

Il Knowledge Management nella gestione della posta elettronica

- **Il ruolo della posta elettronica nella comunicazione aziendale**
- **Le esigenze**
- **Le funzionalità della piattaforma VoloFrame**
- **Metodologia di implementazione**
- **Benefici**

Qualche dato

- In media, un information worker trascorre più di 90 minuti al giorno, circa il 20% dell'orario lavorativo, occupandosi della posta elettronica, come risulta da una ricerca dell'Information Worker Productivity Institute.
- Inoltre un impiegato negli Stati Uniti invia e riceve mediamente fino a 200 messaggi di posta elettronica al giorno.
- La dimensione della posta elettronica aziendale inviata ogni anno nel mondo ha superato 1 esabyte (nota: 1 esabyte = 1 miliardo di gigabyte) per la prima volta nel 2003, con un aumento del 41% rispetto al 2002 (IDC, Agosto 2004).
- Il numero di messaggi da persona a persona inviati ogni anno nel mondo è stimato in 7.800 miliardi nel 2004 e per il 2008 è previsto il raggiungimento di quota 10.400 miliardi (IDC, Agosto 2004).
- IDC prevede che nel 2005 in Nord America verrà inviato un volume giornaliero di 12 miliardi di messaggi indesiderati, 13 miliardi di messaggi da persona a persona e 6 miliardi di avvisi e notifiche tramite posta elettronica (IDC, Agosto 2004).

Cosa dicono gli analisti

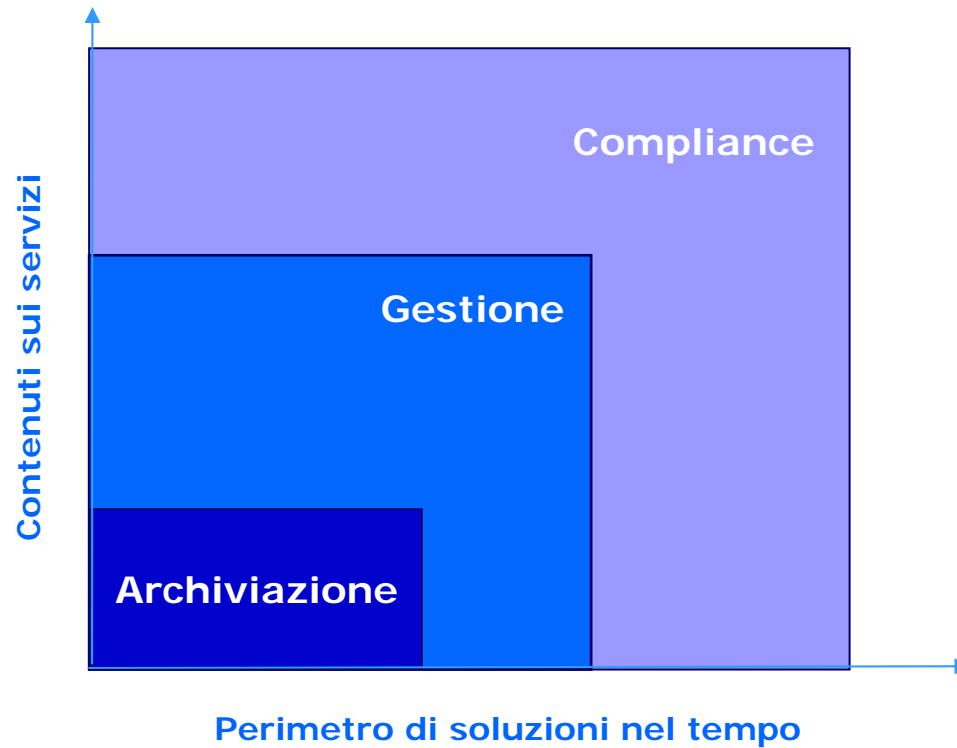
- The typical knowledge worker depends on the technology of asynchronous communication to manage everything but the creative core of his or her professional life.
- Such workers see the growing store of archived e-mail in their lives as a reflection of their personal histories within their careers — transcending a given role, job or even employer.
- Such workers need a reliable means of exploring this storehouse of information.

