

# W

WI è un innovativo sistema di gestione aziendale che consente di centralizzare tutte le comunicazioni sia verso il suo interno sia verso l'esterno, combinando i rapporti con i propri Clienti/Fornitori (CRM - Customer Relationship Management), con i propri Contenuti e Documentazione (CMS - Content Management System) e con la gestione avanzata e flessibile delle Risorse Umane interne (ERP - Enhanced Resource Planning), permettendo così la piena integrazione del flusso delle informazioni e la loro classificazione e archiviazione in maniera gerarchica e strutturata.

Questo nuovo sistema permette di gestire, scambiare e fondere le informazioni in un unico ambiente di lavoro, attraverso lo strumento WEB.

Avete mai sentito la necessità di gestire le informazioni che circolano nella vostra azienda in maniera più efficiente?

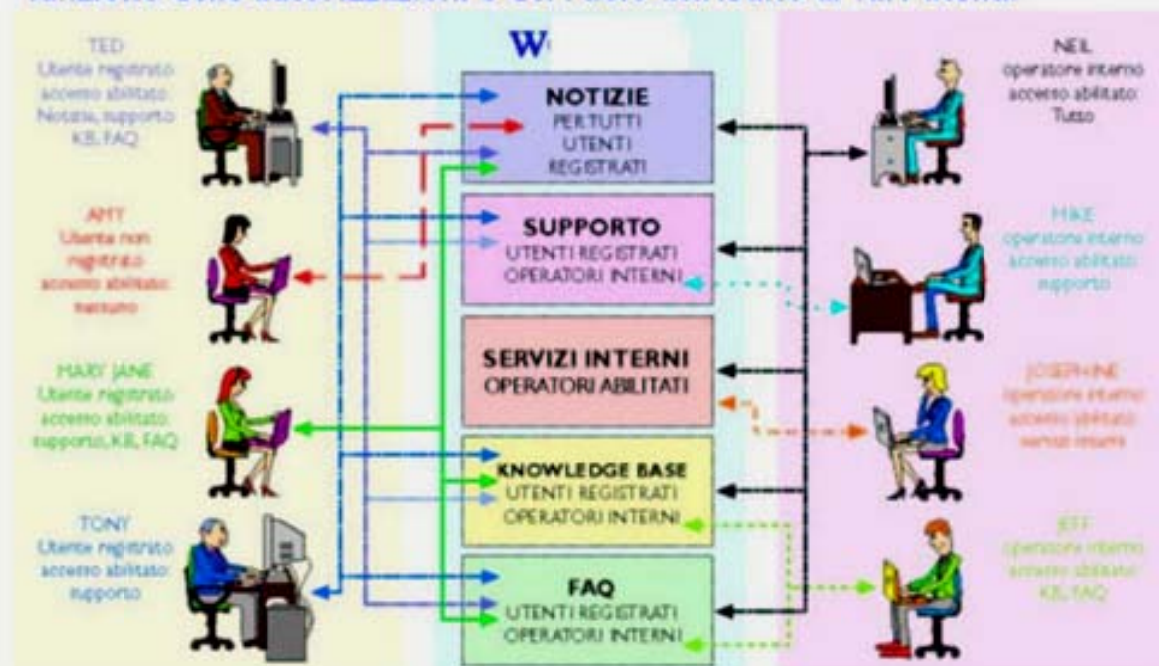


Grazie a W tutto avviene in un unico ambiente di lavoro, in grado di coordinare le attività, con un notevole incremento della produttività ed un notevole risparmio di tempo e risorse. Nelle prossime pagine vi illustreremo le potenzialità di questo strumento.



## ACCESSO AI CONTENUTI

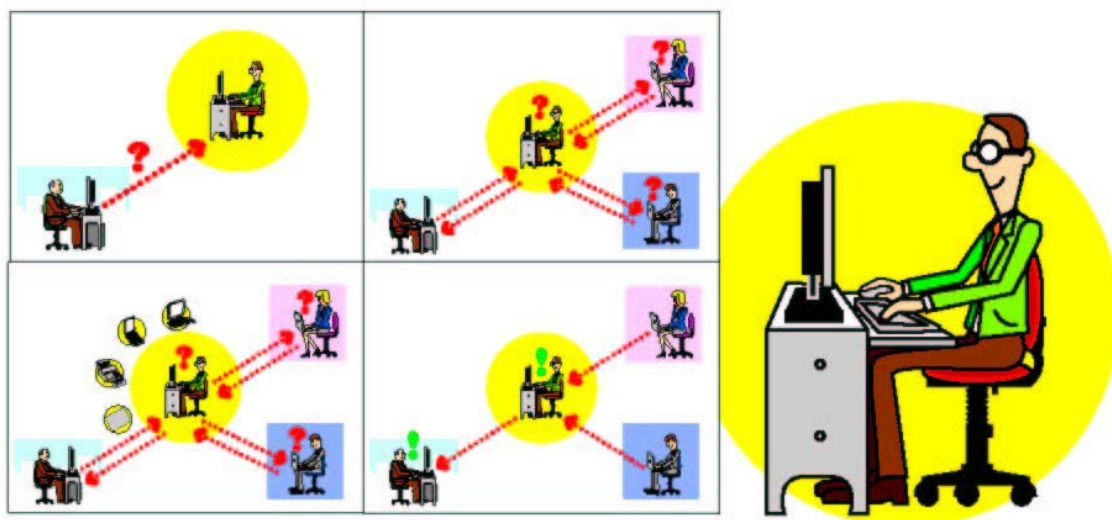
L'accesso ai Contenuti di W è regolato da una struttura gerarchica funzionale in modo che qualsiasi informazione abbia accessi differenziati in funzione delle autorizzazioni e del ruolo attribuito ai vari utenti.





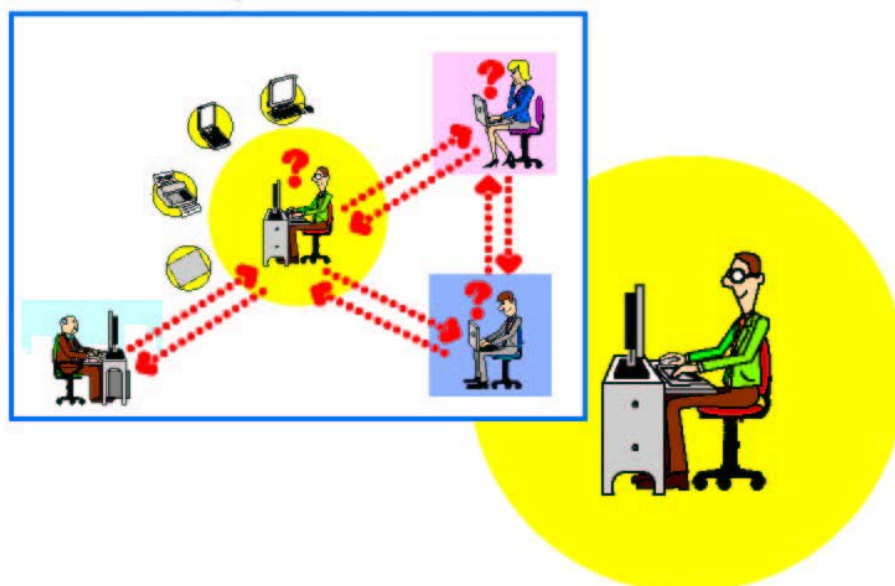
## INTEGRAZIONE

Grazie al sistema di integrazione di WI tutta la gestione della Documentazione, tutte le comunicazioni (sia interne che esterne), e le attività svolte, sono tracciate, registrate e protocollate ed in qualsiasi momento possono essere ricercate e riviste, utilizzando una unica interfaccia in ambiente web.



## NOTIFICA

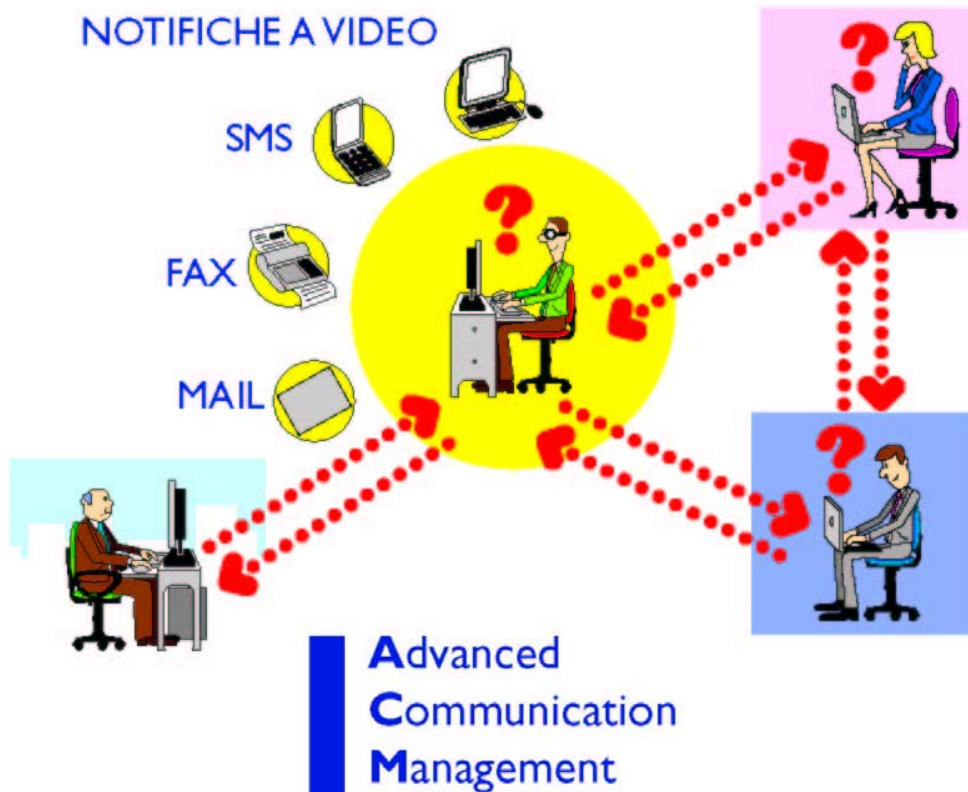
Il servizio di notifica di WI consente di tracciare passo passo tutte le attività di ogni operatore da e verso i Contatti (E-Mail, Fax, SMS, Chiamate Voce, etc.). In questo modo, l'operatore può tenere traccia dello svolgimento del lavoro ed eventualmente programmare delle notifiche che gli ricordino determinate attività da compiere.



