# Descrizione Funzionalità

## Digital Mailroom

## Release 1.3

Glocal Value Srl
Sede Legale: via Fratelli Laviny 32 – 13100 Vercelli
Sede operativa: Centro Fiere Strada vecchia per Olcenengo 13/15 13030 Caresanablot (VC)
Tel 0161-392110 Tel 0161-219474 Fax 0161-524502 E-mail contatta@glocalvalue.it
Piva 02234370027 Codice fiscale 02234370027 iscrizione CCIAA 02234370027
www.glocalvalue.it

# 1. INDICE


1. INDICE 2

2. OBIETTIVI E AMBITO DEL PROGETTO 5

2.1 AMBITO 5
2.2 OBIETTIVI E PECULIARITA' 5

3. SOLUZIONE 7

3.1 STATI DI LAVORAZIONE DELLA CORRISPONDENZA 9

4. DMR 10

4.1 IMPORTATORE CORRISPONDENZE 10
4.2 PROFILI APPLICATIVI 10
4.3 LOGIN 12
4.4 HOME 13
4.5 CORRISPONDENZA IN ARRIVO 13
4.5.1 VISUALIZZAZIONE DOCUMENTI DELLA CORRISPONDENZA 14
4.5.2 RICERCA DI BASE 14
4.5.3 RICERCA AVANZATA 15
4.5.4 VISUALIZZAZIONE DOCUMENTI /CARTELLA 16
4.5.5 DETTAGLIO CORRISPONDENZA 16
4.5.5.1 ARCHIVIAZIONE 18
4.5.5.2 PRENDI IN CARICO 19
4.5.5.3 ASSEGNA A UTENTE 19
4.5.5.4 INOLTRA AD ALTRO UFFICIO 20
4.5.5.5 RISPONDI/INOLTRA 20
4.5.5.6 LOG 21
4.6 ARCHIVIO DIGITALE 21
4.6.1 VISUALIZZAZIONE DOCUMENTI DELLA CORRISPONDENZA 22
4.6.2 RICERCA DI BASE 22
4.6.3 RICERCA AVANZATA 22
4.6.4 VISUALIZZAZIONE DOCUMENTI /CARTELLA 23
4.6.5 DETTAGLIO CORRISPONDENZA 23
4.6.5.1 INOLTRA AD ALTRO UFFICIO 25
4.6.5.2 RISPONDI/INOLTRA 25
4.6.5.3 LOG 26
4.7 CORRISPONDENZA INVIATA 26
4.7.1 VISUALIZZAZIONE DOCUMENTI DELLA CORRISPONDENZA 26
4.7.2 RICERCA DI BASE 27
4.7.3 RICERCA AVANZATA 27





Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

4.7.4 VISUALIZZAZIONE DOCUMENTI /CARTELLA 27
4.7.5 DETTAGLIO CORRISPONDENZA 27
4.7.5.1 INOLTRA AD ALTRO UFFICIO 29
4.7.5.2 RISPONDI 29
4.7.5.3 LOG 29
**4.8 NUOVA E-MAIL/PEC 29**
**4.9 BOZZE 30**
4.9.1 RICERCA DI BASE 30
4.9.2 RICERCA AVANZATA 30
4.9.3 DETTAGLIO BOZZA 31
4.9.3.1 INVIA 32
**4.10 REPORT 32**
4.10.1 REPORT INFORMATIVI 33
4.10.2 REPORT SLA 33
**4.11 AMMINISTRAZIONE 33**
4.11.1 PROFILI 34
4.11.1.1 RICERCA DI BASE 34
4.11.1.2 RICERCA AVANZATA 34
4.11.1.3 DETTAGLIO PROFILO 35
4.11.1.3.1 SINCRONIZZAZIONE LDAP 35
4.11.2 UTENTI 36
4.11.2.1 RICERCA DI BASE 36
4.11.2.2 RICERCA AVANZATA 37
4.11.2.3 NUOVO UTENTE 37
4.11.2.4 DETTAGLIO UTENTE 37
4.11.2.4.1 LOG 37
4.11.3 UFFICI 38
4.11.3.1 RICERCA DI BASE 38
4.11.3.2 RICERCA AVANZATA 38
4.11.3.3 NUOVO UFFICIO 38
4.11.3.4 DETTAGLIO UFFICIO 39
4.11.3.5 SINCRONIZZAZIONE LDAP 39
4.11.3.5.1 LOG 39
4.11.4 MITTENTI 39
4.11.4.1 RICERCA DI BASE 40
4.11.4.2 RICERCA AVANZATA 40
4.11.4.3 NUOVO MITTENTE 40
4.11.4.4 DETTAGLIO MITTENTE 41
4.11.4.4.1 LOG 41
4.11.5 LOG ENTITA' 41
4.11.6 CLIENT OAUTH2 41
4.11.6.1 RICERCA DI BASE 42
4.11.6.2 RICERCA AVANZATA 42
4.11.6.3 NUOVO CLIENT OAUTH2 42
4.11.6.4 DETTAGLIO CLIENT OAUTH2 43
4.11.6.4.1 LOG 43
4.11.7 ESTRATTORI EMAIL 43



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

4.11.7.1 RICERCA DI BASE 44
4.11.7.2 RICERCA AVANZATA 44
4.11.7.3 NUOVO ESTRATTORE EMAIL 44
4.11.7.4 DETTAGLIO ESTRATTORE EMAIL 44
4.11.7.4.1 GESTIONE AUTENTICAZIONE 45
4.11.7.4.2 GESTIONE MAILBOX 45
4.11.7.4.3 LOG 45
4.11.8 LICENZE 45
**4.12 RICERCA FULL-TEXT 46**
**4.13 CONTATTI 46**
4.13.1.1 RICERCA DI BASE 47
4.13.1.2 RICERCA AVANZATA 47
4.13.1.3 NUOVO CONTATTO 47
4.13.1.4 DETTAGLIO CONTATTO 48
4.13.1.5 IMPORTAZIONE LISTA DI CONTATTI TRAMITE FILE CSV 48

**5. ORIGINE E RACCOLTA 49**

**5.1 ORIGINE DIGITALE 50**
**5.2 ORIGINE CARTACEA 51**
5.2.1 GLOBALCAPTURE (OPZIONALE) 51

**6. PLUG IN OUTLOOK 53**

**7. REQUISITI DI SISTEMA 54**

**7.1 SERVER 54**
**7.2 CLIENT 54**
**7.3 SERVIZI ESTERNI 54**
**7.4 RICERCA FULL TEXT 55**

**8. TABELLA RIEPILOGATIVA FUNZIONALITA' 56**



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

# 2. OBIETTIVI E AMBITO DEL PROGETTO

## 2.1 AMBITO

La Digital Mailroom (DMR nel prosieguo del documento) permette l'automazione dei processi di gestione relativi alla corrispondenza in arrivo di un'organizzazione.

La corrispondenza in arrivo gestita è sia di tipo Cartaceo (Raccomandate, posta ordinaria) che di tipo Elettronico (Fax, E-mail, PEC).

La Digitalizzazione e l'Indicizzazione della corrispondenza in arrivo rappresentano le basi sulle quali si poggia la DMR: esse, infatti, permettono l'ingresso e la categorizzazione del materiale all'interno del sistema DMR sia per la componente elettronica che per quella cartacea.

Per quest'ultima tipologia di materiale, deve essere prevista una attività di scansione.

L'Automatizzazione e la Standardizzazione dei processi interni di gestione della corrispondenza rappresentano l'essenza della DMR, infatti tramite:

- funzionalità di acquisizione e archiviazione
- utilizzo di report ed alert basati su meccanismi di tracking

sarà possibile avere un approccio proattivo alla gestione digitale della corrispondenza sfruttando anche la possibilità di avere una fruizione tramite web della corrispondenza stessa.

## 2.2 OBIETTIVI E PECULIARITA'

I principali obiettivi della DMR sono:

- **Creazione di un unico repository digitale** di tutta la corrispondenza dell'organizzazione
- **Fruizione e lavorazione** della corrispondenza **tramite rete internet**
- **Tracciamento** della corrispondenza in **tutte le sue fasi** di lavorazione
- **Incremento** della velocità del lavoro e miglioramento processo decisionale
- **Automazione dei processi aziendali** e supporto standard di conformità
- **Garanzia di sicurezza** e **privacy** per i dati sensibili
- **Aumento della cooperazione** tra team

Le sue principali peculiarità sono di seguito riassunte:

- Glocal Value annovera una consolidata e dimostrabile esperienza nello sviluppo di soluzioni di digital mailroom per grandi organizzazioni



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

- Glocal Value è il distributore di Square9 per l'Italia
- Soluzione altamente personalizzabile sulla base delle esigenze di business del cliente finale
- Interfacce semplici ed intuitive



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

# 3. SOLUZIONE

La soluzione consiste in un pacchetto software in grado di fornire tutti gli strumenti necessari per:

- Importare ed indicizzare la corrispondenza in arrivo all'interno del sistema
- Automatizzare e standardizzare i processi interni di gestione della corrispondenza
- Tracciare e monitorare le fasi di gestione della corrispondenza al fine di poter fornire una reportistica efficace
- Ricercare e consultare la corrispondenza in formato digitale, ovunque ci si trovi, con un accesso alla rete internet
- Creare nuove e-mail/PEC e rispondere a e-mail/PEC presenti all'interno della DMR

L'automazione dei processi di gestione relativi alla corrispondenza in arrivo di un'organizzazione, può essere suddivisa in due ambiti:

- "Origine e Raccolta"
- "DMR"

