

Bleen, il nuovo motore dell'azienda

Esiste un nuovo approccio all'azienda, un sistema semplice da utilizzare: mediante un unico campo di ricerca è possibile trovare e valorizzare tutte le informazioni siano esse in rete o in cloud. È questa l'unica interfaccia per tutti i sistemi informativi

AUTORE

GIANBATTISTA SCHIEPPATI



MyTI Srl, azienda Bresciana specializzata nello sviluppo di progetti e prodotti ad alta tecnologia, sta portando avanti con successo una nuova visione della modalità di accesso alle informazioni presenti in azienda. Partendo dall'esperienza pluriennale nell'ambito della Business Intelligence, si è affacciata al mondo della gestione documentale e dell'*information retrieval* con il suo prodotto di punta: Bleen, un motore di ricerca per aziende. Bleen ha referenze importanti e diversificate nell'ambito della grande distribuzione, dei servizi e della metalmeccanica; sono tutte aziende legate da un comune denominatore: l'esigenza di accedere, in modo rapido, alle informazioni aziendali.

In questo articolo presentiamo due esempi di impiego delle potenzialità del prodotto e delle possibilità che questo approccio innovativo fornisce ad aziende di qualsiasi classe di fatturato.

Leali Acciaierie

Leali Acciaierie, azienda storica della siderurgia bresciana, fatturato intorno ai 250 milioni di Euro, focalizzata sull'innovazione nella produzione di acciai speciali, ha adottato Bleen grazie alla "vision" del suo EDP Francesco Besacchi. *"Il sistema è stato avviato in pochi giorni;"* dice Be-

sacchi *"già dopo poche ore ero in grado di trovare documenti, o email, in base alle parole contenute."* Una nota importante è da fare relativamente ai PST, gli archivi locali di MS Outlook: la ricerca di Bleen è molto più veloce della ricerca di Outlook sui PST; la funzione di lancio di Outlook dall'interfaccia di Bleen consente poi di tornare all'ambiente conosciuto dall'utente senza perdere nessuna funzionalità. Per Leali Acciaierie è stato sviluppato un connettore personalizzato per il gestionale SAGE X3: da Bleen è quindi anche possibile cercare dati che sono presenti nel gestionale. La modalità operativa di Bleen consente di eseguire il gestionale, lanciandolo direttamente dalla pagina dei risultati della ricerca, riducendo di molto i tempi di accesso all'informazione. In questo modo anche chi non conosce i menù del gestionale può ricercare tra le fatture e gli ordini, in una modalità intuitiva ed immediata.

"Le cose che più stupiscono è la rapidità con la quale si trovano le informazioni e l'approccio innovativo proposto da MyTI che offre un unico sistema per interfacciare tutti i sistemi aziendali. Di fatto siamo riusciti ad aumentare il numero di persone che possono accedere a dati operativi, riducendo di molto il numero di telefonate interne tipo: mi stampi le fatture di quel cliente o mi dici quale è l'indirizzo di quel fornitore?" Prosegue Besacchi.

Alcuni operativi, poi, preferiscono passare per Bleen per ricercare la fattura per poi lanciare direttamente il gestionale SAGE X3 dalla sua interfaccia.

La facilità di utilizzo consente, inoltre, di

trovare documentazione e informazioni operative anche senza conoscere i criteri di catalogazione degli stessi. Basta inserire il nome di un progetto o di una commessa per trovare tutto quello che ne è inerente (mail, disegni, documenti, dati sul gestionale). Cosa che risulta molto utile in situazioni di ricambio del personale: *"una persona nuova è subito operativa anche sui documenti dei colleghi"* conclude Besacchi.

Gruppo Servizi Mandy

Gruppo Servizi Mandy si occupa di servizi di consulenza sul lavoro, sicurezza, medicina, ecologia, formazione e privacy. Con più di 2.000 clienti in tutta Italia e con una classe di fatturato intorno ai 10 milioni di Euro è una azienda Knowledge intensive.

L'intero processo aziendale è guidato dalla redazione di documenti e dall'assistenza diretta al cliente tramite un help desk qualificato.

"Obiettivo primario per cui ho accettato di adottare Bleen – dice Mariano Mombelli amministratore delegato dell'azienda – è stato quello di ottenere statistiche sulla quantità di lavoro effettuato dal personale di Mandy per il cliente, così da poter gestire meglio il rapporto e verificare l'avanzamento dei progetti".

Per fare questo si è deciso di integrare in Bleen le seguenti fonti:

- file system con tutti i documenti aziendali divisi per cliente;
- email con tutte le comunicazioni da e

- per il cliente;
- i centralini telefonici, per tenere sotto controllo le telefonate da e per il cliente;
- i fax, inserendo anche un modulo di OCR (interno a Bleen) per consentire la ricerca testuale sul contenuto;
- il sistema gestionale interno.

In questo modo gli operatori riescono a seguire le attività svolte su ogni cliente indipendentemente dal tipo di sistema (documento, email, fax o telefonata) utilizzato da sé stesso o dai colleghi.

“Un progetto che, pensato con approcci tradizionali avrebbe richiesto costi tecnologici e soprattutto organizzativi elevatissimi. Avevamo considerato, anche, l’ipotesi di un documentale apposito, ma questo avrebbe costretto a riorganizzare l’azienda e a cambiare il modo di lavorare. Non sapevamo, inoltre, come riuscire a recuperare e ricatalogare tutto il pregresso senza spendere intere giornate in catalogazioni ex novo di dati vecchi.” “Ora è Bleen che si occupa di lavorare non solo sui dati in arrivo, ma anche sul pregresso di 10 anni senza richiedere alcun intervento da parte dell’utente” conclude Mombelli.