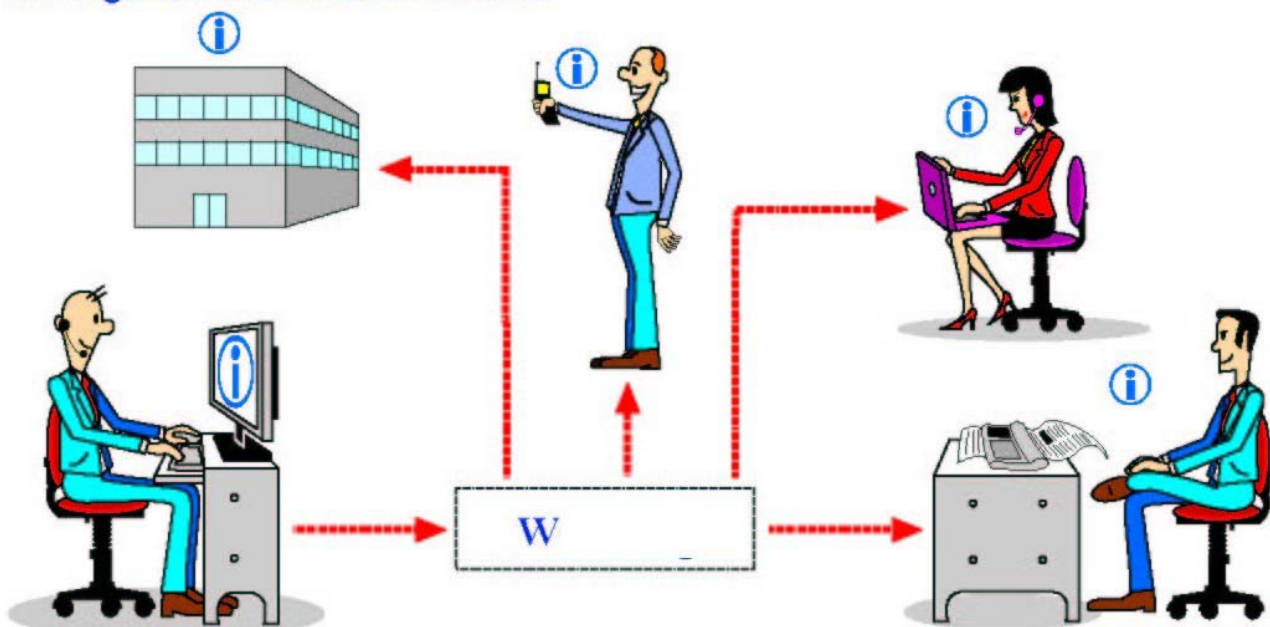
Ora	Nome	Categoria	Via
09,35	Dr. Giulio F.	Utente	Telefono
09,45	Giovanni T.	Operatore	SMS
10,00	Dr. Giulio F.	Utente	Fax
10,15	Roberto S.	Operatore	E-Mail
10,16	Giovanna C.	Operatore	E-Mail
10,20	Giovanni T.	Operatore	E-Mail
10,21	Dr. Giulio F.	Utente	Telefono
10,25	Giovanni T.	Operatore	Telefono
10,28	Roberto S.	Operatore	SMS
10,30	Dr. Giulio F.	Utente	E-Mail
10,33	Roberto S.	Operatore	E-Mail
10,35	Giovanna C.	Operatore	E-Mail
10,40	Dr. Giulio F.	Utente	Telefono
10,43	Giovanni T.	Operatore	Telefono
10,45	Roberto S.	Operatore	SMS
10,47	Giovanni T.	Operatore	SMS
10,50	Dr. Giulio F.	Utente	Fax

## Unified Communications System

Through the UCS service (Unified Communication System) the communication between users and employees, can be done by all the tools offered by technology, even simultaneously. Moreover, if made available new technologies of communication, the system is ready to integrate it and use it.

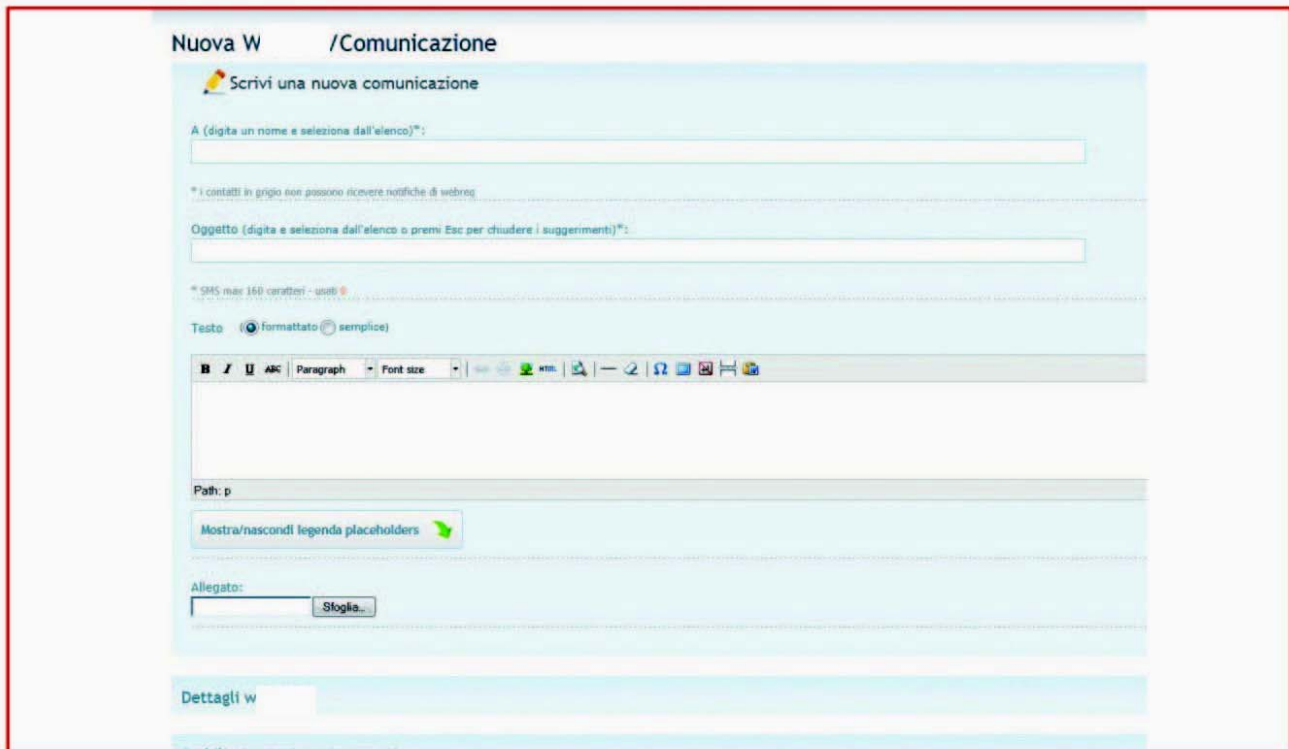


L'ACM (Advanced Communication Manager) è un potente mezzo a disposizione degli Operatori per la gestione sia dei Contatti che delle Comunicazioni. Esso consente la comunicazione attraverso tutti i mezzi integrati nel sistema. Con pochi click è possibile creare e pianificare delle liste di invio che possono spaziare dal singolo, a tutta la lista contatti.





L'interfaccia è molto semplice ed intuitiva, inoltre richiama da vicino i più diffusi programmi di office management e word processing.



Tutte le comunicazioni vengono protocollate ed archiviate e sono a disposizione di quanti avessero necessità di consultarle. Ogni fax, e-mail, telefonata ecc. ha un suo numero di protocollo univoco. Grazie a questo sistema di gestione centralizzato si evita la confusione di catalogazioni contrastanti.

mittente	protocollo	data/ora	oggetto	via	destinatario
	00001000	29/09/2009 15:00	Richiesta chiarimenti dati necessari ed estremi per la fatturazione		
	00001001	29/09/2009 15:05	Chiarimento dati necessari ed estremi per la fatturazione		
	00001002	29/09/2009 16:20	Richiesta invio via fax copie documenti autorizzazione		
	00001003	29/09/2009 16:20	invio via fax copie documenti autorizzazione		
	00001004	29/09/2009 16:25	richiesta conferma leggibilità documenti inviati a mezzo fax		
	00001005	29/09/2009 17:00	comunicazioni perfezionamento ordine e accordi sui tempi di consegna		
	00001006	29/09/2009 17:02	Conferma ordine ed invio documento definitivo		

In qualsiasi momento una comunicazione dovesse generare un lavoro concreto per l'azienda essa potrà essere immediatamente convertita in una W<sup>l</sup> e come tale gestita ed evasa.