Graficamente la soluzione si può rappresentare come in Fig. 4.0



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

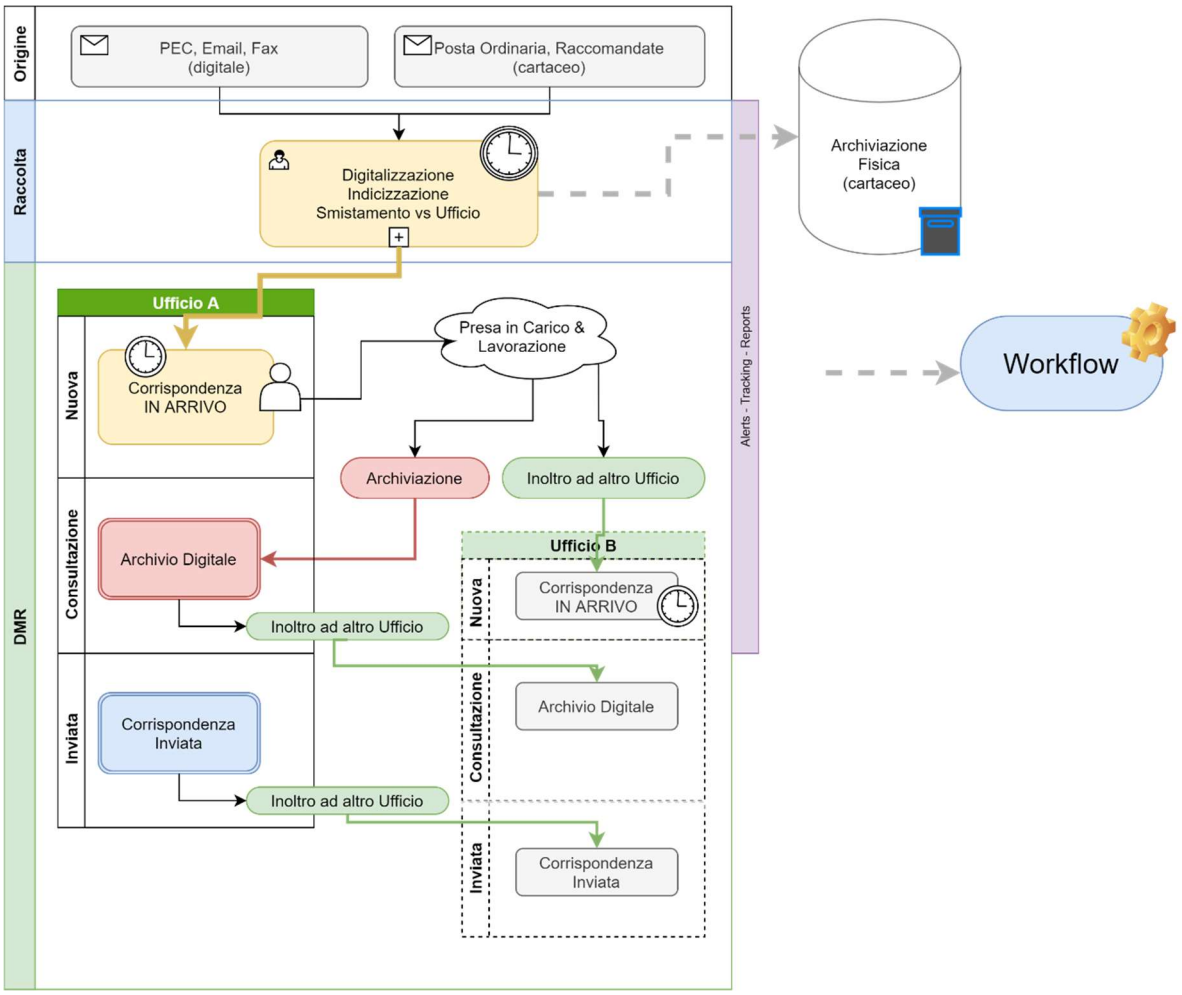



**Fig. 4.0**

I componenti di un ufficio, compatibilmente al proprio profilo di appartenenza, possono accedere a tre tipologie di corrispondenza proprie dell'ufficio stesso:

- **Corrispondenza in arrivo:** corrispondenza proveniente dalla fase "Raccolta" esterna alla DMR oppure corrispondenza proveniente da "Inoltro ad altro Ufficio"
- **Archivio Digitale:** corrispondenza per la quale è stato terminato l'iter di lavorazione
- **Corrispondenza Inviata:** corrispondenza che viene inviata dagli utenti tramite le funzionalità di "Nuova E-mail/PEC", "Rispondi" e "Inoltra" messe a disposizione all'interno della DMR

Logicamente si deve pensare all'entità "Corrispondenza" come all'aggregato digitale che contiene al suo interno tutti i documenti di un'Origine, sia essa di tipo Cartaceo (Raccomandate, Posta Ordinaria) piuttosto che di tipo Elettronico (Fax, E-mail, PEC).

Inoltre, logicamente si deve pensare all'entità "Documento" come all'elemento digitale minimo contenuto all'interno dell'entità "Corrispondenza".
Nel caso di:



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

- Origine di tipo Cartaceo: un documento, per esempio, può rappresentare la scansione della busta oppure la scansione di uno o più fogli contenuti nella busta
- Origine di tipo Elettronico: un documento, per esempio, può rappresentare un eventuale allegato presente all'interno dell'e-mail

L'archiviazione fisica della corrispondenza non rientra nel perimetro della presente soluzione; viene comunque previsto un metadato al fine di tenere traccia della posizione all'interno dell'archivio cartaceo.

## 3.1 STATI DI LAVORAZIONE DELLA CORRISPONDENZA

I possibili stati di lavorazione attribuibili alla "Corrispondenza" sono:

- **Nuova:** la corrispondenza è contenuta nella "Corrispondenza in ARRIVO" di un ufficio e non è stata ancora presa in carico da alcun operatore dell'ufficio a cui è stata smistata.
- **In Carico:** la corrispondenza è contenuta nella "Corrispondenza in ARRIVO" di un ufficio ed è stata presa in carico da un operatore dell'ufficio a cui è stata smistata.
- **Inoltrata da altro Ufficio:** la corrispondenza è contenuta nella "Corrispondenza in ARRIVO" di un ufficio, proveniente dalla "Corrispondenza IN ARRIVO" di un altro ufficio. Tale corrispondenza non è ancora stata presa in carico da nessun operatore del nuovo ufficio di competenza
- **Archiviata:** la corrispondenza è contenuta nell'"Archivio Digitale" e può essere consultata dagli operatori dell'ufficio di appartenenza
- **Inviata**: la Corrispondenza è stata inviata e può essere consultata dagli operatori dell'ufficio di appartenenza nella sezione "Corrispondenza Inviata"

Graficamente il passaggio tra i vari stati della "Corrispondenza" può essere rappresentato come in Fig. 4.1:

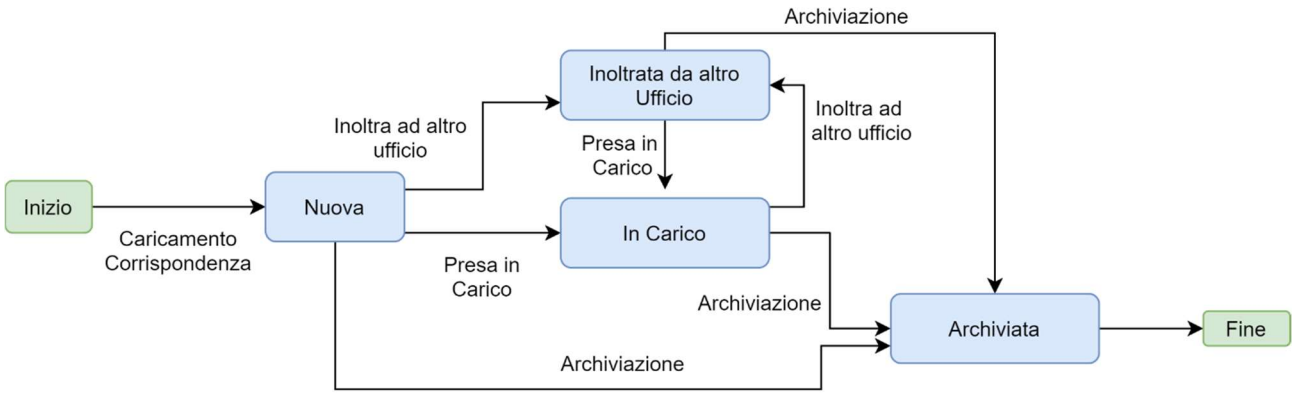



**Fig. 4.1**



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

# 4. DMR

Nei successivi paragrafi vengono descritti:

- importatore corrispondenze
- profili applicativi
- sezioni con le relative funzionalità implementate

che costituiscono la soluzione DMR

## 4.1 IMPORTATORE CORRISPONDENZE

L'importatore delle corrispondenze è rappresentato da un automatismo che acquisisce il risultato dell'elaborazione prodotto dall'ambito "Origine e Raccolta" (vedi paragrafo 5), lo importa all'interno della DMR organizzandone i contenuti importati secondo le regole di workflow definite dal cliente.

Tutte le corrispondenze presenti in un'area condivisa vengono caricate dall'importatore all'interno del sistema DMR. Ogni corrispondenza avrà i relativi metadati valorizzati e lo stato di "Nuova".

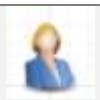
## 4.2 PROFILI APPLICATIVI

I profili applicativi previsti sono:

- Corrispondenza in Arrivo
- Archivio Digitale
- Report
- Creazione e Modifica Bozza
- Invia Bozza
- Corrispondenza Inviata
- Caricamento da Outlook
- Amministratore

Ognuno di questi profili possiede gradi di visibilità differenti all'interno dell'applicativo.

Nella tabella seguente viene fornito per ogni profilo lo spaccato delle sezioni alle quali è abilitato e che verranno illustrate nel seguito del documento:

| PROFILO | FUNZIONALITA' |
|---|---|
| **CORRISPONDENZA IN ARRIVO**  | • Home<br>• Corrispondenza in Arrivo |



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

| PROFILO | FUNZIONALITA' |
|---|---|
| **ARCHIVIO DIGITALE** | • Home<br>• Archivio Digitale |
| **REPORT** | • Home<br>• Report |
| **CREAZIONE E MODIFICA BOZZA** | • Home<br>• Nuova E-mail/PEC<br>• Bozze<br>• Contatti<br>• funzionalità di "Rispondi" e "Inoltra" presente all'interno del dettaglio della singola Corrispondenza |
| **INVIA BOZZA** | Questo profilo non abilita ad una sezione dell'applicativo ma bensì abilita l'utente alla funzionalità "Invia" presente all'interno del dettaglio della singola bozza |
| **CORRISPONDENZA INVIATA** | • Home<br>• Corrispondenza Inviata |
| **CARICAMENTO DA OUTLOOK** | Questo profilo non abilita ad una sezione dell'applicativo ma bensì abilita l'utente ad effettuare il caricamento delle E-mail da Outlook alla DMR utilizzando il plugin custom sviluppato ad hoc da Glocal Value |
| **AMMINISTRATORE** | • Home<br>• Corrispondenza in Arrivo<br>• Archivio Digitale<br>• Corrispondenza Inviata<br>• Nuova E-mail/PEC<br>• Bozze<br>• Contatti<br>• Report<br>• Amministrazione<br><br>Abilita l'utente:<br>• ad effettuare il caricamento delle E-mail da Outlook alla DMR utilizzando il |



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

| PROFILO | FUNZIONALITA’ |
|---|---|
| | plugin custom sviluppato ad hoc da Glocal Value<br>• alle funzionalità di “Rispondi” e “Inoltra” presenti all’interno del dettaglio della singola Corrispondenza<br>• alla funzionalità “Invia” presente all’interno del dettaglio della singola bozza |

Si rimanda al capitolo 4.11.1 del presente documento per la parte relativa alla loro gestione.

## 4.3 LOGIN

La web application mette a disposizione del personale abilitato una serie di funzioni gestionali e di consultazione.

Il portale è fruibile dagli utenti abilitati tramite browser internet ad un indirizzo simile al seguente: <https://dmr-demo.gv.it>

Le sezioni messe a disposizione dal portale agli utenti abilitati sono le seguenti:

- **Home:** homepage dell’applicativo
- **Corrispondenza in Arrivo**: per la consultazione di tutte le corrispondenze, ed i relativi documenti, ancora da gestire
- **Archivio Digitale**: per la consultazione di tutte le corrispondenze, ed i relativi documenti, già gestite ed archiviate.
- **Corrispondenza Inviata:** per la consultazione delle corrispondenze che vengono inviate dagli utenti tramite le funzionalità di “Nuova E-mail/PEC” e di “Rispondi” messe a disposizione all’interno della DMR
- **Nuova E-mail/PEC**: per la creazione delle bozze delle nuove E-mail/PEC direttamente dalla DMR
- **Bozze**: per la consultazione ed invio delle E-mail/PEC in fase di redazione direttamente dalla DMR
- **Contatti**: per la gestione dei contatti da utilizzare all’interno della DMR
- **Report**: per visualizzare in modo grafico ed analizzare l’andamento delle attività presenti nei vari ambiti trattati dalla soluzione



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l’alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

- **Amministrazione:** sezione contenente le seguenti sottosezioni di servizio:
  - **Profili**: per la gestione dei profili da assegnare agli utenti dell'applicativo
  - **Utenti**: per la gestione delle anagrafiche degli utenti
  - **Uffici:** per la gestione degli uffici gestiti
  - **Mittenti:** per la definizione dei mittenti da utilizzare dalle funzionalità di "Crea nuova E-mail/PEC", "Rispondi" ed "Inoltra" che verranno analizzate nel seguito del presente documento
  - **Log entità**: sezione di servizio per l'analisi delle attività effettuate sulle singole entità che compongono la soluzione (corrispondenza, utenti, uffici)
  - **Client Oauth2**: per la definizione dei client che utilizzano l'autenticazione Oauth2 e con i quali deve interfacciarsi la DMR
  - **Estrattori Email**: per la definizione degli indirizzi email da cui l'importatore dovrà estrarre e successivamente importare le Corrispondenze all'interno della DMR
  - **Licenze:** per la gestione delle licenze dell'applicativo

Viene inoltre messa a disposizione dell'operatore la funzionalità di ricerca full-text che va ad operare in modo trasversale su tutte le sezioni del portale compatibilmente con le abilitazioni in possesso all'operatore stesso.

