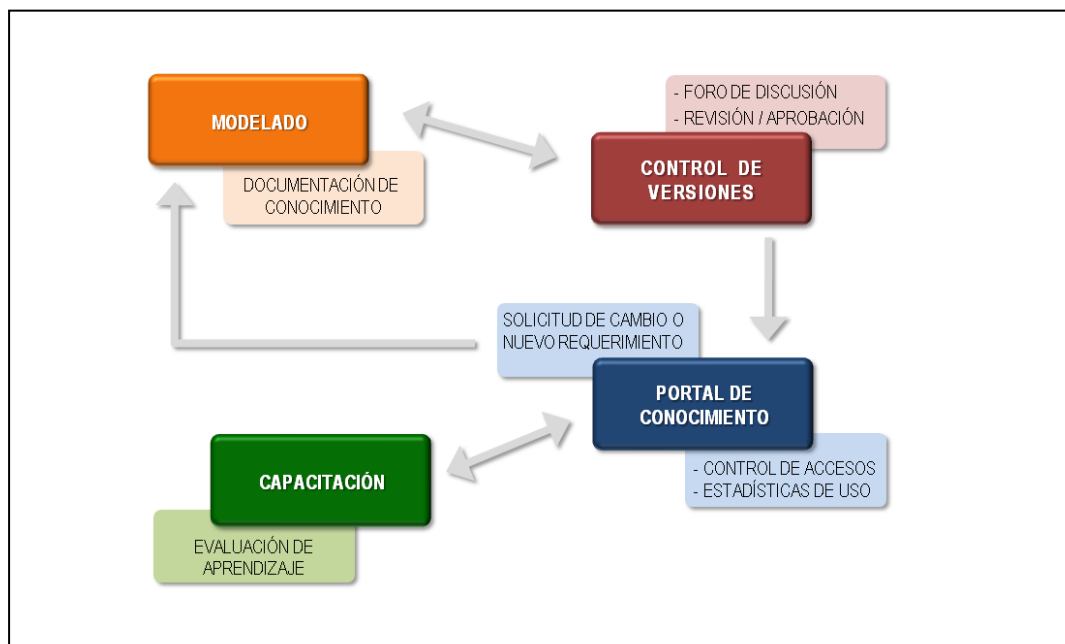




Sistema para Gestión de Conocimiento



Modelar, documentar, discutir, versionar, difundir, capacitar

DESCRIPCIÓN TÉCNICA

Contenido

Introducción	3
Antecedentes	4
Ediciones	4
Empresarial	4
Personal	4
Salidas de la documentación	4
Arquitectura	5
Estructura modular	5
Definiciones	5
MÓDULO MODELADO	6
Modelador de Conocimiento	6
Administrador	6
MÓDULO CONTROL DE VERSIONES	6
Versionador	6
MÓDULO PORTAL DE CONOCIMIENTO	6
Administrador de Portal	7
Servidor de Portal	7
MÓDULO CAPACITACIÓN	7
Modelador de Capacitación	7
Administrador de Capacitación	7
Servidor de Capacitación	7
Formas de licenciamiento	8
Documentación generada	8
Instalación	9
INSTALACIÓN INICIAL	9
INSTALACIÓN DE NUEVAS VERSIONES	9
Requerimientos de hardware y software	10
Servidor de Bases de Datos	10
Servidor de Archivos	10
Servidor Web	11
Puestos de trabajo para Autores, Versionadores y Administradores	11
Puestos de trabajo para Lectores	12
Utilización de recursos de red	12
Seguridad	13
Tratamiento de código de usuario y contraseña	13
Definición de perfiles de usuarios	13
Conexión a bases de datos	13
Acceso web	13
Características técnicas	13
Mantenimiento de Licencias	14
ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES	14
SOPORTE TÉCNICO	14
ASISTENCIA AL USUARIO	14

Introducción

El **Sistema para Gestión de Conocimiento WIZSPRO** es un software diseñado en forma específica para modelar, documentar, discutir, versionar y difundir el conocimiento explícito sobre *cómo hacer las cosas* en las organizaciones, así como para capacitar a las personas que deben aplicarlo. El sistema permite crear e interrelacionar, con seguridad y eficiencia, textos, diagramas e imágenes interactivos, así como anexar archivos tales como hojas de cálculo, formularios, planos y diversos tipos de elementos multimedia (imágenes, audio, videoclips, etc.).

