integrazione consentono di archiviare automaticamente documenti contabili e/o fiscali che risulterebbero utili, in formato pdf, all'interno dell'archivio. L'impiego di specifici modelli di archiviazione consente di indirizzare correttamente i documenti quanto a ubicazione, parametri di catalogazione e stato. E' stata realizzata integrazione con gli ERP Metodo Evolus (documenti, anagrafiche, gestione commesse), WH&RE e Mosaico E1.



## ! Integrazione con scanner

E' possibile prevedere l'impiego di dispositivi di scannerizzazione. L'applicativo non richiede l'impiego di dispositivi preferenziali: esso consente infatti l'archiviazione (in modalità semiautomatica) di files in qualsiasi formato.

E' possibile inoltre acquisire in modalità completamente automatica file risultato di scansione realizzata da scanner dotati di interfaccia twain. I file risultati dalla scansione automatica vengono automaticamente trasformati dal sistema in formato pdf. L'operatore può inoltre controllare la qualità dell'acquisizione.

Le postazioni deputate all'utilizzo dello scanner modalità completamente automatica devono necessariamente esser in rete locale e nello stesso dominio Windows 2000 del server; le postazioni dovranno essere dotate di apposita componente sw - realizzata da Italcom - che agevoli il dialogo tra il client e il dispositivo di scannerizzazione.

## LA SCOMMESSA: ELIMINARE IL CARTACEO

Dal 3% al 5% del PIL: così NetConsulting ha stimato l'impatto dei costi di gestione del documento cartaceo in Italia, in uno studio realizzato con Infocamere tra il 2005 e il 2006. Un dato impressionante, se si considerano le possibilità che le nuove tecnologie da molti anni assicurano alle aziende in termini di "dematerializzazione" delle informazioni.

Il ritardo del nostro Paese, in questo settore, si misura in milioni di euro buttati ogni anno nella voragine dei costi "diretti" (carta, fotocopie, stampa) e nell'abisso difficilmente misurabile dei costi "indiretti": quelli sostenuti per l'archiviazione fisica dei documenti (occupazione di spazi, gestione dell'archivio) e quelli per il reperimento delle informazioni (ore/uomo, inefficienze e danni dovuti ad errori di catalogazione e smarrimento).

### Come fare?

Nel caso di documentazione generica (dalle offerte alla manualistica, dai certificati alle schede del personale ecc...) la risposta è nel **bar-code system**, modulo progettato e realizzato da Itacom per supportare efficacemente la gestione del cartaceo. Attivando il **bar-code system** l'azienda può effettuare la catalogazione con l'apposizione di un codice univoco di qualsiasi documento aziendale cartaceo che si desidera dematerializzare. Il sistema garantisce la separazione tra il momento in cui il documento cartaceo viene dematerializzato (scansionato) e il momento in cui avviene la registrazione su KNOS.

### Il passo successivo: conservazione sostitutiva e fatturazione elettronica

I documenti contabili e fiscali rappresentano circa l'80% dei documenti prodotti da un'azienda. Sta lì, insomma, il maggior costo di gestione documentale. Se l'azienda può liberamente scegliere di gestire in modalità completamente elettronica la documentazione generica (ad esempio tramite il **bar-code system** di Knos) i documenti contabili e fiscali, per essere legalmente validi (opponibili a terzi), richiedono maggiore attenzione. Ma la regola è semplice: se il documento elettronico viene trattato secondo le norme della "conservazione sostitutiva" a norma si può eliminare il cartaceo. La prassi informatica della conservazione sostitutiva "a norma" assicura insomma al documento elettronico il valore legale (opponibilità a terzi) normalmente attribuita al cartaceo. Del quale ci si potrà così liberare.

