



1962 2012

Enel

Il processo Enel di Gestione della Posta e del Protocollo

Unindustria

Roma, 9 Novembre 2012

Indice

IL CONTESTO

IL MODELLO OPERATIVO

NUMERI E VOLUMI

II PROGETTO PUMA

INVIO CORRISPONDENZA POSTA TRADIZIONALE

TRASMISSIONE CON VALORE LEGALE DEI DOCUMENTI (PEC)

TRASMISSIONE VIA E-MAIL

ARCHIVIAZIONE DIGITALE



1962 2012

Il Contesto

➔ **Chi siamo**
Il Gruppo Enel si è strutturato con tre nuove Global Service Functions:

- Global Business Services;
- Global Information & Communication Technology;
- Global Procurement:

permettono alle Divisioni ed alla Holding di focalizzarsi sulle proprie attività core, fornendo servizi di alta qualità secondo le linee guida e gli standard della Holding.

Le Global Service Functions aggiungono valore al Gruppo Enel, fornendo il miglior servizio a costi competitivi e con alti standard di qualità, assicurando l'implementazione delle best practice in tutto il Gruppo.

➔ **Oggetto dell'intervento**
Oggi parliamo del servizio e dell'applicazione informatica realizzata in Italia per la **Gestione di Posta e Protocollo**.

Il Modello Operativo di gestione della corrispondenza

2006-2008



► 11 CGC

► 190 addetti

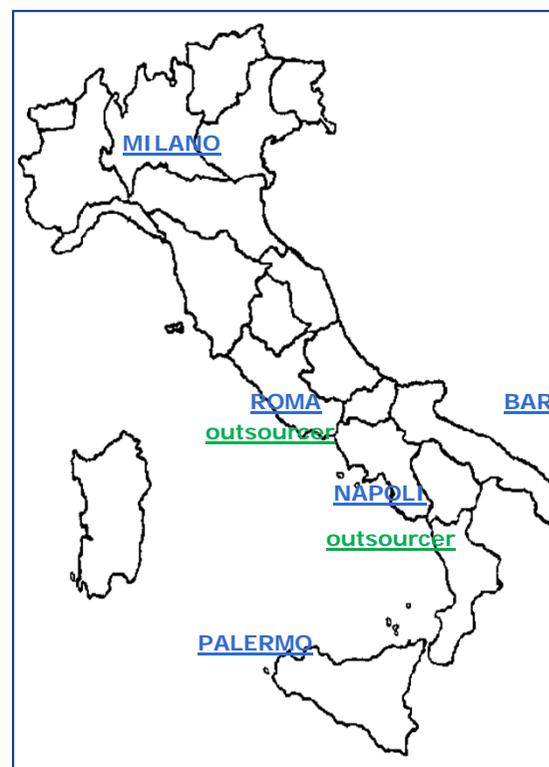
► Flussi principalmente analogici

► Sla:
► Arrivo disponibile in 3-5 giorni;
► Partenza spedita in 5-7 giorni

da Insourcing ..

da analogico ..