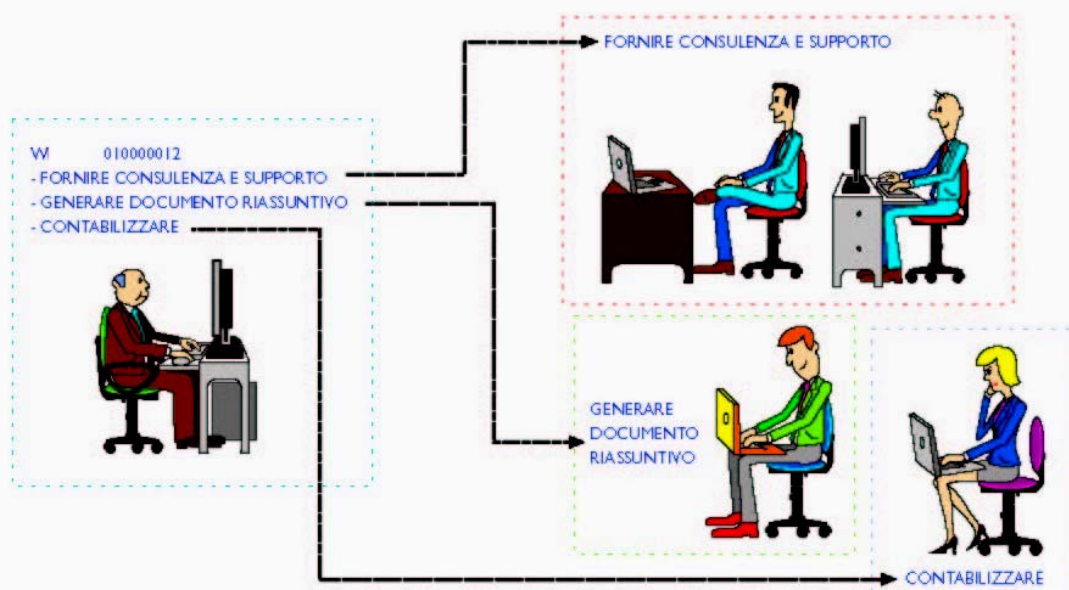
mittente	protocollo	data/ora	oggetto	via	destinatario
	00001000	29/09/2009 15:00	Richiesta chiarimenti dati necessari ed estremi per la fatturazione		
	00001001	29/09/2009 15:05	Chiarimento dati necessari ed estremi per la fatturazione		
	00001002	29/09/2009 16:20	Richiesta invio via fax copie documenti autorizzazione		
	00001003	29/09/2009 16:20	Invio via fax copie documenti autorizzazione		
	00001004	29/09/2009 16:25	richiesta conferma leggibilità documenti inviati a mezzo fax		
	00001005	29/09/2009 17:00	comunicazioni perfezionamento ordine e accordi sui tempi di consegna		
	00001006	29/09/2009 17:02	Conferma ordine ed invio documento definitivo		



W

**Enhanced  
Resource  
Planning**

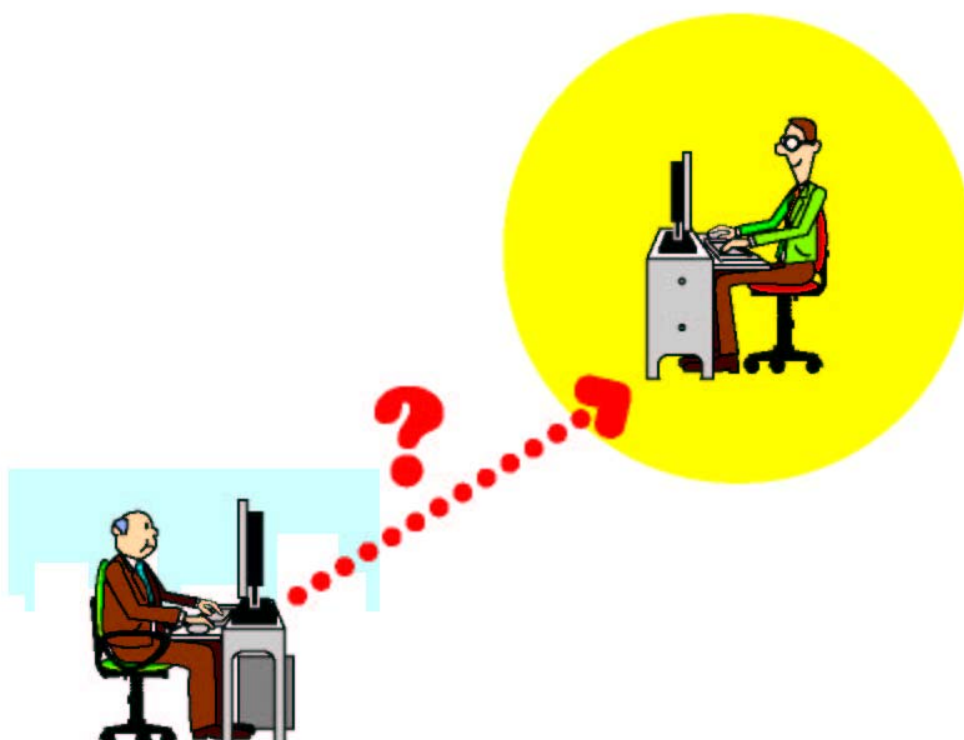
L'ERP (Enhanced Resource Planning), consente di gestire, organizzare e pianificare le risorse umane in modo che un dato lavoro può essere assegnato ad un singolo operatore o ad un gruppo, consentendo di fissare scadenze, armonizzare il workflow e tenere traccia dei relativi progressi.



Supponiamo che un Cliente necessiti di una consulenza.  
Attraverso pochi e semplici passi, il Cliente, viene guidato nella scelta dell'argomento  
di Suo interesse a sottoporre la Sua richiesta, generando una W

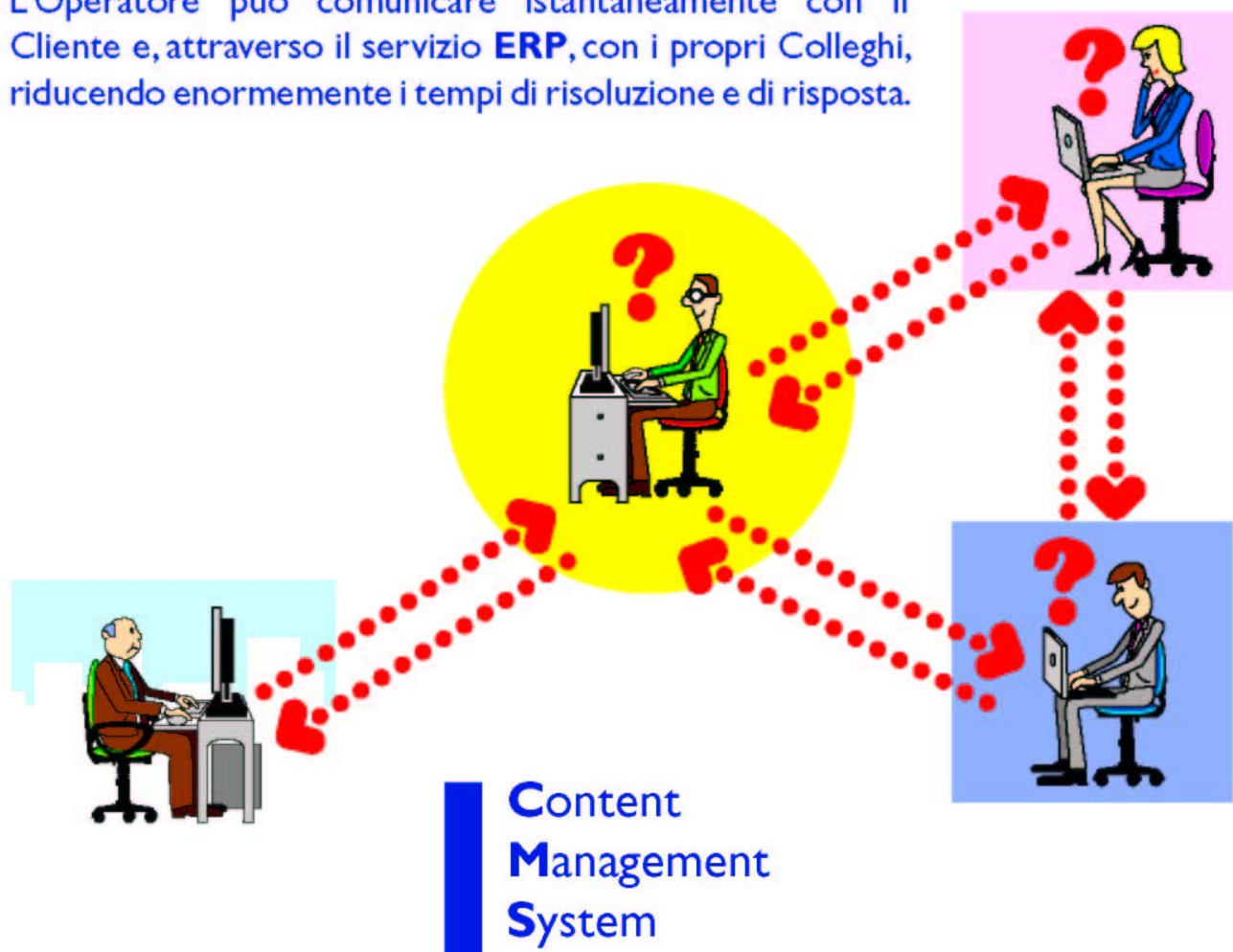


Istantaneamente viene inviata una notifica al Gruppo di Operatori abilitati a  
rispondere su quel determinato Argomento.

