



IL RECORDS MANAGEMENT

Il progetto

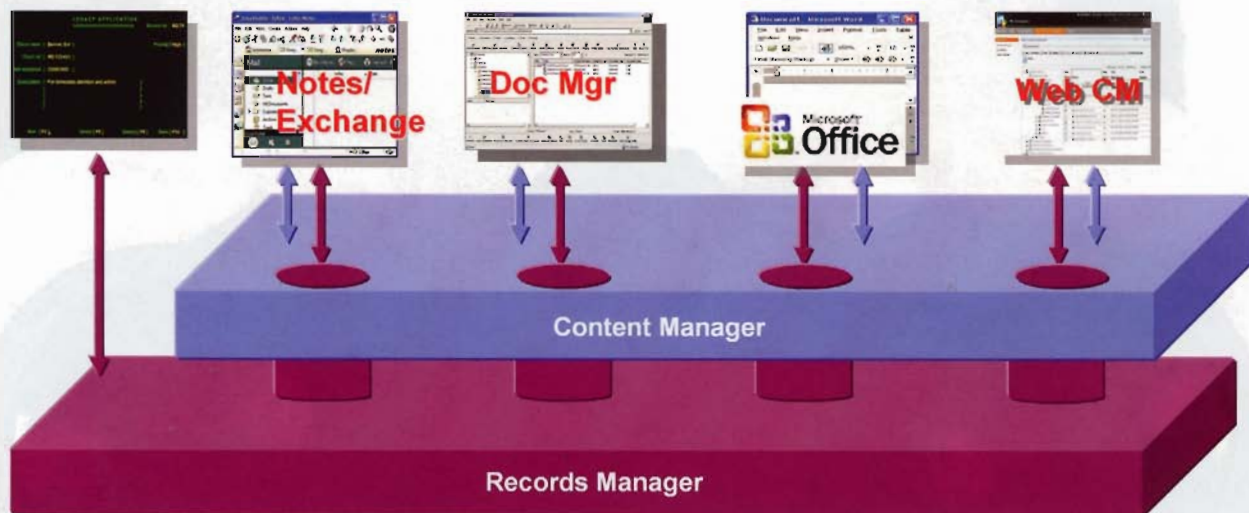
* di Paolo Demarcus

Dalla carta al Records Management ... passando per il Content. Immaginiamo di disporre di un software in grado di "realizzare" una politica di Record Management nella nostra azienda. Poiché il Record Management, come abbiamo detto in precedenza, non si occupa solo di informazione destrutturata (documenti, mail, fax ...), ma anche di record e delle informazioni prodotte dalle nostre transazioni di business è evidente che ci troviamo di fronte ad una soluzione software di base, infrastrutturale, che capta le mie registrazioni, le identifica e, automaticamente, sulla base delle re-

gole impostate in precedenza dal responsabile delle policy aziendali, le applica sull'informazione che sto registrando. Per fare questa operazione, però ho bisogno, prima di tutto, di un altro software, compatibile con il primo, che abbia tramutato i miei documenti in record.

Complicato? No! Si tratta di verificare che, all'atto dell'acquisto del sistema documentale (o meglio di un sistema di Content Management), siano presenti queste funzionalità in modo nativo e che la soluzione documentale possa evolversi di pari passo con la mia politica di controllo e organizza-

zione della conoscenza in azienda. Quindi, prima di parlare di Record Management dobbiamo introdurre nella nostra Azienda uno strumento di Content Management. Si tratta dello strumento necessario affinché le evidenze di business siano complete, normalizzate e tradotte in record. Nessun elemento della transazione viene perso, ma viene messo a disposizione delle utenze operative e diventa, grazie alla soluzione di Record Management, patrimonio aziendale attraverso una corretta archiviazione, conservazione e definizione dei diritti di accesso alla informazione.



IL CRITERIO DI SELEZIONE DEI PRODOTTI

L'azienda dispone ora di entrambi gli strumenti. Sono stati acquisiti dopo un attento esame delle loro funzionalità peculiari:

- il Content Management per le sue capacità di gestire i contenuti, dalla fase di cattura, alla gestione degli stessi, alla sua capacità di presentare i vari formati in una modalità omogenea.
- Il Records Management per la sua capacità di penetrare nelle logiche di sicurezza e di conservazione del prodotto "fratello" e gestire, anche per suo conto, i documenti e/o i contenuti, oramai, completi e formati.

L'utilizzo del termine "fratello" non è casuale.

È importante che vi siano "vincoli di sangue" tra i due prodotti perché è evidente che la loro interazione non può limitarsi solamente ad una soluzione di mera integrazione.

IL RECORDS MANAGEMENT PER CAPIRE IL TUO BUSINESS

L'acquisto dei due prodotti consente all'azienda di procedere all'avvio del progetto di diffusione dei nuovi strumenti nei processi di business aziendali.

Si procede, quindi, con l'individuazione dei processi meritevoli di attenzione, particolarmente interessanti per impatto organizzativo, per le dimensioni del business che controllano, per la completezza delle loro implicazioni legali e tecnologiche.

Non bisogna aver paura delle dimensioni del processo e del loro impatto organizzativo.

Le soluzioni individuate e applicate con gli strumenti di Content e Records Management consentono un loro facile riutilizzo.

