

ACTIVITY TRACKING PER UNA MAGGIORE EFFICIENZA ALL'INTERNO DELL'IMPRESA

Activity Tracking è l'applicazione ideata in Fiat Group Automobiles (FGA) e sviluppata da Cluster Reply per gestire la tracciabilità di eventi, in particolare richieste di attività evolutive, correttive e di supporto, che intercorrono tra i dipartimenti IT ed il cliente e/o i team di Help Desk gestiti da terze parti. La soluzione, nata come strumento "general purpose", semplice, intuitivo e configurabile secondo le esigenze del cliente, è per sua natura declinabile su una vasta gamma di settori industriali. Le logiche di Activity Tracking sono state infatti successivamente applicate anche ad altri clienti.

SCENARIO

Sempre di più le aziende di oggi si trovano a dover individuare soluzioni ottimali in termini di produttività, sviluppo del business e contenimento dei costi.

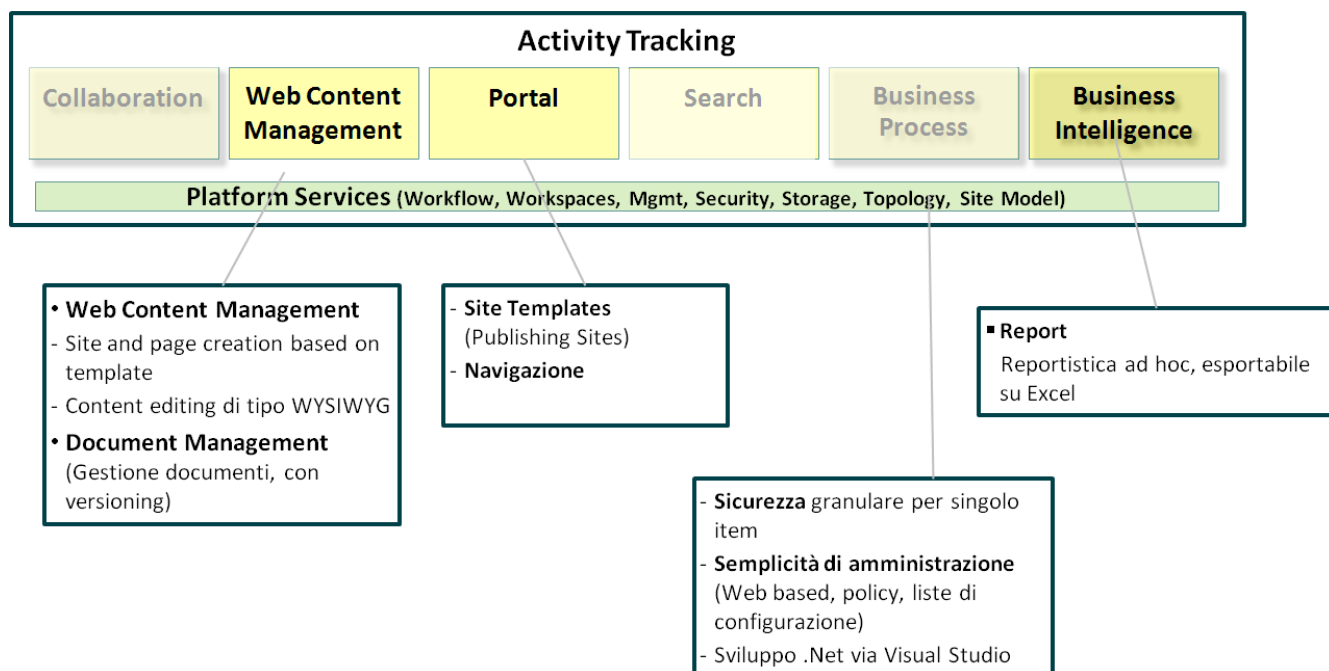
Per rispondere alle esigenze di collaboration e communication del personale all'interno delle imprese, Cluster Reply ha realizzato una soluzione vantaggiosa ed economica in grado di gestire al meglio la tracciabilità di eventi.

SOLUZIONE

Lo strumento, che si basa su parte delle funzionalità native messe a disposizione dalla piattaforma Microsoft Office SharePoint Server 2007 e sfrutta le caratteristiche di gestione documentale, sicurezza ed integrazione con il mondo Microsoft Office, è stato ottimizzato per la gestione della tracciabilità di eventi.

La soluzione, denominata *Activity Tracking*, accoglie le necessità di tracciatura generali e coniuga semplicità, intuitività, configurabilità e ridotti costi di installazione.