Fonte: Gartner Group

I punti chiave

- **Nonostante la posta elettronica sia il più importante strumento di comunicazione, poche organizzazioni hanno definito policy complete in termini di:**
 - Sicurezza
 - Privacy
 - Tassonomie
 - Criteri di amministrazione

Evoluzione delle esigenze

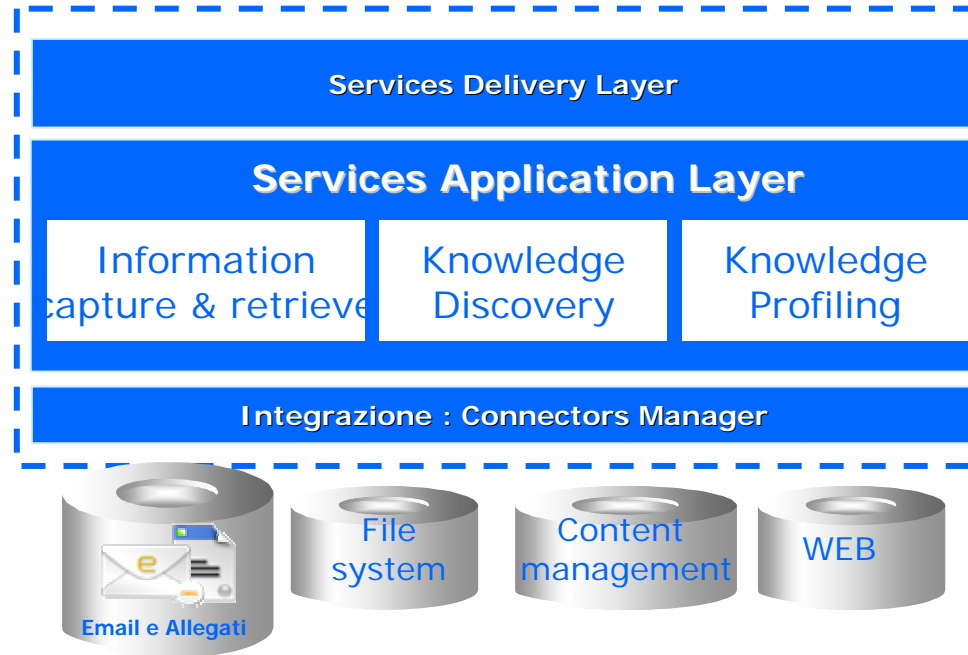


I requisiti

- Capture and archive all e-mail messages entering and leaving the server, as well as messages between users on an e-mail server as unique indexed records
- Provide access to the archive
- Auditing to track access to archived records
- Support secure storage
- Package tools to sample and manage compliance processes
- Integrate with services to manage the discovery process
- Integrate records management to automate actions surrounding the life cycle of the records for retention and deletion

Fonte: Gartner Group

La piattaforma VoloFrame

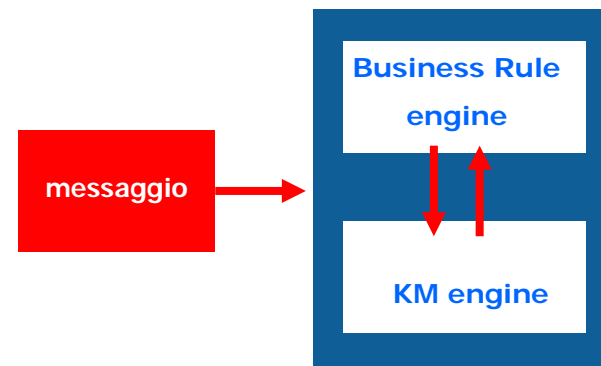
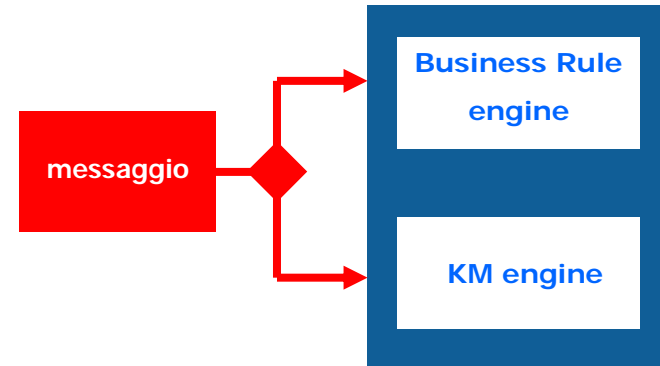


