

Gestione di contenuti multicanale Multichannel content management

“...Eliminare i costi legati alla duplicazione delle informazioni utilizzando lo stesso dato per soddisfare le diverse esigenze di fruizione.”

Introduzione

Le informazioni prodotte da un'azienda vengono spesso duplicate quando sono rese disponibili a più soggetti e in diversi formati. Questa duplicazione ha un forte impatto sui costi, sia in termini di tempo speso per il reinserimento dei contenuti, sia per i connessi problemi di aggiornamento e verifica del dato. I sistemi di gestione di contenuti multicanale, come quelli basati su piattaforma Linea 58, eliminano la duplicazione del dato, migliorano l'efficienza dei processi e favoriscono il riutilizzo della informazione.

I costi e le problematiche legate all'organizzazione dell'informazione aziendale

Ogni azienda si trova a gestire, per sé o per altri, un patrimonio di informazioni raccolto sotto forma di dati di prodotto (listini prezzi e cataloghi), dati tecnici (manuali di istruzioni, datasheet), dati commerciali (promozioni e offerte) o dati di vendita (report per agenti, dettagli finanziari). Queste informazioni, archiviate in diversi formati, sono gestite e amministrare da specifiche figure che ne coordinano le politiche di inserimento e modifica e ne garantiscono l'aggiornamento.

L'informazione viene creata per soddisfare esigenze diverse, sia in termini di soggetti a cui si rivolge (dipendenti, agenti, utenti finali, clienti, fornitori), sia riguardo ai media di destinazione (web, carta, TV, radio). I diversi media e i diversi soggetti sono chiamati canali. Il dato di partenza è tipicamente lo stesso, ma è arricchito o depurato di alcune informazioni in dipendenza del canale di riferimento. Gli scenari sono diversi.

- Un manuale di prodotto cartaceo, per esempio, è in forma semplificata per gli utenti finali, mentre la versione per gli installatori e l'assistenza conterrà ulteriori, specifici dettagli.
- Un listino prodotti è esportato da un gestionale verso un sito internet e completato da immagini e filmati relativi al funzionamento.
- Un catalogo viene stampato singolarmente in più lingue in base al mercato di riferimento, ma è raccolto in una versione multilingua in un Cdrom.

Anche se il dato di partenza è sempre lo stesso, nella realtà viene spesso duplicato ogni volta che è necessario soddisfare una nuova esigenza. Un manuale a uso degli utenti finali è copiato, modificato e messo a disposizione degli agenti, dando origine a due versioni che devono essere gestite e aggiornate singolarmente. Il listino online è esportato una tantum e diviene in breve tempo obsoleto e si rinuncia ad arricchirlo con altre informazioni di interesse per il pubblico web. Quando il dato è duplicato, i costi relativi alla gestione delle informazioni sono destinati ad aumentare sensibilmente e, al contrario, il controllo che è possibile esercitare per garantirne un elevato livello qualitativo e di aggiornamento, diminuiscono.

Le cause

I fattori che portano alla duplicazione e non ottimale gestione del dato sono diversi. Il principale è la mancanza di prodotti che permettano l'accentramento delle funzioni di inserimento e aggiornamento dell'informazione. Questo permetterebbe, agli utenti abilitati, di inserire in un unico punto i dettagli dei dati di interesse. Se anche questo avviene, spesso questi prodotti non sono in grado di generare i sottoinsiemi di informazioni necessari ai diversi canali, ma dispongono di elementari funzioni di esportazione. Il dato c'è, ma non è possibile usarlo in più contesti. Nel caso l'informazione completa sia memorizzata in più archivi, è inoltre difficile poter disporre di un prodotto che possa colloquiare con le diverse realtà e produrre gli output per i diversi canali.

Anche il costante aumento della quantità di informazione che le aziende sono in grado di produrre influisce sulla duplicazione del contenuto. Secondo un recente studio IDC (*) nel 2006 il 25% di tutti i contenuti digitali è stato prodotto per uso aziendale (il restante 75% è stato prodotto in forma di video, musica, giochi), ma questa cifra è destinata ad aumentare fino al 30% nel 2010. Oltre alla quantità, l'informazione è sempre più diversificata anche come tipologia. Filmati, foto ad alta risoluzione, mappe digitali, schemi vettoriali, barcode, SMS, streaming partecipano ad arricchire la comunicazione dell'azienda. E' una sfida complessa, perché la pubblicazione di queste informazioni nei diversi canali necessita di opportune conversioni e filtri.