Alcune macro aree funzionali proposte dalla piattaforma MOSS 2007 (*Web Content Management, Portal, Business Intelligence, Platform Services*) sono state utilizzate ed opportunamente customizzate per gestire le richieste di attività evolutive, correttive e di supporto che intercorrono tra i dipartimenti IT ed il cliente e/o i team di Help Desk gestiti da terze parti.



Gli sviluppi sono stati realizzati in ambiente .Net mediante Microsoft Visual Studio 2008. Ed é fornita agli utenti amministratori la facoltà di utilizzare lo strumento Microsoft Office SharePoint Designer 2007 per realizzare semplici workFlow, essenzialmente di alerting, integrabili alla soluzione.

WEB CONTENT MANAGEMENT

In questa sezione sono comprese tutte le funzionalità per creare, pubblicare e gestire i contenuti, indipendentemente dal fatto che essi siano in un documento o pubblicati su una pagina web.

In particolare la soluzione Activity Tracking prevede l'utilizzo per la gestione dei contenuti (ticket) di tre Liste MOSS2007 opportunamente customizzate (nel seguito Custom List).

La prima lista, cuore dell'applicazione, è utilizzata per l'archiviazione dei dati relativi a ciascuna tipologia di ticket; essa vede associata a ciascun ticket una maschera riassuntiva (contenente i soli attributi visibili nella lista) ed una maschera per il data entry, in cui l'operatore ha modo di inserire tutti i dati relativi al ticket (attributi comuni e specifici).

I singoli attributi della lista ticket sono implementati come Custom Fields opportunamente visualizzati nella pagina di Inserimento differentemente a seconda del gruppo di appartenenza dell'utente.

The screenshot shows a form for entering ticket details. It includes a 'Description' text area, a 'Status' dropdown menu (set to '1- New'), a 'Severity' dropdown menu, a 'Priority' dropdown menu, a 'Short Description' text input, a 'Detected By' field with a user selection icon, and a 'Detected on Date' field (set to '3/4/2008') with a calendar icon. The form has 'OK' and 'Cancel' buttons at the top right. A toolbar at the top left contains 'Attach File' and 'Spelling...'. A note '* indicates a required field' is visible in the top right corner of the form area.

Ossia alcuni campi possono essere visualizzati ed editati, altri possono essere solo visualizzati, altri ancora, nel caso di liste di valori, possono presentare un insieme di scelte differente a seconda proprio del gruppo di appartenenza dell'utente.

Tali modalità di visualizzazione dei campi nell'ambito delle maschere di inserimento del ticket sono impostabili dall'amministratore del sistema mediante la stessa applicazione Activity Tracking.

L'amministratore, infatti, mediante una seconda Custom List può definire per ogni attributo del ticket e per i singoli utenti o gruppi di utenze se:

- Visualizzare o meno l'attributo
- Rendere editabile o meno l'attributo
- Ridurre i valori assegnabili (di una lista di valori assegnabili)

Storico Richieste

Create new item | Manage list | Save as CSV | All Items | Edit this view | Create a view | 1 - 49

Field	Read	Insert	Write	Delete	CreatedBy	From	To	Field 2
(all)					(all)			(all)
- DELETE MODE -					PRJ ADMIN			
- DELETE MODE -					END USERS			
Actual Fix Time			Francesco					
Actual Fix Time			PRJ ADMIN					
Assigned To			Francesco					
Assigned To			PRJ ADMIN					
Assigned To			END USERS					

Inoltre l'amministratore ha la facoltà di definire, mediante una terza Custom list, se definire delle regole di visibilità e operabilità per gruppi di utenza anche sull'intero ticket (estendere cioè le funzionalità standard di MOSS 2007 impiegabili per la profilazione delle liste).

In particolare gli utenti amministratori hanno la facoltà di inserire, sempre mediante l'interfaccia proposta dall'activity Tracking, regole quali, ad esempio:

- definire che determinati utenti o gruppi possano modificare o cancellare solo ticket di cui sono proprietari
- definire che la modifica o la cancellazione siano consentite esclusivamente a determinati gruppi o utenti qualora il ticket si trovi in determinati stati;

Il risultato finale é che tutti i campi di visualizzazione della lista ticket sono personalizzabili e, in funzione delle esigenze specifiche, è possibile definirne il numero, la tipologia dei parametri da visualizzare e modificare, e che per tutti i parametri e tutti i ticket sono definibili delle regole di visibilità ed operatività in funzione dell'utente.

