

DocFlow White Paper

e-MAIL Management: problemi ed opportunità

CONTENUTI

- 1 Introduzione
- 2 Ciclo di vita dell'e-mail
- 3 Le normative e gli strumenti
- 4 La firma elettronica
- 5 La marca temporale
- 6 La crittografia
- 7 La posta elettronica certificata
- 8 Gestire l'email
- 9 Conclusioni

Negli ultimi anni è *cresciuta* la quantità di posta che viene scambiata per via elettronica. Allo stesso tempo è *in corso* la trasformazione della e-mail da forma "ufficiosa" di comunicazione ad un sistema organico maggiormente articolato e sicuro.

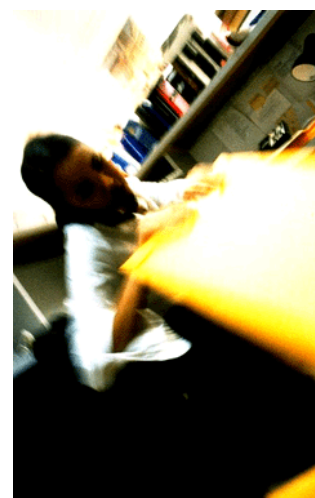
Il fenomeno della crescita del volume è più appariscente e semplice da risolvere e perciò ha attratto l'attenzione della maggior parte degli operatori.

In realtà occorre analizzare con attenzione i problemi e le opportunità

che emergono dall'imporsi del documento elettronico come strumento organico di comunicazione ed in questo contesto considerare l'e-mail semplicemente come media di trasmissione del documento stesso.

La gestione della e-mail altro non è che un capitolo della irrinunciabile strategia di gestione di tutti

i flussi documentali elettronici in azienda.



Ciclo di vita della e-mail

Sono tre le fasi fondamentali del ciclo di vita di una e-mail, ognuna con caratteristiche e funzioni dedicate:

- *fase di trasmissione* che tratta lo scambio della mail
- *fase di elaborazione* durante la quale la mail viene gestita
- *fase di conservazione* per futuri utilizzi

Durante la fase di trasmissione è necessario mettere in atto tutte quelle tecniche che sono specifiche della posta elettronica come media di comunicazione.

In particolare è necessario proteggersi contro virus, spamming e preservare la certezza e la riservatezza delle informazioni ricevute.

Tutte queste funzioni sono assolte dai moderni strumenti di posta e, se ben gestite, non rappresentano più un problema.

La fase di elaborazione è quella che presenta i maggior problemi organizzativi.

Secondo Gartner oltre il 50% delle decisioni di lavoro originano o comunque comportano l' utilizzo di una e-mail e questo significa chiaramente che l'e-mail è un trigger che origina e coordina lo svolgimento di processi aziendali.

Tutti i produttori di Business Process Management hanno integrato la mail come strumento di notifica e di sincronizzazione dei processi : questa è la strada giusta, ci sembra infatti non corretto utilizzare le applicazioni di messaggistica come veri e propri BPM o inventarsi inappropriati meccanismi di coordinamento "a vista" come ad esempio lasciare una e-mail nello stato di "non letta".

Occorre infine gestire il termine della fase attiva di una e-mail decidendo se e come deve essere conservata.

In questa fase si dovrà considerare anche se ci sono delle norme che impongano criteri specifici di conservazione della e-mail stessa.

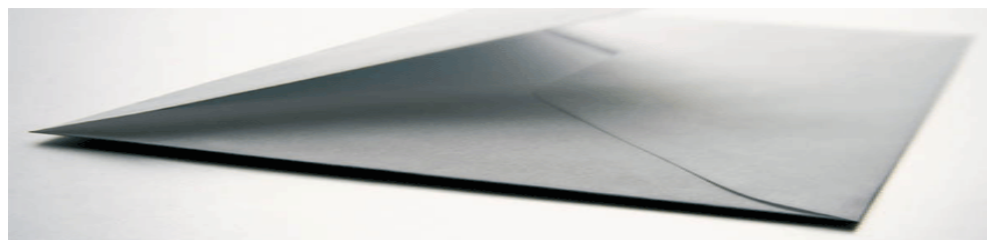
I recenti cambiamenti delle normative ci consentono di creare un modello di interscambio molto più efficiente basato sulla circolazione di documenti che sono in formato elettronico ma hanno tutte le caratteristiche funzionali del documento cartaceo : i documenti informatici, che sono appunto documenti elettronici con valore legale.

Non è quindi possibile eliminare i documenti, ma è *possibile ed utile trasformare i flussi di comunicazione (cartacei o elettronici) con i più efficienti sistemi di organizzazione e strutturazione dei processi e dei documenti elettronici.*

TRASMISSIONE

ELABORAZIONE

CONSERVAZIONE



Le normative e gli strumenti

Alla domanda “ma esiste una normativa legale” sulla posta elettronica si può rispondere “certamente: è quella relativa alla posta cartacea”.

Un documento è tale indipendentemente dal mezzo con il quale è stato trasmesso, semmai è necessario stabilire quali dei requisiti tipici del

Abbiamo già discusso, in altre pubblicazione, su quali siano i requisiti che un documento debba possedere per essere considerato attendibile; nel caso della posta elettronica occorre sottolineare che oggi questa può essere usata come “prova” da sottoporre alla valutazione del Giudice. Sono sempre più numerosi i casi in cui questo tipo di prove viene accettato nei giudizi in campo civile,



documento sono presenti anche nella e-mail .