Con **WIZSPRO** es posible documentar cualquier forma de conocimiento (manuales de procedimientos, manuales de software, instructivos de instalación y uso de maquinarias, material didáctico, guías de mantenimiento, sistemas de gestión, publicaciones electrónicas, reglamentos, circulares, catálogos de productos y otros muchos ejemplos), para ser difundido dentro o fuera de la organización. La documentación interactiva resultante, en formato web, puede ser publicada en Internet o en una Intranet, por medio de un portal propio o de cualquier administrador de contenido que posea la organización. También puede distribuirse en CD o DVD, imprimirse o exportarse para ser utilizada por otros sistemas. Se visualiza con un navegador estándar y, por lo tanto, los lectores no necesitan licenciamiento.

La flexible arquitectura de **WIZSPRO** permite su adaptación a variados contextos organizacionales, desde la microempresa hasta los entornos de negocio más complejos, a la vez que asegura una escalabilidad adecuada para acompañar su crecimiento. Por otra parte, su facilidad de uso permite que cualquier persona con destrezas informáticas básicas—tales como manejar un procesador de textos o navegar en Internet—logre construir documentación luego de un breve curso.

WIZSPRO introduce a los usuarios en una metodología que apoya consistentemente el trabajo en equipo, la gestión del riesgo operacional, el involucramiento del personal, la implantación de una cultura corporativa y el logro de las metas organizacionales. Desde el punto de vista de las personas, la disponibilidad de documentación amigable, accesible, interactiva y siempre vigente constituye un incentivo adicional para su frecuente consulta y facilita el camino hacia la mejora continua, que suele ocurrir como consecuencia natural de la implementación de este sistema.

WIZSPRO es un producto en evolución constante. Desde su lanzamiento en el año 2000, las nuevas versiones incorporan mejoras inspiradas tanto en las opiniones y sugerencias de nuestros clientes como en la permanente investigación de nuestro equipo técnico. Es una herramienta con características únicas e innovadoras, que compite exitosamente en el mercado internacional, con presencia en varios países de Latinoamérica.

Antecedentes

El diseño del sistema **WIZSPRO** comenzó en 1995, iniciando su comercialización en el año 2000.

Actualmente cuenta con usuarios de diverso porte, del área pública y privada, en Uruguay y varios países de Latinoamérica.

Ediciones

EMPRESARIAL

La Edición Empresarial comprende todo el sistema **WIZSPRO**.

Esta edición está diseñada para el trabajo en equipo, y permite compartir la documentación creada entre los distintos documentalistas, y quienes revisan y aprueban la documentación.

Los objetos que integran el sistema documental son almacenados en un servidor de bases de datos relacionales.

PERSONAL

El componente *Modelador de Conocimiento*, con el cual se construye la documentación, cuenta con una Edición Personal.

Esta edición es utilizada para el trabajo individual. Por tanto, se instala en un computador personal y almacena los objetos que integran el sistema documental en carpetas de Windows.

Salidas de la documentación

La documentación que se genera con **WIZSPRO** posee formato *html* y puede ser:

- ✓ publicada directamente en Internet o en una Intranet
- ✓ distribuida en CD o DVD
- ✓ impresa
- ✓ convertida a formato Word
- ✓ utilizada como material didáctico para el módulo *Capacitación* u otras aplicaciones de *e-learning* (Moodle, etc.)
- ✓ utilizada como entrada en sistemas de BPM / Workflow, a través de su exportación en formato XML o Visio
- ✓ consultada a través del *Portal de Conocimiento* u otros administradores de contenido (MS SharePoint, Oracle Portal, etc.)
- ✓ exportada a MS Project.

Arquitectura

ESTRUCTURA MODULAR

WIZSPRO está integrado por varios módulos y sus respectivos componentes, cuyas funcionalidades se describen más adelante.



DEFINICIONES

WIZSPRO incorpora los siguientes conceptos estructurales:

- *Base de conocimiento*: conjunto sistematizado de todos los modelos que componen la documentación organizacional.
- *Modelo*: conjunto de documentos estructurados en forma de árbol, que representan un tema o aspecto de la realidad con el propósito de describirlo y comunicarlo.
- *Árbol*: subestructura de un modelo que ordena jerárquicamente los elementos que lo integran, en tantos niveles como se desee. Cada modelo puede contener uno o más árboles.
- *Elemento*: cada una de las unidades documentales mínimas que componen un árbol. Pueden consistir en documentos de texto, diagramas, imágenes, archivos externos o referencias a otros elementos.

MÓDULO MODELADO

Este módulo está integrado por dos componentes: *Modelador de Conocimiento* y *Administrador*.