## 4.4 HOME

In questa sezione l'utente ha uno spaccato del numero di documenti caricati a sistema per ogni mese nell'arco temporale di un anno a partire dal mese in corso.

## 4.5 CORRISPONDENZA IN ARRIVO

La sezione "Corrispondenza in Arrivo" permette al singolo utente autorizzato di visualizzare l'elenco delle corrispondenze, con i relativi documenti, assegnate agli uffici a cui l'utente è abilitato ed aventi uno dei seguenti stati:

- "Nuova"
- "Inoltrata da Altro Ufficio"
- "In Carico"



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

Offre la possibilità di:

- Analizzare il dettaglio di ogni corrispondenza all'interno della finestra del browser principale oppure in una nuova finestra di browser
- Effettuare ricerche base e ricerche avanzate
- Modificare la visualizzazione dell'elenco delle corrispondenze ponendo l'attenzione sui documenti delle corrispondenze
- esportare i risultati delle ricerche in formato csv utilizzando la funzionalità di "Esporta CSV"
- esportare i risultati delle ricerche in formato excel utilizzando la funzionalità di "Esporta XLSX"

### 4.5.1 VISUALIZZAZIONE DOCUMENTI DELLA CORRISPONDENZA

Per ogni corrispondenza è possibile visualizzare l'elenco dei documenti ad essa collegati, direttamente dalla pagina di elenco di tutte le corrispondenze.

È inoltre possibile visualizzare l'anteprima del documento all'interno della stessa finestra di browser oppure in una nuova finestra di browser

### 4.5.2 RICERCA DI BASE

La "Ricerca Base" utilizza tutti i metadati associati all'entità "Corrispondenza" e per ognuno di essi, in funzione alla tipologia di metadato, l'operatore può scegliere tra un insieme predefinito di valori di ricerca oppure può inserire manualmente il valore da ricercare desiderato, oppure una parte di esso oppure più parole. Ogni operatore può ricercare esclusivamente tra le "Corrispondenze" in arrivo relative al proprio profilo ed al proprio ufficio di competenza. Il sistema filtra automaticamente le corrispondenze visualizzando esclusivamente quelle che rispettano tutti gli estremi di ricerca inseriti.

Oltre che per gli oggetti "Corrispondenza", la funzionalità "Ricerca di Base" è disponibile anche per gli oggetti:

- Mittente
- Profilo



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

- Ufficio
- Utenti
- Client Oauth2
- Estrattori Email
- Contatti

### 4.5.3 RICERCA AVANZATA

La funzionalità "Ricerca Avanzata" permette all'operatore di effettuare una ricerca più dettagliata rispetto a quella fornita dalla ricerca di base. Per utilizzarla è sufficiente cliccare sul pulsante "Ricerca avanzata".

Con questa funzionalità l'operatore può non solo scegliere su quali metadati effettuare la ricerca ma può inoltre impostare:

- Se il criterio di ricerca deve soddisfare tutti i filtri impostati per la ricerca oppure almeno un filtro
- Consentire più occorrenze all'interno dei filtri impostati per la ricerca per uno o più metadati

La ricerca avanzata utilizza tutti i metadati associati all'entità "Corrispondenza" e per ognuno di essi, in funzione alla tipologia di metadato, l'operatore può scegliere tra un insieme predefinito di valori di ricerca oppure può inserire manualmente il valore da ricercare desiderato, oppure una parte di esso oppure più parole. Ogni operatore può ricercare esclusivamente tra le "Corrispondenze" in arrivo relative al proprio profilo ed al proprio ufficio di competenza

Il risultato della ricerca è costituito dall'elenco di tutte le "Corrispondenze" in arrivo che soddisfano la combinazione dei filtri impostati dall'operatore.

Oltre che per gli oggetti "Corrispondenza", la funzionalità "Ricerca Avanzata" è disponibile anche per gli oggetti:

- Mittente
- Profilo
- Ufficio
- Utente
- Client Oauth2
- Estrattori Email
- Contatti



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

### 4.5.4 VISUALIZZAZIONE DOCUMENTI /CARTELLA

La visualizzazione "Documenti/Cartella", accessibile tramite la funzionalità "Switch Documenti/Cartella", permette di cambiare la visualizzazione standard dell'elenco delle corrispondenze con la visualizzazione dell'elenco dei documenti afferenti alle corrispondenze.

È possibile visualizzare l'anteprima del documento all'interno della stessa finestra di browser oppure in una nuova finestra di browser.

Questa funzionalità è disponibile per tutte le corrispondenze appartenenti alle tre aree di fruizione.

### 4.5.5 DETTAGLIO CORRISPONDENZA

La visualizzazione del dettaglio della singola corrispondenza, permette di visualizzare il dettaglio di tutti metadati che identificano la singola corrispondenza. Nel dettaglio:

| METADATO | VALORE |
|---|---|
| **IDENTIFICATIVO** | Identificativo univoco della corrispondenza all'interno del sistema |
| **STATO** | Uno dei possibili valori:<br>• Nuova<br>• In Carico<br>• Inoltrata da Altro ufficio |
| **TIPOLOGIA ORIGINE** | Uno dei possibili valori:<br>• Cartacea<br>• Elettronica |
| **CANALE RICEZIONE** | Se Corrispondenza.TipologiaOrigine ="Cartacea" può assumere uno dei possibili valori:<br>• Posta Ordinaria<br>• Raccomandata<br>Se Corrispondenza.TipologiaOrigine ="Elettronica" può assumere uno dei possibili valori: |



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

| METADATO | VALORE |
|---|---|
| | • PEC<br>• E-mail<br>• FAX |
| **CODICE UFFICIO DESTINAZIONE** | Codice identificativo dell'ufficio di destinazione |
| **MITTENTE** | Mittente della corrispondenza |
| **DESTINATARIO** | Destinatario della corrispondenza |
| **E-MAIL MESSAGE ID** | Identificativo messaggio<br><br>Valorizzato solo se Corrispondenza.CanaleRicezione="PEC" oppure se Corrispondenza.CanaleRicezione="E-mail " |
| **NUMERO RACCOMANDATA** | Numero Raccomandata<br><br>Valorizzato solo se Corrispondenza.TipologiaOrigine="Cartacea" e Corrispondenza.CanaleRicezione="Raccomandata" |
| **OGGETTO** | Valorizzato solo se Corrispondenza.TipologiaOrigine="Elettronica" e Corrispondenza.CanaleRicezione="PEC" o Corrispondenza. CanaleRicezione ="E-mail" |
| **IN CARICO A** | Identificativo dell'operatore a cui è in carico la corrispondenza |
| **DATA CORRISPONDENZA** | Data indicata sulla corrispondenza |
| **DATA RICEZIONE** | Data in cui la corrispondenza viene ricevuta in fase di Raccolta |
| **DATA ORA INGRESSO IN DMR** | Data e ora in cui la corrispondenza entra in DMR |
| **DATA ORA PRIMA APERTURA** | Data e ora in cui la corrispondenza viene consultata per la prima volta |
| **DATA ORA ARCHIVIAZIONE** | Data e ora in cui la corrispondenza viene archiviata all'interno dell'Archivio Digitale |
| **DATA ORA ULTIMO TRASFERIMENTO** | Data e ora ultimo trasferimento di Ufficio |
| **POSIZIONE IN ARCHIVIO FISICO** | Posizione dove fisicamente verrà catalogata la corrispondenza all'interno dell'archivio fisico. |

**Tab. 5.0**



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

Permette inoltre di vedere:

- l'elenco dei possibili documenti ad essa associati
- l'elenco delle possibili corrispondenze correlate
- le funzionalità a disposizione dell'operatore per:
    - poter salvare il contenuto del campo "Note"
    - cambiare lo stato della corrispondenza secondo quanto illustrato in Fig. 4.1
    - Rispondere/Inoltrare la corrispondenza
    - Visualizzare l'elenco delle attività effettuate (per es. Assegnazione ad altro utente, presa in carico, etc.) sulla corrispondenza in esame
    - Stampare il testo dell'email

Il TAB "Correlate" visualizza le corrispondenze correlate alla corrispondenza in esame. Le corrispondenze correlate possono essere sia corrispondenze inviate che corrispondenze ricevute. La definizione della correlazione tra le corrispondenze si basa su un concetto di correlazione inclusivo in quanto viene ricostruito, ove possibile, un vero e proprio albero di correlazione tra le comunicazioni che si basa su un insieme di metadati, non solo sull'oggetto della comunicazione stessa.

Nel seguito del capitolo vengono analizzate le funzionalità che costituiscono l'attuale workflow di lavorazione delle corrispondenze in arrivo, nel dettaglio: "Archiviazione", "Prendi in carico", "Assegna ad utente", "Inoltra ad altro ufficio", "Rispondi", "Inoltra".

#### 4.5.5.1 ARCHIVIAZIONE

La funzionalità **"Archiviazione"** è visibile per le corrispondenze aventi entrambe le seguenti caratteristiche:

1. Sono assegnate all'ufficio di competenza a cui l'operatore l'appartiene
2. È verificata una delle seguenti condizioni:
    a. Stato = "Nuova"
    b. Stato = "In Carico" e l'operatore che effettua l'archiviazione deve avere in carico la corrispondenza
    1. Stato = "Inoltrata da altro ufficio"

Questa funzionalità modifica la "Corrispondenza" come segue:

- lo Stato viene impostato ad "Archiviata"
- nessun operatore dell'ufficio di riferimento ha più in carico la corrispondenza
- se la corrispondenza non era ancora stata presa in carico da nessun utente allora viene impostata la data e ora di Prima presa in carico



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

- viene impostata la data e ora di Archiviazione

La "Corrispondenza" non è più visibile nell'area "Corrispondenza in Arrivo"; è invece visibile nell'area "Archivio Digitale" e consultabile dagli altri operatori dell'ufficio a cui la corrispondenza appartiene ma non può più essere presa in carico da un altro operatore; può invece essere inoltrata ad altro ufficio sempre rimanendo nell'area "Archivio Digitale" e può essere creata una corrispondenza di risposta correlata alla corrispondenza stessa.

### 4.5.5.2 PRENDI IN CARICO

Per la "Corrispondenza" in "Corrispondenza in Arrivo", l'operatore di un ufficio deve essere in grado di poter prendere in carico una corrispondenza assegnata al proprio ufficio di appartenenza e non ancora presa in carico da un altro operatore del suo stesso ufficio.

