

Portali

Indice

- [la metodologia](#)
- [le competenze](#)
- [i portali realizzati](#)

UN NUOVO STRUMENTO DI COMUNICAZIONE PER LE ORGANIZZAZIONI

Per le organizzazioni, pubbliche e private, i portali costituiscono ormai il principale strumento di comunicazione, organizzazione e gestione delle informazioni. Ciò comporta una visione innovativa dell'azienda o dell'amministrazione, perché l'accesso alle informazioni e ai servizi - seppure in misura e tipologia diversa - viene offerto a tutti. Dipendenti, utenti, clienti.

- **All'interno**, il portale rappresenta uno strumento per lavorare meglio, condividere conoscenze, favorire la creazione di comunità e lo scambio tra queste, le persone che le compongono e l'organizzazione aziendale, con numerosi vantaggi in termini di efficacia e di efficienza.
- **Verso l'esterno**, il portale è una piattaforma flessibile per offrire servizi all'utente finale, tenerlo sempre aggiornato, progettare e realizzare strategie di fidelizzazione.

L'implementazione di un portale presenta una **notevole complessità**, perché non riguarda solo aspetti tecnologici, ma anche organizzativi, a fronte del forte impatto che il portale determina nei rapporti e negli equilibri all'interno delle organizzazioni.

La complessità riguarda anche i contenuti da catalogare e da strutturare, perché il portale sia un vero canale di comunicazione e uno strumento di navigazione tra le informazioni e i servizi. Uno strumento flessibile, personalizzabile, adattabile all'organizzazione che cambia.

Le linee-guida nella progettazione e realizzazione di un portale

- creare uno **sportello virtuale di servizi ad alto valore aggiunto**, fortemente integrato con la struttura interna, che valorizzi le applicazioni in uso, distribuisca le informazioni in modo efficiente, semplice e controllato, aumenti l'efficienza nell'uso delle informazioni, preveda un accesso facile e intuitivo

- porre particolare attenzione ai servizi di navigazione e organizzazione dei contenuti, alle funzionalità di ricerca, profiling degli utenti, categorizzazione e clustering delle informazioni.

LA METODOLOGIA

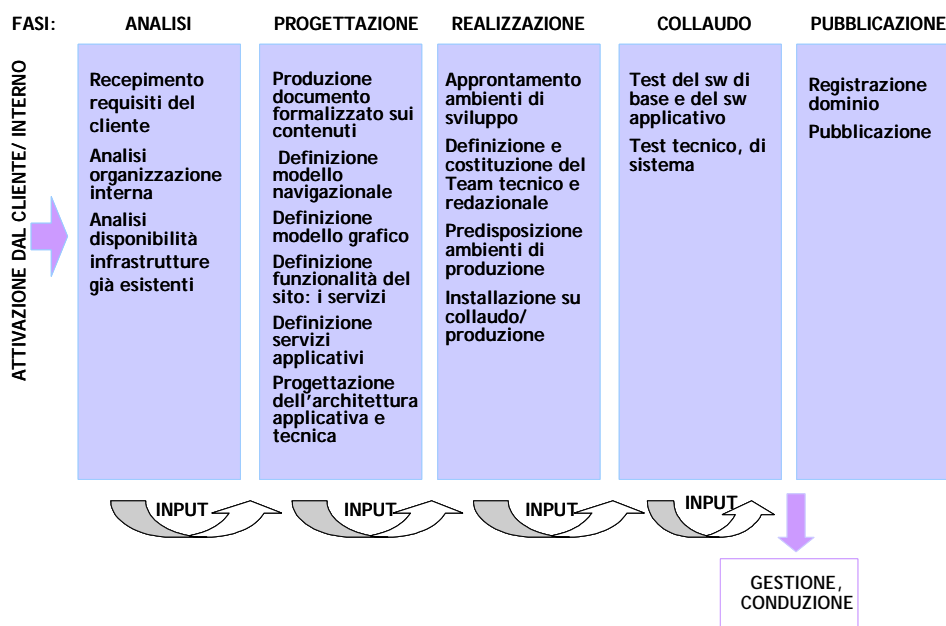
L'offerta Finsiel si basa sulle competenze tecnologiche e di sviluppo applicativo, sulla conoscenza approfondita dei processi dei clienti, su una metodologia collaudata nel progettare, implementare e gestire portali di servizio anche di grande complessità.