Il funzionamento di Bleen

Bleen è un sistema *plug and play* che porta all’interno della azienda un vero e proprio motore di ricerca che non si limita a mostrare pagine web, ma consente ricerche istantanee su tutti i documenti aziendali residenti in rete, in documentali o portali o nelle email. Bleen fornisce anche connettori per gestionali come SAP, SAGE, Zucchetti, oltre che per generici database. Con un solo campo di testo, in tempi di risposta sotto il secondo su milioni di oggetti, Bleen trova informazioni fin dentro i contenuti di tutti gli oggetti indicizzati. Bleen, però, non si ferma alla pura ricerca testuale, con ordinamento dei risultati, come fa un motore di ricerca tradizionale.

MyTI identifica l’approccio all’azienda con lo slogan *Trova, Misura, Usa*.

Trova – Bleen dispone di un motore di ricerca molto potente e scalabile per cercare in meno di un secondo tra milioni di oggetti. Tutto quello che viene trovato è, inoltre, catalogato istantaneamente mostrando categorie e metadati per tutte le informazioni trovate.

Immaginando di cercare un cliente, inserendo semplicemente una parte della ragione sociale, un approccio standard *“alla Google”* mostrerebbe l’anagrafica del cliente come primo risultato e poi, tutti gli altri dati (fatture, ordini, documenti, email) di seguito senza un criterio di selezione. Bleen, invece, mostra chiaramente, ad esempio, quante fatture, ordini, documenti o e mail contengono riferimenti al cliente richiesto, permettendo quindi di *Misurare* la bontà della *query* oltre che le prestazioni del cliente.

Misura - La forza della catalogazione di Bleen deriva da un motore associativo, programmabile per aggiungere informazioni a dati preesistenti, rendendo sempre più efficace la catalogazione. In Gruppo Mandy, ad esempio, ha consentito di aggiungere a tutte le mail spedite, o arrivate, l’indicazione del cliente (ragione sociale e sede operativa) senza dover passare per un CRM. La potenza di associazione di Bleen, permette, infatti, di catalogare informazioni *destrutturate* in base ad informazioni strutturate, consentendo ricerche semanticamente evolute e trasversali a più sistemi, cose impossibili da fare con qualunque altro tipo di approccio. La forza di Bleen è quindi quella di mostrare tutte le informazioni catalogate ed associate come se fossero presenti in un unico sistema. Di fatto fornisce un’unica interfaccia a tutta l’azienda.

Usa - Se trovo un oggetto tra i risultati, ne posso vedere l’anteprima: vedo cioè i dati della fattura direttamente in Bleen, come anche un’anteprima di un documento o della mail. Bleen consente di andare oltre, interagendo con l’applicazione che ha generato l’oggetto trovato. È, infatti, possibile aprire la fattura direttamente nell’ERP, aprire l’editor di testo preferito per vedere e modificare il documento, senza farne una copia, riducendo di molto la proliferazione di versioni non controllate dello stesso oggetto. Bleen diventa quindi anche il motore di lancio di tutte le applicazioni. Questo aspetto può avere un impatto positivo sull’organizzazione aziendale. Con Bleen tutti (nel rispetto delle facoltà di accesso, sicurezza e riservatezza) possono vedere i dati delle fatture senza per forza conoscere i menu dell’ERP che le ha generate. Tutti possono trovare documenti senza sapere

necessariamente come sono stati catalogati nel documentale o sul file system. Nelle aziende con turnover del personale elevato, o subito dopo l’introduzione di un nuovo sistema, Bleen permette di diminuire la difficoltà di apprendimento rendendo tutti più produttivi. Le informazioni sono sempre disponibili indipendentemente da dove o come siano registrate sui sistemi di base. Bleen mostra all’utente solo le informazioni di sua competenza. Questo garantisce sicurezza e privacy. Non è necessario definire politiche di sicurezza nuove in quanto Bleen eredita tutte le impostazioni dall’ERP, dal file system, dal documentale etc. Bleen è fornito in modalità out-of-the-box: già dopo la prima configurazione il sistema è immediatamente funzionante senza richiedere progetti o personalizzazioni. Bleen si affaccia al mercato senza avere un vero concorrente e si affianca a tutte le tecnologie esistenti consentendo di trarne maggiore valore.

Può anche essere applicato in modo poco invasivo, ad esempio, per gestire i pregressi delle informazioni che si decide di catalogare con documentali o sistemi di BPM. Un caso è quello dell’inserimento di un nuovo documentale in azienda: normalmente i costi organizzativi per gestire dati preesistenti al progetto, rendono proibitive le catalogazioni di storici di documenti. Con Bleen è possibile presidiare tutti quei sistemi di storico e, integrandosi con il documentale, consentire passaggi morbidi riducendo costi. MyTI sta facendo accordi con i principali fornitori di documentali e archiviazione per definire offerte complementari.

Bleen si presenta, dunque, come un prodotto innovativo che consente di gestire in modo nuovo problematiche ingestibili con metodi tradizionali e di dotare di maggiori potenzialità i sistemi tradizionali, permettendo a tutte le informazioni aziendali di relazionarsi e mostrare, finalmente, una unica e potentissima interfaccia all’azienda.



GIANBATTISTA SCHIEPPATI

Amministratore Delegato di MyTI