PORTAL

In questa sezione sono comprese tutte le funzionalità per personalizzare la user experience di un sito web, permettendo la visualizzazione dei contenuti più appropriata all'utenza in quel momento collegata, basandosi su una serie di regole predefinite ed eventuali diritti dell'utenza sui contenuti stessi. Tramite questa sezione è possibile definire una navigazione intuitiva e completa.

L'applicazione Activity Tracking, può adottare i medesimi paradigmi grafici previsti per la Intranet in cui viene inserita garantendo così la sua contestualizzazione nella Intranet aziendale.

L'applicazione Activity Tracking é stata concepita come un sito le cui caratteristiche di base vengono ad ogni installazione rapidamente inizializzate.

Una struttura può pertanto definire più siti di Activity Tracking ciascuno caratterizzato dalle sue utenze, così come gli attributi di ciascuna tipologia di ticket e le relative regole di visibilità e gestione.

Ciò permette, ad ogni realtà, di decidere se utilizzare un'interfaccia singola (ossia un unico sito) differenziandone eventualmente i ticket mediante campi specifici per le varie aree aziendali interessate, sia diverse interfacce dedicate (ossia più siti) ad una o più aree di servizio (possibilità particolarmente apprezzata nel caso di realtà che devono gestire il Tracking di più applicazioni tra loro indipendenti sia per tipologia di utenze coinvolte che per tipologia di ticket).

BUSINESS INTELLIGENCE

In questa sezione sono comprese tutte le funzionalità per garantire un accesso facile e veloce alle informazioni business critical, dai fogli di lavoro Excel per l'accesso in tempo reale ai dati di business, alle analisi più sofisticate sui Key performance Indicators (KPIs).

Per ogni applicazione sono stati realizzati dei report custom esportabili su Excel il cui obiettivo è quello di fornire delle statistiche sulla tipologia dei ticket aperti e sul loro stato.

PLATFORM SERVICES

In questa sezione sono compresi tutti i servizi trasversali alle macro-funzionalità della piattaforma, come ad esempio la gestione dei profili di amministratori e utenti.

L'Activity Tracking utilizza ampiamente gli aspetti di sicurezza messi a disposizione dalla piattaforma e dall'integrazione con l'Active Directory (AD) aziendale. Con l'obiettivo di garantire una profilazione per gruppi di utenze:

- ICT-ADMIN: amministratori IT di tutte le applicazioni;
- PRJ-ADMIN: si tratta degli amministratori delle singole applicazioni
- END-USER: utenti finali distinti per applicazione

Inoltre, grazie all'integrazione con AD, la gestione degli alert, che permettono di evidenziare parametri critici o cambiamenti di stato per uno specifico ticket, può essere indirizzata a qualsiasi persona mappata nell'Active Directory stessa.

BENEFICI

Activity Tracking, realizzata da Cluster Reply, non prevede installazioni preventive sui PC della compagnia ed esclude i costi di licenza in quanto, una volta integrata sull'infrastruttura SharePoint aziendale, è accessibile da qualsiasi postazione con accesso alla rete interna.

La soluzione è altamente configurabile sia in termini di definizione di campi e valori, sia in termini di gestione dell'output della reportistica. Essa offre la massima libertà nell'assegnazione dei privilegi agli utenti e può essere integrata con la posta elettronica per la gestione degli alert.

L'utilizzo di questo prodotto consente una corretta assegnazione delle priorità ed una gestione efficiente delle richieste, di cui non solo viene monitorato lo stato d'avanzamento, ma anche il tempo di risoluzione. Ne consegue una riduzione dei tempi di risposta per problematiche ripetitive ed un complessivo miglioramento della produttività (informazioni rapide e dettagliate).