VoloFrame massimizza i benefici e il ROI di una piattaforma di mail management attraverso i servizi di Knowledge Management

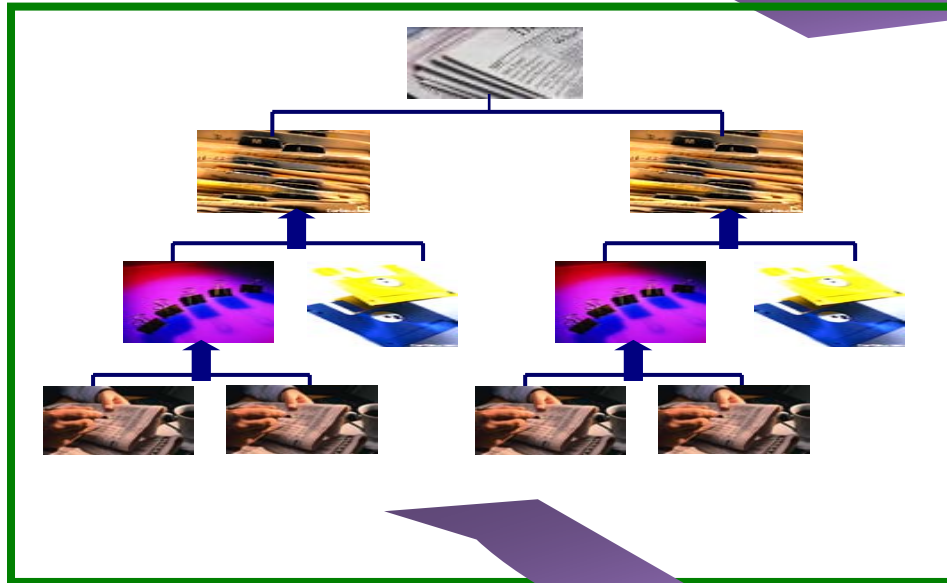
- **Applicazione di modelli di KM alla selezione e classificazione del messaggio e degli allegati**
- **Strumenti flessibili di classificazione**
- **Strumenti di Information retrieval per l'utente finale**
- **Integrazione della Knowledge Base aziendale**

Supporto alla selezione

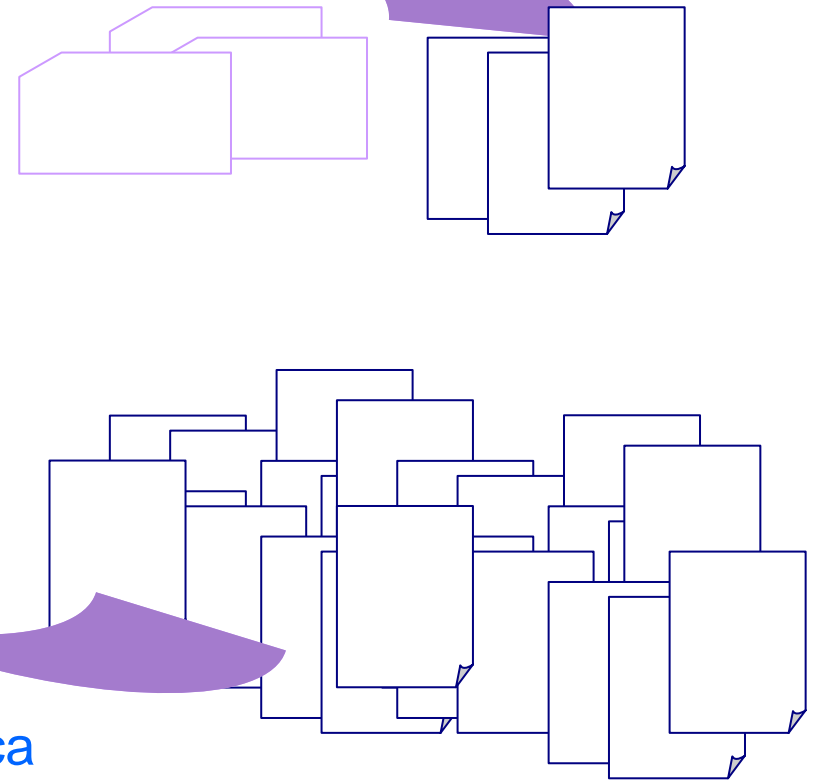
- Il motore inferenziale supporta il motore di elaborazione di regole secondo i diversi scenari
 - Il alternativa secondo la natura del messaggio
 - Come pre-elaborazione o post elaborazione
 - In collaborazione