Le partnership tecnologiche e l'indipendenza rispetto alle singole tecnologie, che vengono selezionate di volta in volta sulla base di valutazioni di efficacia, affidabilità, facilità d'uso, efficienza, sicurezza, flessibilità, rappresentano ulteriori plus dell'offerta Finsiel.

Un'offerta che copre tutte le componenti dei portali, da quella tecnico-realizzativa a quella redazionale, a quella di gestione della soluzione.

La metodologia, basata sull'analisi degli obiettivi strategici, è strutturata in fasi, il cui rispetto garantisce risultati ottimali.

L'input all'avvio dell'attività di sviluppo di un portale viene dal cliente o direttamente dal centro di competenza interno a Finsiel, che può proporre il portale come soluzione a problemi noti o emergenti del cliente.



Analisi

La fase consulenziale e preliminare a quella di sviluppo, in cui vengono definiti e formalizzati gli obiettivi strategici del progetto sulla base delle attese e delle caratteristiche del cliente:

- **Analisi dei requisiti del cliente**, per individuarne problemi e aspettative: definire il target di utenza e la qualità dei contenuti da

pubblicare, anche per decidere quale “tipo” di portale realizzare (informativo, divulgativo, con offerta di servizi, strumento di fidelizzazione, supporto al customer care, leva di marketing, vetrina).

- **Analisi dell’organizzazione interna**, per comprendere la struttura organizzativa e le caratteristiche funzionali del cliente, quindi i possibili impatti del portale sui modelli interattivi e organizzativi.
- **Analisi delle infrastrutture e dei contenuti del cliente**: in particolare viene analizzata da un lato la presenza di uffici stampa e di strutture redazionali per la produzione e gestione dei contenuti del portale, dall’altro la disponibilità delle tecnologie (ambiente IT, reti, servizi IT già utilizzati).

Progettazione

Una volta definiti gli obiettivi strategici del portale, essi vengono “tradotti” in un progetto concreto relativo sia ai contenuti sia all’architettura tecnologica.

È la fase più “creativa” e certamente la più critica dell’intero processo, in cui il portale viene configurato in base a quanto emerso in fase di analisi. Le attività:

- **Creazione di un documento formalizzato sui contenuti**: obiettivo è la definizione della qualità delle informazioni da pubblicare (il tipo di contenuti, la fonte - interna o esterna -, il formato, il ciclo di vita dell’informazione, le responsabilità di redazione e aggiornamento) e della loro struttura, cioè della gerarchia o priorità di presentazione e dell’organizzazione concettuale dei contenuti. Le informazioni vengono organizzate nella directory di portale e classificate per argomenti per facilitarne la reperibilità.
- **Definizione del modello navigazionale** (o cartone HTML): obiettivo è la realizzazione di un prototipo HTML che rappresenta e simula il concept, l’usabilità e la navigabilità del portale. Il modello visualizza la struttura delle sezioni e la modalità di presentazione e organizzazione delle informazioni.
Se attraverso la creazione del documento sui contenuti si perviene alla definizione della gerarchia dei contenuti, attraverso il modello di navigazione si propone un layout concettuale (che in questa fase trascura colori, grafica, ecc.) che “organizza” e rende accessibili i contenuti nelle varie sezioni del portale.
- **Definizione del modello grafico**: necessario complemento della definizione del modello di navigazione, il modello grafico riguarda la componente di maggiore impatto visivo ed emozionale per il cliente. La proposta del layout grafico è un aspetto altamente critico, che desta l’attenzione dell’utente prima ancora dell’usabilità e della facilità di interazione. La riuscita di questa fase dipende soprattutto da una buona architettura delle informazioni e dei contenuti, definita nella fase precedente, oltre che dalla coerenza tra idee grafiche e obiettivi del portale.
- **Definizione delle funzionalità/servizi di portale**: obiettivo è la definizione dei servizi “tipici” di portale quali analisi del traffico,

