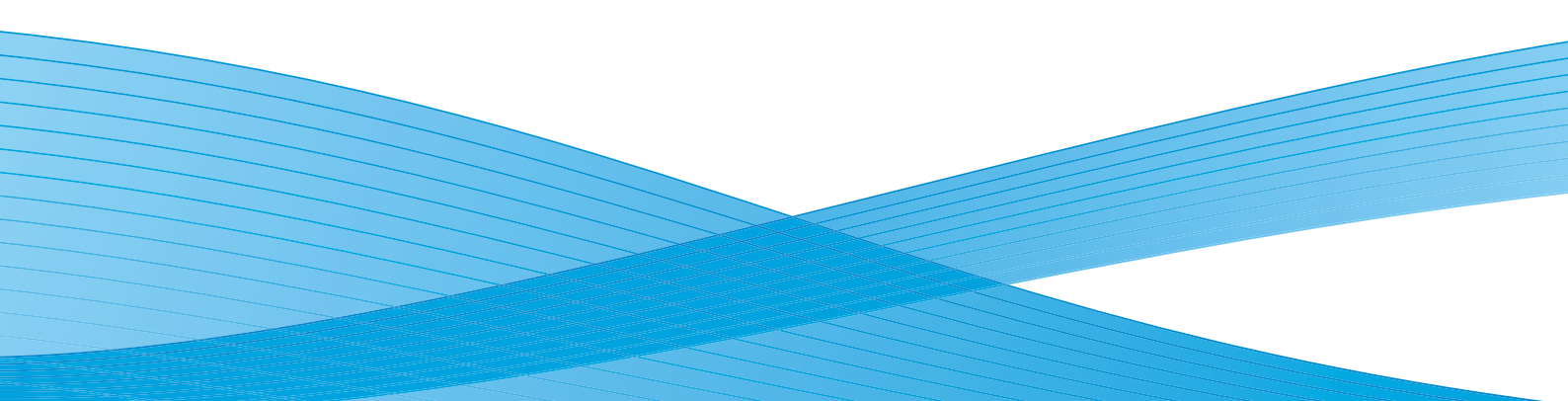


Trasformare la gestione delle informazioni.

Dow Chemical Company rende più facile l'accesso e la condivisione di informazioni chiave.



Una soluzione di digitalizzazione consentiva agli scienziati di promuovere nuovi prodotti, dall'idea al mercato, in modo più veloce.



“La possibilità di gestire e condividere le informazioni tra i membri del team di ricerca e sviluppo è fondamentale.”

– Anne E. Rogers
Leader, Proprietary Information Services
Dow Chemical Company

Lo scenario

Con un fatturato annuo di oltre 57 miliardi di dollari e quasi 46.000 dipendenti, Dow Chemical Company, con sede a Midland nel Michigan, è un'azienda leader nel campo della ricerca scientifica e tecnologica e fornisce prodotti e servizi innovativi nel settore chimico, plastico e agricolo a clienti di oltre 160 paesi. Ad oggi, la gestione di risorse intellettuali di livello mondiale rappresenta ancora una componente chiave della cultura aziendale di Dow.

La sfida

Una forte sostenitrice della gestione della conoscenza, Anne E. Rogers, leader di Proprietary Information Services all'interno del Business Intelligence Center di Dow, è responsabile della conservazione a lungo termine di alcune delle principali risorse intellettuali del settore ricerca e sviluppo della società. Queste comprendono report su tecnologie complesse tecnologia e ricerche di mercato proprietarie, nonché il monitoraggio dei preziosi notebook di laboratorio tenuti dai loro scienziati.

“Il lavoro di uno scienziato consiste nello studiare ciò che è già stato fatto e nello svilupparlo ulteriormente,” ha spiegato Rogers. “Più rendi facile a uno scienziato scoprire quanto è stato già fatto, più velocemente potrai realizzare nuovi prodotti e introdurli sul mercato.”