Tassonomia



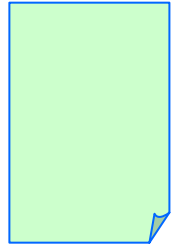
Addestramento



Classificazione automatica

MailRoom Classification

esempio



→ ?

Nodi

A Refunds

B Customer Service

C Loyalty Card

D Employment

E Car Park

Criteri di classificazione

Refund, Voucher,
Discount, Complain

Customer Service, Impolite,
Complain, uncaring

Loyalty Card, Points,
Nectar, Air Miles,
Voucher

Employment, CV, A
Level, Degree, GCSE

Car Park, Driver,
Scratch, Trolley

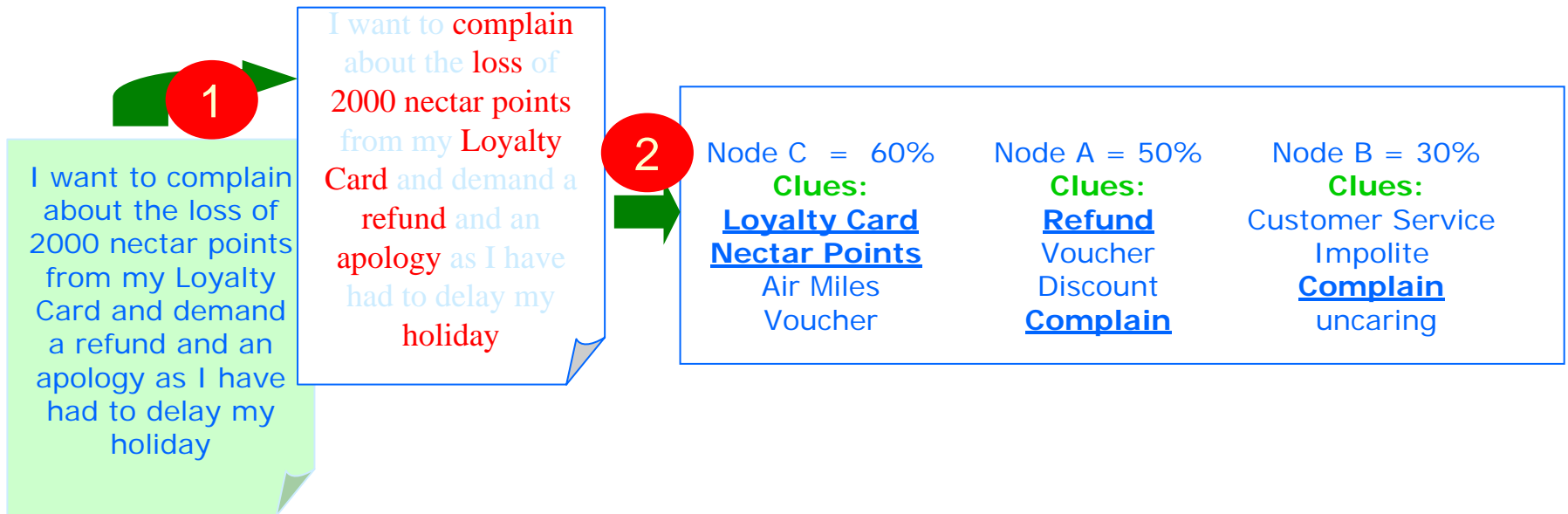
Sistema di regole

Il messaggio viene associato ad un nodo con rilevanza > 50%

Il nodo deve avere uno score di rilevanza > 20% rispetto agli altri nodi