La funzionalità **"Prendi in carico"** è visibile per le corrispondenze aventi entrambe le seguenti caratteristiche:

1. assegnate all'ufficio di competenza a cui l'operatore l'appartiene
2. con "Stato" = "Nuova" oppure con "Stato" =" Inoltrata da Altro ufficio"

Questa funzionalità modifica la "Corrispondenza" come segue:

- lo Stato viene impostato ad "In Carico"
- viene assegnata all'operatore che l'ha presa in carico
- se la corrispondenza non è mai stata presa in carico in precedenza, viene impostata la data di prima presa in carico

La "Corrispondenza" continua ad essere consultabile dagli altri operatori dell'ufficio a cui la corrispondenza appartiene ma non può essere presa in carico da un altro operatore. Inoltre, qualsiasi operatore dell'ufficio può rispondere alla "Corrispondenza" anche se la "Corrispondenza" è in carico ad un altro operatore dell'ufficio.

### 4.5.5.3 ASSEGNA A UTENTE

Per la "Corrispondenza" in "Corrispondenza in Arrivo", l'operatore di un ufficio deve essere in grado di poter inoltrare una corrispondenza in carico al proprio ufficio di appartenenza ad un altro operatore dello stesso ufficio di competenza.

La funzionalità **"Assegna Utente"** è visibile per le corrispondenze aventi entrambe le seguenti caratteristiche:

1. Assegnate all'ufficio a cui l'operatore appartiene
2. Una delle seguenti condizioni:
    a. Stato = "Nuova"



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

b. Stato = "Inoltrata da altro ufficio"
c. Stato = "In Carico" e l'operatore che effettua l'inoltro deve avere in carico la corrispondenza

Questa funzionalità modifica la "Corrispondenza" come segue:
- lo Stato viene impostato ad "In Carico"
- viene assegnata al nuovo operatore di competenza indicato
- Se la Corrispondenza non è già stata presa in carico in precedenza, viene impostata la data e ora della prima presa in carico

La "Corrispondenza" continua ad essere visibile agli operatori dell'ufficio ma risulta in carico al nuovo operatore.

### 4.5.5.4 INOLTRA AD ALTRO UFFICIO

Per la "Corrispondenza" in "Corrispondenza in Arrivo", l'operatore di un ufficio deve essere in grado di poter inoltrare una corrispondenza assegnata al proprio ufficio di appartenenza ad un altro ufficio di competenza.

La funzionalità **"Inoltra ad altro ufficio"** è visibile per le corrispondenze aventi entrambe le seguenti caratteristiche:
1. Assegnate all'ufficio a cui l'operatore appartiene
2. Una delle seguenti condizioni:
    a. Stato = "Nuova"
    b. Stato = "Inoltrata da altro ufficio"
    c. Stato = "In Carico" e l'operatore che effettua l'inoltro deve avere in carico la corrispondenza

Questa funzionalità modifica la "Corrispondenza" come segue:
- lo Stato viene impostato ad "Inoltrata da altro ufficio"
- viene assegnata al nuovo ufficio di competenza indicato
- non è in carico a nessun operatore
- viene impostata la data e ora del trasferimento al nuovo ufficio di competenza

La "Corrispondenza" non è più visibile agli operatori del vecchio ufficio di competenza ma è a disposizione degli operatori del nuovo ufficio di competenza per essere gestita.

### 4.5.5.5 RISPONDI/INOLTRA

Per qualsiasi "Corrispondenza" appartenente ad una delle tre aree di fruizione "Corrispondenza in Arrivo", "Archivio Digitale" e "Corrispondenza Inviata", l'operatore di un ufficio deve essere in grado di poter rispondere/inoltrare una corrispondenza assegnata al proprio ufficio di appartenenza tramite la creazione di una nuova bozza.



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

Le funzionalità **"Rispondi"** e **"Inoltra"** sono visibili alle corrispondenze aventi la seguente caratteristica:

1. Assegnate all'ufficio a cui l'operatore appartiene

Con questa funzionalità è possibilile correlare tutte le PEO/PEC che vengono create all'interno della DMR tramite di essa. Un operatore in fase di risposta può modificare Mittente, Ufficio di risposta, Destinatari, Oggetto della risposta e comunque l'applicativo riesce a mantenere la correlazione tra la risposta e l' E-mail/PEC a cui si sta rispondendo e a tutti i suoi eventuali predecessori correlati.

Si rimanda al paragrafo 4.9 per la descrizione della gestione della bozza creata con le funzionalità **"Rispondi"** ed **"Inoltra".**

#### 4.5.5.6 LOG

Ogni oggetto Corrispondenza ha un proprio log, ossia una sezione dell'interfaccia che consente di visualizzare tutte le informazioni di dettaglio legate alle azioni che abbiano provocato variazione di metadati della corrispondenza in esame.

Oltre che per gli oggetti Corrispondenza, la funzionalità log è disponibile anche per gli oggetti

- Mittente
- Profilo
- Ufficio
- Utente
- Client Oauth2
- Estrattori Email

## 4.6 ARCHIVIO DIGITALE

La sezione "Archivio digitale" permette al singolo utente autorizzato di visualizzare l'elenco delle corrispondenze, con i relativi documenti, assegnate agli uffici a cui l'utente è abilitato ed aventi lo stato "Archiviata".



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

Offre la possibilità di:

- Analizzare il dettaglio di ogni corrispondenza all'interno della finestra del browser principale oppure in una nuova finestra di browser
- Effettuare ricerche base e ricerche avanzate
- Modificare la visualizzazione dell'elenco delle corrispondenze ponendo l'attenzione sui documenti delle corrispondenze
- esportare i risultati delle ricerche in formato csv utilizzando la funzionalità di "Esporta CSV"
- esportare i risultati delle ricerche in formato excel utilizzando la funzionalità di "Esporta XLSX"

### 4.6.1 VISUALIZZAZIONE DOCUMENTI DELLA CORRISPONDENZA

Per ogni corrispondenza è possibile visualizzare l'elenco dei documenti ad essa collegati, direttamente dalla pagina di elenco di tutte le corrispondenze.

È possibile visualizzare l'anteprima del documento all'interno della stessa finestra di browser oppure in una nuova finestra di browser

### 4.6.2 RICERCA DI BASE

Si rimanda al paragrafo 4.5.2 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca di Base"**

### 4.6.3 RICERCA AVANZATA

Si rimanda al paragrafo 4.5.3 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca Avanzata"**

Il risultato della ricerca è costituito dall'elenco di tutte le "Corrispondenze" archiviate che soddisfano la combinazione dei filtri impostati dall'operatore.



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

### 4.6.4 VISUALIZZAZIONE DOCUMENTI /CARTELLA

Si rimanda al paragrafo 4.5.4 per la descrizione della funzionalità **"Visualizzazione documenti/cartella"**

### 4.6.5 DETTAGLIO CORRISPONDENZA

La visualizzazione del dettaglio della singola corrispondenza permette di visualizzare il dettaglio di tutti i metadati che identificano la singola corrispondenza, nel dettaglio:

| METADATO | VALORE |
|---|---|
| **IDENTIFICATIVO** | Identificativo univoco della corrispondenza all'interno del sistema |
| **STATO** | • Archiviata |
| **TIPOLOGIA ORIGINE** | Uno dei possibili valori:<br>• Cartacea<br>• Elettronica |
| **CANALE RICEZIONE** | Se Corrispondenza.TipologiaOrigine ="Cartacea" può assumere uno dei possibili valori:<br>• Posta Ordinaria<br>• Raccomandata<br>Se Corrispondenza.TipologiaOrigine ="Elettronica" può assumere uno dei possibili valori:<br>• PEC<br>• E-mail (PEO)<br>• FAX |
| **CODICE UFFICIO DESTINAZIONE** | Codice identificativo dell'ufficio di destinazione |
| **MITTENTE** | Mittente della corrispondenza |
| **DESTINATARIO** | Destinatario della corrispondenza |
| **E-MAIL MESSAGE ID** | Identificativo messaggio |



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

| METADATO | VALORE |
|---|---|
| | Valorizzato solo se Corrispondenza.CanaleRicezione=”PEC” oppure se Corrispondenza.CanaleRicezione=”E-mail” |
| **NUMERO RACCOMANDATA** | Numero Raccomandata<br><br>Valorizzato solo se Corrispondenza.TipologiaOrigine=”Cartacea” e Corrispondenza.CanaleRicezione=”Raccomandata” |
| **OGGETTO** | Valorizzato solo se Corrispondenza.TipologiaOrigine=”Elettronica” e Corrispondenza.CanaleRicezione=”PEC” o Corrispondenza. CanaleRicezione =”E-mail” |
| **IN CARICO A** | Identificativo dell’operatore a cui è in carico la corrispondenza |
| **DATA CORRISPONDENZA** | Data indicata sulla corrispondenza |
| **DATA RICEZIONE** | Data in cui la corrispondenza viene ricevuta in fase di Raccolta |
| **DATA ORA INGRESSO IN DMR** | Data e ora in cui la corrispondenza entra in DMR |
| **DATA ORA PRIMA APERTURA** | Data e ora in cui la corrispondenza viene consultata per la prima volta |
| **DATA ORA ARCHIVIAZIONE** | Data e ora in cui la corrispondenza viene archiviata all’interno dell’Archivio Digitale |
| **DATA ORA ULTIMO TRASFERIMENTO** | Data e ora ultimo trasferimento di Ufficio |
| **POSIZIONE IN ARCHIVIO FISICO** | Posizione dove fisicamente verrà catalogata la corrispondenza all’interno dell’archivio fisico. |

**Tab. 5.1**

Permette inoltre di vedere:

- l’elenco dei possibili documenti ad essa associati
- l’elenco delle possibili corrispondenze correlate. Analogamente a quanto visto per le corrispondenze in arrivo, le corrispondenze correlate possono essere sia corrispondenze inviate che corrispondenze ricevute.
- le funzionalità a disposizione dell’operatore per:
    - poter salvare il contenuto del campo “Note”



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l’alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

- Inoltrare la corrispondenza ad altro ufficio sempre all'interno dell'area "Archivio Digitale"
- Rispondere/Inoltrare la corrispondenza
- Visualizzare l'elenco delle attività effettuate (per es. Assegnazione ad altro utente, presa in carico, etc.) sulla corrispondenza in esame
- Stampare il testo dell'email

Nel seguito del capitolo vengono analizzate le funzionalità che costituiscono l'attuale workflow di lavorazione delle corrispondenze archiviate, nel dettaglio: "Inoltra ad altro ufficio", "Rispondi" ed "Inoltra".

### 4.6.5.1 INOLTRA AD ALTRO UFFICIO

Per la "Corrispondenza" in "Archivio Digitale", l'operatore ha la possibilità di inoltrare una corrispondenza assegnata al proprio ufficio di appartenenza ad un altro ufficio di competenza.

La funzionalità **"Inoltra ad altro ufficio"** è visibile per le corrispondenze aventi entrambe le seguenti caratteristiche:

1. Assegnate all'ufficio a cui l'operatore appartiene
2. Stato="Archiviata"

Questa funzionalità modifica la "Corrispondenza" come segue:

- viene assegnata al nuovo ufficio di competenza indicato
- non è in carico a nessun operatore
- viene impostata la data e ora del trasferimento al nuovo ufficio di competenza

La "Corrispondenza" non è più visibile agli operatori del vecchio ufficio di competenza ma è a disposizione degli operatori del nuovo ufficio di competenza.