A continuación se destacan sus funcionalidades respectivas.

MODELADOR DE CONOCIMIENTO

Es el componente con el cual los documentalistas construyen la documentación. En conjunción con los módulos *Control de Versiones*, *Portal de Conocimiento* y *Capacitación* permite, además, discutirla, revisarla, aprobarla, controlar el acceso a ella y generar las instancias destinadas a evaluar su comprensión por parte de los lectores.

ADMINISTRADOR

El *Administrador* es el módulo utilizado por el coordinador del equipo de documentalistas para establecer las pautas generales de documentación, aprobación y difusión.

MÓDULO CONTROL DE VERSIONES

Este módulo de **WIZPRO** está integrado por el componente *Versionador*.

VERSIONADOR

Este componente permite realizar el control y seguimiento de versiones, tanto de la documentación elaborada con el *Modelador de Conocimiento* como de los archivos externos incorporados a un modelo.

La operativa del *Versionador* está diseñada para asegurar que los lectores accedan sólo a la versión aprobada vigente, evitando la mezcla de versiones y la utilización de documentos obsoletos.

MÓDULO PORTAL DE CONOCIMIENTO

Está integrado por los componentes *Administrador de Portal* y *Servidor de Portal*.

Ambos funcionan bajo *Internet Information Server (IIS)* y requieren acceso a la base de datos.

Para facilitar el escalamiento incremental de los diferentes módulos, las prestaciones necesarias para configurar, construir y administrar el *Portal de Conocimiento* se implementan habilitando nuevas funciones en los componentes de los módulos básicos.

ADMINISTRADOR DE PORTAL

Este componente permite configurar un punto de acceso a la documentación y los derechos respectivos.

SERVIDOR DE PORTAL

Este componente permite:

- publicar automáticamente la documentación
- controlar el acceso a la base de conocimiento mediante usuario y password
- mostrar menús dinámicos de acuerdo al usuario que ingresa a consultar la documentación
- generar estadísticas para verificar quiénes acceden a cada modelo
- implementar el foro de discusión en la fase de elaboración de la documentación
- realizar búsquedas por texto libre, tanto en títulos como en contenidos de descripciones y resúmenes (sólo se excluyen los contenidos de los archivos externos).

MÓDULO CAPACITACIÓN

WIZSPRO cuenta con un módulo que administra instancias de capacitación y evaluación del grado de comprensión del conocimiento documentado. Este módulo está integrado por tres componentes: *Modelador de Capacitación*, *Administrador de Capacitación* y *Servidor de Capacitación*.

El módulo *Capacitación* requiere la implementación del módulo *Portal de Conocimiento*, a efectos de controlar el acceso por usuario y password.

MODELADOR DE CAPACITACIÓN

Este componente agrega funcionalidades al *Modelador de Conocimiento* para la creación de cursos y evaluaciones reutilizando el conocimiento ya modelado.

ADMINISTRADOR DE CAPACITACIÓN

Permite realizar las tareas administrativas del proceso de capacitación:

- definición de Roles: Alumno, Tutor y Administrador
- inscripción de alumnos en cada curso, individual o por grupo
- asignación o modificación de tutor para cada curso.

SERVIDOR DE CAPACITACIÓN

A través de este componente se realizan las instancias de evaluación del aprendizaje adquirido por los alumnos. Entre sus funcionalidades se destacan:

- informe de cursos pendientes para cada alumno
- consulta de escolaridad para cada alumno

- acceso automático de los alumnos al material de lectura de cada curso
- control de ejecución de exámenes
- corrección automática para preguntas de tipo verdadero o falso y múltiple opción
- acceso del tutor a las respuestas conceptuales y entregables pendientes de corrección
- acceso del tutor a las consultas efectuadas por los alumnos
- informes de aprobación y reprobación por alumno y por curso.

Formas de licenciamiento

Los componentes cliente/servidor para autores, versionadores y administradores, y el administrador web del módulo de *Capacitación*, se licencian en la modalidad de usuarios concurrentes.

Los servidores web de *Control de Versiones*, *Portal de Conocimiento* y *Capacitación* se licencian en la modalidad de usuarios nominados.

Documentación generada

Toda la documentación generada con **WIZSPRO** se encuentra en formato HTML estándar y JavaScript.

Para la presentación gráfica de los procesos y diagramas se utiliza Vector Markup Language (VML), un lenguaje abierto y estándar basado en XML para producir gráficos vectoriales.

La salida generada no incluye componentes activos, por lo que su distribución y utilización no genera un problema de seguridad.