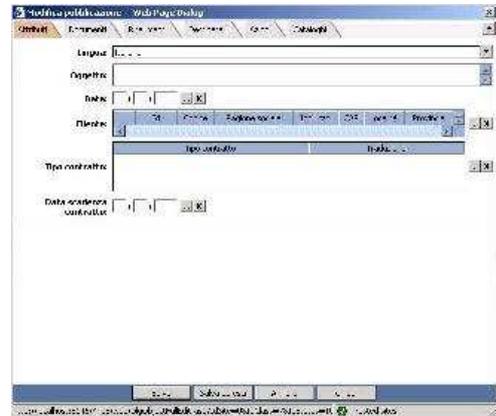
Il modulo di **Knos Legal**, grazie all'integrazione con l'innovativa soluzione **Legal Doc** di **InfoCert**, erogata in modalità ASP, consente alle aziende di avviare in tutto o in parte i propri documenti contabili e fiscali alle procedure di conservazione sostitutiva a norma, liberandosi degli enormi costi derivanti dalla gestione del cartaceo. Il sistema consente inoltre la gestione del ciclo completo legato alla **fatturazione elettronica** prevista dal Legislatore per le aziende che lavorano con Enti Pubblici.



## FOCUS SULLA GESTIONE DOCUMENTALE

E' possibile archiviare file nei formati più diversi, senza particolari vincoli.

Nel caso di documenti creati con MS Word, MS Excel e MS Power Point il sistema permette agli utenti dotati dei necessari permessi la modifica "in place" dei file.



### ! Versioning

Particolarmente curato è l'apparato funzionale legato al **versioning** dei documenti medesimi. E' possibile infatti:

- ⇒ Gestire versioni/release con numerazione automatica (1.1, 1.2... 2.1...)
- ⇒ Creare versioni con upload dall'esterno oppure a partire da versione esistente
- ⇒ Memorizzare tutte le versioni
- ⇒ Impostare la "versione corrente"

### Un sistema multilingua

Knos 2.0 Enterprise permette all'organizzazione di gestire il proprio patrimonio documentale ed informativo in modalità multilingua. Il pieno supporto **Unicode**, standard universalmente riconosciuto ed adottato, assicura la codifica e la fruizione delle informazioni gestite dal sistema in tutte le lingue del mondo.

E' possibile configurare l'interfaccia di gestione dei contenuti con etichette e menù nell'idioma desiderato dal singolo utente; è possibile inoltre archiviare documenti ed informazioni nelle lingue desiderate, eventualmente differenti da quella scelta dal singolo utente per l'interfaccia.

### Il modulo Protocollo

In abbinamento a Knos 2.0 Enterprise è possibile attivare un modulo funzionale di gestione protocollo, le cui caratteristiche di base sono:

- ⇒ Configurabilità caratteristiche numero di protocollo (es. progressività con ripresa periodica; composizione articolata anno/numero; immodificabilità numero...)
- ⇒ Gestione contemporanea più registri protocollo (es. offerte, reclami...)
- ⇒ Controllo requisiti per emissione numero (es. stato, compilazione metadati...)

## COME POSSO TROVARE L'INFORMAZIONE CHE CERCO?

Con KnoS 2.0 Enterprise tutti gli addetti potranno avere a disposizione, sul proprio desktop, in tempi rapidi e con semplici procedure, le informazioni necessarie al raggiungimento degli scopi aziendali. Per centrare questo obiettivo nella progettazione sono state previste molteplici modalità di accesso alle informazioni.

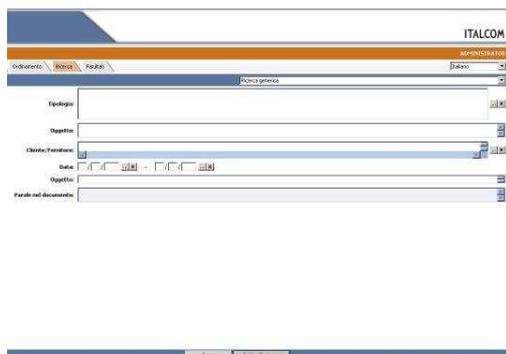
Nel dettaglio:

### ⇒ cataloghi

Le informazioni gestite dalla base di conoscenza vengono “catalogate” secondo raggruppamenti logico-tematici, denominati appunto “cataloghi”, la cui impostazione e manutenzione compete agli utenti abilitati. Ogni pubblicazione può essere raggiunta esplorando cataloghi diversi, ossia adottando “punti di vista” e di conseguenza percorsi di esplorazione differenti. Una pubblicazione relativa all’area Titoli potrebbe ad esempio avere attinenza anche con l’area Studi: KnoS 2.0 Enterprise ne garantisce la reperibilità da punti d’accesso alternativi, senza gravare né l’organizzazione né l’infrastruttura tecnologica di inutili “duplicazioni”.

