



WESTPOLE SpA

Descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o pubblica amministrazione utente.

Per **migliorare la propria efficienza organizzativa**, il Cliente ha avviato un'iniziativa progettuale rivolta all'**automazione del proprio processo di gestione dei messaggi di posta elettronica certificata (PEC)**.

I principali obiettivi che l'Azienda intendeva perseguire sono:

- **Ridurre i costi** di gestione attraverso l'implementazione di una piattaforma applicativa di **Workflow e Document Management**;
- **Rendere le informazioni facilmente accessibili e fruibili** dall'intera organizzazione in modalità sicura e nel rispetto della normativa che ne disciplina la separazione;
- **Aumentare la sicurezza** e la leggibilità di lungo periodo dei messaggi attraverso un processo di conservazione digitale automatica in modo trasparente rispetto ai vari provider.

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

WESTPOLE ha proposto la soluzione di **PEC Manager**, modulo costruito sulla **piattaforma WebRainbow®** ed integrabile via *web services* con tutte le applicazioni aziendali interessate. Si tratta di una soluzione completamente *web based* che si integra con oltre 70 caselle PEC di diversi provider accreditati AgID.

Il modulo permette la gestione, lo scarico, l'archiviazione e la protocollazione di un messaggio di posta elettronica, dei suoi allegati e delle ricevute oltre ad avere la possibilità di gestire lo smistamento automatico ed i processi interni "scatenati" dalle comunicazioni in ingresso, utilizzando strumenti di **Analisi Semantica ed AI**.

PEC Manager offre le seguenti funzionalità:

- Download/invio dei messaggi da una o più caselle di posta certificata;
- Protocollo diretto o remoto via *web services* dei messaggi in entrata o in uscita;
- Archiviazione delle e-mail nell'archivio documentale WebRainbow® ed ingaggio di processi e WorkFlow;
- Visualizzazione dei messaggi PEC in entrata "sbustati";
- Impostazione di filtri per smistare le e-mail scaricate in cartelle diverse dell'Archivio, usando regole tecniche e potenzialmente l'analisi semantica del testo.

WebRainbow®, la **piattaforma abilitante**, si pone come orchestratore di processi e servizi ed offre quelle che sono le tipiche funzionalità di un EIM System.



La **Digital Enterprise Platform** di WESTPOLE prevede la gestione dei processi, oltre la **pianificazione** e il **controllo** delle attività, perché l'intera gestione del business diventi digitale, connessa e misurabile. Basata sul modello del **Dynamic Case Management**, è pensata per evolvere ed integrarsi con quelli che sono gli ultimi trend tecnologici (**AI, Blockchain**).

Descrizione del progetto di implementazione - complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.

Gli utenti del Cliente sono stati suddivisi in **tre macro-categorie di appartenenza** e, ad ognuno di esse, è stata affidata una fase del ciclo di vita dei processi (**Plan, Do, Check, Adapt**):

- **BUSINESS LINE**, che pianifica le attività e le assegna agli operatori;
- **WORKFORCE**, che svolge le attività assegnate dalla Business Line;
- **TOP MANAGEMENT**, che monitora i risultati e identifica le strategie seguenti.

Il progetto ha previsto una fase iniziale di studio dell'organizzazione interna ed un'analisi dei processi coinvolti.

Una volta identificati gli scenari ed i casi d'uso, è partita la configurazione della piattaforma e del modulo PEC Manager seguendo le priorità definite del Cliente sulla base di requisiti di aree organizzative omogenee, mappate ed integrate nell'organigramma aziendale gestito dalla piattaforma WebRainbow® e tenuto sincronizzato.

La flessibilità di WebRainbow® ha permesso un'implementazione rapida e progressiva sulle varie filiali con **approccio Agile**.

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

Grazie all'introduzione del modulo PEC Manager e della piattaforma di BPM WebRainbow®, il Cliente ha potuto digitalizzare i processi connessi all'interscambio di PEC, riducendo sensibilmente il lavoro manuale. Automazione e piattaforma integrata hanno permesso altresì un accesso univoco a tutte le informazioni scambiate tramite posta certificata garantendo, allo stesso tempo, il massimo livello di compliance in termini di segregazione delle informazioni.

Infine, va sottolineata la flessibilità ottenuta in termini di scelta del provider dei servizi, che garantiscono all'azienda di evitare situazioni di lock-in, permettendo nel tempo di ottimizzare i costi in base alle dinamiche di prezzo dei diversi provider.

Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti».

Oltre ai benefici per il Cliente, si possono identificare anche alcuni aspetti innovativi nella soluzione:



- **La “semplificazione” della tecnologia:** l’utente non si deve preoccupare di quale mezzo, fornitore o tecnologia stia comunicando ma è la piattaforma che, in base al ruolo, alla posizione in organigramma ed al processo, gestisce la complessità tecnologica;
- Gli strumenti di **Analisi Semantica ed Natural Language Processing** lavorano sulla base di conoscenze già presenti all’interno dell’azienda (e-mail, documenti, ecc.) aiutando a recuperare e correlare informazioni utili alle varie funzioni aziendali;
- L’**approccio PDCA** (Plan, Do, Check, Adapt) ed una visione unificata Business e Workforce all’interno della piattaforma permettono di utilizzare un unico strumento per pianificare e gestire processi e workflow.