2009-2012



► 5 CGC

► 70 addetti

► 2 outsourcer

► Integrazione con Firma digitale e PEC

► Sla:
► Arrivo e partenza lavorati in 1 GIORNO

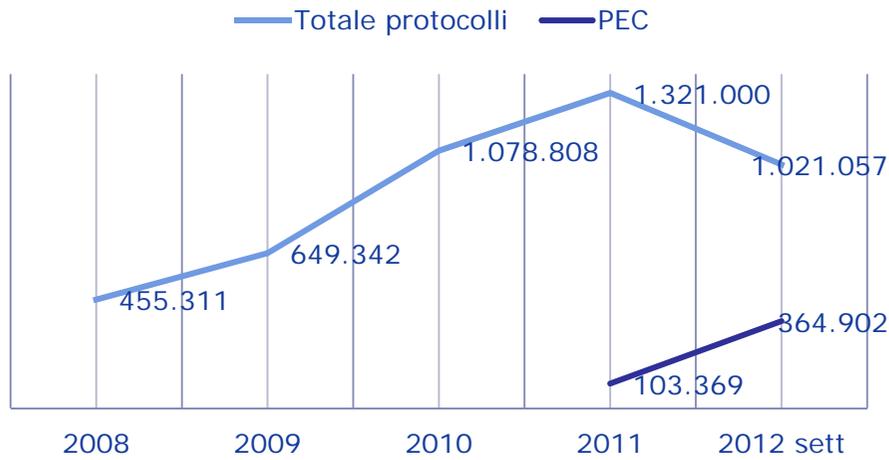
..ad Outsourcing

..a digitale

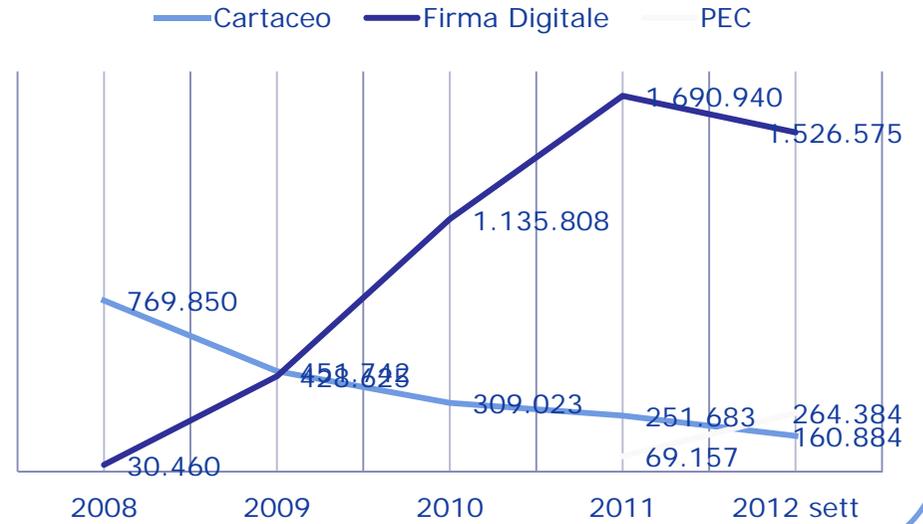
Statistics

Overview sui numeri e i volumi

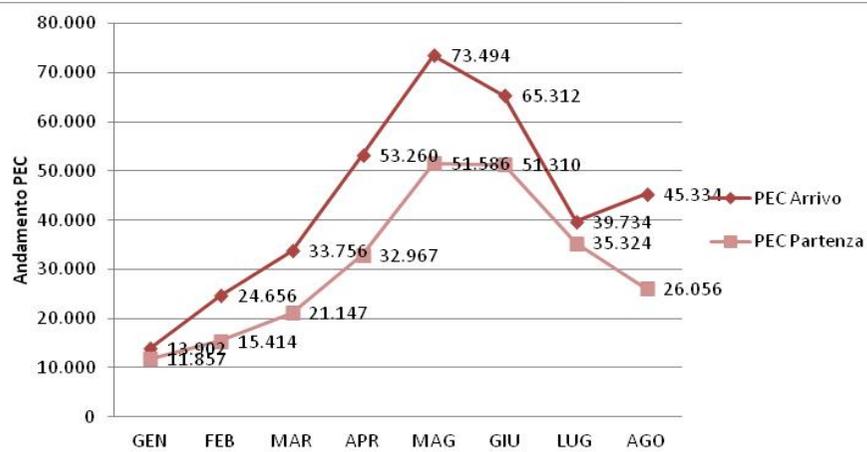
Andamento volumi Arrivo 2008-2012



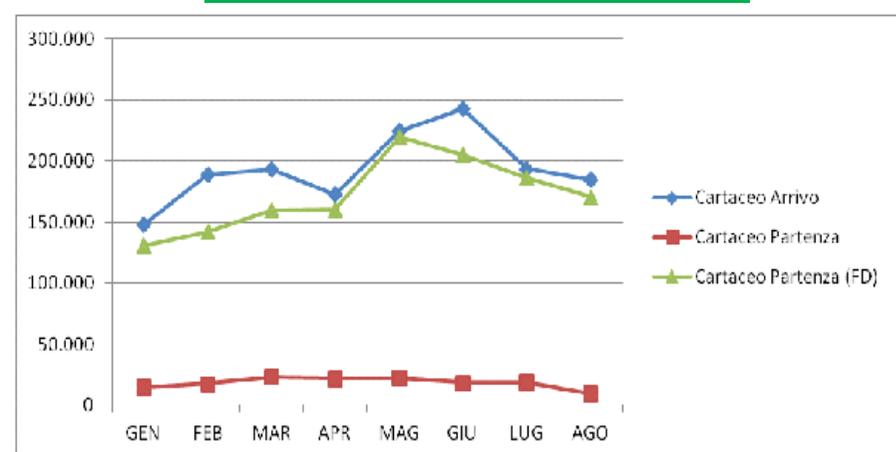
Andamento volumi Partenza 2008-2012



Andamento PEC 2012



Andamento FD/Cartaceo 2012



Il Modello Operativo di gestione della corrispondenza Italy

Inbound



Reindirizzamento della
posta cartacea
(Mailroom)

Sistema di tratte
interne definite

Fax digitali

Caselle PEC di
protocollo

Modello centralizzato di gestione della corrispondenza:
lavorazione polarizzata in Centri di gestione
della corrispondenza su tutto
il territorio nazionale

Tipo Documenti gestiti:
Tutta la corrispondenza ufficiale del Gruppo Enel
Atti giudiziari

Un'unica piattaforma e un unico sistema a supporto (PUMA)

