



SERVIZI

Messaging & Collaboration

“Mentre prima, da quando un documento circolare o manuale veniva creato, a quando poteva essere condiviso con gli altri occorreva circa una giornata – e spesso non era sufficiente – oggi in pochi attimi è possibile consultare l’informazione sul Portale”.

*Massimo Bocca
Responsabile Settore Informatico & Tecnologico
CNA Modena*

CNA Modena



leader nei valori.

CNA Modena e la sfida della comunicazione

Per offrire un miglior servizio ai clienti, la struttura modenese ha rivoluzionato il proprio modo di creare, gestire e condividere le informazioni, al suo interno e tra le sedi territoriali. Microsoft Office SharePoint Server 2007 non solo ha migliorato la veicolazione dei dati, grazie al Portale Intranet, ma ha aperto la strada a nuove possibilità di interazione, dalla videoconferenza alla formazione a distanza. Tempi, costi e performance d’esempio per le altre Organizzazioni.



HANNO OTTENUTO

- Le comunicazioni di tutta la struttura CNA Modena, dalle istanze provinciale alle filiali, sono gestite tramite **un unico punto di accesso**
- È stata introdotta la gestione delle caratteristiche anagrafiche e delle liste di distribuzione degli utenti del dominio di CNA Modena
- **Gestione in “autonomia”** di attività, Calendari, Annunci, Rubriche, Sondaggi, Discussioni in sincronia con Exchange/ Outlook
- **Indicizzazione di tutti i documenti migliorata**
- **Costi per formazione e incontri tagliati** attraverso la soluzione di videoconferenza

CHI

CNA Modena fornisce servizi (elaborazione delle buste paga, compilazione delle dichiarazioni dei redditi, assistenza al credito, consulenza legale, adempimenti delle pratiche amministrative) e tutela ad Artigianato, Piccola e Media Industria, Commercio e Turismo, lavoratori autonomi e liberi professionisti. L'Associazione comprende 25.000 imprenditori (16.000 aziende), conta 90 strutture sul territorio e oltre 800 addetti.

CNA Modena è presente, con i suoi uffici, in 45 dei 47 Comuni della provincia.

PERCHÉ

- Centralizzare la creazione e la condivisione delle informazioni
- Migliorare l'indicizzazione delle circolari e di ogni altro documento
- Migliorare la comunicazione tra CNA Modena e le sedi
- Automatizzare le attività degli utenti
- Creare un unico collettore delle informazioni
- Integrare i diversi database

COME

- È stato creato un portale Intranet CNA Modena
- Ogni parte organizzativa di CNA ha un suo "sito" nel quale inserire la documentazione
- Il portale è stato integrato con il database dei Servizi SIDIST
- Sono state adottate le soluzioni Microsoft Office Live Meeting 2007 e Office Communicator Server 2007 per riunioni multimediali e corsi di formazione

SOFTWARE E SERVIZI

- Microsoft® Office 2007
- Microsoft Office Communications Server® 2007
- Microsoft Office Live® Meeting 2007
- Microsoft Office SharePoint® Server 2007



Le Esigenze

Centralizzare la creazione delle informazioni, migliorare la loro veicolazione

CNA Modena fornisce servizi (elaborazione delle buste paga, compilazione delle dichiarazioni dei redditi, assistenza al credito, consulenza legale, adempimenti delle pratiche amministrative) e tutela ad Artigianato, Piccola e Media Industria, Commercio e Turismo, lavoratori autonomi e liberi professionisti. L'Associazione comprende 25.000 imprenditori, conta 90 strutture sul territorio e oltre 800 addetti. CNA Modena è presente, con i suoi uffici, in 45 dei 47 Comuni della provincia. Oltre ai servizi rivolti agli associati delle 16.000 imprese, CNA Modena è impegnata nel lavoro di coordinamento, organizzazione e integrazione delle informazioni. Come spiega Massimo Bocca, Responsabile Settore Informatico & Tecnologico di CNA Modena: "Sino a due anni fa la comunicazione relativa alle attività svolte per gli associati tra le diverse sedi sul territorio e la sede consisteva in documenti creati con Microsoft Office e poi veicolati tramite posta elettronica. Una soluzione applicativa indicizzava poi i documenti, in funzione delle loro caratteristiche, preparandoli così alla ricerca da parte degli utenti".