MailRoom Classification/2

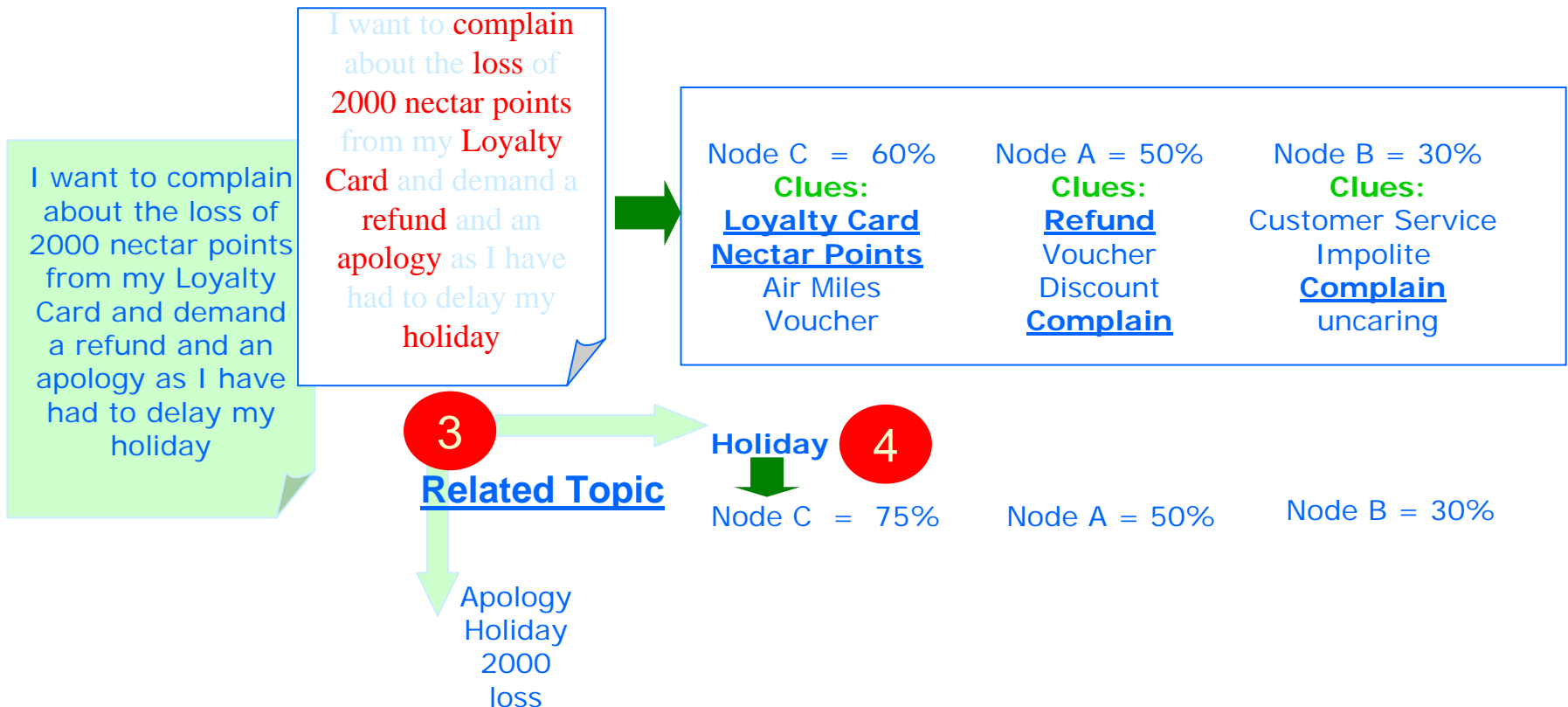
Esempio



In questo caso nessun nodo soddisfa il sistema di regole

MailRoom Classification/3

L'uso di un motore inferenziale permette di utilizzare i termini correlati per una ulteriore analisi. Nell'esempio, il termine "holiday" è un termine correlato per l'insieme dei documento del nodo C. Tramite l'utilizzo del related itens lo score del documento per la categoria C soddisfa le regole.

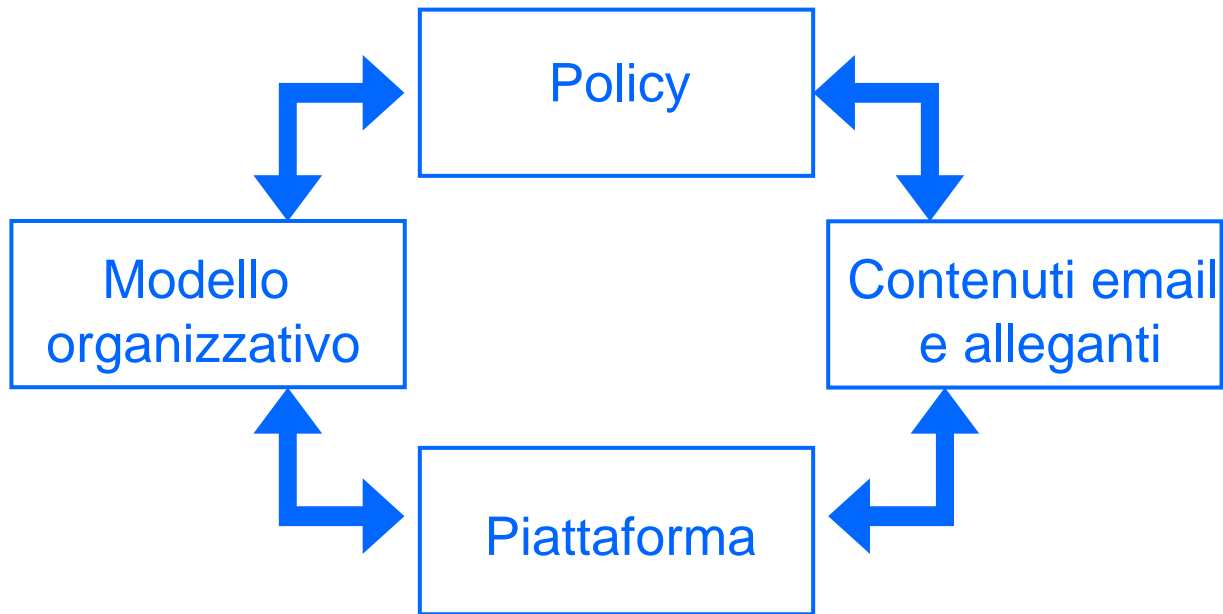


Metodologia di implementazione

I punti chiave

- **Utilizzare una metodologia di implementazione che consenta di definire e gestire in modo efficace policy complete in termini di:**
 - Sicurezza
 - Privacy
 - Tassonomie
 - Criteri di amministrazione

- **Allineare posta elettronica e organizzazione**
- **Definire le policy che regolamentano la posta aziendale e la posta personale**
- **Definire la tassonomia di base a livello aziendale**
- **Fissare criteri di amministrazione semplici ma efficaci**





Benefici

- Copertura totale del ciclo di vita di documenti e mail, dalla creazione all'archiviazione
- Salvaguardia delle informazioni sensibili
- Riduzione dei rischi
- Fruibilità delle informazioni
- Incremento della produttività
 - Maggiore connessione tra le persone
- Compliance