

**tinexta**  
visura

# **Gestionale Protocollo Informatico SaaS**

Suite SFERA



## Sommario

<b>PROTOCOLLO INFORMATICO SFERA</b>	<b>3</b>
<b>Come funziona</b>	<b>3</b>
<b>Vantaggi e opportunità</b>	<b>3</b>
<b>Le integrazioni previste</b>	<b>4</b>
ProtoSFERA Plus	4
<b>INFORMAZIONI DI CARATTERE TECNICO</b>	<b>4</b>
<b>SUPPORTO ORDINI - ASSISTENZA</b>	<b>5</b>

## Protocollo Informatico SFERA

Il “Protocollo Informatico” è un servizio in modalità Software as a Service (SaaS) per gestire i flussi documentali dell’Ordine.

La protocollazione non consiste semplicemente nella segnatura sul foglio con il numero progressivo, ma è l’inizio di un procedimento amministrativo attraverso il quale si identificano e si gestiscono tutti i flussi documentali in entrata e in uscita introducendo funzionalità connesse alla ricerca.

Dal protocollo è possibile conoscere quando un documento è stato ricevuto, chi l’ha spedito e, viceversa, quando è stato inviato e a chi. Con il protocollo informatico è inoltre possibile ottenere la reportistica necessaria alla corretta gestione.

La soluzione inoltre consente la connessione con gli altri moduli della suite Sfera generando dal protocollo il fascicolo con i relativi allegati acquisiti direttamente verso le soluzioni gestionali come, ad esempio, il gestionale per il Patrocinio a Spese dello Stato o il gestionale della Media Conciliazione.

### Come funziona

Il sistema consente di generare, firmare, inviare e conservare il registro del protocollo della posta con un semplice click dalla gestione protocollo dei gestionali SFERA. Il funzionamento è semplice:

- Si registrano tutte le comunicazioni in arrivo e in partenza dall’Ordine e/o dall’Organismo nel modulo Protocollo.
- È possibile (ma non obbligatorio) caricare gli allegati; i dati essenziali sono infatti solo mittente o destinatario (a seconda che la comunicazione sia in entrata o in uscita), oggetto, classificazione oltre ad anno, numero e data che sono inseriti automaticamente dal sistema alla conferma di ogni inserimento.
- È possibile anche collegare i vari protocolli ai singoli fascicoli: infatti una buona parte delle comunicazioni “aprono” un nuovo fascicolo/procedimento/affare oppure riguardano uno già esistente.
- Al termine della giornata lavorativa il responsabile dell’ufficio protocollo (nominato con apposito mandato dal consiglio dell’Ordine) oppure, in modo automatico nel pomeriggio del giorno successivo, il sistema “chiude” l’archivio del giorno precedente.
- La procedura di chiusura crea il file del registro giornaliero che, dopo essere stato firmato digitalmente in modo automatico dal sistema con la firma del Certificatore, provvede alla conservazione come richiesto dalla normativa. Una volta verificata la correttezza formale, l’applicazione segnala l’esito dell’operazione attraverso il pannello di controllo.
- Nel caso sia necessario dividere completamente le numerazioni e di fatto i contenuti dei vari settori, è possibile attivare in SFERA fino a cinque gestioni di protocollo diverse, ad esempio per separare gli affari istituzionali dell’Ordine, da quelli dell’Organismo di Mediazione o di eventuale Organismo di Sovraindebitamento o Fondazioni presenti.

### Vantaggi e opportunità

L’integrazione in SFERA permette di velocizzare la registrazione e manutenzione di tutte le informazioni, in modo da ridurre gli errori di inserimento (le anagrafiche degli iscritti sono già inserite, quindi non è necessario ricaricarle o fare esportazioni/importazioni dati verso altri programmi). Tutte i dati sono conservati digitalmente in cloud.

## Le integrazioni previste

Il servizio può essere integrato con l'attivazione del seguente modulo:

### *ProtoSFERA Plus*

L'utilizzo del Protocollo informatico comporta enormi vantaggi nella ricerca e smistamento dei documenti e, per rendere più veloce la protocollazione delle e-mail e delle PEC, è stata implementata nel Protocollo una nuova funzione per l'importazione automatica di tutti messaggi di posta che si desidera protocollare, escludendo a priori, per esempio, i messaggi di spam o simili.