BEST CASES EXAMPLES

FIAT GROUP AUTOMOBILES

Scenario

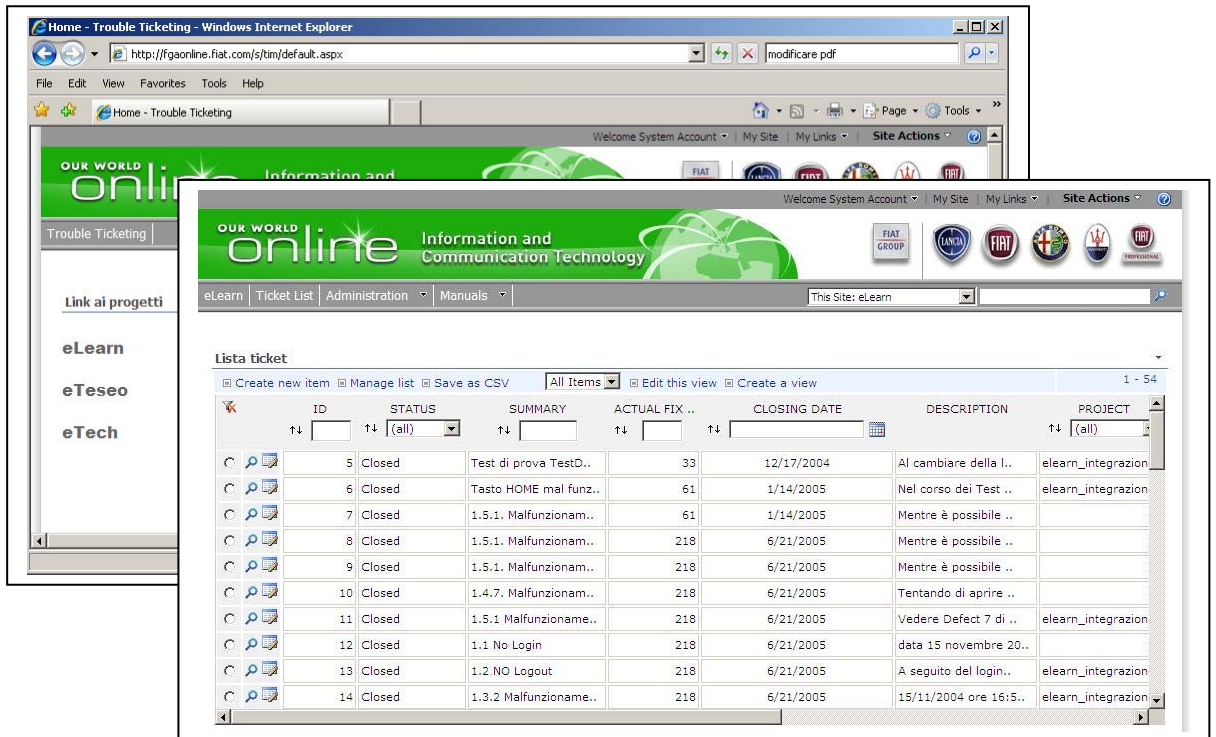
FIAT GROUP AUTOMOBILES (FGA) è la più grande impresa industriale in Italia ed uno dei fondatori dell'industria automobilistica europea.

Opera attraverso le aziende situate in 50 Paesi ed una rete commerciale che copre oltre 190 Paesi.

Il progetto Activity Tracking rientra tra le iniziative previste da Fiat Group Automobiles di utilizzo della Intranet aziendale, realizzata su piattaforma Microsoft Office SharePoint Server 2007 (o MOSS), come unico strumento di comunicazione, collaborazione e erogazione di servizi aziendale.

FGA nel corso del 2007 ha maturato la decisione di dismettere il prodotto, utilizzato sino ad allora per la tracciatura delle richieste di attività correttive e di supporto che intercorrevano tra i dipartimenti IT e le aree di business interessate (allora 9), con l'obiettivo di adottare la piattaforma MOSS2007.

La scelta è stata dettata dall'intenzione di FGA di migliorare la facilità di utilizzo dello strumento adottato, integrandolo con la nuova Intranet FIAT (già su piattaforma MOSS2007), pur rispettandone le caratteristiche funzionali e garantendone la sicurezza dei dati e degli accessi definiti con l'applicazione in dismissione.



Pertanto, la dismissione del prodotto utilizzato per il *trouble ticketing* di 9 applicazioni aziendali ha offerto a FGA l'occasione di adottare una soluzione che ha permesso di soddisfare i seguenti requisiti:

- rapidità ed efficacia della gestione delle richieste;
- profilazione dei dati in funzione degli accessi;
- miglioramento della produttività di supporto con fornitura di informazioni rapide e dettagliate;
- miglioramento dell'ergonomia

La Soluzione

L'applicazione Activity Tracking, utilizzata in FGA ha adottato i medesimi paradigmi grafici previsti per la Intranet FGA stessa.

FGA ha scelto di gestire ogni applicazione come un sito separato le cui caratteristiche di base vengono rapidamente inizializzate mediante il concetto di Site Template e le utenze, sono distinte per sito (ossia applicazione), così come gli attributi di ciascuna tipologia di ticket e le relative regole di visibilità e gestione.