Archiviazione fisica e Conservazione digitale

Contratti Intracompany

SLA contrattuali

KPI

Customer Satisfaction

Procedure organizzative
e istruzioni operative

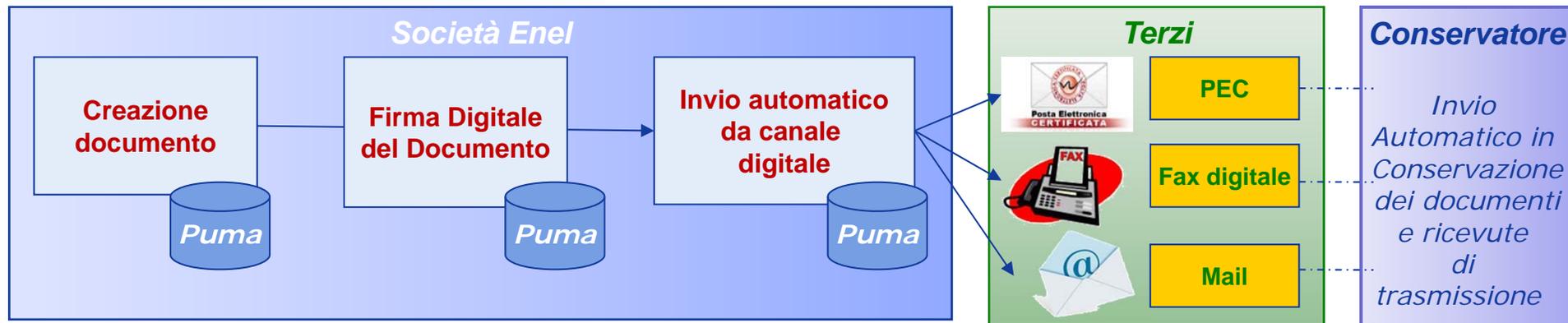
Call Center a supporto



Il Modello Operativo di gestione della corrispondenza Italy

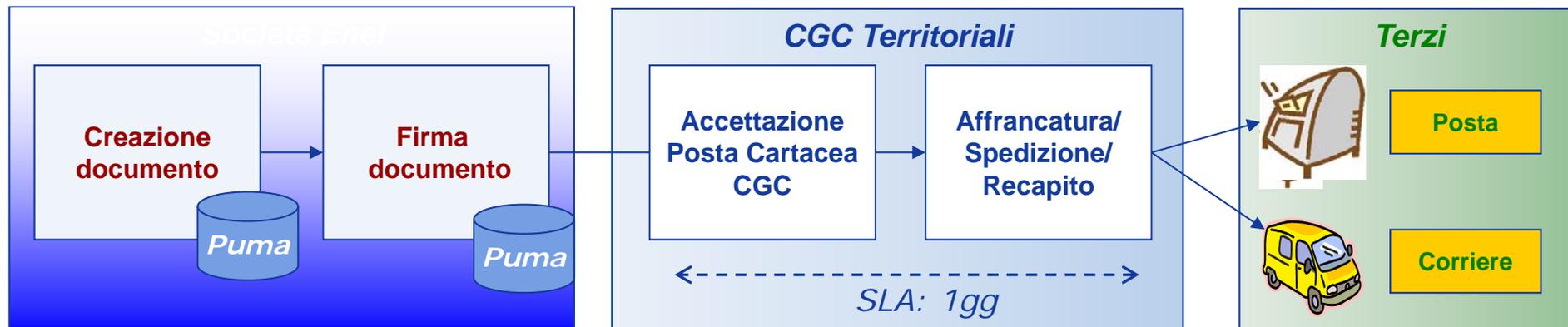
Outbound

Digitale



FLUSSO DIGITALE

Analogico



FLUSSO ANALOGICO



1962 2012

PUMA

Origini ed evoluzione

- L'applicazione PUMA (**P**rotocollo **U**nico **M**ultidivisionale **A**ziendale) gestisce la corrispondenza ufficiale in ingresso ed uscita di tutte le Divisioni/Società del Gruppo