Ogni catalogo può essere articolato in cartelle e sottocartelle (strutturabili ad albero). La completa manutenibilità di cataloghi, cartelle e sottocartelle da parte degli utenti abilitati assicura la completa aderenza, nel tempo, ai cambiamenti che potranno interessare l’organizzazione.

### ⇒ modalità di ricerca



#### **la ricerca “tradizionale”**

L’applicativo mette a disposizione molteplici filtri di ricerca. Si possono reperire tutte le pubblicazioni che hanno in comune uno o più “attributi” (ad esempio la “tipologia di documento”, l’emissione in un certo range temporale...) o che condividono il medesimo “stato” (ad esempio “in redazione”, “abrogata”...)

#### **la ricerca “full-text”**

La possibilità di esplorare il contenuto testuale dei file allegati

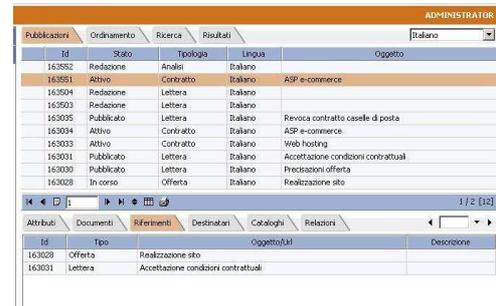
#### **la ricerca per keywords (parole-chiave)**

Ad ogni pubblicazione possono essere associate parole-chiave, che ne descrivono il contenuto, ma che non sono comprese nei tradizionali attributi - ad esempio nell’oggetto - o non sono presenti nel testo dei documenti allegati. Attraverso le keywords è possibile indagare la base di conoscenza secondo prospettive più flessibili, “trasversali” rispetto agli attributi, consentendo raggruppamenti di pubblicazione su trama più fine (sarà ad esempio possibile visualizzare tutte le pubblicazioni che contengono la keyword *American Express*). Le parole-chiave sono inoltre incrociabili, come criteri di ricerca, con gli attributi, consentendo all’utente la predisposizione di filtri altamente selettivi.

## ⇒ navigazione

E' possibile individuare percorsi informativi alternativi attraverso l'impiego dei link interni ("riferimenti") ed esterni (es. a pagine web) inseriti nelle pubblicazioni.

Ogni utente potrà quindi liberamente "percorrere" la base di conoscenza, risalendo le catene di link inseriti nelle pubblicazioni medesime.



ADMINISTRATOR					
Pubblicazioni		Ordinamento	Ricerca	Risultati	Italiano
Id	Stato	Tipologia	Lingua	Oggetto	
163552	Redazione	Analisi	Italiano		
163551	Attivo	Contratto	Italiano	ASP e-commerce	
163504	Redazione	Lettera	Italiano		
163503	Redazione	Lettera	Italiano		
163095	Pubblicato	Lettera	Italiano	Revoca contratto caselle di posta	
163094	Attivo	Contratto	Italiano	ASP e-commerce	
163093	Attivo	Contratto	Italiano	Web hosting	
163091	Pubblicato	Lettera	Italiano	Accettazione condizioni contrattuali	
163090	Pubblicato	Lettera	Italiano	Precisione offerta	
163028	In corso	Offerta	Italiano	Realizzazione sito	

Attributi			
Id	Tipologia	Oggetto/Link	Descrizione
163028	Offerta	Realizzazione sito	
163091	Lettera	Accettazione condizioni contrattuali	

Il sistema permette inoltre l'impostazione di legami logico-concettuali forti tra le pubblicazioni ("relazioni"), offrendo all'utente in esplorazione percorsi preferenziali. Ad esempio è possibile impostare una relazione tra le pubblicazioni di tipologia "cliente" e quelle di tipologia "mail" ed "offerte commerciali". Durante la navigazione risulterà quindi semplicissimo passare dalla pubblicazione che presenta un'offerta alle mail scambiate con quel cliente, e viceversa, senza "perdere la bussola".

## La garanzia di avere sottomano l'informazione "giusta"

Ogni utente ha interessi differenti, e differenti esigenze.