monitoraggio e analisi degli accessi, iscrizione a newsletter, mailing list, tutti i servizi utili a misurare le performance del portale in termini di gradimento, utilizzo, fruizione di contenuti e servizi.

- **Definizione dei servizi applicativi:** oltre ai contenuti pubblicati, il portale può fornire accesso ad applicazioni/servizi per tutti gli utenti oppure per utenti abilitati (es. i soli dipendenti o i fornitori).
- **Progettazione dell'architettura applicativa (sw) e tecnica (hw e rete):** obiettivo è la proposta delle tecnologie, dell'ambiente applicativo e dell'architettura tecnica del portale (scelta della piattaforma software, dell'hardware e della sua localizzazione). In funzione delle tecnologie e infrastrutture già presenti (o non presenti) presso il cliente, e in funzione delle tipologie di servizi e contenuti da offrire, vengono proposte e selezionate le architetture applicative e tecniche.

Sempre in questa fase, e con specifico riferimento alle scelte di localizzazione dell'infrastruttura portante del sito (in house presso il cliente, in IDC presso il fornitore), vengono identificati anche i servizi di gestione tecnica, dalla manutenzione all'aggiornamento hardware e software ai servizi di sicurezza e di connettività.

Realizzazione

Sulla base del progetto, vengono eseguiti tutti gli ulteriori passi operativi che portano alla realizzazione completa del portale:

- Definizione e costituzione del **team** che realizza il progetto, in base alle competenze necessarie e disponibili, e in base all'ambiente di sviluppo scelto. È importante che il team disponga di competenze interdisciplinari e che condivida gli obiettivi del progetto. In particolare, è necessario che disponga sia di competenze di tipo tecnico in ambito sviluppo software sia di tipo redazionale.
- Messa a punto degli **ambienti di sviluppo** e processo di sviluppo. Gli ambienti possono essere già presenti presso il fornitore o il cliente, oppure da acquisire.
- Messa a punto degli **ambienti di produzione** e processo di produzione.
- Installazione della soluzione su **ambiente di collaudo** e quindi di produzione.

Collaudo/test

Vengono svolte tutte le attività di test legate ai software di base (test tecnico, di sistema) e al software applicativo. In particolare, in ambito test di sistema, vengono simulate situazioni "critiche" quali un "eccesso" di traffico, attacco interno ed esterno, in modo da verificare la stabilità e la disponibilità della soluzione (es. stress test, vulnerability assessment).

Pubblicazione

Il portale è pronto per essere pubblicato, o messo in esercizio. Questa fase comprende anche l'attività di verifica della disponibilità del dominio e di registrazione del dominio stesso, attività che può essere svolta indifferentemente dal cliente o dal fornitore del progetto.

Alla pubblicazione seguono altre attività, a cura del fornitore o del cliente, in funzione della capacità di offerta di ciascuno, relative alla gestione e conduzione della soluzione realizzata, sia in termini di gestione tecnica dei sistemi informativi, sia in termini di gestione redazionale.

Analizzando l'intero processo di realizzazione, la fase più critica, e anche quella che costituisce il maggior punto di forza della metodologia di Finsiel, risulta quella della progettazione del portale. Una fase in cui sono di assoluta importanza il coinvolgimento e la collaborazione con il cliente, necessari per la piena condivisione degli obiettivi e per la verifica, step-by-step, che il progressivo avanzamento dei lavori sia in linea con il raggiungimento degli obiettivi definiti.