La struttura della documentazione, creata

all'interno di cartelle relative all'ufficio che aveva generato il documento, veniva poi replicata incrementalmente di notte sui file server delle filiali. Gli utenti erano avvisati tramite e-mail della presenza di nuova documentazione.

Data la crescita della struttura di CNA Modena, lo staff IT ha deciso di centralizzare e migliorare la gestione delle informazioni: "Abbiamo abbandonato una struttura comunicativa basata su e-mail e circolari replicate su file server, su allineamenti in forma manuale, senza automatismi di controllo, con una ricerca indicizzata carente". Si fa riferimento a una mole di dati (circolari e manuali) distribuiti di circa 15 giga (prodotti in 2-3 anni). "Da qui si è partiti, innestando poi un processo di cambiamento che ha coinvolto l'intera comunicazione di CNA Modena", dichiara Bocca.

La Soluzione

Con Microsoft Office SharePoint Server lo scambio delle informazioni si fa rapido e preciso, per un migliore servizio ai clienti

CNA Modena ha adottato la soluzione Microsoft Office SharePoint Server 2007. È stato studiato, insieme al Microsoft Gold Certified Partner Gruppo Sistema, un progetto che non si è solo occupato

di gestire in modo nuovo la documentazione rilasciata dalla sede provinciale di CNA, ma ha anche preso in carico lo scambio della documentazione tra la sede e le filiali (e tra le filiali stesse), modificando in questo modo l'attività lavorativa, a tutto vantaggio degli associati.

Nasce così il Portale Intranet CNA Modena, al quale accedono (in lettura) circa 500 utenti al giorno.

Ogni parte organizzativa dell'Associazione, che ha necessità di comunicare, condividere e gestire informazioni, ha un proprio sito, nel quale inserisce le informazioni di pertinenza del proprio ambito, a seconda del contenuto (per esempio le paghe).

In autonomia gli uffici gestiscono Attività, Calendari, Annunci, Rubriche, Sondaggi, Discussioni, in sincronia con Exchange/Outlook. **"In questo modo si è attivata una comunicazione dal basso verso l'altro"**, commenta Bocca.

Il portale è stato anche integrato con il database dei Servizi SIDIST, proprietario di SIAER-CNA, base di dati su cui poggiano i principali servizi di tutta la struttura CNA della Zona Nord Italia.

Il progetto è in continua evoluzione: a breve è prevista l'integrazione anagrafica dei clienti CNA riportata all'interno del Portale per ogni sito di filiale di appartenenza, in modo che ogni sede possa attingere ai dati relativi ai propri clienti e rispondere tempestivamente alle loro richieste. È inoltre prevista l'integrazione delle informazioni relative alla gestione dei moduli F24. "Giorno dopo giorno, il portale si trasforma in un cruscotto di lavoro che diventa per gli utenti indispensabile".

Nel 2009 è prevista l'integrazione dei siti esterni del sistema CNA all'interno del portale.

In merito alla tempistica, la scelta della soluzione Microsoft è avvenuta a fine 2006, l'implementazione di Microsoft Office SharePoint Server 2007 è avvenuta a fine 2007 (formazione degli utenti compresa): "Ottimi tempi, se si pensa che in realtà il progetto iniziale è stato ampliato e ha riguardato l'intera struttura di

comunicazione di CNA Modena", precisa Bocca.

I Benefici

Migliora la comunicazione tra le sedi, l'indicizzazione è efficace

Diverse aree di CNA Modena hanno beneficiato dell'introduzione del Portale Intranet: tra queste, spiccano i Servizi, l'Economato, il Personale, il Marketing, i Progetti Strategici, nonché le diverse sedi territoriali. Spiega il Responsabile Settore Informatico & Tecnologico: "È come se l'intero 'mondo CNA' si fosse di colpo 'aperto', lasciando condividere e integrare, tra tutti, le attività ordinarie".

È necessaria una puntualizzazione sui tempi, non solo di attuazione, ma di nuova gestione delle informazioni: "Mentre prima, da quando un documento circolare o manuale veniva creato, a quando poteva essere condiviso con gli altri occorreva circa una giornata – e spesso non era sufficiente – oggi in pochi attimi è possibile consultare l'informazione sul Portale.

Inoltre, se prima era presente solo un'indicizzazione formale, relativa alle circolari, oggi a essere indicizzati sono tutti i documenti".