Enel secondo normativa (associa alle funzionalità di editing, protocollazione, assegnazione quelle di gestione dei flussi di posta)



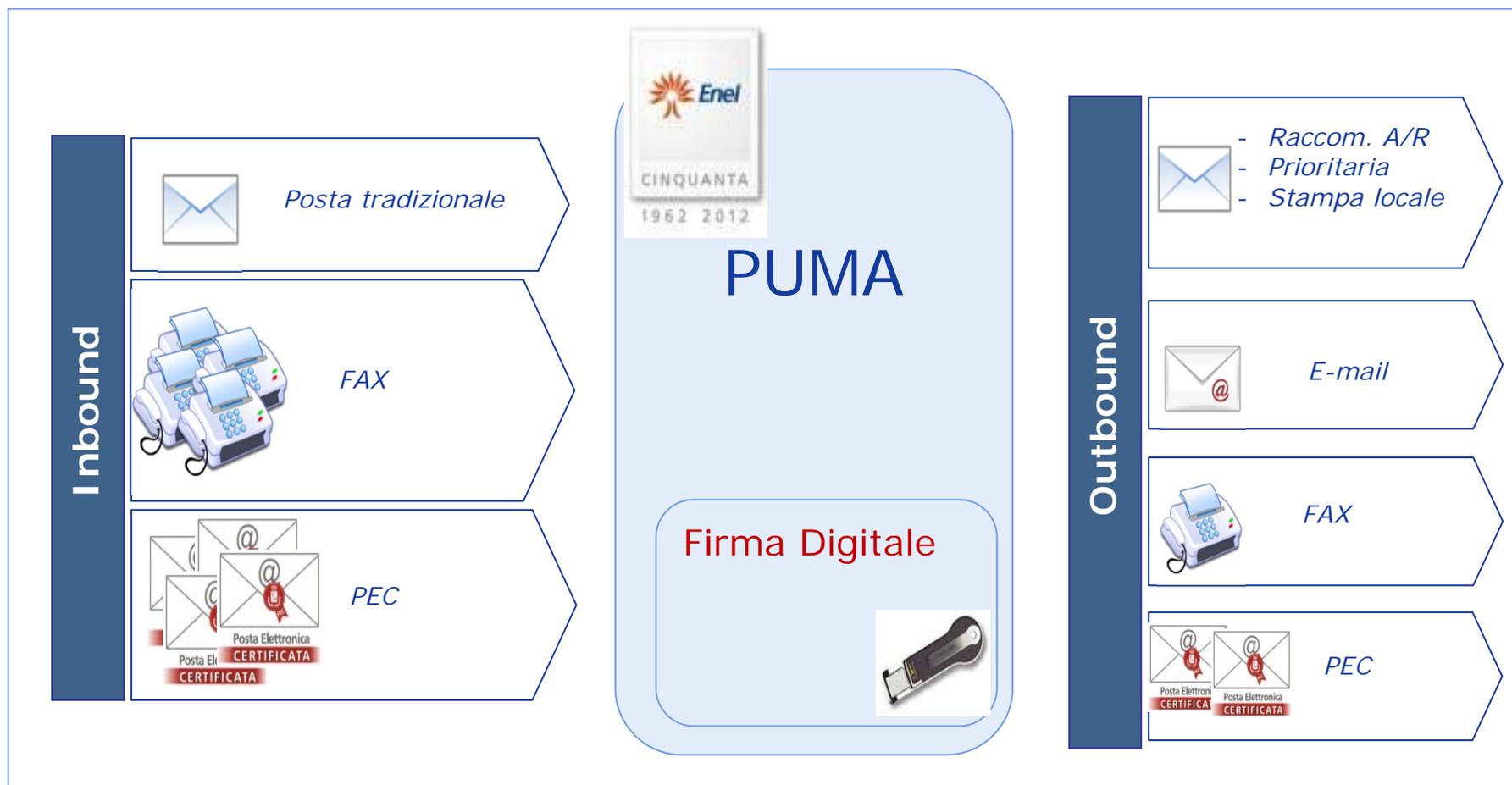
Benefici immediati	Descrizione
Carta Intestata	Centralizzazione di più di 300 modelli di carta intestata Abbattimento dei costi della tipografia
Centralizzazione dei Canali	Instradamento dei canali di in/outbound su unica applicazione
Stampe	Centralizzazione della stampa e postalizzazione dei documenti
Copie di servizio	Abbattimento della consuetudine della copia uso interno (fotocopia)
Recupero spazi	Recupero degli spazi dedicati all'archivio