Instalación

El Sistema para Gestión de Conocimiento **WIZSPRO** se caracteriza por contar con una sencilla instalación, que puede ser realizada por usuarios sin conocimientos avanzados de informática.

Podemos clasificar la instalación de **WIZSPRO** en dos etapas:

INSTALACIÓN INICIAL

La instalación inicial consiste en los siguientes pasos:

- Instalación/configuración del manejador de bases de datos a utilizar
- Configuración del servidor web (si corresponde)
- Configuración del servidor de archivos
- Instalación de los productos **WIZSPRO** licenciados

Para una descripción detallada del proceso de instalación y lo que implica cada una de estas etapas dirigirse al documento “Guía de Instalación de **WIZSPRO**”.

INSTALACIÓN DE NUEVAS VERSIONES

En forma periódica se liberan nuevas versiones/releases de **WIZSPRO**. Estas versiones, además de incluir nuevas funcionalidades, corrigen eventuales defectos que se hayan detectado en los productos.

La instalación de las nuevas versiones es muy sencilla, pudiendo ser realizada por los usuarios finales de **WIZSPRO**.

Requerimientos de hardware y software

A continuación se detallan los requerimientos de hardware y software para los servidores, puestos de trabajo para autores y administradores, y puestos de trabajo para lectores.

SERVIDOR DE BASES DE DATOS

Software de base

Manejadores de bases de datos:

- MS SQL Server v. 2000, 2005, 2008
- IBM DB2 v. 8, 9
- IBM Informix Dynamic Server v. 9, 10, 11
- Oracle v. 10g, 11g

Software **WIZPRO**

No requiere ningún componente **WIZPRO**.

Hardware

Debido a que las herramientas **WIZPRO** no realizan un uso intensivo de los recursos de los equipos servidores, las características de los mismos estarán dadas por los requerimientos del manejador de bases de datos utilizado, con espacio suficiente para almacenar la documentación elaborada.

WIZPRO compacta la información que almacena en la base de datos.

SERVIDOR DE ARCHIVOS

Software de base

Recurso de file system compartido, con acceso de lectura/escritura para autores y administradores, para almacenar la documentación generada en el ambiente de trabajo.

Software **WIZPRO**

No requiere ningún componente **WIZPRO**.

Hardware

Espacio en disco suficiente para almacenar la documentación html generada.

SERVIDOR WEB

Si se utilizan los módulos *Portal de Conocimiento y/o Capacitación, y/o Control de Versiones web*:

Software de base

- Microsoft Internet Information Server
- Microsoft .NET Framework v 1.1 con SP1
- Cliente de conectividad del manejador de bases de datos que se utilizará

Software **WIZSPRO**

Servidor de *Portal de Conocimiento y/o Capacitación y/o Control de Versiones web*, según corresponda.

Hardware

Dependerá del volumen de información accedida y de la cantidad de usuarios concurrentes que accedan para visualizar la documentación.

Si no se utilizan los módulos *Portal de Conocimiento, ni Capacitación, ni Control de Versiones web*:

WIZSPRO no cuenta con requisitos particulares para este servidor, ya que la salida generada contiene Html estático, Java Script y VML, y los archivos adjuntos que haya incluido el autor se mantienen en su formato original.

El hardware requerido dependerá del Servidor Web que se instale, del volumen de información accedida y de la cantidad de usuarios concurrentes que accedan al mismo para visualizar la documentación.

PUESTOS DE TRABAJO PARA AUTORES, VERSIONADORES Y ADMINISTRADORES

Software de base

- Sistema Operativo: Windows 2000, Windows XP, Windows Vista, Windows 7
- Microsoft .NET Framework v 1.1 con SP1
- Internet Explorer 6.0 o superior
- Cliente de conectividad del manejador de bases de datos que se utilizará
- Microsoft Word 2000 o posterior, u OpenOffice 3.2 o posterior (solo para Autores)

Software **WIZSPRO**

Cliente para Modelador y/o Versionador y/o Administrador, según corresponda.

Hardware

- Pentium IV o superior
- Memoria RAM: mínimo 512 MB
- Disco duro: 100 MB de espacio disponible para la instalación.
- Requerimientos de espacio adicional dependerá de la documentación que se pretenda generar y publicar en forma local.
- Red: conexión con el Servidor de Archivo y con el Servidor de Bases de Datos (Base de Conocimiento).

PUESTOS DE TRABAJO PARA LECTORES

Software de base

Internet Explorer 6.0 o posterior

Software **WIZPRO**

No se necesita instalar ningún componente de **WIZPRO** para los lectores.