Si tratta di un investimento in competenze e, quindi, per la conoscenza del proprio business che viene analizzato, sezionato, ridefinito attraverso i nuovi strumenti con l'individuazione delle regole (driver di business) che li governano e agli effetti benefici che producono.

Si tratta insomma di una ottima

occasione per fare re-ingegnerizzazione dei propri processi con la possibilità, ovvia, di scoprire nuove opportunità, nuove semplificazioni, nuovi risparmi sui costi.

Pertanto, l'introduzione di un sistema di Records Management significa anche operare un controllo sulla salute dell'azienda e dei suoi processi vitali, sulle sue capacità di adattarsi al mercato e alle nuove normative legislative.

LA SCELTA DEL PARTNER TECNOLOGICO

Abbiamo capito, ora, che il progetto è importante e che non si tratta solo di possedere il software necessario per realizzarlo.

Si dovrà prevedere almeno:

- Un assessment interno a largo spettro;
- Una definizione dei record, delle procedure e delle funzioni utilizzate in azienda;
- Una pianificazione del progetto dettagliata e completa;
- Una valutazione approfondita del software e dell'hardware da utilizzare, comprensivo di una

- sua eventuale personalizzazione;
- il dimensionamento della formazione;
- e, infine, i tecnici e il team di supporto necessario al progetto; sia interni sia esterni (in questo ultimo caso consulenti forniti dal partner tecnologico prescelto).

Inutile nascondere che ogni singola voce dell'elenco nasconde dei costi.

Tra questi i più importanti sono sicuramente:

- il pericolo di sbagliare, cioè di non riuscire a ottenere tutti i benefici promessi dal software;
- il pericolo di dover utilizzare il proprio personale per fare analisi introspettiva dei propri processi di business (costo nascosto, ma incombente).

In un progetto di Records Management, ancor più che nei progetti tradizionali, la scelta del partner tecnologico si deve basare sulle capacità di portare a termine il progetto attraverso consulenti e tecnici di provata esperienza che abbiano già lavorato per aziende con processi di business simili.

IL PROGETTO NON FINISCE MAI

Ipotizziamo ora che la scelta del partner si sia rilevata un successo. Il progetto è stato portato a termine ed è possibile accedere a tutte le informazioni prodotte dalle mie transazioni di business con la certezza che i miei record sono autentici, completi, integri, sicuri, non ridondanti ed accessibili.

Questi risultati sono stati ottenuti grazie ai nuovi software, ma soprattutto grazie alla competenza del personale che ha saputo individuare gli oggetti del business, le

loro giuste classificazioni e le regole di conservazione che li governano.

Questo processo intellettuale è stato tradotto in regole che devono, per forza di cose, essere mantenute, verificate, aggiornate, e ri-valutate a lungo termine.

Si tratta quindi di prevedere una manutenzione periodica non solo del sistema, ma anche delle decisioni (regole) adottate che si sono dimostrate vincenti con le condizioni (legali e di mercato) del momento che, però, ora, possono non essere più attuali.

Un progetto di Record Management necessita quindi di una regolare attenzione che va al di là della semplice manutenzione del software e che deve prevedere periodiche revisioni interne del proprio modello di business.

I BENEFICI PROMESSI

Una volta che il sistema è a regime e può essere considerato, a tutti gli effetti, uno strumento operativo strettamente integrato con i miei processi di business, è giusto pensare di andare a verificare i benefici che questo ha portato all'organizzazione.

Sicuramente possiamo individuare delle macroaree che dovranno essere puntualmente verificate:

- controllo di business;
- conoscenza dei propri processi dovuta alla necessaria analisi di progetto;
- individuazione degli oggetti essenziali (atomici) delle proprie attività che possono essere intesi come parametri di controllo del proprio stato di salute;
- miglioramento del processo decisionale e produttivo (snellimento dovuto a reingegnerizzazione);
- controllo del processo puntuale e centralizzato;

- obbligo di revisione periodica delle regole impostate con conseguente maggiore flessibilità e capacità di stare sul mercato; accesso diretto a tutte le informazioni di business che sono state
- normalizzate (sono ora in formato elettronico);
- rese sicure;
- essenziali;
- accettate con valenza probatoria (Stati Uniti per esempio); miglioramento dei tempi di accesso all'informazione generata dal fatto che i dati sono ora
- elettronici;
- controllati nel loro accesso;
- disponibili quando e come l'utente lo desidera;

CONCLUSIONI

Appare chiaro che, al di là dei benefici oggettivi che abbiamo elencato, adottare uno strumento di questo genere in azienda significa avviare un ciclo virtuoso che porta l'azienda stessa ad essere più reattiva e competitiva ovvero più sana.

Si tratta in pratica di un atto di maturità: lo stesso che ci sentiamo di fare quando, preoccupati della nostra salute, andiamo dai dottori chiedendo di fare un check-up completo.

Un sistema di Record Management in azienda è come avere in casa gli strumenti medici di controllo che ci aiutano a dissipare le nostre paure o, in alcuni casi, ad intervenire prontamente per correggere le abitudini nocive per la nostra salute.

*

Paolo Demarcus
Knowledge Consultant
in Sistemi Informativi
S.p.A. - An IBM
Company