Tale facilità di configurazione ha consentito a FGA di applicare il modello Activity Tracking a svariati contesti quali ad esempio:

- trouble ticketing aree applicative
- approvazione straordinari
- approvazione trasferte
- tracking gestione "Postazioni di Lavoro"

I volumi

Oggi, presso FGA, le applicazioni che utilizzano lo strumento, non tutte in ambito Trouble ticketing ma anche in ambito Activity Tracking, sono 28, per un volume di 7.000 ticket generati nei primi 8 mesi di esercizio da circa 750 utenti.

ITALCOGIM

Scenario

Nel mercato italiano della vendita di gas ai clienti finali, Italcogim Energie è il terzo operatore in termini di volumi venduti ai clienti finali (3.5 miliardi di metri cubi) e il quinto per numero di clienti (circa 900.000), con una capillare presenza in tutta Italia.

Italcogim Energie aggrega 8 società di vendita di gas naturale (Italcogim Vendite, Arcalgas Energie, Camgas, Pitta gas, Doragas, Idrogasmetano e Sagas blu) confluite nel Gruppo Energie Investimenti insieme al marchio commerciale Gaz de France energy.

Italcogim ha scelto come strumento di tracciatura dei ticket di assistenza per le due aree aziendali di vendita e distribuzione l'Activity Tracking in particolare per:

- l'integrazione con le Active Directory aziendali che ha consentito di sfruttare tutti quei dati riferibili alle utenze proprie di Italcogim;
- l'ambiente di personalizzazione che ha garantito l'elevata adattabilità della soluzione;

La Soluzione

Italcogim ha scelto di gestire, ad oggi, un'unica applicazione per le due aree coinvolte (vendita e distribuzione).

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Reply E2T2' application. The main content area is titled 'Enterprise Engine for Trouble Tracking' and 'Lista Ticket'. It features a table with columns for ID, Descrizione breve, Cognome, Nome, Priority, Severity, Tempo assegnazione, and Tempo apertura. The table contains 10 rows of ticket data.

ID	Descrizione breve	Cognome	Nome	Priority	Severity	Tempo assegnazione	Tempo apertura
837	installazione java	Rossi	Mario	1 - Low	4 - Low	0 m	12 m
836	problema excel	Bianchi	Carlo	1 - Low	4 - Low	0 m	0 m
835	problema access 2007	Verde	Franco	1 - Low	4 - Low	0 m	0 m
834	collegamento a libr..	Rossi	Carlo	1 - Low	4 - Low	0 m	1 m
833	reso del materiale ..	Giallo	Mario	1 - Low	4 - Low	0 m	2 h 6 m
832	installazione stamp..	Verdi	Mario	1 - Low	4 - Low	0 m	2 h 0 m
831	aggiornamento office	Rossi	Mario	1 - Low	4 - Low	0 m	2 h 14 m
830	problema accensione..	Bianchi	Carlo	1 - Low	4 - Low	0 m	0 m
829	problema con la fun..	Verde	Franco	1 - Low	4 - Low	0 m	46 m
828	collegamento a stam..	Rossi	Carlo	1 - Low	4 - Low	0 m	45 m
827	installazione visio..	Giallo	Mario	1 - Low	4 - Low	0 m	0 m
826	recupero pst	Verdi	Mario	1 - Low	4 - Low	0 m	1 h 56 m

L'installazione presso Italcogim è caratterizzata, inoltre, dalla messa a disposizione di timer in grado di calcolare il tempo (in ore lavorative) di assegnazione del ticket e di risoluzione del ticket, sulla base di tabelle configurabili.

I volumi

In Italcogim, ad oggi è gestita un'unica applicazione per un volume di 1.000 ticket circa.

VALORE REPLY

Cluster Reply affianca le aziende nell'analisi e nell'evoluzione dei sistemi individuando soluzioni flessibili, adattabili ed economiche, perfettamente integrabili in svariati contesti. Per questo Activity Tracking non è un prodotto chiuso, ma una soluzione di "Tracking" semplice, intuitiva e configurabile secondo le necessità dell'impresa.



Cluster Reply affianca i propri clienti nella realizzazione dei progetti, coniugando eccellenza ed innovazione con la conoscenza delle applicazioni, delle tecnologie e delle infrastrutture Microsoft. In Cluster Reply la specializzazione delle competenze è un valore riconosciuto, coltivato e trasferito nei progetti con professionalità e metodo.



In particolare, grazie a competenze ed esperienze consolidate, Cluster Reply è in grado di intervenire in tutte le fasi della progettazione di un sistema: dall'assessment iniziale, all'analisi dei requisiti, alla definizione delle scelte architettoniche, alla stesura dei requisiti funzionali e tecnologici, allo sviluppo, deployment ed evoluzione dei sistemi realizzati

Cluster Reply
www.reply.com