



PECtrack

D2 Pectrack è la soluzione semplice e modulare utilizzabile anche in modalità *as-a-service*, che consente di supportare il lavoro dei vari uffici e si integra facilmente con le caselle di posta elettronica certificate dell'Ente.

In un Comune, una Provincia o una Regione, dove le caselle di posta elettronica certificata si stanno sempre più diffondendo, gestire e tenere sotto controllo questo strumento di comunicazione, che la normativa sta promuovendo attraverso varie disposizioni legislative, costituisce un'esigenza importante.

Target

La soluzione è rivolta agli Enti pubblici alla ricerca di uno strumento che li supporti nella gestione quotidiana delle istanze che possono arrivare alle caselle di posta certificata, ma anche ad Enti che vogliono introdurre nella gestione dei lavori di ufficio uno strumento che permetta il monitoraggio del flusso di lavoro e dei tempi di evasione di una pratica.

Si è riscontrato che le funzionalità della *scrivania virtuale* implementata in PECtrack costituiscono uno strumento in grado di migliorare la gestione del lavoro e la risposta degli uffici alle istanze dei cittadini.

Tecnologie

Architettura Applicativa

La soluzione è stata sviluppata in tecnologia web.

Il front end applicativo è realizzato tramite Flex, la piattaforma di Adobe che permette di realizzare interfacce utente dotate di una grafica gradevole ed innovativa.

Database supportati

Oracle, MS-SQL

Funzionalità

Cosa succederebbe se venisse persa la traccia delle istanze che arrivano alle varie caselle di posta elettronica dell'Ente?

Anche se la casella istituzionale dell'Ente è unica, spesso gli uffici adottano caselle PEC per la gestione operativa, pertanto se un cittadino comunica tramite questi canali, l'Ente è tenuto, secondo quanto stabilito dall'attuale normativa, a gestire l'istanza.

PECtrack consente di supportare la gestione dei messaggi e delle istanze a valore legale che arrivano alle caselle di posta elettronica certificata dell'Ente, attraverso funzionalità che consentono di:

- tenere sotto controllo i messaggi in entrata
- catalogare e classificare le istanze
- distribuire e governare gli stati dell'iter di lavorazione di una richiesta

La suite è basata su un motore di workflow, che consente di associare un flusso di lavoro (preconfigurato o costruito di volta in volta dagli attori coinvolti nell'iter di lavorazione) ad una richiesta, un'istanza o un procedimento che devono essere attuati.

La piattaforma è basata sul concetto di *scrivania virtuale*: Ogni utente del sistema dispone di un ambiente di lavoro che gli consente di gestire diverse istanze di varia natura e origine in modo omogeneo e di sapere a che punto si trova ogni pratica e chi la sta lavorando.

La potenzialità del motore di workflow applicativo permette una facile integrazione con applicazioni e sistemi di posta certificata già presenti nell'Ente, di associare funzionalità di alert e notifica tramite e-mail o multicanale e di attivare diversi sistemi di tracking dei processi di lavorazione, configurabili secondo le esigenze interne dell'Ente.

D2 PECtrack consente di:

- Raccogliere le istanze che arrivano a diverse Caselle di PEC
- Associare ai messaggi di posta elettronica un flusso di gestione che, grazie al motore di workflow integrato nella piattaforma, instrada l'istanza ai responsabili del settore o del procedimento
- Monitorare, se necessario, i tempi di gestione del procedimento
- Generare degli allarmi che vengono inviati automaticamente ai supervisor del processo qualora l'istanza non venga gestita nei tempi prestabiliti

Un messaggio in arrivo nella casella di Posta Certificata preso in carico da PECtrack dà luogo ad un'istanza di lavorazione che viene seguita lungo tutto il suo iter, al fine di garantire la generazione di una risposta al mittente.