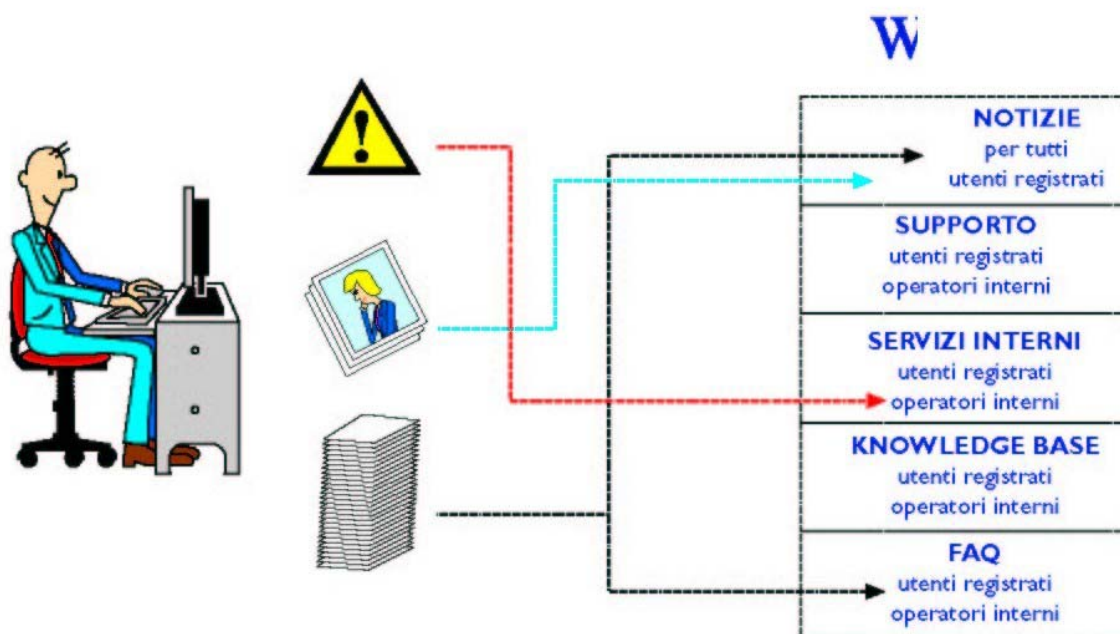




L'Operatore può comunicare istantaneamente con il Cliente e, attraverso il servizio **ERP**, con i propri Colleghi, riducendo enormemente i tempi di risoluzione e di risposta.



Attraverso il CMS (Content Management System), un Gruppo di Operatori abilitato ha la possibilità, nelle sezioni di propria competenza, di gestire i contenuti del sito Aziendale, aggiungere news, immagini e documenti ed inviarne Notifica ad una o più liste di Contatti predisposte precedentemente.



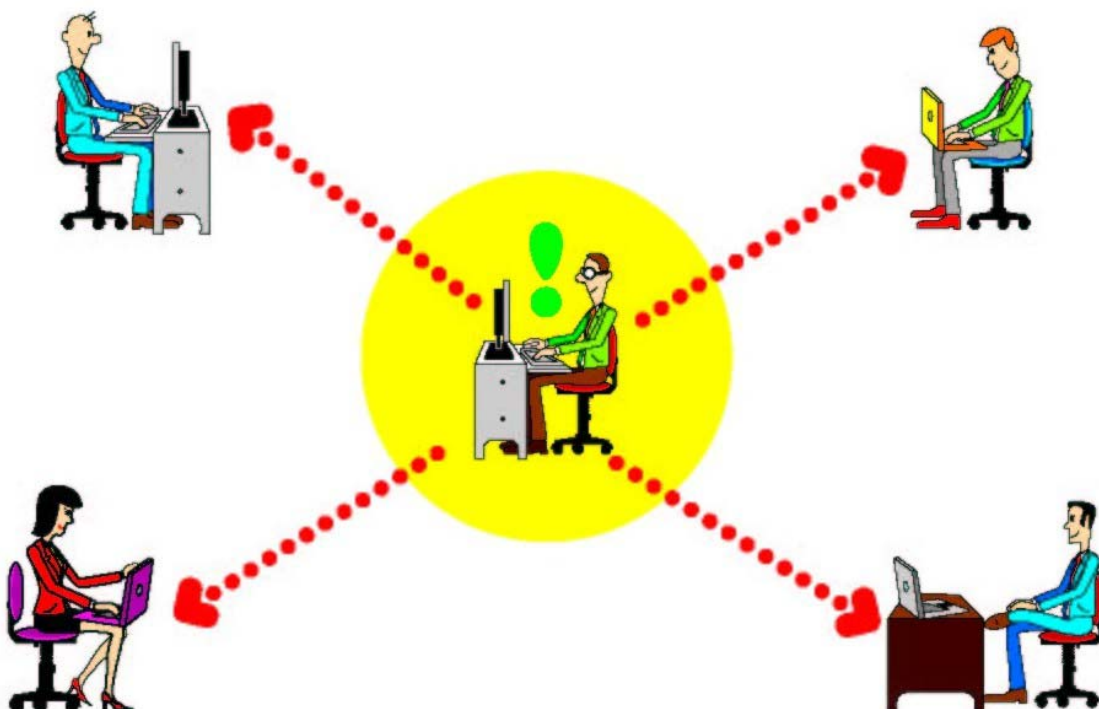


# Knowledge Base & Faq

L'Operatore (responsabile del settore aziendale coinvolto), una volta risolto un problema, o portato a termine un determinato compito che potrebbe ripresentarsi, attraverso il CMS, può preparare un documento da inserire nell'archivio della KNOWLEDGE BASE o nella sezione FAQ (Frequently Asked Questions)



Attraverso il servizio di KNOWLEDGE BASE e FAQ di WI un documento, o la risposta ad un quesito, saranno subito a disposizione di tutti gli utenti abilitati che richiedessero informazioni già trattate.



Questi sono solo alcuni esempi delle possibilità di V un strumento  
altamente personalizzabile.

Vi invitiamo a contattarci per avere maggiori informazioni o per richiedere  
una prova pratica.





Regole generali  
Definizioni  
Schema Sintetico degli Accessi e delle  
Funzionalità per Tipo

Regole generali

Verba volant, scripta manent, ovvero le parole  
volano, gli scritti rimangono.

## Definizione

*documenti*

Un documento ha sempre:  
un autore, uno o più destinatari, un oggetto, un  
testo, uno o più files allegati, una o più revisioni.  
Tale documento può essere per l'Azienda, interno,  
di pubblico dominio, riservato a tutti i Clienti o  
Fornitori, riservato ad un solo Cliente o Fornitore.

# Definizione

attività

Una attività aziendale ha sempre:  
un inizio, un autore, uno o più destinatari, un  
oggetto, un testo, uno o più allegati, una  
scadenza, uno svolgimento, uno o più interlocutori  
esterni, una fine, un seguito.

# Definizione

attori e/o utilizzatori

Guest	Soggetto non identificato, privo di accesso al portale.
Utente	Soggetto identificato da un Contatto di tipo email abilitato alla login ed una password, appartenente ad un Cli/For. Un Cli/For può avere più Utenti.
Operatore	Soggetto appartenente alla Struttura Aziendale identificato da un nickname ed una password.

## Note

Un Operatore è Competente per un Argomento quando appartiene al gruppo di lavoro definito per l'Argomento.

La Competenza per Argomento ha il seguente significato:

- Facoltà di scrivere una w nuova in tutti gli Argomenti di tutti i Tipi.
- Facoltà di leggere tutte le w esistenti di tutti i Tipi.
- Facoltà di intervenire, aggiungendo commenti (azioni e/o allegati) alle w di Tipo 1 e 2, nonché la facoltà di assegnare, notificare, scadenziare e chiudere.
- Facoltà di modificare w di Tipo 0, 3 e 4 di cui è Autore.
- Facoltà di modificare w di tipo 0, 3 e 4 il cui Autore è un Operatore con livello di autorizzazione inferiore.

Il Livello di Autorizzazione è un parametro numerico associato all'Operatore il cui valore rappresenta la posizione gerarchica dell'Operatore in Azienda (il numero va da 0=Vertice della piramide gerarchica a 127=Base della piramide gerarchica).

