

solutioninfo



Archiviazione della post@

Archiviazione e recupero della posta elettronica con DocuWare

Nel mercato globale, la posta elettronica rappresenta ormai un supporto di comunicazione di primo piano, che sostituisce progressivamente lettere e fax. Di conseguenza, anche la ricerca di un metodo professionale e sistematico per l'archiviazione avanzata e la gestione della corrispondenza elettronica ha assunto un'importanza notevole.

■ La posta elettronica: un vantaggio o uno svantaggio?

Grazie alla posta elettronica possiamo raggiungere destinatari anche remoti in pochi secondi. Inoltre, gli stessi dati possono essere trasmessi simultaneamente a gruppi estesi di destinatari: ne consegue un miglioramento dei flussi di comunicazione sia all'interno delle aziende sia tra i partner commerciali. Occorre tuttavia scoprire qual è il metodo migliore per la gestione di questo grande volume di messaggi elettronici. L'archiviazione e la gestione adeguata della posta elettronica è un aspetto che fino ad oggi è stato preso in considerazione da meno del 20% delle aziende. Malgrado ciò, l'esigenza di organizzare i messaggi di posta elettronica, archivarli e classificarli in modo logico ed efficiente sta assumendo un'importanza sempre maggiore.

■ Aspetto problematico: capacità di archiviazione

In media, un dipendente impiega tra un'ora e un'ora e mezza al giorno per leggere, ordinare e gestire la posta

elettronica in arrivo. Quando una cassetta postale raggiunge la capacità massima o quando la sicurezza delle transazioni non può più essere garantita dall'amministratore a causa degli eccessivi volumi, potrebbero insorgere dei problemi.

L'impostazione di un limite massimo per le dimensioni delle cassette postali causa l'eliminazione di messaggi di posta elettronica da parte degli utenti: ciò potrebbe implicare la perdita involontaria di importanti informazioni commerciali. Anche l'archiviazione locale di messaggi e allegati di posta elettronica in un PC o in un'unità di rete costituisce solo una soluzione a breve termine, con grossi svantaggi quali l'impossibilità di condividere informazioni o di fornire una funzionalità di archiviazione automatica. Anche la stampa dei messaggi di posta annulla i vantaggi offerti dalla comunicazione elettronica.

La considerazione di fondo è che i sistemi di posta elettronica non sono stati progettati per l'archiviazione a lungo termine.

Vantaggi di DocuWare

- Esclude manomissione dalla archiviazione di e-mails
- Consente di evitare la perdita di dati importanti
- Evita la creazione di isole di informazione
- Alleggerisce i sistemi di posta

DocuWare - Software per la gestione integrata dei documenti

Indipendentemente dal formato e dall'origine, DocuWare raggruppa documenti cartacei e dati elettronici in un unico pool di dati: giustificativi, lettere, elenchi, file e posta elettronica. Nella versione standard, DocuWare supporta tutti i tipi di firma elettronica ed è facilmente integrabile anche in applicazioni di terzi. Grazie a Internet, tutto il personale autorizzato, ovunque si trovi, potrà accedere in qualsiasi momento all'archivio elettronico.

■ Requisiti di conformità

Le informazioni in formato elettronico rivestono attualmente la stessa importanza di quelle in formato cartaceo. Ciò significa ad esempio che un numero sempre maggiore di contratti viene firmato tramite posta elettronica e che i messaggi di posta possono essere utilizzati come documenti probatori nei tribunali. Il processo di equiparazione dei dati in formato elettronico viene incoraggiato da una serie di leggi, disposizioni e requisiti. Negli Stati Uniti, la disposizione maggiormente pubblicizzata in materia è il Sarbanes-Oxley Act (SOX o SOA), che si propone di migliorare la trasparenza, la legalità e l'affidabilità dei dati finanziari forniti da società quotate in borsa.

A livello mondiale esistono molti altri standard di conformità, fra cui l'HIPAA, l'AO, il GDPdU e il Basel II. Tutte queste norme hanno avuto una ripercussione diretta sulle esigenze di gestione della posta elettronica. Ad esempio, in alcuni paesi, se un messaggio di posta elettronica include una firma elettronica conforme ai requisiti di legge, tale messaggio deve essere considerato come un documento originale vincolante da gestire in sede centrale e archiviare per l'accesso a lungo termine. Ai sensi del regolamento GDPdU, le informazioni inviate tramite posta elettronica rilevanti a fini di imposta devono essere archiviate in un formato digitale che consenta agli ispettori del fisco l'accessibilità immediata e a lungo termine (in genere per un periodo compreso fra 6 e 10 anni) a tali informazioni.