### 4.6.5.2 RISPONDI/INOLTRA

Si rimanda al paragrafo 4.5.5.5 più sopra per la descrizione delle funzionalità **"Rispondi"** ed **"Inoltra"**



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

#### 4.6.5.3 LOG

Si rimanda al paragrafo 4.5.5.6 per la descrizione della funzionalità **"Log"**

## 4.7 CORRISPONDENZA INVIATA

La sezione "Corrispondenza Inviata" permette al singolo utente autorizzato di visualizzare l'elenco delle corrispondenze inviate dalle funzionalità "Rispondi", "Inoltra" (vedi capitolo 4.5.5.5) e "Crea Nuova PEO/PEC" (vedi capitolo4.8), con i relativi documenti, assegnate agli uffici a cui l'utente è abilitato.

Offre la possibilità di:

- Analizzare il dettaglio di ogni corrispondenza all'interno della finestra del browser principale oppure in una nuova finestra di browser
- Effettuare ricerche base e ricerche avanzate
- Modificare la visualizzazione dell'elenco delle corrispondenze ponendo l'attenzione sui documenti delle corrispondenze
- esportare i risultati delle ricerche in formato csv utilizzando la funzionalità di "Esporta CSV"
- esportare i risultati delle ricerche in formato excel utilizzando la funzionalità di "Esporta XLSX"

### 4.7.1 VISUALIZZAZIONE DOCUMENTI DELLA CORRISPONDENZA

Per ogni corrispondenza è possibile visualizzare l'elenco dei documenti ad essa collegati, direttamente dalla pagina di elenco di tutte le corrispondenze



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

È possibile visualizzare l'anteprima del documento all'interno della stessa finestra di browser oppure in una nuova finestra di browser

### 4.7.2 RICERCA DI BASE

Si rimanda al paragrafo 4.5.2 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca di Base"**

### 4.7.3 RICERCA AVANZATA

Si rimanda al paragrafo 4.5.3 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca Avanzata"**

Il risultato della ricerca è costituito dall'elenco di tutte le "Corrispondenze" inviate che soddisfano la combinazione dei filtri impostati dall'operatore.

### 4.7.4 VISUALIZZAZIONE DOCUMENTI /CARTELLA

Si rimanda al paragrafo 4.5.4 per la descrizione della funzionalità **"Visualizzazione documenti/cartella"**

### 4.7.5 DETTAGLIO CORRISPONDENZA

La visualizzazione del dettaglio della singola corrispondenza, permette di visualizzare il dettaglio di tutti metadati che identificano la singola corrispondenza, nel dettaglio:

| METADATO | VALORE |
|---|---|
| **IDENTIFICATIVO** | Identificativo univoco della corrispondenza all'interno del sistema |
| **CANALE RICEZIONE** | Può assumere uno dei possibili valori:<br>• PEC |



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

| METADATO | VALORE |
|---|---|
| | • E-mail |
| **CODICE UFFICIO DESTINAZIONE** | Codice identificativo dell'ufficio di destinazione |
| **MITTENTE** | Mittente della corrispondenza |
| **DESTINATARIO** | Destinatario della corrispondenza |
| **DESTINATARIO CC** | Destinatario in CC della corrispondenza |
| **E-MAIL MESSAGE ID** | Identificativo messaggio |
| **OGGETTO** | Oggetto dell'E-mail/PEC |
| **E-MAIL MESSAGE-ID INVIATO** | Campo di servizio per costruire le relazioni con le e-mail correlate e le E-mail ricevute |
| **E-MAIL IN-REPLY-TO** | Campo di servizio per costruire le relazioni con le e-mail correlate e le E-mail ricevute |
| **E-MAIL REFERENCES** | Campo di servizio per costruire le relazioni con le e-mail correlate e le E-mail ricevute |
| **DATA ORA/INVIO** | Data e ora di invio della corrispondenza |

**Tab. 5.2**

Permette inoltre di vedere:

- l'elenco dei possibili documenti ad essa associati
- l'elenco delle possibili ricevute associate nel caso in cui la corrispondenza inviata sia una PEC
- l'elenco delle corrispondenze correlate. Analogamente a quanto visto per le corrispondenze in arrivo, le corrispondenze correlate possono essere sia corrispondenze inviate che corrispondenze ricevute.
- le funzionalità a disposizione dell'operatore per:
    - poter salvare il contenuto del campo "Note"
    - Inoltrare la corrispondenza ad altro ufficio sempre all'interno dell'area "Corrispondenza Inviata"
    - Rispondere/Inoltrare la corrispondenza
    - Visualizzare l'elenco delle attività effettuate (per es. Assegnazione ad altro utente, presa in carico, etc.) sulla corrispondenza in esame
    - Stampare il testo dell'email



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

#### 4.7.5.1 INOLTRA AD ALTRO UFFICIO

Per la "Corrispondenza" in "Corrispondenza Inviata", l'operatore può inoltrare una corrispondenza assegnata al proprio ufficio di appartenenza ad un altro ufficio di competenza.

La funzionalità **"Inoltra ad altro ufficio"** è visibile per le corrispondenze assegnate all'ufficio a cui l'operatore appartiene

Questa funzionalità modifica la "Corrispondenza" come segue:

- viene assegnata al nuovo ufficio di competenza indicato
- non è in carico a nessun operatore
- viene impostata la data e ora del trasferimento al nuovo ufficio di competenza

La "Corrispondenza" non è più visibile agli operatori del vecchio ufficio di competenza ma è a disposizione degli operatori del nuovo ufficio di competenza.

#### 4.7.5.2 RISPONDI

Si rimanda al paragrafo 4.5.5.5 per la descrizione delle funzionalità **"Rispondi"** ed **"Inoltra"**

#### 4.7.5.3 LOG

Si rimanda al paragrafo 4.5.5.6 per la descrizione della funzionalità **"Log"**

## 4.8 NUOVA E-MAIL/PEC

La sezione "Nuova E-mail/PEC" permette al singolo utente autorizzato di creare, per il proprio ufficio di appartenenza, la bozza di una nuova E-mail/PEC direttamente dalla DMR.

Questa funzionalità è simile alle funzionalità **"Rispondi"** ed **"Inoltra"** illustrate al capitolo 4.5.5.5; come si può intuire l'unica differenza che intercorre tra queste funzionalità è che per le



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

funzionalità di **"Rispondi"** ed **"Inoltra"** si risponde ad una E-mail/PEC già presente all'interno della DMR.

Si rimanda al paragrafo 4.9 per la descrizione della gestione della bozza creata alla presente sezione.

## 4.9 BOZZE

La sezione "Bozze" permette al singolo utente autorizzato di visualizzare le bozze che ha creato e le bozze create da altri utenti appartenenti agli stessi uffici di appartenenza dell'utente consultante e rese condivise.

Offre la possibilità di:

- Analizzare, all'interno della finestra del browser principale oppure in una nuova finestra di browser, il dettaglio di ogni bozza E-Mail/PEC
- Effettuare ricerche base e ricerche avanzate
- Esportare i risultati delle ricerche in formato csv utilizzando la funzionalità di "Esporta CSV"
- Esportare i risultati delle ricerche in formato excel utilizzando la funzionalità di "Esporta XLSX"

Le bozze identificano E-Mail/PEC che sono in attesa di essere inviate.

### 4.9.1 RICERCA DI BASE

Si rimanda al paragrafo 4.5.2 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca di Base"**

### 4.9.2 RICERCA AVANZATA

Si rimanda al paragrafo 4.5.3 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca Avanzata"**



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

Il risultato della ricerca è costituito dall'elenco di tutte le "Bozze" che soddisfano la combinazione dei filtri impostati dall'operatore.

### 4.9.3 DETTAGLIO BOZZA

La visualizzazione del dettaglio della singola bozza permette di visualizzare il dettaglio di tutti i metadati che identificano la singola bozza, nel dettaglio:

Nella TAB. 5.8 vengono definiti i metadati dell'entità "Bozza":

| METADATO | VALORE |
|---|---|
| **IDENTIFICATIVO** | Identificativo univoco della bozza all'interno del sistema |
| **IDENTIFICATIVO CORRISPONDENZA** | Identificativo univoco della corrispondenza a cui la bozza è collegata (Nel caso in cui la bozza sia creata come risposta od inoltro di una email/PEC) |
| **CODICE UFFICIO DESTINAZIONE** | Codice identificativo dell'ufficio di destinazione |
| **MITTENTE** | Mittente della corrispondenza |
| **DESTINATARIO** | Destinatario della corrispondenza |
| **EMAIL MESSAGE ID** | Identificativo messaggio<br><br>Valorizzato solo se Corrispondenza.CanaleRicezione="PEC" oppure se Corrispondenza.CanaleRicezione="Email" |
| **OGGETTO** | Valorizzato solo se Corrispondenza.TipologiaOrigine="Elettronica" e Corrispondenza.CanaleRicezione="PEC" o Corrispondenza. CanaleRicezione ="Email" |
| **CREATO DA** | Identificativo dell'operatore che ha creato la bozza |
| **DATA MODIFICA** | Data indicata sulla bozza |

**Tab. 5.8**

I campi relativi al Mittente e all'ufficio di appartenenza della bozza della E-mail/PEC sono prepopolati a partire dall'ufficio di appartenenza dell'operatore che sta creando la nuova bozza ma l'operatore può comunque modificarli selezionando rispettivamente: uno dei Mittenti associati all'ufficio a cui sta mandando la risposta e uno degli uffici a cui l'operatore appartiene.

L'operatore può modificare:



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

- i destinatari
- l'oggetto
- il testo
- eventuali allegati
- condividere la bozza con gli altri utenti dell'ufficio a cui appartiene la bozza

Inoltre può salvare la bozza tramite la funzionalità "Salva".

#### 4.9.3.1 INVIA

La funzionalità **"Invia"** è visibile per le bozze in attesa di invio e salvate all'interno della sezione "Bozze".

Nel momento in cui la bozza viene inviata dagli utenti autorizzati, assume dignità di entità "Corrispondenza" quindi:

- non compare più all'interno della sezione "Bozza"
- compare nella sezione "Corrispondenza Inviata"
- compare come email/PEC correlata ad altra corrispondenza, se è risposta/inoltro di corrispondenza già esistente all'interno della DMR.

## 4.10 REPORT

Attraverso i report messi a disposizione, gli operatori hanno a disposizione una rappresentazione tramite grafici e tabelle sull'andamento delle attività presenti nei vari ambiti trattati dalla soluzione.

La sezione "Report" permette al singolo utente autorizzato di visualizzare i seguenti report:

- "Report Informativi"
- "Report SLA"

I report vengono generati senza tener conto dell'ufficio di appartenenza dell'utente. Nel caso in cui l'utente volesse aprire il dettaglio di una delle corrispondenze, a quel punto il sistema, prime di aprire il dettaglio della corrispondenza, verifica che l'utente appartenga effettivamente all'ufficio a cui la corrispondenza è assegnata.

Nel caso non lo fosse, il sistema non apre il dettaglio della corrispondenza.



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

### 4.10.1 REPORT INFORMATIVI

I report informativi consentono all'utente di visualizzare il carico di lavoro e di avere una visione globale dal punto di vista delle corrispondenze in funzione della loro tipologia di origine, mostrando i dati al momento dell'apertura del report (situazione istantanea)

A partire dal Report per Tipologia Origine, è possibile effettuare un drill down verso il Canale Ricezione, per singola Tipologia Origine.