# Definizione

tipi di w

I tipi di w sostanzialmente sono 5:

- 0 - News o Pagine web o Contenuti (documentale)
- 1 - Attività di supporto o CRM o Relazioni esterne
- 2 - Attività Interne
- 3 - Documentazione
- 4 - Faq



*accessi e funzionalità per Tipo*

**Webreq Tipo 0 (zero)**  
**News/Pagine Web/Contenuti**  
**(descrizione personalizzabile)**

Stato possibile: Aperta	
Pubblica o Condivisa (flag privato=0)	Privata o Non Condivisa (flag privato=1)
Visibile a: Tutti Guest Tutti gli Utenti Tutti gli Operatori	Visibile a: Tutti gli Utenti Tutti gli Operatori
Azioni / Repliche / Risposte possibili: Nessuna	
modificabile da parte dell'Operatore Autore oppure da parte di un Operatore di livello superiore	
Le Notifiche possono essere inviate a: Liste di Contatti Email Sms e Fax Operatori Competenti per l'Argomento	
Scopi possibili: Pubblicazione di pagine web, annunci aziendali, eventi, informazioni di marketing, etc. per Argomento. Mail Marketing.	

**Webreq Tipo 1 (uno)**  
**Supporto / CRM / Relazioni Esterne**  
**(descrizione personalizzabile)**

Stati possibili: Aperta / Non Assegnata / Assegnata / In Scadenza / Scaduta / Senza Scadenza / Chiusa	
Pubblica o Condivisa (flag privato=0)	Privata o Non Condivisa (flag privato=1)
Visibile a: Tutti gli Utenti di un Cli/For Operatori Competenti per l'Argomento)	Visibile a: Contatto Utente intestatario Operatori Competenti per l'Argomento)
<p>Azioni / Repliche / Risposte possibili: Da parte di Operatori Competenti (collegati) verso gli altri Operatori Competenti e/o verso gli tutti gli Utenti di un Cli/For. Da parte di Tutti gli Utenti di un Cli/For (collegati oppure tramite risposta alla e-mail di notifica) verso l'Operatore a cui è assegnata la webreq, oppure verso tutti gli Operatori Competenti per l'Argomento.</p>	<p>Azioni / Repliche / Risposte possibili: Da parte di Operatori Competenti (collegati) verso gli altri Operatori Competenti e/o verso il solo Utente del Cli/For. Da parte del Contatto intestatario del Cli/For (collegato oppure tramite risposta alla e-mail di notifica) verso l'Operatore a cui è assegnata la webreq, oppure verso tutti gli Operatori Competenti per l'Argomento.</p>
Le Notifiche possono essere inviate a: Operatori Competenti Contatti (solo via e-mail)	
Scopo: Gestione delle Comunicazioni e delle Relazione fra Clienti o Fornitori ed il Gruppo di Operatori addetti (ovvero Competenti per l'Argomento).	
Un Utente abilitato all'accesso può iniziare una attività in uno qualsiasi degli Argomenti di questo Tipo e coinvolgere automaticamente tutti gli Operatori della Azienda tramite il sistema automatico di notifiche.	

**W      Tipo 2 (due)**  
**Servizi Interni / Intranet / Relazioni Interne**  
**(descrizione personalizzabile)**

Stati possibili Aperta / Chiusa / Non Assegnata / Assegnata / In Scadenza / Scaduta / Senza Scadenza	
	Privata o Non Condivisa (flag privato sempre =1)
	Visibile a: Operatori competenti (abilitati per l'argomento)
	Azioni / Repliche / Risposte possibili: Da parte di Operatori Competenti (collegati)
	Notifiche: Operatori Competenti
Scopo: Gestione delle Relazioni interne alla Azienda, documentazione e Tracciamento delle Attività Interne.	

**W      Tipo 3 (tre)**  
**Documentazione / Knowledge Base**  
**(descrizione personalizzabile)**

Stati possibili Aperta	
Pubblica o Condivisa (flag privato=0)	Privata o Non Condivisa (flag privato=1)
Visibile a: Tutti gli Utenti Tutti gli Operatori	Visibile a: Tutti gli Utenti di un Cli/For Operatori competenti (abilitati per l'argomento)
Azioni / Repliche / Risposte possibili: Nessuna	
modificabile da parte dell'Operatore Autore oppure da parte di un Operatore di livello superiore	
Notifiche: Liste di Contatti Email Sms e Fax	Notifiche: Operatori Competenti Tutti gli Utenti del Clifor
Scopo: Pubblicazione di Documenti, per Argomento, di Interesse comune a tutti i Clienti o Fornitori	Scopo: Pubblicazione di Documenti, per Argomento, Riservati ad Un solo Cliente o Fornitore e al Gruppo di Operatori Competenti per l'Argomento.



W Tipo 4 (quattro)  
Faq  
(descrizione personalizzabile)

Stati possibili Aperta	
Pubblica o Condivisa (flag privato=0)	Privata o Non Condivisa (flag privato=1)
Visibile a: Tutti gli Utenti Tutti gli Operatori	Visibile a: Operatori (Competenti per l'Argomento)
Azioni / Repliche / Risposte possibili: Nessuna	
modificabile da parte dell'Operatore Autore oppure da parte di un Operatore di livello superiore	
Notifiche: Liste di Contatti Email Sms e Fax Operatori Competenti per l'Argomento	Notifiche: Operatori Competenti per l'Argomento
Scopo: Pubblicazione di Frequently Asked Question, per Argomento, di Interesse comune a tutti i Clienti o Fornitori	Scopo: Pubblicazione di Frequently Asked Question, per Argomento, di Interesse Riservato al Gruppo di lavoro Interno Competente per l'Argomento.

These are just a few examples of the possibilities of Weblog which is a highly customizable product. For further information or to book a demonstration, please do not hesitate to contact us.



This new system allows you to manage, exchange and merge the data into a single working environment.

internet

connect





Have you ever felt the need to handle information flowing in your company more efficiently?

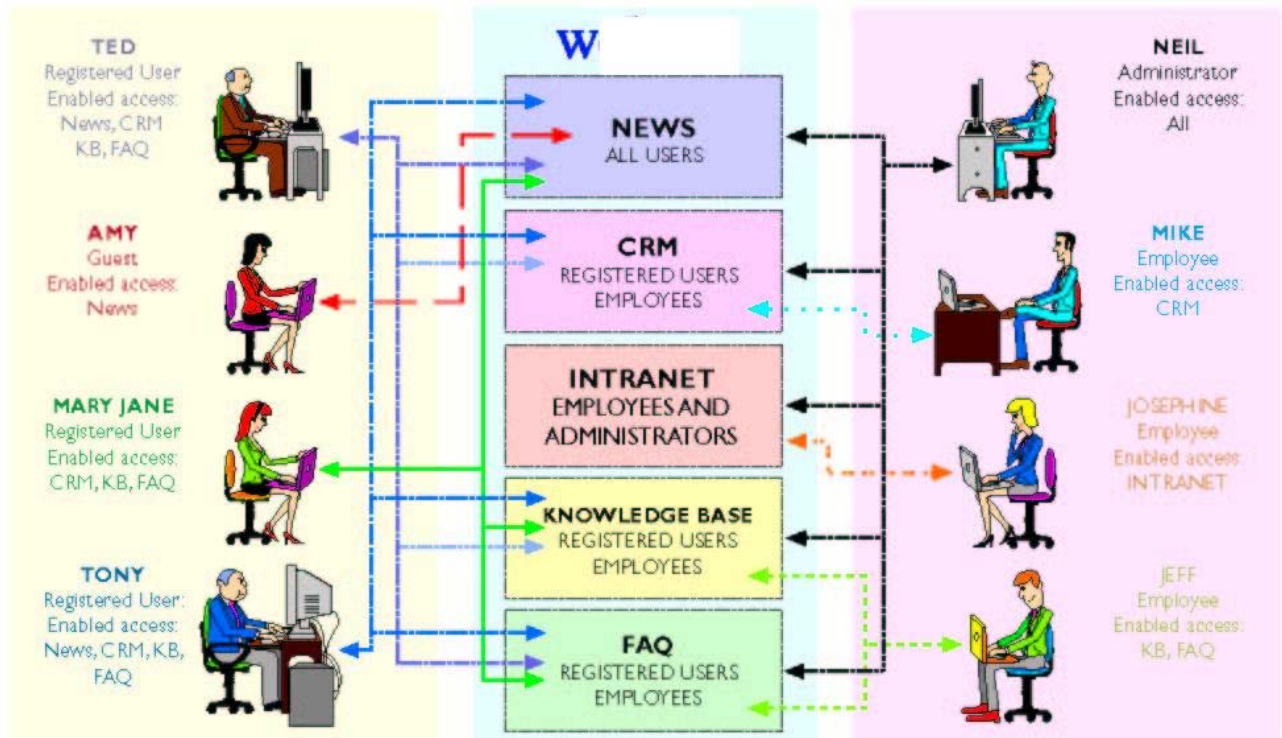


**W** coordinates all activities in one space allowing a significant increase in productivity and saving time and resources. The potential of **W** is showed in the following pages.