Tipologia	Volumi Totali
Documenti archiviati in PUMA	> 13.000.000
Utenti abilitati al sistema	13.500
% dei documenti in partenza firmati in Firma Digitale	90%
Certificati di firma	1000
Numero caselle PEC attualmente gestite	26
PEC in arrivo dall'avvio in Esercizio (Aprile 2011) ad oggi	480.000
PEC in partenza dall'avvio in Esercizio (Aprile 2011) ad oggi	341.000

PUMA

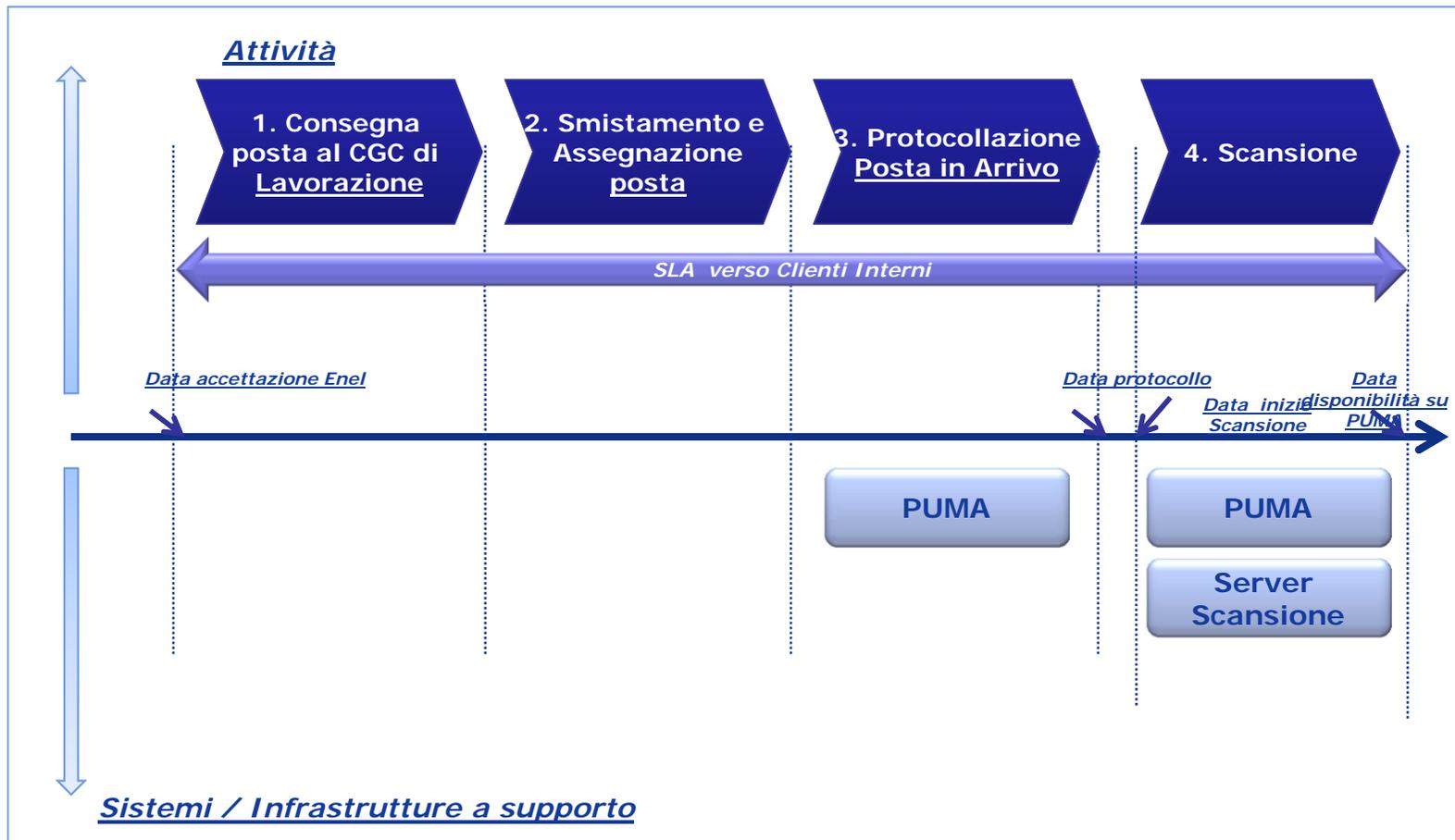
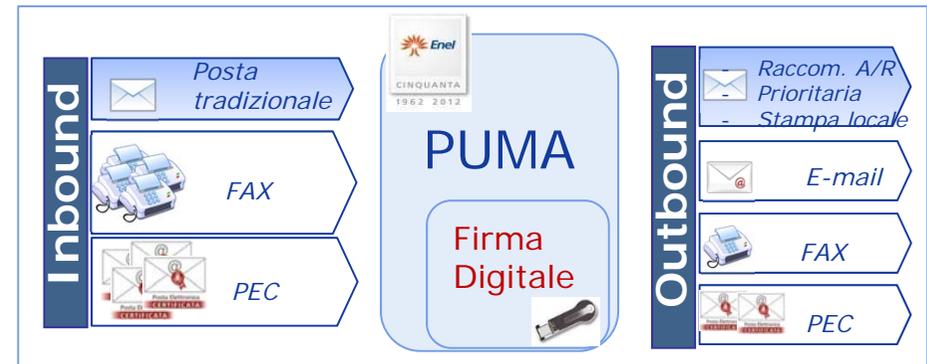
Flussi principali