** The expanding Digital Universe - A forecast of Worldwide Information Growth Through 2010 - March 2007 - An IDC White Paper, sponsored by EMC*

Gli effetti

La gestione non efficace del dato, con duplicazioni e ritardi negli aggiornamenti, introduce costi ed errori. I costi sono legati alla necessità di replicare l'informazione, o parte di essa, su diversi canali. Nei casi più semplici si tratta di esportare il dato verso un'altra realtà, ma non sono rare le situazioni in cui il dato deve essere nuovamente caricato partendo dai documenti originali. La duplicazione introduce anche un costo di aggiornamento: ogni variazione all'informazione deve essere ripetuta in tutte le copie prodotte, aumentando notevolmente la probabilità di introdurre inconsistenze tra le diverse versioni. Molto spesso, nel tentativo di ridurre i costi, si rinuncia volontariamente ad aggiornare qualcuna di queste duplicazioni, tipicamente quella web, dove non è raro incontrare listini o schede prodotte ormai obsoleti da mesi.

I sistemi di gestione di contenuti multicanale come soluzione

Per gestione di contenuti multicanale si intende il processo di amministrare e verificare l'organizzazione, l'uso, la distribuzione, la condivisione, la memorizzazione e l'esportazione dell'informazione in tutti i suoi formati e per le diverse esigenze.

Un sistema di gestione di contenuti multicanale, in particolare, è una piattaforma software che aiuta a centralizzare la gestione del patrimonio di informazioni, eliminandone la duplicazione e integrandosi con i prodotti già presenti in azienda, da cui va ad attingere i dati da esportare verso altre realtà. Per farlo gli utenti abilitati hanno la possibilità di definire nel dettaglio la composizione dei processi di esportazione e integrazione dei dati nei diversi canali, come per esempio un sito web o un catalogo cartaceo.

Questi processi possono essere manuali, nel qual caso è richiesta la presenza di un operatore che avvii il processo, oppure automatica. A questa seconda categoria può appartenere, per esempio, la sincronizzazione tra il listino presente in un gestionale aziendale e il sito di e-commerce. Un processo manuale potrebbe invece essere la creazione, periodica, del manuale di istruzione di un prodotto ai diversi soggetti che lo useranno.

Dove necessario, un sistema di contenuti multicanale può mettere a disposizione dei propri utenti alcuni applicativi per la creazione, dove già non previsto da applicazioni informatiche preesistenti, di particolari tipi di informazioni. Spesso questa esigenza nasce in ambito web, dove il sito, oltre a raccogliere quanto già archiviato, propone contenuti dedicati rivolti a diverse tipologie di utenti.

I benefici della gestione di contenuti multicanale

Riduzione dei costi

Eliminare la duplicazione delle informazioni vuol dire risparmiare tempo, quindi ridurre i costi. Risorse aziendali impiegate per la copia dei contenuti verso il sito internet, per la creazione di più versioni di un manuale tecnico o per l'inserimento degli ordini web possono svolgere altri compiti.

Nuove possibilità di business

La riduzione dei costi necessari per l'esportazione del dato verso diversi canali potrebbe facilitare l'esplorazione di nuove possibilità. Se la creazione di un catalogo aggiornato era vista come un'impresa difficilmente affrontabile, un sistema di gestione dei contenuti multicanale può renderla realizzabile. Un sito web vetrina potrebbe essere arricchito di funzionalità di e-commerce con un investimento esiguo, vista la possibilità di esportare ed aggiornare il listino prodotti con il sistema di gestione di contenuti multicanale.

Riduzione degli errori

Duplicare equivale a introdurre errori difficili da trovare e correggere in tempi utili. Se il risultato va portato su carta, potrebbe non essere possibile correggere l'errore, se non con la stampa di un'errata corrige. Senza duplicazione non è introdotto alcun errore.

Informazioni aggiornate in tempo reale

Grazie alle procedure automatiche di esportazione di un sistema di gestione dei contenuti il dato, ovunque si trovi, è aggiornato all'ultimo processo di esportazione definito.

La gestione dei contenuti multicanale e LINEA58

Linea58 è una piattaforma che dispone di un ricco insieme di funzionalità per facilitare la gestione di contenuti multicanale:

- permette il caricamento e gestione di informazioni omogenee e disomogenee;
- può essere configurato per integrarsi con gestionali e applicazioni terze per il recupero di dati già esistenti;
- dialoga con specifici sistemi di impaginazione automatica per la creazione di output destinati alla carta;
- consente la definizione di complessi filtri di esportazione e importazione dei dati;
- può interagire con piattaforme di raccolta ordini, tentata vendita o commercio elettronico;
- è dotato di strumenti per l'invio dei contenuti via e-mail, SMS e in streaming;