Ottimo il feedback degli utenti, che apprezzano anche i vantaggi dell'integrazione con l'attività quotidiana, dalla gestione dei dettagli fatturabili alla condivisione dell'agenda. "È innegabile", prosegue Bocca, "che attraverso il Portale Intranet sia migliorata l'attività quotidiana dei dipendenti di CNA Modena, che sono stati resi autonomi nella ricezione delle comunicazioni, nella loro generazione e gestione, senza dimenticare la pesante interoperabilità con gli strumenti di Microsoft Office, in particolare Outlook".

Arriva la videoconferenza

Parte del progetto relativo alla nuova gestione della comunicazione in CNA Modena riguarda la possibilità di effettuare **riunioni multimediali** grazie alle soluzioni

Microsoft Office Live Meeting 2007 e Office Communications Server 2007 (già parte della piattaforma Unified Communications di Microsoft).

"CNA Modena ha aspettative molto forti, al riguardo. Attraverso queste soluzioni si vorrebbero realizzare momenti formativi, nonché riunioni multimediali. Sicuramente, in prospettiva, vorremmo creare appuntamenti dalla frequenza maggiore e dalla durata minore. **I risparmi sui costi sono importanti:** già stiamo ricevendo richieste per l'utilizzo della videoconferenza da tutte le aree, e anche dalla Federazione degli Artigiani, molto interessata a spostare in modalità virtuale la formazione generalmente progettata in aula". In soli due mesi, nel 2008, sono stati programmati 20 incontri in modalità videoconferenza, e il Responsabile Settore Informatico & Tecnologico attende, per il 2009, un'agenda di circa 200 seminari annuali da tenersi in modalità video.

Il futuro: l'apertura al mondo CNA

Il progetto realizzato da CNA Modena possiede le caratteristiche per fare da apripista all'evoluzione di tutto il sistema informativo del mondo CNA Modena, interno ed esterno.

Altre CNA di territori limitrofi (Forlì, Ferrara, Reggio Emilia, Bologna), hanno mostrato interesse. "Il sistema Microsoft garantisce elevati standard di sicurezza

"È innegabile che attraverso il Portale Intranet sia migliorata l'attività quotidiana dei dipendenti di CNA Modena, che sono stati resi autonomi nella ricezione delle comunicazioni, nella loro generazione e gestione".

Massimo Bocca
Responsabile Settore
Informatico & Tecnologico
CNA Modena





Gruppo Sistema,

Microsoft Gold Certified Partner, opera nel settore informatico dai primi anni 80 e oggi, con oltre 70 persone, è attivo su tutto il territorio nazionale. Gruppo Sistema realizza progetti complessi, anche di rilevanza internazionale, nei settori della distribuzione, servizi e produzione. Utilizzando le soluzioni ITC più evolute, Gruppo Sistema si impegna a generare valore e a contribuire allo sviluppo competitivo delle aziende clienti.

Per ulteriori informazioni su Gruppo Sistema:

www.grupposistema.it

e performance, un governo centralizzato della struttura, l'integrazione della soluzione con il pacchetto Office: elementi molto graditi sia dalle CNA provinciali, sia dalla sede centrale".

Il futuro, secondo Massimo Bocca, passerà per: "Una maggiore integrazione tra il portale e il database centrale di CNA

nazionale; una maggiore integrazione tra le comunicazioni interne ed esterne di CNA; la gestione dei siti dei clienti; l'evoluzione attraverso la condivisione documentale da remoto. Da ultimo, prevediamo l'integrazione di comunicazione e aspetti applicativi in funzione della **virtualizzazione dei desktop cui stiamo pensando**".

Microsoft®

© 2009 Microsoft. Tutti i diritti riservati.
Questa pubblicazione è puramente informativa.
Tutti i marchi e i marchi registrati citati sono di proprietà delle rispettive società.

Microsoft - Centro Direzionale S. Felice - Pal. A
Via Rivoltana, 13 - 20090 Segrate (MI)
Visitateci su Internet: www.microsoft.com/italy/
Servizio Clienti: www.microsoft.com/italy/info

CHSERUC0209

Per saperne di più

Per ulteriori informazioni sui prodotti o servizi Microsoft:

www.microsoft.com/italy/business/

Per ulteriori informazioni su CNA Modena: www.mo.cna.it

Per approfondimenti sulle testimonianze dei clienti: www.microsoft.com/italy/casi/