

Una intranet al servizio dei processi e dei documenti dell'organizzazione

I Contenuti

Nel mondo del CMS, ed in particolare di Plone, un "contenuto" può essere un'istanza di qualsiasi entità che si presti ad essere rappresentata con una serie di attributi logici o informatici (campi, valori, indicatori) e quindi rappresenti descrittivamente un "oggetto": tipicamente, si gestiscono documenti, "trouble ticket" o altri oggetti di natura testuale, ma nulla osta a gestire in forma di contenuto anche oggetti del mondo reale (rappresentando ad esempio una filiera produttiva di tipo manifatturiero).

Tipi di contenuto

Nel mondo del CMS, ed in particolare di Plone, tutto ciò che è digitalizzabile si candida ad essere un "contenuto": un testo, un file audio o video, una cartella di file, un elenco di dati.

- **Contenuto** è l'**unità di base** del quotidiano **lavoro** di un singolo o di un gruppo **sulla conoscenza** prodotta in un ufficio, una Organizzazione, una Comunità.
- **Contenuto** è il set di dati che rappresentano una persona nel proprio lavoro e nell'ambito della sua organizzazione: il profilo aziendale sulla Intranet, l'insieme di comunicazioni di lavoro inviate ed archiviate in base ai progetti.
- **Contenuto** è un gruppo di informazioni caratterizzate da uno "**stato**". Il documento creato oggi sarà una "bozza privata" visibile soltanto al suo Autore, per poi divenire una "bozza pubblica" visibile ai revisori abilitati, e quindi un documento "pubblicato" visibile a tutti i destinatari.

Tendenzialmente, tutto ciò che è suscettibile di rappresentazione informatica in modo strutturato si candida ad essere rappresentato in forma di "contenuto" alla scala del CMS. Un contenuto può "essere" un file, una cartella di file, un assieme di dati, una combinazione dei tre, un'astrazione dinamica che estemporaneamente rappresenta altri contenuti rispondenti a criteri di ricerca strutturati; un contenuto può essere l'astrazione che rappresenta un Ente, un dipartimento, un Ufficio; un contenuto può essere il set di dati che rappresenta una persona e comprende le sue attribuzioni nell'ambito dell'organizzazione, una relazione tra la persona e l'ufficio. Può essere un'immagine, un filmato, una registrazione, un collegamento a un sito esterno... e gli esempi potrebbero continuare.

Attributi di un contenuto: metadati, stato, allegati

Ogni contenuto si compone di un set di metadati che comprendono gli attributi ad esso associati e che sono definiti all'atto della creazione e delle successive modifiche. E' inoltre possibile definire una serie di attributi generici (parole chiave) utilizzabili in fase di ricerca, le date di inizio e fine validità (utili per i contenuti da pubblicare su un sito Web), e persino uno o più allegati possono costituire parte integrante di un contenuto strutturato. A prescindere dal tipo, un contenuto è qualificato da uno "stato" secondo la metafora tecnicamente definita "automa a stati finiti" o anche "paradigma stati-eventi". L'esempio più semplice, in un flusso di lavoro che porta alla pubblicazione, sono gli stati "bozza privata" visibile al solo autore, "bozza pubblica" (visibile ai revisori abilitati a valle dell'evento "sottometti per la pubblicazione"), e "pubblicato" (visibile a tutti a valle del processo di pubblicazione).

Rappresentare l'organizzazione

In ogni organizzazione (azienda o ente Pubblico) l'efficacia e l'utilità della Intranet sono direttamente proporzionali al suo grado di rispondenza alle organizzazioni del mondo reale. L'utilizzo di Plone e le specifiche competenze delle nostre aziende hanno consentito di superare i limiti delle normali categorie di "utenti", "gruppi" e "profili", alla base di ogni sistema CMS, per riprodurre in modo realistico le organizzazioni del mondo reale, grazie ad un sistema flessibile per l'attribuzione di relazioni tra persone e tra unità organizzative, che vengono mappate all'interno del sistema.

Rappresentare i processi

Il sistema CMS Plone è dotato di una sofisticata gestione dei "flussi di lavoro" (tipicamente, utilizzata per le filiere di approvazione della pubblicazione di contenuti su siti pubblici): essa è stata personalizzata e integrata con la gestione della organizzazione come appena descritta, fino a consentire di conferire - a parità di processo e di profilo - ruoli specifici in dipendenza dell'unità organizzativa. La possibilità di esecuzione condizionale di passi di processo a seconda di una serie di condizioni al contorno, assieme alla possibilità di attivare azionamenti (come l'invio di e-mail e SMS) in occasione dell'esecuzione di specifici passi, consentono di riprodurre sia processi ad ampio margine di variabilità, sia procedure rigidamente canonizzate all'interno di un Sistema di Gestione Qualità aziendale (ad esempio, certificato UNI EN ISO 9001:2000).

Gestione documentale: versionamento, copie di lavoro

Il CMS Plone, su cui si basa la nostra esperienza tecnologica, risponde validamente a tutti i requisiti che qualificano un moderno DMS (Document Management System). In particolare, i contenuti sono storicizzati e versionati, con possibilità di "regresso" ad una versione precedente. Inoltre, la gestione della cosiddetta "copia di lavoro" consente di disporre di una copia del contenuto, anche già esistente, valida ai soli fini dell'elaborazione in corso. Fino a pubblicazione della nuova versione, il contenuto già pubblicato è inalterato e coincide con la versione precedente. Il sistema evita i conflitti in aggiornamento dei contenuti, avvertendo se un contenuto che si sta tentando di modificare è in corso di elaborazione da parte di un altro utente.

Motore di ricerca

Nella fase di gestione di documenti e processi, la disponibilità di un potente motore di ricerca consente di rintracciare i contenuti sia in modo "full text" che attraverso i metadati ad essi associati, e agevola il reperimento dei documenti e la gestione degli iter.

Possibili ambiti di applicazione

A titolo puramente esemplificativo, si elencano i seguenti:

- Gestione del Sistema Gestione Qualità aziendale
- Gestione della documentazione tecnica
- Gestione della produzione atti amministrativi di un Ente Pubblico
- Gestione parco dealers di un'azienda
- Sistemi ERP "Light" con gestione flussi documenti amministrativi in entrata e in uscita (fatturazione attiva e passiva)
- Sistemi di Project Management
- Gestione Atti Amministrativi (Delibere, Determine, Albo Pretorio) di un Ente Pubblico
- Sistemi DMS per gli Enti e le Aziende