Utilización de recursos de red

WIZPRO Enterprise cuenta con dos ambientes bien diferenciados: el de autores y el de lectores.

El ambiente de Autor involucra a aquellos puestos de trabajo en los que se genere documentación. Estos equipos requerirán de una utilización de los recursos de red acorde al volumen de la documentación generada.

El ambiente de Lector involucra a todos aquellos usuarios de la documentación generada.

Dado que la documentación generada con **WIZPRO** es HTML, se generan tráficos mínimos para acceder a la misma. Además, debido a la forma en que **WIZPRO** genera los documentos, en vez de transferirse documentos enteros, sólo se transfiere hacia el PC del Lector la parte del documento que está interesado en leer, optimizando de esta forma la utilización de los recursos de red.

Seguridad

TRATAMIENTO DE CÓDIGO DE USUARIO Y CONTRASEÑA

WIZSPRO proporciona mecanismos para minimizar el almacenamiento y comunicación de contraseñas (LDAP, seguridad integrada, etc.), y para aquellas contraseñas que sean almacenadas por **WIZSPRO** se utiliza encriptación aplicando el algoritmo Triple DES.

DEFINICIÓN DE PERFILES DE USUARIOS

WIZSPRO garantiza que los datos sólo serán modificados o accedidos por aquellos usuarios autorizados, incluso bajo el uso del buscador del *Portal de Conocimiento*.

CONEXIÓN A BASES DE DATOS

WIZSPRO utiliza dos niveles de usuarios para acceder a la base de datos, usuarios con derechos para modificar estructuras y usuarios con derechos para grabar datos, diferenciados según su rol en el sistema.

La autenticación para acceder a la base de datos permite utilizar la denominada seguridad integrada (el usuario del sistema operativo es el usuario que accede a la base de datos), siempre y cuando el cliente del manejador de bases de datos utilizado brinde esta funcionalidad..

ACCESO WEB

Los usuarios que acceden al *Portal de Conocimiento* o a *Capacitación*, no requieren derechos de acceso, ni a la base de datos ni al servidor de archivos. Es el usuario definido en el IIS que requiere estos derechos, y funciona de intermediario entre los datos y el lector.

Características técnicas

WIZSPRO está desarrollado en lenguaje C# bajo Microsoft Framework .NET v.1.1.

Permite el trabajo concurrente de varios autores sobre los mismos modelos, realizando el bloqueo a nivel de elemento de documentación.

WIZSPRO realiza un manejo transaccional de la base de datos, garantizando la consistencia de la información.

Se garantiza la integridad referencial de la base de datos, evitando incoherencias formales en la documentación generada (vínculos, relación entre elementos gráficos y descripciones, etc.).

Mantenimiento de Licencias

El Mantenimiento de Licencias de **WIZSPRO** comprende los servicios de Actualización de versiones, Soporte Técnico y Asistencia al Usuario.

La adquisición de cada licencia de software **WIZSPRO** incluye doce meses de mantenimiento a contar de la fecha de su compra. Una vez transcurrido ese período, el cliente puede renovar anualmente la suscripción al servicio, con el fin de conservar los derechos que se describen.

ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES

Este servicio asegura al cliente la protección de su inversión, mediante la posibilidad de actualizar los productos y de obtener la cobertura necesaria para la migración entre plataformas.

Durante la vigencia del Mantenimiento de Licencias, los usuarios son notificados acerca de las nuevas versiones disponibles y, en caso de así desearlo, pueden actualizar el software instalado sin costo de licenciamiento.

SOPORTE TÉCNICO

El Mantenimiento de Licencias también brinda acceso directo a los centros de soporte técnico **WIZSPRO**.

El servicio incluye asistencia sin límites en la cantidad y en el tipo de solicitudes de soporte, referidas a cualquier eventual falla de los productos respecto a prestaciones descritas específicamente en el manual del sistema u otro documento oficial emitido por **WIZSPRO**.

Los requerimientos de soporte deben enviarse a la dirección de correo electrónico soporte@wizspro.com y serán respondidos al remitente por la misma vía.

ASISTENCIA AL USUARIO

La Asistencia al Usuario habilita un servicio de consultas técnicas que pueden referirse a las funcionalidades del programa, resolución de problemas operativos, instalación de nuevas versiones, alternativas de utilización en casos concretos o situaciones similares.

Las solicitudes de asistencia deben enviarse a la dirección de correo electrónico soporte@wizspro.com y serán respondidas al remitente por la misma vía.