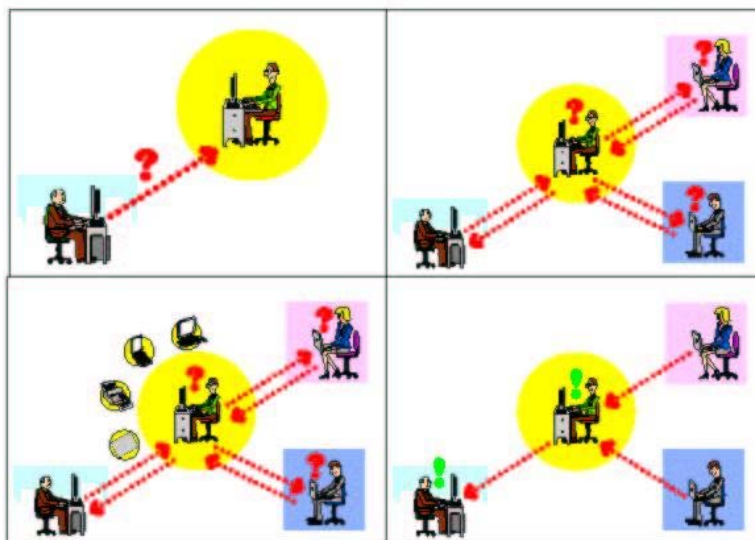
## CONTENT ACCESS

W data access is security driven. Its exclusive way of work let administrators choose “who can do what”!



## INTEGRATION

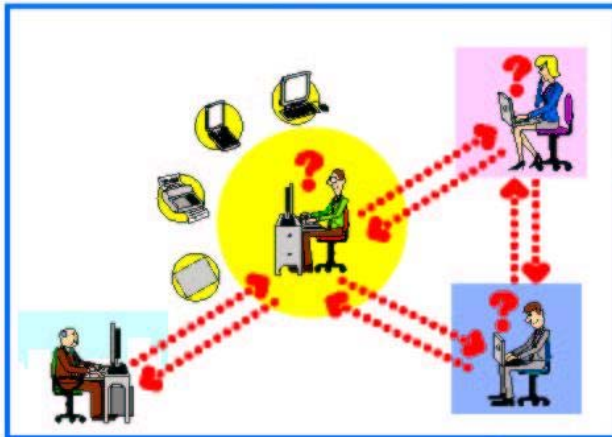
W system allows to track and store documents, internal and external communications and activities, this is the goal of W !





## NOTIFY SERVICE

With notification service assist Managers to keep track of the relevant milestones and go deeply to look at activities of each one underneath his hierarchy. More than this... Employees can contact customers via integrate email, fax, SMS, voice calls, etc. services. An automated process will collect replies and create a join to the original conversation. All this features, with the sureness of a really updated system the benefit of a real time sharing via a truly collaboration suite. For sure you'll be more efficient and much more relaxed since you can schedule notifications that may remember certain activities to be performed.

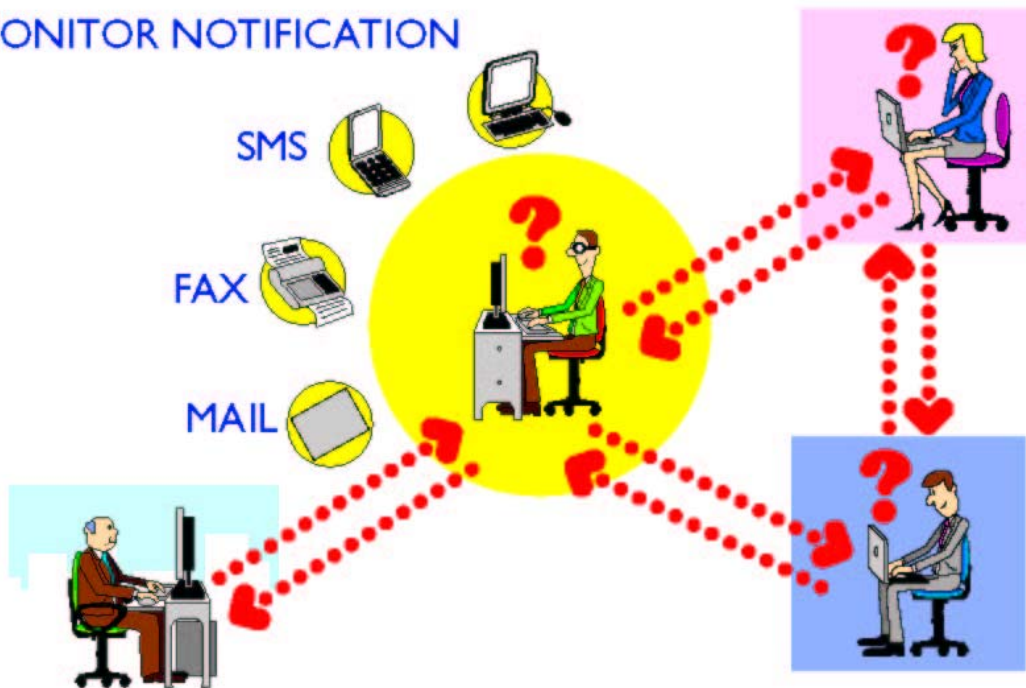


time	name	category	via
09,35	Dr. Giulio F.	User	Tel.
09,45	Giovanni T.	Employee	SMS
10,00	Dr. Giulio F.	User	Fax
10,15	Roberto S.	Employee	E-Mail
10,16	Giovanna C.	Operatore	E-Mail
10,20	Giovanni T.	Employee	E-Mail
10,21	Dr. Giulio F.	User	Tel.
10,25	Giovanni T.	Employee	Tel.
10,28	Roberto S.	Employee	SMS
10,30	Dr. Giulio F.	User	E-Mail
10,33	Roberto S.	Employee	E-Mail
10,35	Giovanna C.	Employee	E-Mail
10,40	Dr. Giulio F.	User	Tel.
10,43	Giovanni T.	Employee	Tel.
10,45	Roberto S.	Employee	SMS
10,47	Giovanni T.	Employee	SMS
10,50	Dr. Giulio F.	User	Fax

**Unified  
Communications  
System**

Thanks to the **UCS** service (Unified Communication System), communication between users and operators can take place through any technological tool, even simultaneously. Moreover, the system is ready to integrate and use new communication technologies which could be available in the future.

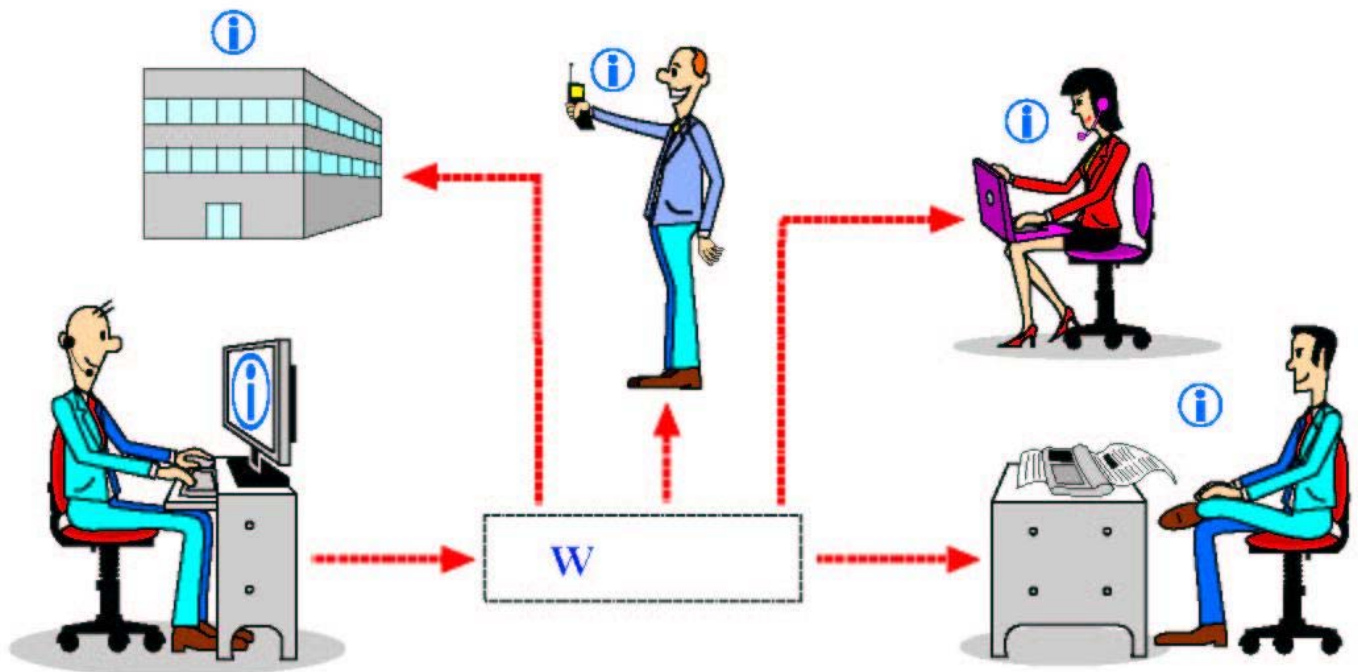
### MONITOR NOTIFICATION



# Advanced Communication Manager



The **ACM** (Advanced Communication Manager) is a powerful tool made for Employees to handle both Contact and Communications. With a few clicks you can create and schedule the dispatch of a Document to a list of recipients.



The interface is very simple and intuitive. Moreover it recalls the most popular office management programs and word processing.