Cliccando sul Canale Ricezione desiderato, il sistema effettua un drill down in formato tabellare; l'utente ha inoltre la possibilità di esportare i dati in formato xlsx.

### 4.10.2 REPORT SLA

I report SLA consentono all'utente di visualizzare in modo grafico gli SLA di lavorazione visualizzandoli per mese/quarter.

Definito lo *SLA di lavorazione degli utenti*, come:

- il tempo, calcolato in giorni, intercorso tra *Data Ora Caricamento In* e *Data Archiviazione* (*SLA di archiviazione documento*)

il sistema fornisce un report che consente di visualizzare, per Ufficio di destinazione, numeri e % di documenti in SLA / fuori SLA.

Inoltre, vengono impostate "fasce" di gravità del fuori SLA (es "fascia 1" se scostamento tra 1 e 2 gg, "fascia 2" se scostamento >2 gg, da configurarsi), al fine di visualizzare i dati anche in questa modalità.

L'utente per produrre il report interessato deve impostare i criteri di generazione che il report deve rispettare e poi clikkare sul pulsante "Visualizza" inoltre può esportare in formato xlsx i dati che costituiscono il report.

Dal report è possibile effettuare il drill down in formato tabellare dei dati sulla porzione di grafico interessata.

## 4.11 AMMINISTRAZIONE

Nel corso del presente capitolo vengono illustrate le sottosezioni che compongono la sezione "Amministrazione"



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

### 4.11.1 PROFILI

La sezione "Profili" permette all'operatore autorizzato di visualizzare l'elenco dei profili presenti a sistema

Si rimanda al capitolo 4.2 del presente documento per l'elenco dei profili attualmente gestiti dall'applicativo e le relative sezioni dell'applicativo ad essi associate.

Questa sezione offre la possibilità di:

- Analizzare il dettaglio di ogni profilo all'interno della finestra del browser principale oppure in una nuova finestra di browser
- Effettuare ricerche base e ricerche avanzate
- esportare i risultati delle ricerche in formato csv utilizzando la funzionalità di "Esporta CSV"
- esportare i risultati delle ricerche in formato excel utilizzando la funzionalità di "Esporta XLSX"

#### 4.11.1.1 RICERCA DI BASE

Si rimanda al paragrafo 4.5.2 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca di Base"**

#### 4.11.1.2 RICERCA AVANZATA

Si rimanda al paragrafo 4.5.3 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca Avanzata"**

Il risultato della ricerca è costituito dall'elenco di tutti i "Profili" che soddisfano la combinazione dei filtri impostati dall'operatore.



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

### 4.11.1.3 DETTAGLIO PROFILO

La visualizzazione del dettaglio del singolo profilo permette di visualizzare il dettaglio di tutti i metadati che identificano il singolo profilo

Permette inoltre di:

- Modificare l'elenco degli utenti singoli oppure dei gruppi di utenti a cui è assegnato il profilo in esame e salvarne le eventuali modifiche. NOTA BENE: l'utilizzo dei gruppi di utenti è attivo solo se la DMR si interfaccia con LDAP.
- Visualizzare l'elenco delle attività effettuate sul profilo in esame

#### 4.11.1.3.1 SINCRONIZZAZIONE LDAP

Le entità "Profili" ed "Uffici" definiscono le visibilità dei singoli utenti nei confronti delle "Corrispondenze" presenti all'interno della DMR.

Se la DMR è configurata in modo da interfacciarsi con LDAP, l'assegnazione e l'aggiornamento dei profili e degli uffici assegnati agli utenti avviene come di seguito:

1. L'operatore con profilo Amministratore accede:
    a. Alla Sezione "Profili" e per ogni profilo desiderato associa il/i gruppo/i LDAP corretti. L'associazione significa che:
        i. i membri del gruppo verranno automaticamente inseriti nel profilo
        ii. se un utente viene rimosso dai gruppi LDAP associati al profilo l'utente viene rimosso anche dal profilo
        iii. Se un gruppo LDAP viene rimosso da un profilo, alla sincronizzazione successiva gli utenti del gruppo verranno rimossi dal profilo (se non sono in un altro gruppo associato al profilo)

    b. Alla Sezione "Uffici" e per ogni ufficio desiderato seleziona il/i gruppo/i LDAP corretti. L'associazione significa che:
        i. i membri del gruppo verranno automaticamente inseriti nell'ufficio
        ii. se un utente viene rimosso dai gruppi LDAP associati all'ufficio l'utente viene rimosso anche dall'ufficio
        iii. Se un gruppo LDAP viene rimosso da un ufficio, alla sincronizzazione successiva gli utenti del gruppo verranno rimossi dall'ufficio (se non sono in un altro gruppo associato all'ufficio)

2. Il task di sincronizzazione si occupa anche di:
    - Creare all'interno della DMR gli utenti mancanti, ossia gli utenti contenuti nei gruppi LDAP referenziati nella DMR ma non ancora presenti tra gli utenti della DMR



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

- Aggiorna le associazioni descritte ai punti a. e b. In conformità agli aggiornamenti apportati ai gruppi LDAP (aggiunta/rimozione utenti)

Se la DMR è configurata in modo da non interfacciarsi con LDAP, le associazioni degli utenti alle entità "Profili" ed "Uffici" devono essere effettuate manualmente dall'Amministratore sempre utilizzando le sezioni indicate ai punti a. e b.

I software per i quali è stata certificata l'interazione sono: Active Directory, Open LDAP, Google WorkSpace

### 4.11.2 UTENTI

La sezione "Utenti" permette all'operatore autorizzato di visualizzare l'elenco degli utenti registrati a sistema

Offre la possibilità di:

- Analizzare il dettaglio di ogni utente all'interno della finestra del browser principale oppure in una nuova finestra di browser
- Effettuare ricerche base e ricerche avanzate
- esportare i risultati delle ricerche in formato csv utilizzando la funzionalità di "Esporta CSV"
- esportare i risultati delle ricerche in formato excel utilizzando la funzionalità di "Esporta XLSX"
- registrare un nuovo utente

#### 4.11.2.1 RICERCA DI BASE

Si rimanda al paragrafo 4.5.2 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca di Base"**



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

#### 4.11.2.2 RICERCA AVANZATA

Si rimanda al paragrafo 4.5.3 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca Avanzata"**

Il risultato della ricerca è costituito dall'elenco di tutti gli "Utenti" che soddisfano la combinazione dei filtri impostati dall'operatore.

#### 4.11.2.3 NUOVO UTENTE

Tramite questo funzionalità l'operatore può inserire un nuovo utente a sistema.

Oltre ai campi anagrafici, l'operatore deve assegnare al nuovo utente anche:

- i profili applicativi che definiranno le sezioni a cui l'utente potrà accedere
- gli uffici per i quali l'utente potrà consultare le corrispondenze

#### 4.11.2.4 DETTAGLIO UTENTE

La visualizzazione del dettaglio del singolo utente permette di visualizzare il dettaglio di tutti i metadati che identificano il singolo utente

Permette inoltre di:

- Modificare e salvare il valore dei metadati relativi all'utente
- Disabilitare l'utente
- Visualizzare l'elenco delle attività effettuate sull'utente in esame

##### 4.11.2.4.1 LOG

Si rimanda al paragrafo 4.5.5.6 per la descrizione della funzionalità **"Log"**



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

### 4.11.3 UFFICI

La sezione "Uffici" permette all'operatore autorizzato di visualizzare l'elenco degli uffici registrati a sistema

Offre la possibilità di:

- Analizzare il dettaglio di ogni utente all'interno della finestra del browser principale oppure in una nuova finestra di browser
- Effettuare ricerche base e ricerche avanzate
- esportare i risultati delle ricerche in formato csv utilizzando la funzionalità di "Esporta CSV"
- esportare i risultati delle ricerche in formato excel utilizzando la funzionalità di "Esporta XLSX"
- registrare un nuovo ufficio

#### 4.11.3.1 RICERCA DI BASE

Si rimanda al paragrafo 4.5.2 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca di Base"**

#### 4.11.3.2 RICERCA AVANZATA

Si rimanda al paragrafo 4.5.3 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca Avanzata"**

Il risultato della ricerca è costituito dall'elenco di tutti gli "Uffici" che soddisfano la combinazione dei filtri impostati dall'operatore.

#### 4.11.3.3 NUOVO UFFICIO

Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

Tramite questa funzionalità l'operatore può inserire un nuovo ufficio a sistema.

Oltre ai campi anagrafici, l'operatore deve assegnare al nuovo ufficio anche gli utenti che ne fanno parte.

#### 4.11.3.4 DETTAGLIO UFFICIO

La visualizzazione del dettaglio del singolo ufficio permette di visualizzare il dettaglio di tutti i metadati che identificano il singolo ufficio

Permette inoltre di:

- Modificare e salvare il valore dei metadati relativi all'ufficio
- Modificare l'elenco degli utenti singoli oppure dei gruppi di utenti a cui è assegnato l'ufficio in esame e salvarne le eventuali modifiche. NOTA BENE: l'utilizzo dei gruppi di utenti è attivo solo se la DMR si interfaccia con LDAP.
- Visualizzare l'elenco delle attività effettuate sull'ufficio in esame

#### 4.11.3.5 SINCRONIZZAZIONE LDAP

Per la parte relativa alla sincronizzazione con LDAP si rimanda al paragrafo 4.11.1.3.1

##### 4.11.3.5.1 LOG

Si rimanda al paragrafo 4.5.5.6 per la descrizione della funzionalità **"Log"**

### 4.11.4 MITTENTI

La sezione "Mittenti" permette all'operatore autorizzato di visualizzare l'elenco dei mittenti registrati a sistema

Offre la possibilità di:

- Analizzare il dettaglio di ogni mittente all'interno della finestra del browser principale oppure in una nuova finestra di browser



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

- Effettuare ricerche base e ricerche avanzate
- esportare i risultati delle ricerche in formato csv utilizzando la funzionalità di "Esporta CSV"
- esportare i risultati delle ricerche in formato excel utilizzando la funzionalità di "Esporta XLSX"
- registrare un nuovo mittente

#### 4.11.4.1 RICERCA DI BASE

Si rimanda al paragrafo 4.5.2 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca di Base"**

#### 4.11.4.2 RICERCA AVANZATA

Si rimanda al paragrafo 4.5.3 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca Avanzata"**

Il risultato della ricerca è costituito dall'elenco di tutti i "Mittenti" che soddisfano la combinazione dei filtri impostati dall'operatore.

#### 4.11.4.3 NUOVO MITTENTE

Tramite questa funzionalità l'operatore può inserire un nuovo mittente a sistema.

L'operatore deve:

- Inserire i dati specifici (IMAP/SMTP) relativi alla casella di posta del mittente; in questo modo quest'ultima rimane allineata con le attività effettuate all'interno della DMR
- assegnare al nuovo Mittente anche gli uffici in modo che gli operatori ad essi associati potranno scegliere il mittente stesso nelle funzionalità "Rispondi", "Inoltra" e "Nuova E-mail/PEC".



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

#### 4.11.4.4 DETTAGLIO MITTENTE

La visualizzazione del dettaglio del singolo mittente permette di visualizzare il dettaglio di tutti metadati che identificano il singolo mittente

Permette inoltre di:

- Modificare e salvare il valore dei metadati relativi al mittente
- Visualizzare l'elenco delle attività effettuate sul mittente in esame

##### 4.11.4.4.1 LOG

Si rimanda al paragrafo 4.5.5.6 per la descrizione della funzionalità **"Log"**

#### 4.11.5 LOG ENTITA'

La sezione "Log Entità" permette all'operatore autorizzato di visualizzare l'elenco delle attività effettuate su una specifica Entità.

