

Manuale per la configurazione della procedura di interrelazione Docway-XML - CRM

Descrizione della procedura

La procedura sviluppata consente di inviare, automaticamente e a intervalli di tempo prefissati, alle caselle di posta dei relativi punti di gestione ticket, e-mail generate tramite i dati dei documenti protocollati in arrivo di pertinenza CRM, complete degli allegati inseriti in fase di registrazione del documento.

Per la gestione del flusso documentale relativo alle richieste dei contribuenti è necessario inserire delle strutture fittizie in ACL per identificare i punti di accesso dei ticket; per ognuna di queste strutture sono stati creati dei responsabili, anch'essi fittizi, a cui sono stati associati gli indirizzi e-mail di destinazione corrispondenti ai punti di accesso al sistema di CRM.

In questo modo sarà possibile configurare delle voci di indice, una per ogni punto di accesso al CRM, con classificazione, RPA del documento e oggetto preimpostato per facilitare il protocollista nella operazioni di registrazione del documento e indirizzare il documento alla corretta destinazione.

In fase di protocollazione in arrivo del documento di pertinenza CRM, il protocollatore dovrà inserire la voce di indice corrispondente, avendo cura di completare l'oggetto con i dati necessari alla gestione della richiesta. L'attribuzione della corretta voce di indice al documento in arrivo è l'unico modo per identificare i dati da inviare al CRM da procedura automatica.

Qualora la voce di indice preposta fosse apposta, erroneamente, su un documento non interessato all'invio a CRM, l'e-mail verrebbe comunque inviata.

Sarà, inoltre, cura del protocollatore deselezionare il check box "invio email di notifica", subito sotto la sezione "Responsabilità" della scheda di registrazione documenti, altrimenti verrà inviata anche l'email di notifica standard del protocollo.

A intervalli di tempo prefissati, la procedura ricercherà, tra i documenti protocollati in arrivo, quelli di pertinenza CRM, registrati o modificati dopo l'ultima esecuzione della procedura, effettuando, per ciascun documento, le seguenti operazioni:

- composizione del testo dell'e-mail da inviare, recuperando i dati presenti nel documento protocollato;
- inserimento, nell'e-mail da inviare, degli allegati registrati sul documento protocollato (gli allegati non subiranno alcuna trasformazione e manterranno lo stesso formato e lo stesso numero così come sono stati inseriti nel protocollo);
- invio dell'e-mail composta alla casella di posta indicata nel campo RPA del documento protocollato.

La procedura terrà inoltre traccia, su un file di log posizionato su file system, di eventuali errori nell'invio; è possibile anche attivare un'opzione che inoltri il report degli errori ad uno specifico indirizzo e-mail.

Configurazione della procedura

La configurazione della procedura si articola nelle seguenti fasi:

- creazione delle strutture e dei responsabili fittizi;
- creazione delle voci di indice;
- registrazione del documento;
- avvio della procedura.

Creazione strutture e persone in ACL

La prima fase consiste nella composizione del responsabile a cui sarà associata la casella di posta elettronica funzionale e che sarà l'assegnatario (RPA) dei documenti che dovranno transitare per la procedura di interrelazione.

Per la creazione della struttura interna occorre accedere in ACL e creare una nuova struttura interna; sarebbe opportuno creare una struttura gerarchica con una macrostruttura padre che contiene le strutture funzionali.

Per ogni struttura funzionale è necessario inserire una persona interna che sia responsabile della struttura stessa. La nuova persona interna è una persona fittizia e può avere lo stesso nominativo della persona che effettivamente dovrebbe essere l'RPA del documento.

Al responsabile appena creato deve essere associata la casella di posta elettronica funzionale a cui inviare le mail per la gestione nel sistema di CRM.

Per concludere al responsabile reale, e agli operatori che dovranno essere coinvolti nella gestione delle pratiche di CRM, deve essere assegnata la visibilità sui documenti della UOR appena creata nella procedura tramite il diritto "Altre UOR".

Creazione/modifica voci di indice

Siccome ogni mail funzionale è associata ad un RPA, è necessario creare una voce di indice per ogni mail CRM.

La creazione e la modifica delle voci di indice vengono effettuate collegandosi al modulo **Archivio procedimenti**.

Da qui è possibile effettuare una ricerca sulle voci di indice già inserite ed eventualmente procedere alla modifica.

Registrazione del documento

Nella registrazione del documento occorre prestare attenzione ad effettuare le seguenti operazioni:

1. individuazione della voce di indice (compilazione automatica dei campi oggetto, classificazione, UOR/RPA);
2. aggiustamento dell'oggetto sulla base delle indicazioni rilasciate da Equitalia;
3. eliminazione della spunta sul check-box "Invio mail di notifica".



Avvio della procedura

L'avvio della procedura viene gestita tramite schedulazione programmata nel manager del server.

Procedura EquiNotifier