**Nuova W / Comunicazione**

✎ Scrivi una nuova comunicazione

A (digita un nome e seleziona dall'elenco)\*:

\* I contatti in grigio non possono ricevere notifiche di webmail

Oggetto (digita e seleziona dall'elenco o premi Esc per chiudere i suggerimenti)\*\*:

\* SMS max 160 caratteri - usati

Testo (formattato semplice)

Rich: p

Mostra/nascondi legenda placeholders

Allegato:

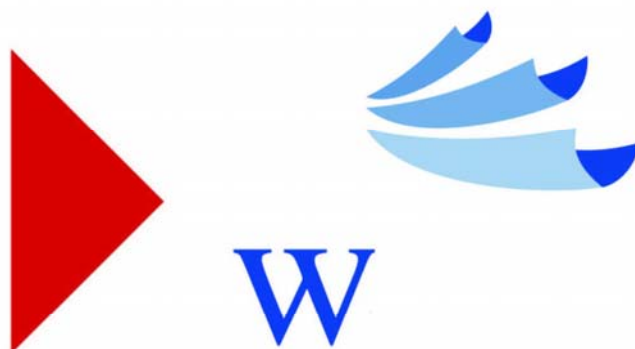
Dettagli w

Every communication is recorded and stored away, ready for use. As each fax, email or phone call has its own reference number, this centralized management system avoids any confusion during classification..

Sender	ref. num.	date/time	subject	via	recipient
	00001000	09/29/2010 15:00	Clearance request about required billing data		
	00001001	09/29/2010 15:05	Clearance about billing data		
	00001002	09/29/2010 16:20	request billing documents and authorization documents copies to be sent via fax		
	00001003	09/29/2010 16:20	Sending via fax billing documents and authorization documents		
	00001004	09/29/2010 16:25	Reception and legibility request about documents sent via fax		
	00001005	09/29/2010 17:00	communications, adjustments order and agreements delivery time		
	00001006	09/29/2010 17:02	Order confirmation sending final document		

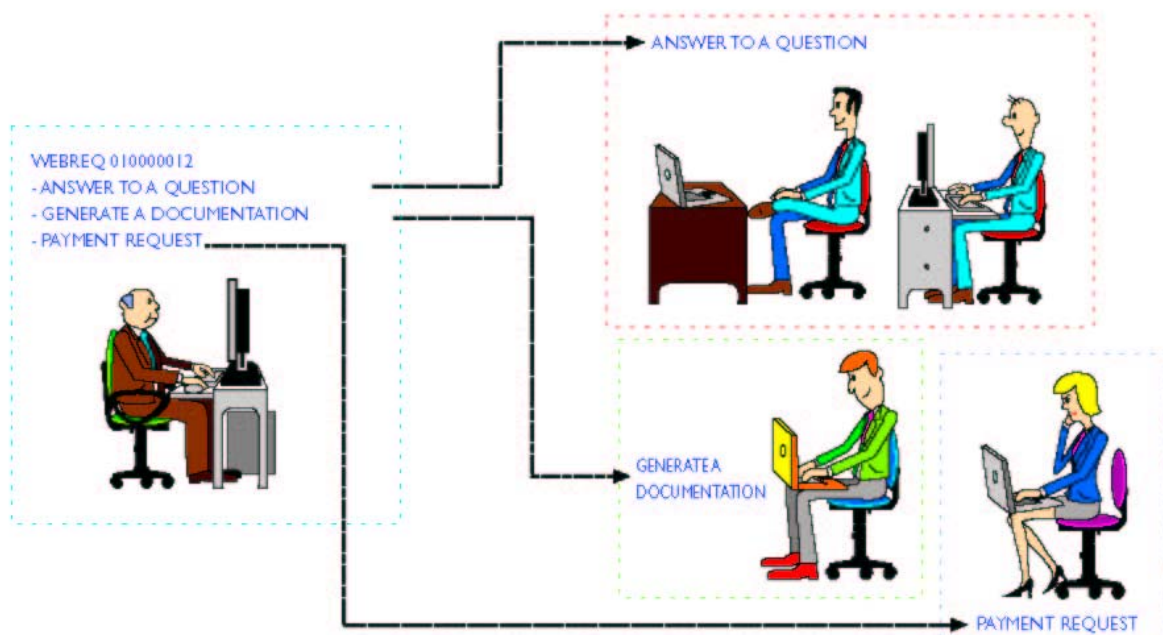
Every communication which creates a task can be converted into a **W** and then processed.

mittente	protocollo	data/ora	oggetto	via	destinatario
	00001000	29/09/2009 15:00	Clearance request about required billing data		
	00001001	29/09/2009 15:05	Clearance about billing data		
	00001002	29/09/2009 16:20	request billing documents and authorization documents copies to be sent via fax		
	00001003	29/09/2009 16:20	Sending via fax billing documents and authorization documents		
	00001004	29/09/2009 16:25	Reception and legibility request about documents sent via fax		
	00001005	29/09/2009 17:00	communications, adjustments order and agreements delivery time		
	00001006	29/09/2009 17:02	Order confirmation sending final document		



# Enhanced Resource Planning

**ERP** (Enhanced Resource Planning) allows you to manage and organize human resources so that a task can be easily assigned to a single operator or a group, setting deadlines, harmonizing the workflow and checking the status of the task.