L'accesso tramite login e password consente ad ognuno di avere visibilità solo sulle informazioni di propria pertinenza. Gli utenti dell'applicativo potranno infatti visionare solamente le pubblicazioni (documenti, attributi, link...) di cui sono "destinatari". Attraverso la funzionalità di check-out KnoS 2.Enterprise permette inoltre di segnalare all'utente che una certa pubblicazione si trova in fase di elaborazione, e che il suo contenuto potrebbe subire variazioni significative; attraverso il check-in è possibile invece certificare all'utente che il contenuto pubblicazione può essere considerato attendibile.

Il profilo di accesso determina inoltre le possibilità operative assegnate dal sistema ad ogni singolo utente: sarà possibile decidere chi potrà archiviare documentazione, chi potrà renderla effettivamente pubblica, chi potrà assegnare permessi operativi...

## Configurabilità dell'interfaccia

- ⇒ Gestione "viste" comuni e per singolo utente: ciascuno può impostare una griglia di visualizzazione delle pubblicazioni scegliendo le porzioni informative utili (selezione attributi da visualizzare)
- ⇒ Gestione modalità alternative di ordinamento delle pubblicazioni: è possibile ad esempio ordinare un insieme di pubblicazioni per data, oggetto, area tematica...
- ⇒ Stampa query e stampa anteprima di pubblicazione

## I MODULI DI AMMINISTRAZIONE

L'area di "Amministrazione" di KnoS 2.0 Enterprise si struttura in moduli che, nel loro complesso, consentono di realizzare un vero e proprio intervento di Knowledge Management (gestione della conoscenza aziendale) all'interno dell'organizzazione.

### Modulo Tipologie

Consente di definire le tipologie di pubblicazione che l'applicativo gestirà. Ad ogni tipologia è associabile un set di attributi, che la caratterizzano e che ne facilitano il reperimento in fase di ricerca "tradizionale". Ad esempio alla tipologia "Manuali" sarà possibile associare attributi come oggetto, data, ambito applicativo, emittente...

### Modulo Attributi

Permette di creare attributi che combinati in set, caratterizzeranno le tipologie di pubblicazione. KnoS 2.0 Enterprise consente la creazione di attributi di natura differente, contenenti ad esempio numeri, testi, elenchi...

Di particolare rilevanza l'attributo "Glossario": si tratta di un attributo di tipo "elenco", e consiste in un vocabolario di key-words (parole chiave) associabili alle singole pubblicazioni. L'applicativo permette di gestire più glossari, associati ad una o più tipologie di pubblicazione: si potrà avere ad esempio un glossario specifico per la tipologia "circolari" e per la tipologia "manuali", ed uno specifico per la tipologia "studi".

### Modulo Workflow

Si tratta di un raffinato strumento per governare il "ciclo di vita" della conoscenza. Il patrimonio di conoscenze aziendali è soggetto infatti a modificazioni continue: incrementi, variazioni, ridefinizioni. E' quindi necessario disporre di funzionalità che permettano agli utenti di operare con facilità sulle informazioni, adattandosi alle varie fasi di creazione, codifica ed eliminazione che ogni realtà operativa pone in essere nel divenire aziendale.

Il modulo Workflow consente di creare ed associare ad ogni tipologia di pubblicazione specifici "flussi di lavoro": ogni workflow può essere composto di più "stati" (ad esempio "in redazione", "in attesa di approvazione", "abrogata"...); la singola pubblicazione, coerentemente con la tipologia cui appartiene, "erediterà" lo specifico workflow, e potrà attraversare i vari "stati" previsti nel "flusso di lavoro".

---

### ! Notifiche via e-mail, fax, SMS

Ad ogni passaggio di stato è possibile associare una notifica di avvenuto passaggio agli utenti interessati.

Il contenuto dell'SMS, FAX oppure della mail può essere preinpostato dall'amministratore di sistema (oggetto, destinatari...). La mail può contenere anche un link diretto alla pubblicazione.

---

### Modulo Utenti e Gruppi

Consente di mantenere l'elenco degli utenti abilitati ad accedere al sistema tramite autenticazione. Ad ogni utente è possibile attribuire login e password di ingresso. Gli utenti potranno poi essere articolati in gruppi di interesse e comunità professionali (es. "addetti allo sportello", Servizio Titoli...): le pubblicazioni archiviate sul sistema potranno essere "destinate" a singoli utenti o a gruppi. E' possibile inoltre gestire un collegamento automatico tra un elenco di valori (es. un elenco di "materie") ed un elenco di utenti/gruppi di utenti: assegnando ad una pubblicazione una materia automaticamente la stessa risulterà visibile agli utenti/gruppi "associati" - dietro le quinte—all' medesima materia.