Questa funzione NON può essere erogata singolarmente ma deve essere connessa al servizio "Protocollo Informatico Sfera".

#### *Informazioni di carattere tecnico*

In fase di attivazione vengono create, nella "Posta in Arrivo" del gestionale della posta elettronica (Outlook, Thinderbird, webmail o altro), due sottocartelle:

- **sfera\_msg\_da\_prot** (conterrà tutti i messaggi che si vorranno protocollare)
- **sfera\_msg\_prot** (conterrà i messaggi protocollati)

Ogni giorno l'operatore apre la posta elettronica e sposta o copia (cioè trascina col mouse) i messaggi che vuole protocollare nella cartella **sfera\_msg\_da\_prot**.

L'operatore accede quindi a ProtoSFERA, clicca sull'opzione "Carica da email" e visualizza l'anteprima dei messaggi da protocollare con tutte le informazioni principali, come l'oggetto, il corpo del messaggio, gli allegati e anche il mittente (se l'indirizzo da cui proviene il messaggio è già presente in SFERA

Una volta che il messaggio è protocollato viene spostato automaticamente nella cartella **sfera\_msg\_prot**, eliminandolo dalla cartella **sfera\_msg\_da\_prot**.

Tutte le altre operazioni rimangono invariate, come l'inserimento dei soggetti interessati dal messaggio, il collegamento o l'apertura di fascicoli collegati o la chiusura giornaliera.

È possibile collegare a ciascuna gestione di protocollo informatico più e-mail e più PEC.

## Informazioni di carattere tecnico

Il progetto applicativo prevede l'impiego di tecnologie di produzione ed impiego di middleware che garantiscono sicurezza ed affidabilità sia della componente applicativa che dei dati gestiti. È ospitato presso datacenter selezionato da Tinexta Visura con un'architettura che prevede l'impiego server in alta affidabilità con mirroring in due distinte server farm dislocate sul territorio dell'Unione Europea che garantiscono elevati standard di sicurezza e disponibilità. La dislocazione geografica in due server farm ne permette l'utilizzo anche in caso di eventi catastrofici.

Lo spazio di memorizzazione assegnato al progetto è gestito con le misure di sicurezza tecniche ed organizzative adeguate e regolarmente aggiornate in modo da mantenersi costantemente aderenti alla normativa vigente.

Le comunicazioni tra rete internet e la piattaforma applicativa sono effettuate esclusivamente utilizzando il protocollo sicuro HTTPS con certificati SSL/TLS di ultima generazione configurati sui web server di front-end.

I dati gestiti dalla componente applicativa sono sottoposti a copie di sicurezza (backup) secondo policy che prevedono frequenza giornaliera con una retention trimestrale.

## Supporto Ordini - Assistenza

Il Supporto Ordini assicura al Cliente il servizio di assistenza e si occupa:

- della risoluzione di tutti gli interventi classificati come consulenza e assistenza formativa;
- di raccogliere e catalogare le eventuali richieste di manutenzione ordinaria;
- di provvedere a smistare le suddette richieste al team di manutenzione;
- di informare il Cliente sullo stato della propria richiesta.

Ciascun addetto, nell'assolvere ai servizi di assistenza, segue delle precise procedure di ingaggio per farsi carico della segnalazione.

I processi di fornitura del servizio comprendono:

1. il ricevimento della chiamata;
2. l'apertura del Trouble Ticket identificandone l'area applicativa in cui la segnalazione rientra;
3. l'eventuale cooperazione con il richiedente;
4. lo smistamento del Trouble Ticket a diversi livelli di competenza se necessario;
5. la raccolta della soluzione;
6. la comunicazione della soluzione al Cliente.

Il presidio di assistenza è attivo dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 nei giorni che vanno dal lunedì al venerdì.

**tinexta**  
visura

think next,  
access now