LE COMPETENZE

Le competenze di Finsiel nello sviluppo e nella realizzazione di portali sono riunite in un Centro di Competenza di circa 30 persone, che coprono sia la componente tecnica e grafica, sia quella redazionale. Ad esse si affiancano altre risorse interne di supporto nelle fasi iniziali di account e in quelle finali di delivery.

Attraverso i suoi partner tecnologici, Finsiel garantisce ai clienti la disponibilità delle tecnologie hardware e software *best of breed*, selezionate di volta in volta in funzione degli obiettivi e delle caratteristiche del progetto.

Sia nella fase iniziale di analisi delle esigenze del cliente, sia nelle successive fasi di progettazione e implementazione, si realizza una forte integrazione di tutte le competenze, siano esse tecniche o redazionali. È tuttavia possibile individuare, all'interno di ciascuna fase di attività, una "prevalenza" o una maggiore criticità di alcune rispetto ad altre:

in fase di analisi:

- competenze di tipo consulenziale e di supporto alle decisioni del cliente: consulenti, analisti, esperti di comunicazione
- conoscenza dei processi tipici del cliente e delle sue necessità

in fase di progettazione:

- competenze sull'accessibilità (web accessibility): competenze normative e tecniche sull'usabilità e sulle modalità di accesso ai siti. Esistono, infatti, normative specifiche, che regolano in particolare l'accessibilità ai siti del mondo pubblico in termini di caratteristiche, fruibilità, navigabilità (es. legge 508 - USA, linee guida e standard stabiliti dal W3C, Legge Stanca 4/2004 sull'accessibilità dei siti internet della PA), che devono essere note e adottate nel momento in cui si decide di sviluppare un progetto.
- competenze tecnico/normative in materia di privacy, per il trattamento e la gestione di dati personali e sensibili; tali competenze vanno continuamente aggiornate in armonia con l'evoluzione normativa
- competenze informativo/redazionali: web writing, web content management, web editing, CRM, marketing online, web analysis (analisi degli accessi, del traffico e degli utenti)

- competenze per la **progettazione**: architettura di sistemi informativi, web design, grafica web
- competenze di **project management**.

in fase di realizzazione:

- competenze di **sviluppo**: web master, web developer
- dominio dei principali **ambienti tecnologici** e delle piattaforme software (SAP, Oracle, Microsoft, IBM)

in fase di collaudo:

- capacità di definizione di **piani per la sicurezza** e verifica dei livelli di sicurezza definiti

in fase di pubblicazione:

- competenze tecniche nella **conduzione dei sistemi informativi**
- **competenze redazionali**, anche di tipo giuridico/informatico (diritti d'autore, registrazione e mantenimento di domini).

I PORTALI REALIZZATI

Finsiel ha realizzato numerosi portali, molti dei quali per il mondo pubblico: la varietà delle soluzioni e i diversi livelli di complessità, temi e contenuti trattati, testimoniano la grande flessibilità dell'azienda e la sua capacità di gestire situazioni estremamente disomogenee, forte di una metodologia e di competenze applicabili in contesti organizzativi diversi:

- Portale Nazionale del Cittadino: www.italia.gov.it
- Portale dell'Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura: www.agea.gov.it
- Portale del Ministero delle Politiche Agricole e Forestali: www.politicheagricole.it
- Portale dell'Agricoltura: www.sian.it
- Portale della Montagna: www.simontagna.it
- Portale della Regione Friuli Venezia Giulia: www.regione.fvg.it
- Portale dei servizi del Comune di Venezia: www.egov.comune.venezia.it
- Portale per l'impresa: www.impresa.gov.it
- Portale della Presidenza italiana del Consiglio dell'Unione europea: www.ueitalia2003.it
- Portale globale della biodiversità: www.gbif.net



Per maggiori informazioni
info@finsiel.it

www.finsiel.it

Via L. Rizzo, 20 00136 Roma
 Tel. +39 06 39931
 Fax +39 06 39935775

settembre 2004