Vantaggi di DocuWare

L'utilizzo di DocuWare per l'archiviazione a prova di manomissione della posta elettronica garantisce la conformità con diversi regolamenti e requisiti nonché la possibilità di condividere informazioni, con il conseguente miglioramento delle condizioni lavorative per i dipendenti.

■ Eliminazione delle isole di informazione

I messaggi di posta elettronica contengono importanti informazioni aziendali, pertanto non possono essere archiviati in una cartella, directory o cassetta postale personale qualsiasi. In mancanza di linee guida aziendali specifiche, un numero sempre crescente di dipendenti considera i messaggi di posta elettronica veri e propri effetti personali. Cosa succede tuttavia quando un dipendente è in ferie ed è necessario accedere alla sua cassetta postale o se un messaggio di importanza vitale è stato eliminato? La gestione errata di importanti fonti di informazione comporta l'incapacità della società di fornire un servizio di alta qualità e aumenta le probabilità di essere oggetto di controversie legali.

Vantaggi di DocuWare

L'archiviazione della posta elettronica nel pool centrale di documenti DocuWare ne consente il consolidamento con documenti provenienti da altre fonti. Ciò significa che un addetto alle vendite potrà ad esempio accedere a tutte le informazioni relative a un determinato cliente indipendentemente dal formato di origine (lettere, fax o messaggi di



posta elettronica). Sarà inoltre possibile accedere con facilità persino agli allegati di posta elettronica, in cui sono spesso contenuti dati di importanza fondamentale.

Archiviazione della posta elettronica con DocuWare – riepilogo

- Semplice recupero di messaggi e allegati di posta elettronica grazie a ricerche full text intelligenti e tecniche di indicizzazione ottimizzate
- Archiviazione a prova di manomissione della posta elettronica
- Archiviazione automatica della posta elettronica direttamente dal sistema di posta utilizzato (ad esempio Outlook o Lotus Notes) senza alcuna operazione manuale
- Possibilità di utilizzare il modulo INTERNET-SERVER di DocuWare in modalità di accesso remoto per accedere al pool centrale di documenti contenente i messaggi di posta elettronica archiviati
- Possibilità di archiviare i messaggi di posta elettronica in formato .txt per una rapida consultazione futura
- Risoluzione dei problemi di congestione delle cassette postali e dei server di posta elettronica
- Conformità con molteplici regolamenti e requisiti in tutta semplicità
- Indicizzazione ottimizzata grazie alla possibilità di aggiungere criteri da rubriche o origini dati esterne

Processi

Come è facile fare l'archiviazione locale e centralizzata con DocuWare!

■ Archivazione locale

Questo approccio è simile a quello adottato per l'archiviazione di documenti cartacei: i tempi e i contenuti dei messaggi da archiviare vengono determinati da ogni singolo dipendente. DocuWare consente di ottimizzare il processo di indicizzazione fornendo la possibilità di integrare informazioni provenienti da rubriche e altri database, quali nomi di società e contatti, negli indici. L'oggetto, il nome del mittente, il nome del destinatario e la data vengono automaticamente incorporati nell'indice. Il processo viene strutturato nel modo seguente: in DocuWare viene eseguito il monitoraggio di una cartella preimpostata di Outlook (o di qualsiasi soluzione di posta elettronica compatibile MAPI); non appena un utente inserisce un messaggio di posta elettronica in questa cartella, il messaggio viene automaticamente archiviato. Gli allegati possono essere archiviati automaticamente con il testo di un messaggio o separatamente (nel raccoglitore) e aggiunti a un indice full text per consentire ricerche successive. Se si desidera, è possibile eliminare il messaggio di posta elettronica in Outlook. I messaggi possono essere archiviati nel formato di origine o convertiti in altri formati.

La configurazione del modulo ACTIVE IMPORT di DocuWare per il monitoraggio richiede solo alcuni minuti e può essere portata a termine con l'ausilio di istruzioni dettagliate.

■ Archivazione centralizzata

Potrebbe essere necessario ricorrere all'archiviazione centralizzata per questioni di responsabilità legale o nel caso di società quotate in borsa (disposizione SOX). La relativa configurazione deve essere impostata in Exchange Server insieme ad ACTIVE IMPORT. Questo approccio garantisce l'archiviazione di tutti i messaggi di posta elettronica.