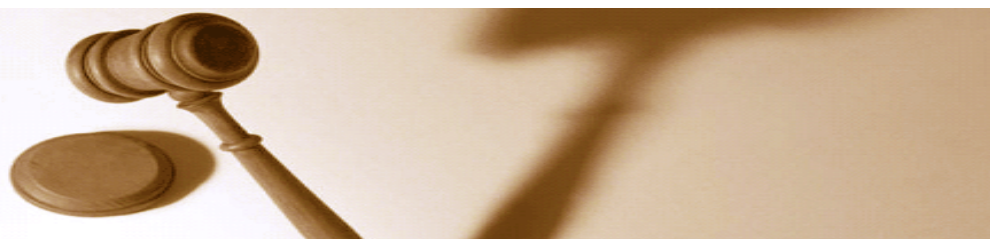
penale, tributario e del lavoro.

“L' imprenditore che esercita un'attività commerciale [...] deve altresì tenere le altre scritture contabili che siano richieste dalla natura e dalle dimensioni dell'impresa e conservare ordinatamente per ciascun affare gli originali delle lettere, dei telegrammi e delle lettere ricevute, nonché le copie delle lettere, dei telegrammi e delle fatture spedite” (art 2214 del codice civile).

Ne più e ne meno di un appunto conservato in un classificatore.

Piuttosto occorre chiedersi come si può rendere valido un messaggio di posta elettronica: *oggi abbiamo vari strumenti.*

“L'e-mail può essere utilizzata in giudizio come prova”



La firma elettronica

Due delle caratteristiche essenziali del documento riguardano la sua attendibilità e la identificazione certa di chi lo ha originato: nei documenti cartacei tali proprietà sono garantite dalla firma apposta in calce al documento.

La firma elettronica assolve alla stessa funzione. Tramite la firma elettronica si "congela" il contenuto del documento e gli si attribuisce una paternità.

E' possibile firmare un messaggio di posta elettronica attribuendogli così tutte le proprietà di un documento autografo.

La marca temporale

In determinati casi occorre dare una data certa ad una informazione contenuta in un documento; nei casi di documenti cartacei si ricorre al notaio oppure, se possibile, alla apposizione di un timbro postale.

Nel caso di documento elettronico (e la e-mail è un documento elettronico) è possibile dare data certa attraverso l'apposizione di quella che viene chiamata marca temporale.

La crittografia

Spesso la posta contiene informazioni riservate e questo può essere un limite per le e-mail che possono essere soggette ad intercettazione e lettura abusiva.

Per tutelarsi da questo rischio è possibile crittografare il messaggio con una tecnica che ne consenta la lettura solo da persone abilitate.

Tutti i più comuni strumenti di posta elettronica consentono l'invio e la ricezione di messaggi dotati di crittografia e di firma elettronica.

La posta elettronica certificata

Si tratta dello strumento più completo che permette di attribuire alla posta elettronica lo stesso valore di una Raccomandata con Ricevuta di ritorno.

La posta elettronica certificata (PEC) è un mezzo di comunicazione regolamentato da leggi dello Stato, attraverso il quale è possibile inviare e ricevere comunicazioni di posta elettronica che hanno i seguenti requisiti :

- *certezza del mittente*
- *riservatezza e autenticità del contenuto*
- *data certa*
- *certezza della avvenuta spedizione e ricezione*



La posta elettronica certificata (PEC) è un mezzo di comunicazione regolamentato da leggi dello Stato

Gestire le e-mail

Dopo alcune doverose premesse che hanno permesso di inquadrare la posta elettronica nel suo giusto ruolo, possiamo affrontare il problema della sua gestione.

Il problema della gestione delle e-mail va ricondotto a quello della gestione della conoscenza all'interno dell'organizzazione



Oggi tutte le organizzazioni trattano in modo più o meno approfondito la fase della ricezione della mail: a questo assolvono pienamente le applicazioni standard disponibili (es: Outlook).

Dopo questa fase però si tende a considerare solo il problema quantitativo trascurando invece l'impatto organizzativo.

La crescita delle e-mail è un problema che deriva da un lato dalla naturale crescita di comunicazioni in una società sempre più complessa e dall'altro deriva dal disturbo di fondo causato dalla facilità di creare e distribuire delle mail.

Certo appare un errore limitarsi a gestire i soli volumi delle mail acquisendo applicazioni atte ad archiviare e ritrovare un numero crescente di comunicazioni.

Il problema della gestione va ricondotto a quello più generale della gestione della conoscenza all'interno dell'organizzazione.

Una volta ricevuta in maniera corretta (e questo non è ovvio, occorre infatti riconoscere sia mittente che la data che la integrità della comunicazione), la mail altro non è che un documento in formato elettronico.

Come tale deve essere soggetto ad un processo di gestione ben definito che comporta :

- catalogazione secondo criteri aziendali riconosciuti
- pubblicazione in un repository centrale secondo regole di accesso
- assegnazione ad uno o più operatori perché possa essere trattata
- tracciatura del processo di gestione
- archiviazione secondo eventuali normative

Parliamo ovviamente della mail aziendale, perchè ormai è chiaro dal punto di vista giuridico che la mail deve essere considerata tale.



CONCLUSIONI

Considerazioni finali e piano d'azione

Abbiamo definito la posta elettronica allo stesso tempo come mezzo di trasmissione e specifico documento contenente informazioni di rilevanza aziendale.

Essendo la mail un documento elettronico valgono per essa le considerazioni generali applicabili ai documenti elettronici.

E' in atto una tendenza che porta i documenti elettronici ad essere l'oggetto fondamentale per attuare la gestione della Conoscenza ed i processi ad essa collegati.

I documenti elettronici sono ormai fra di noi: gestirli offre grandi opportunità di miglioramento, ignorarli sarà sicuramente fonte di inefficienze e di problemi.

Docflow mette a disposizione dei suoi clienti una profonda conoscenza delle tecnologie , delle normative e delle applicazioni del documento elettronico.

