

Gestione di PEC & MAIL nelle organizzazioni

PEC e mail sono uno strumento diffusissimo nelle aziende per gestire comunicazioni sia tra diverse organizzazioni sia tra persone all'interno della stessa organizzazione.

Fungono da mezzi per il trasporto di informazioni e documenti che rappresentano un **patrimonio informativo** dell'azienda e non individuale. Prendono parte, in diversi modi, ai processi di business aziendali e se non gestite adeguatamente possono dare origine a perdite di informazioni, inefficienze, ritardi, che ricadono sul business d'impresa.

Diverse soluzioni applicative ci possono aiutare nella gestione. Un approccio certamente vincente ed organico consiste nel disporre di procedure e metodologie per digitalizzare in modo corretto i processi di business con l'ausilio di **Piattaforme di Business Process Management**.

Aree aziendali interessate

Processi Inter-area Inter-Organizzazione

Le esigenze organizzative

Oggi, per oltre il 90% delle aziende, l'email è il principale strumento per scambiare informazioni con altre organizzazioni; a questo si aggiunge la Posta Elettronica Certificata che permette di gestire comunicazioni di rilevante valore legale (invio documenti ad Enti, gare d'appalto, buste paga, convocazione di consigli, giunte, assemblee). Inoltre una recente ricerca di **McKinsey**, afferma che i lavoratori aziendali passano il **28%** del loro tempo in attività di scrittura e lettura delle email interne aziendali che rappresentano dunque un mezzo di comunicazione interno diffusissimo.

Mail e PEC sono mezzi di trasporto di **Informazioni e documenti** più o meno **rilevanti** all'interno di un **processo di Comunicazione aziendale** ed hanno un valore la cui gestione non può essere delegata semplicemente al singolo collaboratore; le informazioni che transitano in esse sono **patrimonio dell'organizzazione** e come tali vanno



gestite. Tali Informazioni se non opportunamente gestite si perdono col tempo, rendendo vana la ricostruzione di determinati fatti, impedendo il controllo su determinati processi, rappresentando veri colli di bottiglia.

Questi micro processi di comunicazione infatti, istanziati più volte quotidianamente, costituiscono molto spesso una **costola di un vero processo di business** - il modello formalizzato di un insieme di attività decisionali/operative, che opera partendo da **input precisi** e finisce con un **output specifico** che ha un valore per il cliente, sia esso interno o esterno ad una organizzazione.

L'invio di una mail o di una PEC o la ricezione delle stesse, possono quindi costituire **attività di un processo di business** o mezzi su cui viaggiano informazioni di **input** o di **output** per un processo di business. Per esempio **una PEC** contenente un **avviso di pagamento** che perviene in un'azienda è **di input** per una serie di **attività successive** che prevedono il coinvolgimento di **diverse persone** dell'azienda stessa in un **arco temporale definito**, fino ad arrivare alla attività di liquidazione dell'importo o ad una contestazione. Una mail interna mandata ad un collega a seguito di una telefonata che contiene un progetto o una stima da mandare ad un cliente, fa parte di un processo di business preciso in capo all'area Commerciale, o una mail di richiesta di assistenza inviata ad un helpdesk fa parte di un processo di Customer Service.

Più semplicemente tutte le comunicazioni PEC che entrano in un'azienda necessitano di un processo di **smistamento e lavorazione** da parte di persone specifiche preposte a farlo che possono essere varie a seconda del contenuto della comunicazione. Le aziende impiegano una grande quantità di tempo a basso valore nello smistare

informazioni di una comunicazione PEC in modo corretto e nella maggior parte dei casi ne perdono traccia dopo averla trasferita ad un collaboratore e non hanno contezza di quanto fatto.

I messaggi PEC in uscita, inviati magari da un collaboratore, possono necessitare di un iter approvativo e tale operazione avviene nella maggior parte dei casi con scambio di email, determinando difficoltà nel ricostruire quanto accaduto. Durante l'invio diventa oneroso sapere se il messaggio è stato inviato o ricevuto da tutti i destinatari ed eventualmente intraprendere azioni correttive.

Perdite di informazioni, inefficienze, ritardi, che ricadono sul business d'impresa, determinando **aggravi economici, danni legali** e di immagine ad un'organizzazione, sono dunque gli effetti che si possono avere in un'organizzazione senza il presidio di questi processi digitali o almeno di parti di essi.

La soluzione

Facendo uso di tecnologie di BPM che includono Servizi per la gestione di comunicazioni trasmesse e mezzo PEC e Mail è possibile modellare e rendere disponibili soluzioni applicative che gestiscono l'intero processo di business cui tali comunicazioni afferiscono, orchestrando le attività tra i diversi attori, presidiandone i tempi, automatizzando in taluni casi l'invio delle comunicazioni ed ottenendo un disaccoppiamento tra le persone, le caselle mail/Pec e le informazioni scambiate. Le persone vanno via, le informazioni restano!!

È dunque possibile realizzare soluzioni che per esempio presidiano una determinata casella di posta elettronica ed alla ricezione di una mail smistano in modo intelligente la comunicazione ad un customer service che poi deve avviare un supporto, piuttosto che ad un altro ufficio preposto alla lavorazione.

La stessa logica è applicabile alle comunicazioni PEC, prendendo in presidio una o più caselle di Posta elettronica, anche di provider diversi, raccogliendo i diversi messaggi PEC in unico luogo accessibile in modo controllato, distribuendo le lavorazioni dei messaggi sulla base di regole preconfigurate. Presidiando la presa in carico ed il completamento della lavorazione.

Attraverso l'ausilio di Dashboard si può avere una visione di insieme dello smistamento di tutte le

comunicazioni e del loro stato di lavorazione oltre che consultare lo storico delle lavorazioni.

La lavorazione di una PEC può essere assegnata ad una persona, un ufficio, un ruolo, attraverso un'agenda delle attività che chiama gli utenti utilizzando servizi di **Human task Management**.

L'ausilio di Alert automatici indirizza le lavorazioni.

Altro esempio è la gestione del "micro processo" di invio di un messaggio PEC, ovvero la sua elaborazione ed approvazione.

Infine è possibile disporre di sistemi completamente automatici che riconciliano le ricevute con il messaggi inviati e monitorano lo stato della spedizione.

I vantaggi

- ✓ **Riduzione degli errori umani**
- ✓ **evitare la perdita di mail e PEC**
- ✓ **facilitarne la ricerca di mail e PEC**
- ✓ **evitare di non lavorare una mail/pec**
- ✓ **sicurezza dei dati e delle informazioni**
- ✓ **centralizzazione delle password e dei messaggi**
- ✓ **profilazione degli accessi per la consultazione**
- ✓ **tracciamento delle lavorazioni**
- ✓ **riconciliazione delle ricevute**
- ✓ **Monitoraggio e reporting delle attività**
- ✓ **Notifiche e alert automatici relativi a scadenze**
- ✓ **Continuità operativa anche a distanza**
- ✓ **Automazione attività ripetitive a basso valore**