Le informazioni dettagliate sui moduli DocuWare quali ACTIVE IMPORT e CONNECT to NOTES sono disponibili nelle schede tecniche dei rispettivi prodotti o nel sito Web DocuWare.

Fonte di dati esterna per esempio Rubrica di Outlook

Finestra di archiviazione

Campi

- Mantenere valori
- Eliminare dal cestello
- Preindicizzare
- Autocomentari
- Proteggere accesso
- Conservare Copyright

Azienda: Robinson's Refuge

Contatto: Sabrina Sheffer

Data: 23/03/2006

Posta elettronica: sabrina.sheffer@robinsons-refuge.com

Oggetto: Conferma

Formato:

Centro di costo:

Stato:

Tipo doc:

Data di archiviazione: 23/03/2006 Ora di archiviazione: 11:45

Reimposta OK Interrompi Aiuto

Conferma - Messaggio (HTML)

Da: michael.genius@peters-engineering.com

Ai: sabrina.sheffer@robinsons-refuge.com

Inviato: Lu 23/03/2006 08:44

Oggetto: Conferma

Gentile Signorina Sheffer,

La prego di confermare la nostra prenotazione di febbraio 2006.

Cordiali saluti,

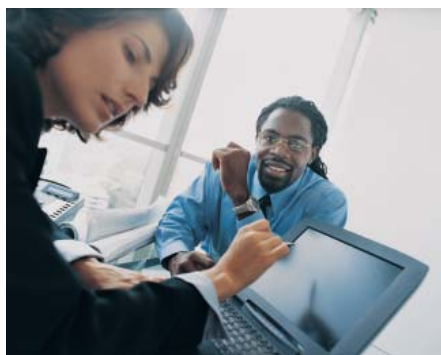
Michael Benius
Managing Director Construction
Peters Engineering

Indicizzazione automatica tramite l'utilizzo di informazioni contenute in messaggi di posta elettronica (nome del destinatario, oggetto e data) nella finestra di archiviazione DocuWare

Esperienze dirette TECHNO COLOR

Nel pool centrale di documenti di questa società fornitrice di parti di ricambio auto vengono automaticamente archiviati circa mille record al giorno. La disponibilità di un sistema per la gestione del flusso di lavoro integrato garantisce inoltre una maggior trasparenza dei processi aziendali, con la conseguente riduzione dei tempi richiesti per il completamento di qualsiasi operazione. La procedura adottata più di recente da TECHNO COLOR consiste nell'archiviazione elettronica di tutti i messaggi di posta elettronica.

A partire dal giugno 2004, le soluzioni di gestione dei documenti e di workflow integrato sono state adottate da vari reparti della TECHNO COLOR. TECHNO COLOR opera nel settore specialistico della fornitura di superfici speciali per parti di ricambio auto di alto livello. La gestione di tutti



i record quali distinte di consegna, moduli d'ordine, fatture, documenti per la produzione, rapporti sui collaudi effettuati in laboratorio e dati provenienti da un programma per l'acquisizione massiccia di dati viene eseguita con l'ausilio del sistema ERP B2 distribuito dalla società Bäurer. A tutti i record in entrata viene assegnato un codice a barre che ne consente l'archiviazione automatica. Poiché i messaggi di posta elettronica possono essere equiparati agli altri documenti di corrispondenza, è necessario eseguirne l'archiviazione per la conformità con i requisiti legali vigenti. Grazie a DocuWare, TECHNO COLOR è ormai da tempo in grado di eseguire l'archiviazione automatica dei messaggi di posta elettronica.

Obiettivi:

- accesso a un pool centrale di documenti da tutte le workstation
- ottimizzazione del flusso di lavoro
- archiviazione di tutti i messaggi di posta elettronica
- risparmio di tempo e spazio

Vantaggi:

- processi di lavoro trasparenti applicabili a tutti i reparti
- risparmio di tempo
- miglioramento del servizio clienti



*Christian Haimerl
Direttore del reparto Gestione
informatica, TECHNO COLOR
GmbH*

"L'archiviazione forzata di tutti i messaggi di posta elettronica ha comportato una drastica riduzione del numero di messaggi superflui contenenti immagini o altri allegati simili."

Per ulteriori informazioni, è possibile visitare il sito Web all'indirizzo www.docuware.com