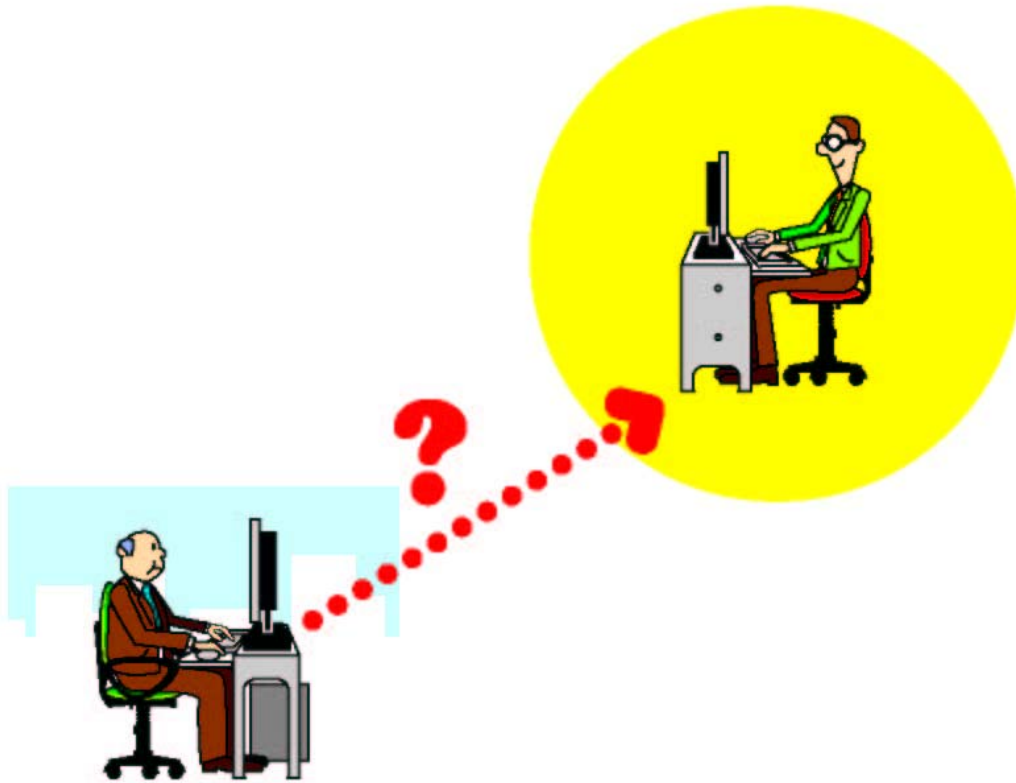


# Customer Relationship Management

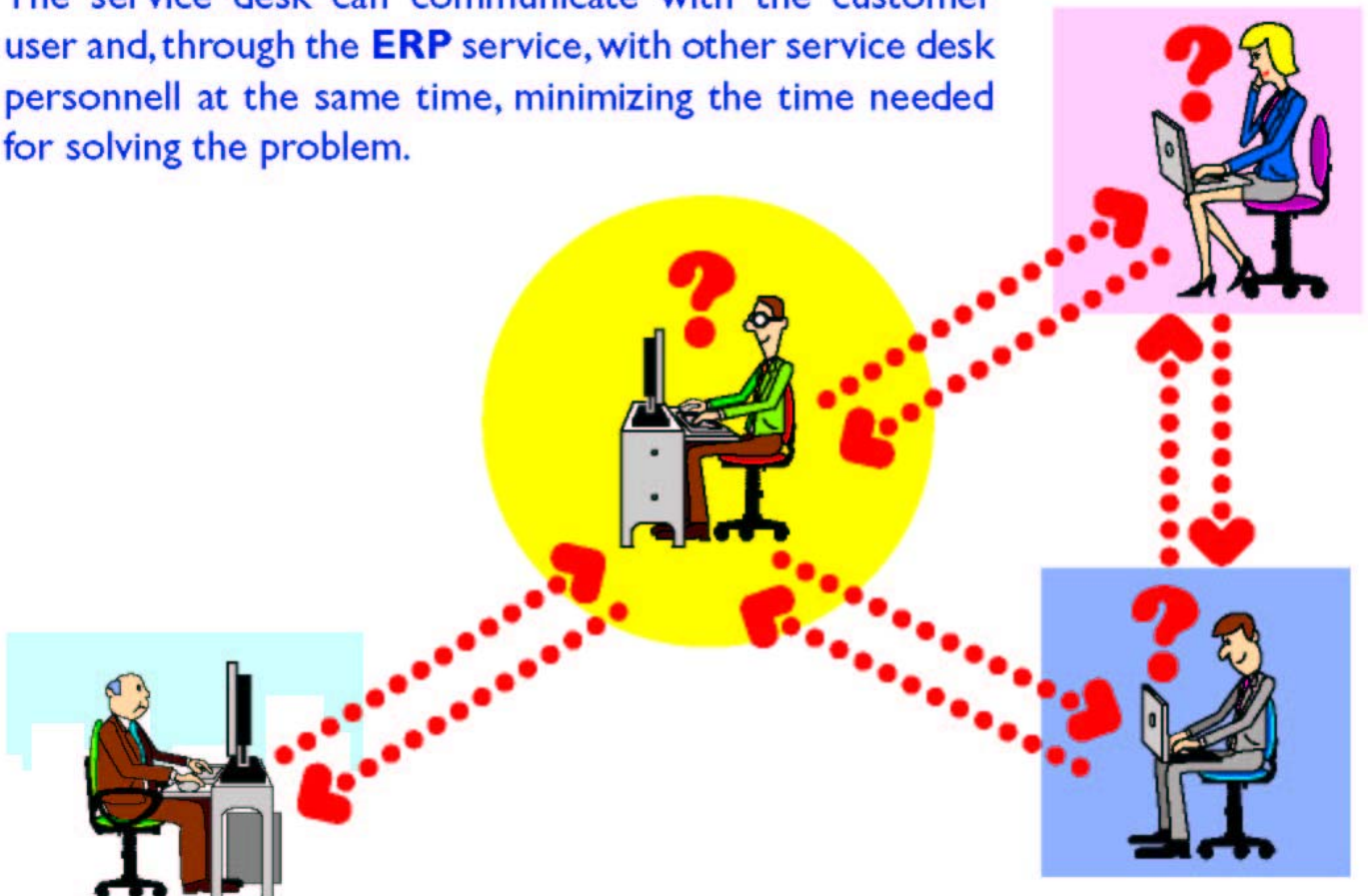
Let's assume that a user needs consulting. He can choose the topic and submit the request with just a few clicks, generating a W



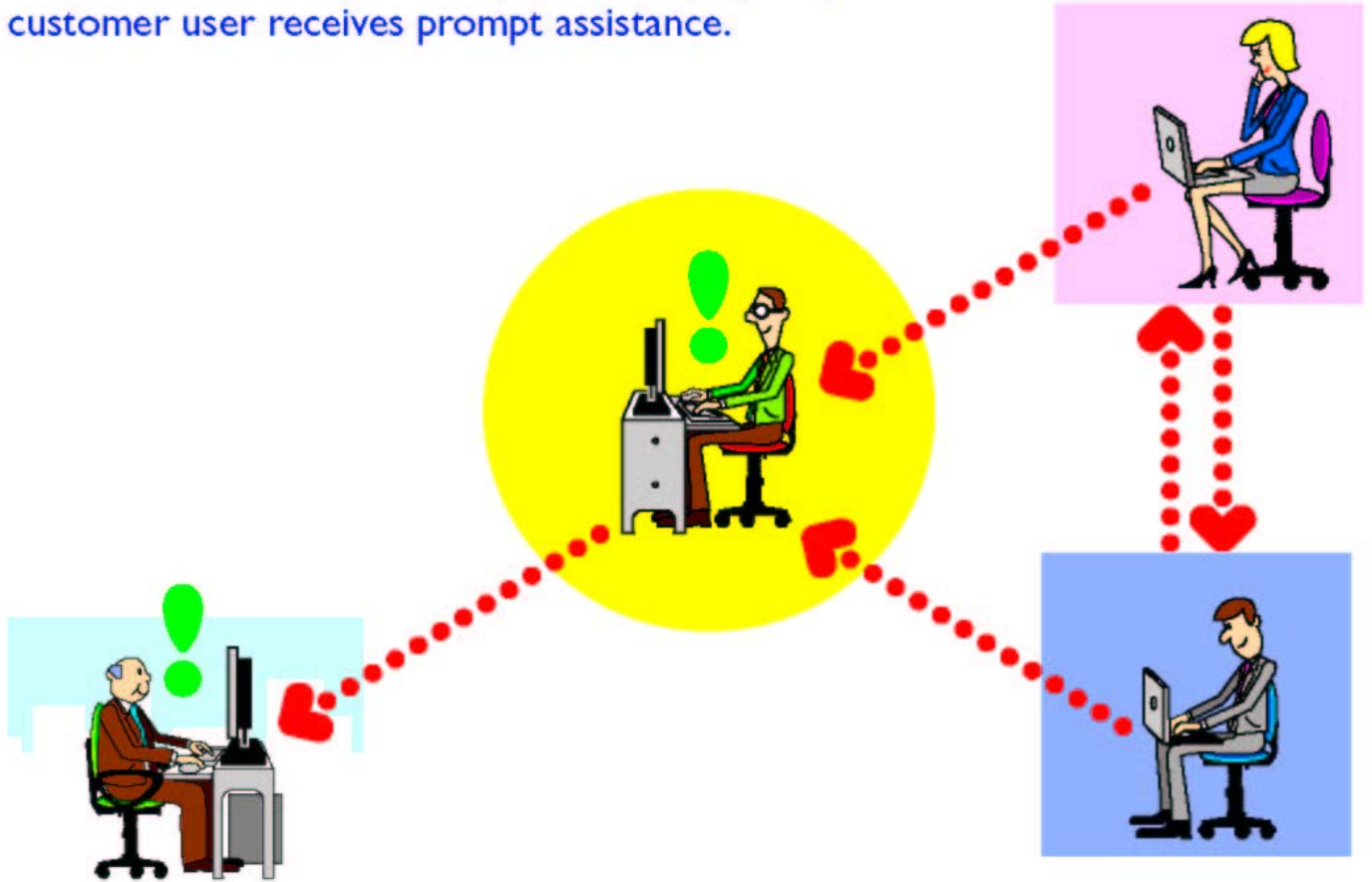
The task force assigned to the topic will be real-time notified.



The service desk can communicate with the customer user and, through the **ERP** service, with other service desk personell at the same time, minimizing the time needed for solving the problem.



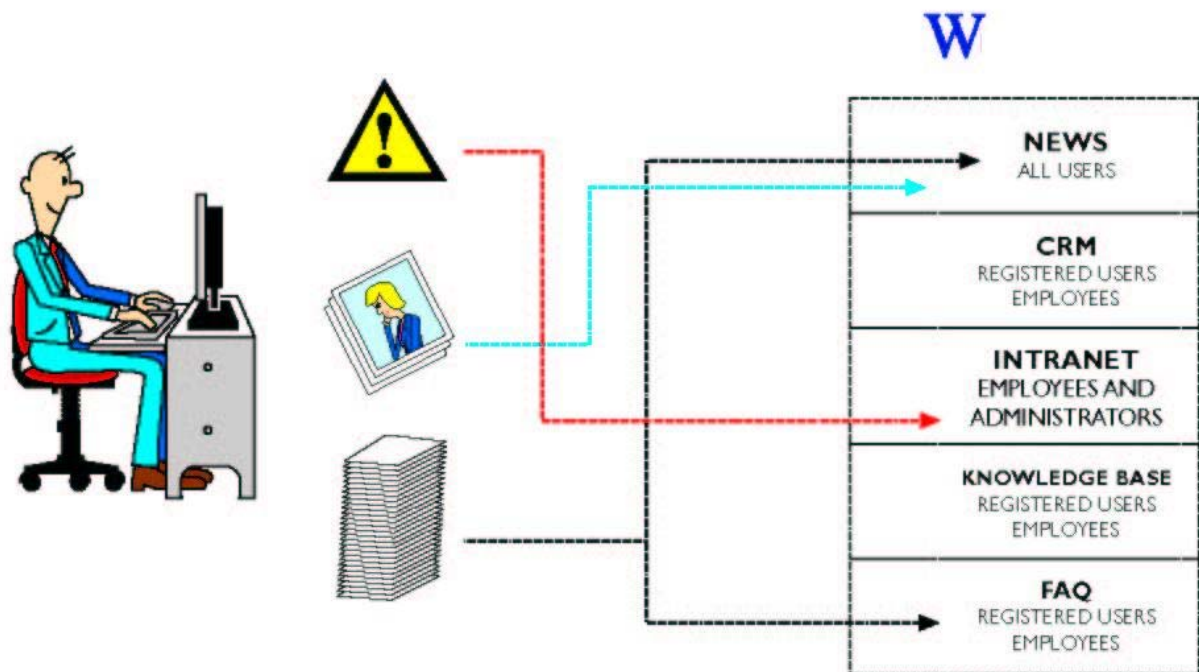
The service desk operators provide help quickly and the customer user receives prompt assistance.



# Content Management System



CMS (Content Management System) allows employees to interact with the content of the company website by adding news, pictures, documents and sending notifications to single or multiple recipient lists.



Once a problem has been solved or a task completed, the operator can create a document through the CMS system to add it in the archive of Knowledge Base or in the FAQ (Frequently Asked Questions).



The document will be available to operators and users through the Wiki Knowledge Base and FAQ sections. To create case studies that can be looked through later.