In fase di ricerca l'utente deve specificare l'identificativo univoco e il tipo di entità (Corrispondenza, User, Uffici, Mittente, Profilo, Estrattore Email, Oauth2) per cui si vuole visualizzare il log delle attività, infine deve cliccare sul pulsante di "Cerca".

Il sistema presenta il log delle attività relative all'entità ricercata e permette di analizzare il dettaglio di ogni entità all'interno della finestra del browser principale oppure in una nuova finestra di browser

#### 4.11.6 CLIENT OAUTH2

La sezione "Client Oauth2" permette all'operatore autorizzato di visualizzare l'elenco dei client Oauth2 registrati a sistema

Offre la possibilità di:



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

- Analizzare il dettaglio di ogni client all'interno della finestra del browser principale oppure in una nuova finestra di browser
- Effettuare ricerche base e ricerche avanzate
- esportare i risultati delle ricerche in formato csv utilizzando la funzionalità di "Esporta CSV"
- esportare i risultati delle ricerche in formato excel utilizzando la funzionalità di "Esporta XLSX"
- registrare un nuovo client
- eliminare un client già presente a sistema

#### 4.11.6.1 RICERCA DI BASE

Si rimanda al paragrafo 4.5.2 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca di Base"**

#### 4.11.6.2 RICERCA AVANZATA

Si rimanda al paragrafo 4.5.3 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca Avanzata"**

Il risultato della ricerca è costituito dall'elenco di tutti i "client Oauth2" che soddisfano la combinazione dei filtri impostati dall'operatore.

#### 4.11.6.3 NUOVO CLIENT OAUTH2

Tramite questo funzionalità l'operatore può inserire un nuovo client Oauth2 a sistema.



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

#### 4.11.6.4 DETTAGLIO CLIENT OAUTH2

La visualizzazione del dettaglio del singolo client Oauth2 permette di visualizzare il dettaglio di tutti i metadati che identificano il singolo client

Permette inoltre di:

- Modificare e salvare il valore dei metadati relativi all'utente
- Cancellare il client
- Visualizzare l'elenco delle attività effettuate sul client in esame

##### 4.11.6.4.1 LOG

Si rimanda al paragrafo 4.5.5.6 per la descrizione della funzionalità **"Log"**

### 4.11.7 ESTRATTORI EMAIL

La sezione "Estrattori Email" permette all'operatore autorizzato di visualizzare l'elenco degli estrattori email registrati a sistema. Gli estrattori email sono le caselle di posta a cui deve collegarsi la componente che si occupa di importare, all'interno della DMR, le email ricevute/inviate.

Offre la possibilità di:

- Analizzare il dettaglio di ogni estrattore all'interno della finestra del browser principale oppure in una nuova finestra di browser
- Effettuare ricerche base e ricerche avanzate
- esportare i risultati delle ricerche in formato csv utilizzando la funzionalità di "Esporta CSV"
- esportare i risultati delle ricerche in formato excel utilizzando la funzionalità di "Esporta XLSX"
- registrare un nuovo estrattore



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

#### 4.11.7.1 RICERCA DI BASE

Si rimanda al paragrafo 4.5.2 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca di Base"**

#### 4.11.7.2 RICERCA AVANZATA

Si rimanda al paragrafo 4.5.3 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca Avanzata"**

Il risultato della ricerca è costituito dall'elenco di tutti gli estrattori email che soddisfano la combinazione dei filtri impostati dall'operatore.

#### 4.11.7.3 NUOVO ESTRATTORE EMAIL

Tramite questa funzionalità l'operatore può inserire un nuovo estrattore email a sistema.

Come anticipato, gli estrattori email sono le caselle di posta a cui deve collegarsi la componente che si occupa di importare, all'interno della DMR, le email ricevute/inviate.

L'operatore deve:

1. Inserire le informazioni relative al nuovo estrattore email, quali indirizzo email, IMAP Port, IMAP Host
2. Indicare se in fase di importazione devono essere estratti gli allegati scorporandoli dal file EML
3. Abilitare o meno l'estrazione

Al termine delle attività sopra elencate, il sistema apre il dettaglio dell'estrattore email appena creato e l'utente deve procedere con le attività di gestione autenticazione e gestione mailbox per poter terminare i settaggi del nuovo estrattore.

#### 4.11.7.4 DETTAGLIO ESTRATTORE EMAIL

Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

La visualizzazione del dettaglio del singolo estrattore email, permette di visualizzare il dettaglio di tutti metadati che identificano il singolo estrattore.

Permette inoltre di:

- Gestire l'autenticazione desiderata
- Gestire le mailbox da importare
- Modificare e salvare il valore dei metadati relativi all'estrattore email
- Cancellare l'estrattore
- Visualizzare l'elenco delle attività effettuate sull'estrattore email in esame

#### 4.11.7.4.1 GESTIONE AUTENTICAZIONE

Tramite questa la funzionalità l'utente può gestire l'autenticazione utilizzata dall'estrattore email.

Il sistema presenta una pagina dove l'utente deve selezionare se impostare la tipologia di autenticazione Basic oppure la tipologia di autenticazione Oauth2.

#### 4.11.7.4.2 GESTIONE MAILBOX

Tramite la funzionalità evidenziata, l'utente può gestire le mailbox presenti all'interno della casella di posta associata all'estrattore email.

Il sistema presenta una pagina dove l'utente deve impostare quali mailbox importare all'interno della DMR. L'elenco delle mailbox è consultabile direttamente dall'applicativo DMR.

#### 4.11.7.4.3 LOG

Si rimanda al paragrafo 4.5.5.6 per la descrizione della funzionalità **"Log"**

### 4.11.8 LICENZE

La sezione "Licenze" permette all'operatore autorizzato di visualizzare l'elenco delle licenze associate all'applicativo.

Offre la possibilità di:

- registrare una nuova licenza



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

- cancellare una licenza esistente

Per ogni licenza presente a sistema vengono riportate le seguenti informazioni:

- Data di creazione della licenza
- Creato da: utente che inserito la licenza
- Cliente Finale: che utilizzarà licenza
- MachineGuid: informazione che identifica univocamente la macchina per cui viene inserita la licenza
- Scadenza Licenza
- Scadenza Assistenza
- Scadenza Maintenance

## 4.12 RICERCA FULL-TEXT

La web application mette a disposizione degli operatori abilitati la funzionalità di ricerca full-text che va ad operare in modo trasversale su tutte le sezioni del portale compatibilmente con le abilitazioni in possesso all'operatore stesso.

L'operatore deve:

- inserire la parola, o una porzione di essa, da ricercare
- selezionare l'ambito di ricerca (solo metadati email, solo testo email, solo allegati oppure su tutti e tre gli ambiti)

Il sistema restituisce l'insieme degli elementi che soddisfano gli estremi di ricerca impostati dall'operatore.

## 4.13 CONTATTI

Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

La sezione "Contatti" permette all'operatore autorizzato di visualizzare l'elenco dei contatti registrati a sistema

Offre la possibilità di:

- Analizzare il dettaglio di ogni contatto all'interno della finestra del browser principale oppure in una nuova finestra di browser
- Effettuare ricerche base e ricerche avanzate
- esportare i risultati delle ricerche in formato csv utilizzando la funzionalità di "Esporta CSV"
- esportare i risultati delle ricerche in formato excel utilizzando la funzionalità di "Esporta XLSX"
- inserire un nuovo contatto
- importare un insieme di nuovi contatti tramite l'utilizzo di un file CSV

#### 4.13.1.1 RICERCA DI BASE

Si rimanda al paragrafo 4.5.2 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca di Base"**

#### 4.13.1.2 RICERCA AVANZATA

Si rimanda al paragrafo 4.5.3 per la descrizione della funzionalità **"Ricerca Avanzata"**

Il risultato della ricerca è costituito dall'elenco di tutti i "Contatti" che soddisfano la combinazione dei filtri impostati dall'operatore.

#### 4.13.1.3 NUOVO CONTATTO

Tramite questa funzionalità l'operatore può inserire un nuovo contatto a sistema.

L'operatore deve inserire le informazioni anagrafiche richiesta dal sistema oltre ovviamente all'indirizzo e-mail del contatto.



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

#### 4.13.1.4 DETTAGLIO CONTATTO

La visualizzazione del dettaglio del singolo contatto permette di visualizzare e di modificare il dettaglio di tutti i metadati che lo identificano

#### 4.13.1.5 IMPORTAZIONE LISTA DI CONTATTI TRAMITE FILE CSV

Tramite questa funzionalità il personale autorizzato ha la possibilità di caricare un file csv contenente l'elenco dei contatti da importare.

Dopo aver selezionato il file da caricare, l'operatore specifica il separatore da utilizzare ed i campi da importare ed il sistema procede nell'importazione dei nuovi contatti.



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

# 5. ORIGINE E RACCOLTA

Il compito fondamentale della Raccolta è la trasformazione della singola Origine in ingresso, indipendentemente dal fatto che l'input sia in formato cartaceo piuttosto che in formato digitale.

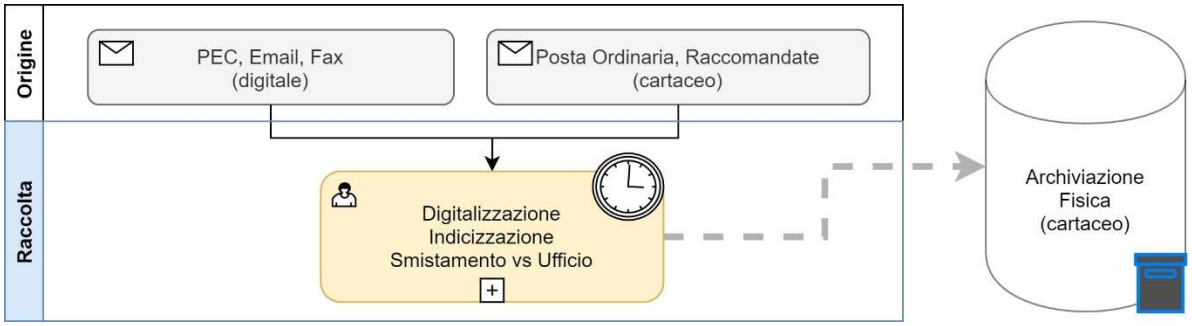



**FIG. 6.0**

La corrispondenza in arrivo, identificata con il termine Origine, può essere suddivisa in due tipologie, sulla base del formato di arrivo:

- Cartacea
- Elettronica

Nella tabella TAB. 6.0 vengono catalogate le Origini trattate, sulla base delle due tipologie evidenziate.

| TIPOLOGIA | ORIGINI |
|---|---|
| **CARTACEA** | • Posta Ordinaria<br>• Raccomandate |
| **ELETTRONICA** | • PEC<br>• PEO<br>• FAX |

**TAB. 6.0**

Gli operatori preposti dovranno effettuare una serie di attività per fare in modo che la corrispondenza in arrivo possa essere digitalizzata ed indicizzata, al fine di poter essere gestita in modo automatizzato.

