

1. Descrizione della problematica o del bisogno dell'azienda o Pubblica Amministrazione utente

Il nostro cliente è un commercialista che ha la necessità interagire con i propri clienti permettendo agli stessi di finalizzare le pratiche amministrative senza bisogno di presentarsi fisicamente in studio per lo scambio e la firma dei documenti. Il progetto era in sviluppo già da inizio anno 2020, ma ha subito una forte accelerata sulla spinta delle norme sul distanziamento sociale a fronte dell'emergenza sanitaria.

2. Descrizione della soluzione tecnologica (tecnologie usate, architettura, ecc.)

Architettura applicativa: model e logica di business implementata con architettura Enterprise basata su framework java con paradigma MVC in Model Driven Architecture. Frontend view: responsive Web app implementata in PHP, con utilizzo di REST Service che fungono da broker verso il sottosistema applicativo di business logic.

Sottosistemi applicativi per:

1. audio video contatto e screen sharing basato su architettura Web peer-to-peer con mediazione tramite infrastruttura di relay, atta a superare le limitazioni dovute ai Firewall;
2. agile censimento dei fascicoli condivisi tra i soggetti;
3. firma che implementa tutte le declinazioni di firma elettronica attualmente ammessi dalla normativa;
4. per la conservazione a norma dei documenti (enterprise class).

DataBase: Postgres

3. Descrizione delle fasi di implementazione (complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.)

Il ciclo di vita del progetto è stato suddiviso nelle seguenti fasi:

Fase di Avvio: Raccolta dei requisiti in un Business Case, identificazione del Project Manager e del Team di progetto, studio di fattibilità e analisi costi/benefici

Fase di Pianificazione: Identificazione dei task di progetto (analisi tecnica, sviluppo, test e rilascio), analisi degli obiettivi di qualità, tempistiche di rilascio

Fase di Esecuzione: Avvio degli sviluppi paralleli (portale web, integrazioni con i prodotti Unimatica di Firma Digitale, FEA, Video-identificazione, Videochiamate, Conservazione a norma) e successivamente dei test, verificando il rispetto dei tempi attraverso team meeting settimanali sullo stato dell'avanzamento lavori

Fase di Chiusura progetto: Analisi dei risultati finali

4. Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente

Unismart permette all'operatore e all'utente di condividere una "scrivania virtuale" per la collaborazione a distanza. Grazie alla nostra piattaforma l'azienda/ente può concludere in modalità remota operazioni con il cliente/cittadino che prima necessitavano di un incontro de visu tra le parti.

La soluzione permette di pianificare e attivare, su richiesta, una sessione audio-video tra le parti che, all'occorrenza, può essere utilizzata anche per il processo di video-identificazione necessario al rilascio della firma elettronica avanzata nel caso l'utente fosse sprovvisto di quella digitale.

Grazie ad UniSmart l'utente, direttamente da browser e senza dover installare applicazioni sui propri dispositivi, si collega al portale del "gestore" per richiederne i servizi o la definizione di una pratica/contratto. In questo modo l'azienda/ente ha la possibilità di dare supporto, formalizzare contratti, mantenere il rapporto con i propri utenti anche senza la necessità di incontrarli fisicamente e in assoluta sicurezza e comodità per entrambe le parti.

Attraverso UniSmart l'utente finale ha anche la possibilità di pagare eventuali importi dovuti al gestore direttamente dalla stessa piattaforma di collaborazione remota utilizzata per la firma dei documenti.

Tutto ciò che viene gestito su UniSmart rimane a disposizione dell'utente direttamente sulla "scrivania digitale condivisa" e può essere conservato a norma per garantirne ulteriormente la validità legale nel tempo.

5. Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione

L'applicazione, tramite interfaccia web semplice e intuitiva, rende disponibile uno spazio condiviso fra gestore e cliente, che permette:

- video-identificazione a distanza con riconoscimento utenti anonimi sul web per abilitarli ai servizi autenticati e alla firma elettronica, direttamente dal browser
- condivisione di documenti di qualsiasi formato, con immediata notifica email o sms al cliente
- firma di documenti tramite firma digitale e/o firma elettronica qualificata di n firmatari (gestore, cliente, cointestatari)
- Conservazione a norma dei documenti digitali (o fascicoli in caso di più documenti), e mantenimento degli stessi nell'area cloud sempre consultabile sia dai gestori che dai clienti
- Notifiche automatiche, via email o sms, delle attività svolte
- Videochiamate tramite una piattaforma integrata di servizi di collaborazione remota: (Video-chat, condivisione di documenti, registrazione delle interviste)
- Pagamento di importi dovuti dal cliente tramite carta di credito o, in caso di Ente Pubblico, con servizio integrato PagoPa