Con il sistema in vigore, gli scienziati di Dow erano sì in grado di eseguire ricerche in un database elettronico, ma dovevano attendere dai cinque ai sette giorni per individuare e recuperare manualmente i documenti più vecchi da diverse strutture di archiviazione gestite dal team di Rogers.

I documenti dovevano essere preservati.

I primi documenti cartacei selezionati per la conversione digitale erano i primi documenti di ricerca e sviluppo di Dow, datati 1937. Scopo iniziale del progetto era la loro preservazione. Questa raccolta aveva la più alta percentuale di carta semitrasparente, che col tempo aveva già iniziato a sgretolarsi, mentre testo ed immagini stavano letteralmente scomparendo dalla pagina.

Poiché esisteva soltanto una singola copia di questi documenti importanti, Dow era molto preoccupato dell'assenza di un piano di disaster recovery e della propria capacità di salvaguardare documenti di cruciale importanza.

L'integrazione della conoscenza rappresentava un problema.

Rogers e il suo team avevano anche il compito di organizzare documenti critici e risorse intellettuali ottenute da recenti fusioni e acquisizioni. Solo nel 2001, Dow annunciò l'acquisto di sei grandi società e completò una fusione con la Union Carbide Corporation (UCC). Il valore di un'acquisizione risiede spesso nella raccolta dei documenti che ne descrivono i progressi tecnologici e tracciano lo sviluppo dei prodotti. Gli scienziati di Dow desideravano che tutte queste nuove raccolte acquisite venissero integrate nella knowledge base globale di Dow nel modo più rapido ed economico possibile.

Occorreva avere competenza nel campo della digitalizzazione di elevati volumi.

Nel preparare la richiesta di offerta ai fornitori, Dow rimarcò l'esigenza di un sistema di digitalizzazione di alta qualità all'interno di un ambiente altamente e la capacità di elaborare in modo tempestivo i grandi volumi previsti di informazioni riservate. Secondo Rogers, tra i fornitori che potevano ottenere il lavoro, Xerox fu quello che offrì la soluzione a più alta efficienza dei costi.

La soluzione

Xerox ha lavorato con il team di Dow allo sviluppo di una specifica di progetto molto dettagliata, dove tutte le problematiche sono state identificate e i processi stabiliti in anticipo. I documenti di Dow arrivavano quotidianamente al centro digitalizzazione Xerox dove la produzione media si aggira su un milione di pagine al mese.

Qui si procedeva alla scansione dei documenti, al riassetto dei report e a un ulteriore miglioramento delle immagini prima della creazione dei file PDF di Adobe® Acrobat®. I file PDF venivano quindi ispezionati per garantirne la qualità e la completezza prima di essere trasferiti sui CD-ROM e rispediti a Dow.

Era necessaria una stima accurata del progetto.

Nella prima fase del progetto, Dow fece affidamento sui record di database per calcolare ambito e dimensione della raccolta; tuttavia chiamò gli specialisti dell'imaging di Xerox per valutare accuratamente le condizioni e la possibilità di scansare i documenti più vecchi.

Per i documenti ottenuti da fusioni e acquisizioni, Dow necessitava di ulteriori informazioni su dimensione, ambito, quantità di duplicati e condizione globale dei materiali per stimare in modo più accurato la dimensione di ogni progetto di digitalizzazione.

Per un preventivo dettagliato del progetto, Dow chiamò una volta ancora gli specialisti dei documenti Xerox per valutare le raccolte, compresa la corposa libreria tecnica ottenuta dalla fusione con Union Carbide.

Vennero individuati svariati tipi di documenti.

La raccolta era tutt'altro che uniforme, rendendone problematica la digitalizzazione. In alcuni report, erano presenti documenti originali scritti a mano o ciclostilati, di colori e formati carta diversi, cianografie enormi e perfino pagine con esempi di prodotto allegati alle pagine di note. Alcuni report furono trovati in libri rilegati, ed era dunque necessario staccarli per poterli scansare.