Le attività interessate in questo ambito sono:



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

1. **Digitalizzazione:** l'*Origine* cartacea deve essere digitalizzata al fine di poter essere acquisita a sistema.
2. **Indicizzazione:** tramite operazioni manuali, automatiche o semi-automatiche viene effettuato il reperimento dei metadati utili alla catalogazione della corrispondenza.
3. **Smistamento per ufficio:** la corrispondenza indicizzata viene smistata negli uffici di competenza

## 5.1 ORIGINE DIGITALE

Per la gestione della fase di "Raccolta" delle "Origini" di tipologia "Digitale" è stato sviluppato da Glocal Value un estrattore custom ad hoc.

L' estrattore:

1. gestisce sia E-mail tradizionali che PEC estraendole dalle caselle di posta configurate al suo interno e lasciando inalterato il contenuto delle caselle di posta sorgente
2. indicizza e classifica le informazioni ed i documenti presenti all'interno delle E-mail/PEC
3. crea i file indice da fornire all'importatore delle corrispondenze in ingresso alla DMR (vedi paragrafo 4.1 per la descrizione dell'importatore)

Graficamente:

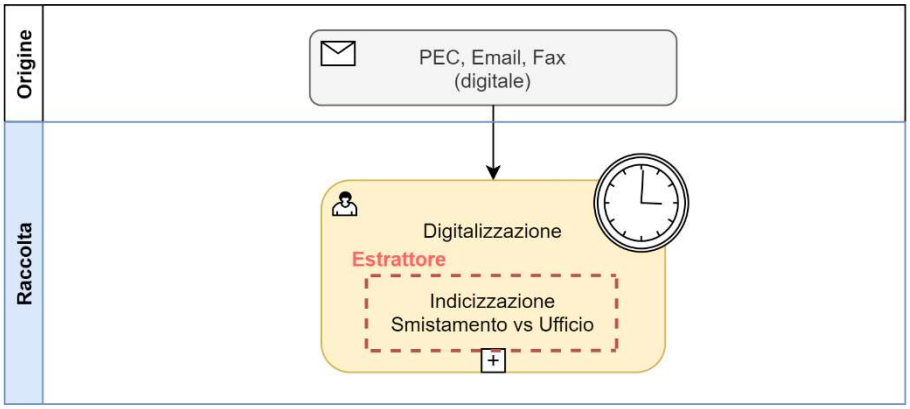



**FIG. 6.1**

**NOTA BENE:** per le caselle PEC configurate, l'estrattore è in grado di riconoscere e di conseguenza, indicizzare e classificare, le ricevute di consegna relative alle PEC inviate; in questo modo crea i file indice da fornire alla DMR affinchè possano essere importate al suo interno in modo da ricostruire anche la correlazione tra PEC e relativa ricevuta di consegna.



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

## 5.2 ORIGINE CARTACEA

Per la gestione della fase di "Raccolta" delle "Origini" di tipologia "Cartacea" è necessario digitalizzare le comunicazioni per fare in modo che possano essere importate all'interno della DMR grazie ad un importatore delle corrispondenze, descritto al paragrafo 4.1 .

Tale digitalizzazione può essere effettuata tramite l'utilizzo di scanner, multifunzioni oppure software ad hoc. In questo caso le comunicazioni verranno importate all'interno della DMR con un set ridotto di metadati.

Per una indicizzazione più completa che permetta anche la valorizzazione dei metadati in fase di raccolta,  è stato individuato il tool GlobalCapture di Square9.

### 5.2.1 GLOBALCAPTURE (OPZIONALE)

GlobalCapture è un software tool potente e versatile che offre funzionalità in grado di gestire:

- Acquisizione
- Classificazione
- Riconoscimento dei testi (OCR)

e preparare i documenti elettronici alla fase successiva di ingresso in DMR.

Graficamente è possibile individuare l'area di utilizzo di GlobalCapture come illustrato in Fig. 6.2

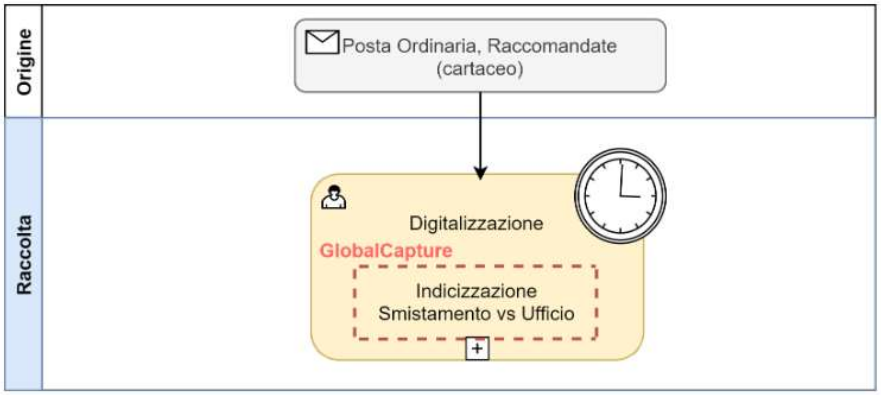



**FIG. 6.2**

Per la valorizzazione dei metadati, GlobalCapture offre un'interfaccia di lavoro a batch costituita da:

- **Key Free:** strumento di lettura OCR zonale.
  L'operatore a video seleziona sul documento un'area; il software riconosce il testo e lo carica come valore. Vengono ridotte le interazioni manuali e migliorata l'efficienza soprattutto per campi molto lunghi come "Numero Raccomandata" (Corrispondenza.NumeroRaccomandata)
- **Valorizzazione guidata:**
  - **Campi liberi e a formato controllato**



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

- **Campi tendina**, basati su un insieme di possibili valori precaricati a sistema, per esempio:
    - classificazione dell'Ufficio di destinazione (Corrispondenza.Ref_Ufficio_Destinazione) al fine di stabilire l'ufficio a cui deve essere smistata la corrispondenza. Questo aspetto è determinante nella successiva fase di importazione all'interno della DMR al fine di veicolare la corrispondenza stessa all'interno della "Corrispondenza in Arrivo" del corretto ufficio di competenza

- **Valorizzazione automatica** in carico al Sistema, per esempio "Data di ingresso a sistema" (Corrispondenza.DataRicezione)

GlobalCapture permette di acquisire documenti tramite condivisione di rete, effettuare caricamenti sequenziali di insiemi di documenti e relativi metadati mediante l'utilizzo di file indice in formato csv/XML



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

# 6. PLUG IN OUTLOOK

Per poter importare direttamente le E-mail dal proprio client di posta Outlook alla DMR, Glocal Value ha sviluppato un modulo ad hoc per client di posta Outlook.

Il plug in deve essere installato sul pc dell'utente e l'utente deve avere assegnato, all'interno della DMR, il profilo "CARICAMENTO DA OUTLOOK".

Le tipologie di importazione a disposizione dell'utente sono le seguenti:

1. importazione nella DMR di una E-mail senza allegato (solo corpo del testo)
2. importazione nella DMR dei soli allegati di una E-mail (senza il corpo del testo)
3. importazione nella DMR di allegati + corpo della E-mail

L'utente seleziona l'E-mail che intende importare, quindi seleziona il tab DMR ed "Importa E-mail selezionata nella DMR"

Una nuova finestra richiede all'utente di:

- valorizzare il set minimo di dati necessari per procedere con l'importazione della E-mail
- selezionare almeno uno dei componenti presenti nella E-mail selezionata (corpo della E-mail ed elenco di tutti gli allegati).
- premere "Carica nella DMR" per fare in modo che le entità necessarie (Corrispondenza e Documento) vengano caricate nella DMR e collocate nella:
    - "Corrispondenza in Arrivo" dell'Ufficio di Destinazione selezionato, se l'email importata è un'email ricevuta
    - "Corrispondenza Inviata" dell'Ufficio di Destinazione selezionato, se l'email importata è un'email inviata.



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

# 7. REQUISITI DI SISTEMA

La realizzazione della soluzione proposta prevede i seguenti requisiti:

## 7.1 SERVER

L'applicativo deve essere installato su un Server Windows 2016 (o versioni successive) e devono inoltre essere installati:

- .NET Framework 4.5.2
- IIS 8.5 o superiore
- SQL Server (anche Express)
- Visual C++ Redistributable per Visual Studio 2013
- Accesso pubblico con dominio e certificato

Nel caso in cui il cliente richiedesse l'opzione illustrata al paragrafo 5.2 per la fase di Raccolta delle "Origini Cartacee", allora deve essere installata anche la componente GlobalCapture di Square9

Il server fisico o virtuale deve avere almeno 2 CPU e 8 Gb di ram, per lo spazio disco dipende dalla quantità di dati da gestire, il minimo di spazio disponibile è di 50Gb

## 7.2 CLIENT

I client devono avere le seguenti caratteristiche:

- Browser Chrome (versione 92 o superiori)

Oppure

- Firefox (versione 90 o superiori)

Nel caso in cui il cliente richiedesse l'opzione illustrata al paragrafo 6 per il caricamento della Corrispondenza tramite client di posta Outlook, i client dovranno avere a bordo Outlook (versione 2106 o superiori)

## 7.3 SERVIZI ESTERNI

- Server SMTP per invio E-mail di errore e notifica
- Per la sincronizzazione e l'accesso LDAP: server LDAP (ActiveDirectory, OpenLdap, Google Workspace, ecc.)
- Per l'invio di E-mail e pec dall'applicativo, configurazione SMTP e IMAP delle caselle
- Per l'importazione delle E-mail o pec nell'applicativo (paragrafo 5.1), configurazione IMAP delle caselle



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

## 7.4 RICERCA FULL TEXT

Il modulo dedicato alla ricerca Full Text si basa su un portale di indicizzazione esterno alla DMR con la quale la soluzione si interfaccia direttamente tramite API con chiamate REST.

Il portale di indicizzazione è Solr, un software Open Source che può essere installato sia in ambiente Windows sia in ambiente Linux, pertanto la configurazione finale può essere concordata sulla base delle preferenze IT.

- Requisiti Hardware:
  - Server fisico o virtuale con almeno 2 CPU
  - RAM superiore a 4 GB (consigliato almeno 8 GB)
  - Spazio disco: almeno 40 GB liberi (da stimare anche in base alla crescita del volume dei dati)

- Requisiti Software (in caso di installazione in ambiente Microsoft Windows):
  - S.O. Windows Server 2016 o successivi
  - Java: necessaria l'installazione di jdk11 o successivi (consigliato jdk17)
    - jdk 12, 13, 14, 15 and 16 non hanno LTS, per questo motivo è fortemente raccomandato il jdk17
  - Tesseract versione 4.0 o successive
    - Necessaria anche la libreria italiana

- Requisiti Software (in caso di installazione in ambiente Microsoft Linux):
  - S.O. Ubuntu versione 20.04 o successive
  - Java: jdk11 o successive
  - Tesseract versione 4.0 o successive (*tesseract-ocr-ita*)



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.

# 8. TABELLA RIEPILOGATIVA FUNZIONALITA'

| FUNZIONALITÀ | VERSIONE BASE |
|---|---|
| DMR | Inclusa |
| Importatore | Inclusa |
| Interfacciamento con LDAP | Inclusa |
| Estrattore E-mail/PEC | Inclusa |
| Plugin Outlook | Inclusa |
| Ricerca full-text | Opzionale a pagamento |
| GlobalCapture | Opzionale a pagamento |



Il presente documento è confidenziale e pertanto ne è vietata la duplicazione, l'alterazione, la stampa e la commercializzazione con qualsiasi mezzo senza la previa autorizzazione scritta da parte di Glocal Value Srl.