### Modulo Gestione Sicurezza e Ruoli

Consente di definire ruoli in grado di operare sul sistema. Ad esempio è possibile impostare un ruolo “abrogazione”, consistente nella possibilità di agire sullo stato di una pubblicazione, abrogandola (lo stato di “abrogata” deve ovviamente essere stato previsto nell’articolazione del workflow associato alla tipologia cui la pubblicazione appartiene). O ancora è possibile definire un ruolo “Direttore di filiale”, cui assegnare ad esempio compiti di supervisione dell’attività di pubblicazione di documentazione.

Definiti i ruoli operativi è possibile associare i medesimi ad utenti, gruppi di utenti o ancora ai detentori di altri ruoli. L’amministratore di sistema può in questo modo adattare efficacemente lo strumento alle modalità operative proprie della struttura in cui KnoS 2.0 Enterprise si inserisce, nel pieno rispetto delle prerogative e dei “permessi” (di visibilità ed operatività sul patrimonio informativo) abitualmente associati ai vari addetti.

### Modulo Log

La conoscenza è, per gli analisti, un “bene patrimoniale” dell’azienda; la sua corretta gestione un fattore competitivo ineludibile. Questa la teoria: nella pratica misurare gli utili direttamente imputabili ad un corretto trattamento delle informazioni aziendali non appare così semplice.

Per questi motivi KnoS 2.0 Enterprise offre strumenti in grado di supportare al meglio il management nella delicata operazione di misurazione del ROI: ad un registro dettagliato delle operazioni svolte sul sistema sono infatti associati filtri che permettono di verificare ad esempio quanti e quali utenti hanno consultato una specifica pubblicazione, e in quale *range* temporale, o ancora quali tipologie di pubblicazione risultano più “gradite” agli utenti. Si potrà insomma misurare con precisione quanto l’applicativo è stato effettivamente usato, e da chi; sui risultati ottenuti sarà possibile impostare strategie informative mirate, e con un ritorno immediatamente misurabile.

## CARATTERISTICHE TECNICHE E DI SICUREZZA

- ⇒ Applicazione interamente e solo web
- ⇒ Plug-in scaricati automaticamente “on application demand”
- ⇒ Tecnologia che minimizza il peso del colloquio browser-web server
- ⇒ Protezione degli accessi: username e password
- ⇒ Protezione delle informazioni: encryption delle informazioni che circolano in rete (Secure Hashing Algorithm 1)
- ⇒ Protezione del workflow tramite regolazione degli accessi alle procedure di redazione e pubblicazione
- ⇒ Protezione delle funzioni backoffice tramite limitazione dell’accesso ai soli utenti abilitati (“amministratori”)
- ⇒ Nuova password criptata con Triplo DES CBC
- ⇒ Firewall friend: transito esclusivo di HTML e XML

---

## REQUISITI DI INFRASTRUTTURA

### SERVER

**Processore:** Intel® ad 1GHz o superiore

**Memoria:** 2 GB o superiore

**Hard disk:** L'installazione (di ogni istanza) richiede circa 100Mb di spazio libero su disco. All'installazione va aggiunto lo spazio richiesto da database e file allegati alle pubblicazioni. La dimensione è funzione della quantità di dati gestita.

### Software di base

WINDOWS 2003 SERVER Standard Edition SP2 o superiore. Sono necessari i seguenti servizi: Internet Information Services, Indexing Services.

SQL Server 2005 SP2 in qualunque versione ma con licenza "per processor".

SQL Server 2005 Express Edition with Advanced Services.

### Client

Microsoft Internet Explorer 6.0 o superiori

**! Possibile erogazione in modalità ASP**

---

## LA CERTIFICAZIONE MICROSOFT

Nel 2006 la soluzione KnoS 2.0 Enterprise ha conseguito la prestigiosa certificazione Microsoft. E' pertanto possibile reperire informazioni e caratteristiche anche accendendo al sito della software house di Redmond, attraverso l'indirizzo:  
<https://solutionfinder.microsoft.com>

---