“Xerox ha dato mostra di un'incredibile flessibilità e prontezza nel lavorare con noi ogni volta che capitavano eccezioni o sorprese come queste,” ha affermato Rogers. “Ci fornivano opzioni per diverse scelte di gestione e digitalizzazione il che ci aiutava a prendere rapidamente decisioni migliori e più consapevoli.”

I risultati

Una volta che la raccolta iniziale di Dow fu resa disponibile agli scienziati del reparto R&D e ai partner strategici in tutto il mondo, i livelli di accesso sono quadruplicati immediatamente e in seguito hanno continuato a crescere. Gli scienziati si sono dimostrati entusiasti di questa facilità di accesso.

Secondo Rogers, quando la tecnologia di Xerox rese finalmente possibile digitalizzare i documenti legacy più importanti, fu emozionante osservare come l'aver fornito l'accesso globale all'intera raccolta di Dow avesse costituito per gli scienziati di Dow una differenza sostanziale.



“Si trattava di un processo molto complesso e fummo notevolmente impressionati dall'esperienza di Xerox in materia di digitalizzazione, dal livello di sicurezza del loro approccio operativo e dai loro sistemi di monitoraggio in tempo reale di ogni pagina di ogni documento lungo tutto il processo di digitalizzazione.”

– Anne E. Rogers
Leader, Proprietary Information
Services
Dow Chemical Company

L'accesso più rapido ai documenti di ricerca e sviluppo migliora il time to market.

Oltre all'alto livello di soddisfazione degli utenti, la soluzione Xerox ha avuto un impatto significativo in altre aree:

- Protezione di risorse intellettuali insostituibili dalla distruzione con un piano di disaster recovery e una soluzione di digitalizzazione economicamente conveniente
- Miglioramento del time to market semplificando il processo di sviluppo dei prodotti e garantendo un accesso online diretto a tutti i documenti di ricerca e sviluppo da qualsiasi computer
- Miglioramento della qualità delle immagini e della leggibilità dei documenti tecnici Dow più vecchi e preziosi
- Rapida integrazione delle informazioni ottenute attraverso fusioni e acquisizioni di Dow in una knowledge base centralizzata
- Eliminazione di raccolte duplicate, riduzione dei costi di archiviazione e redistribuzione del personale per ottenere ulteriori aumenti di produttività

“Restammo molto impressionati dall'organizzazione e dal livello di professionalità di Xerox. Abbiamo avuto a che fare con esperti di documenti di diverse sedi, e Xerox è stata sempre in grado di interagire perfettamente con noi,” ha sottolineato Rogers. “Con Xerox non c'era il rischio di brutte sorprese: tutto quello che dicevano era esattamente ciò che poi ottenevamo.”

Case Study in breve

La sfida

- Preservare i documenti tecnologici dall'invecchiamento per migliorare la leggibilità e l'accessibilità
- Stabilire un piano economico di disaster recovery per insostituibili documenti di tecnologia e sviluppo del prodotto
- Sfruttare le risorse intellettuali provenienti da fusioni e acquisizioni, integrandole nella knowledge base centralizzata di Dow
- Semplificare i processi di ricerca e sviluppo globali e migliorare il time to market

La soluzione

- Digitalizzazione di 5,5 milioni di pagine di documenti

I risultati

- Migliore time to market garantendo un accesso online continuo a tutti i documenti chiave di ricerca e sviluppo
- Costi di archiviazione ridotti e redistribuzione del personale per ottenere ulteriore produttività
- Recupero della raccolta di documenti di Dow e numero di accessi alla raccolta quadruplicato in brevissimo tempo; maggiore soddisfazione degli utenti.

Informazioni su Xerox Services. Xerox Corporation è leader mondiale nel campo dei servizi di processi aziendali, IT e outsourcing della documentazione. La nostra esclusiva combinazione di competenza nel settore e capacità operativa su scala globale vi aiuta a ridurre i costi, semplificare i processi operativi e incrementare i profitti, permettendovi al contempo di concentrarvi su ciò che conoscete meglio: il vostro core business.

Per ulteriori informazioni sui nostri servizi per i produttori del settore chimico, visitare www.xerox.it/services.