- Lo schema sintetizza i canali che interfacciano PUMA



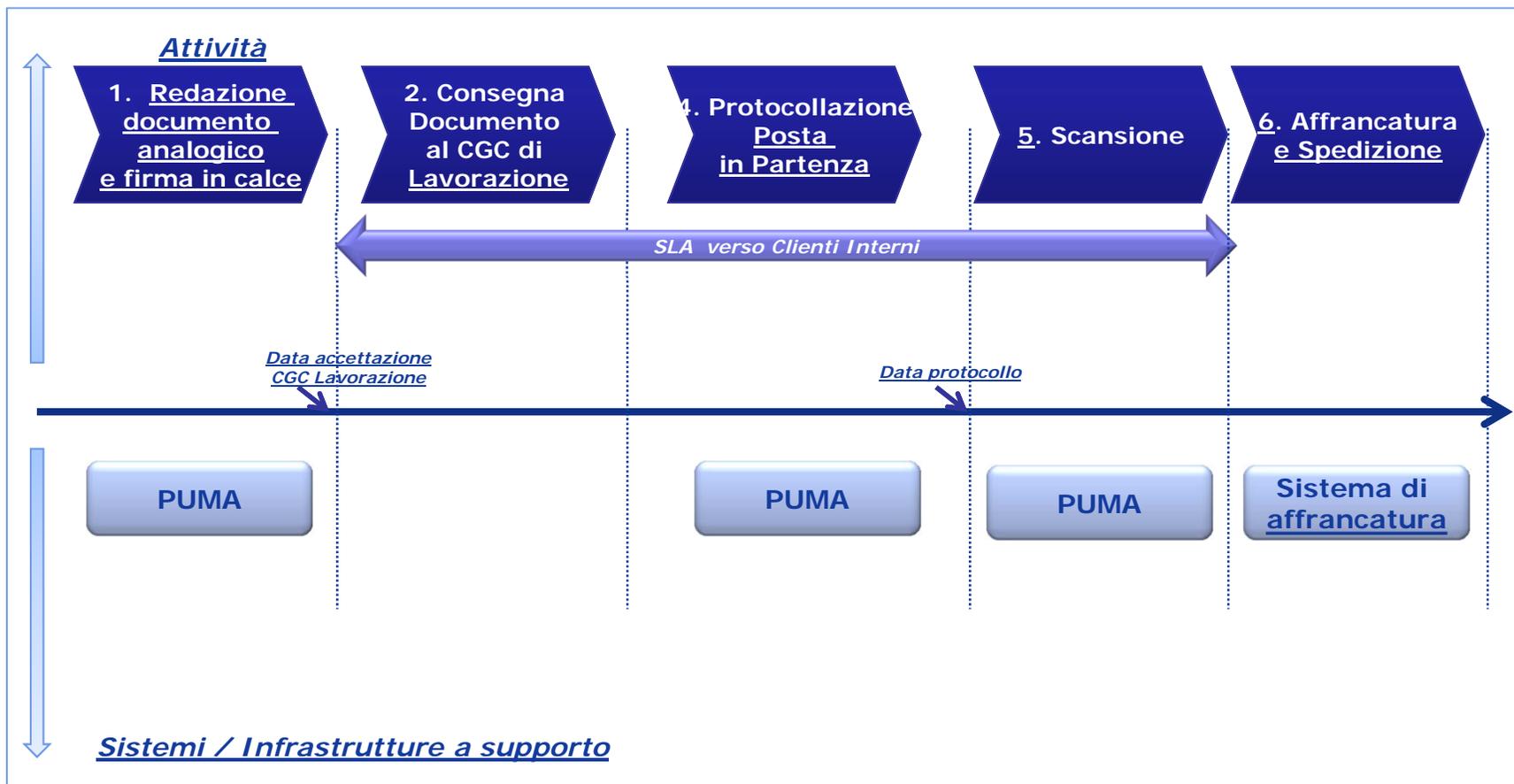
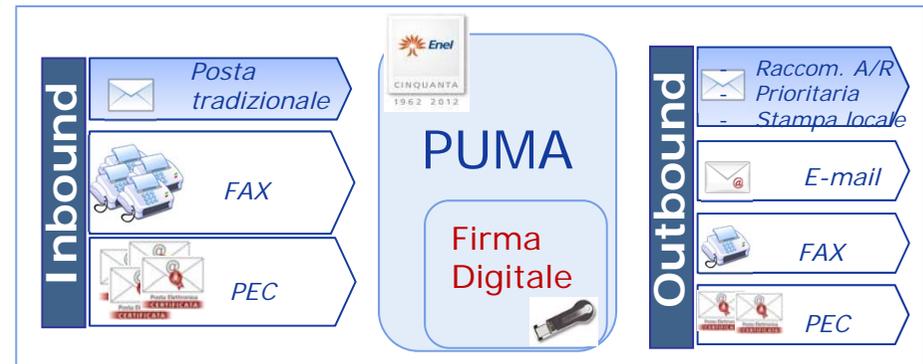
Invio Corrispondenza Posta Tradizionale

Posta cartacea prioritaria e raccomandata in Arrivo



Invio Corrispondenza Posta Tradizionale

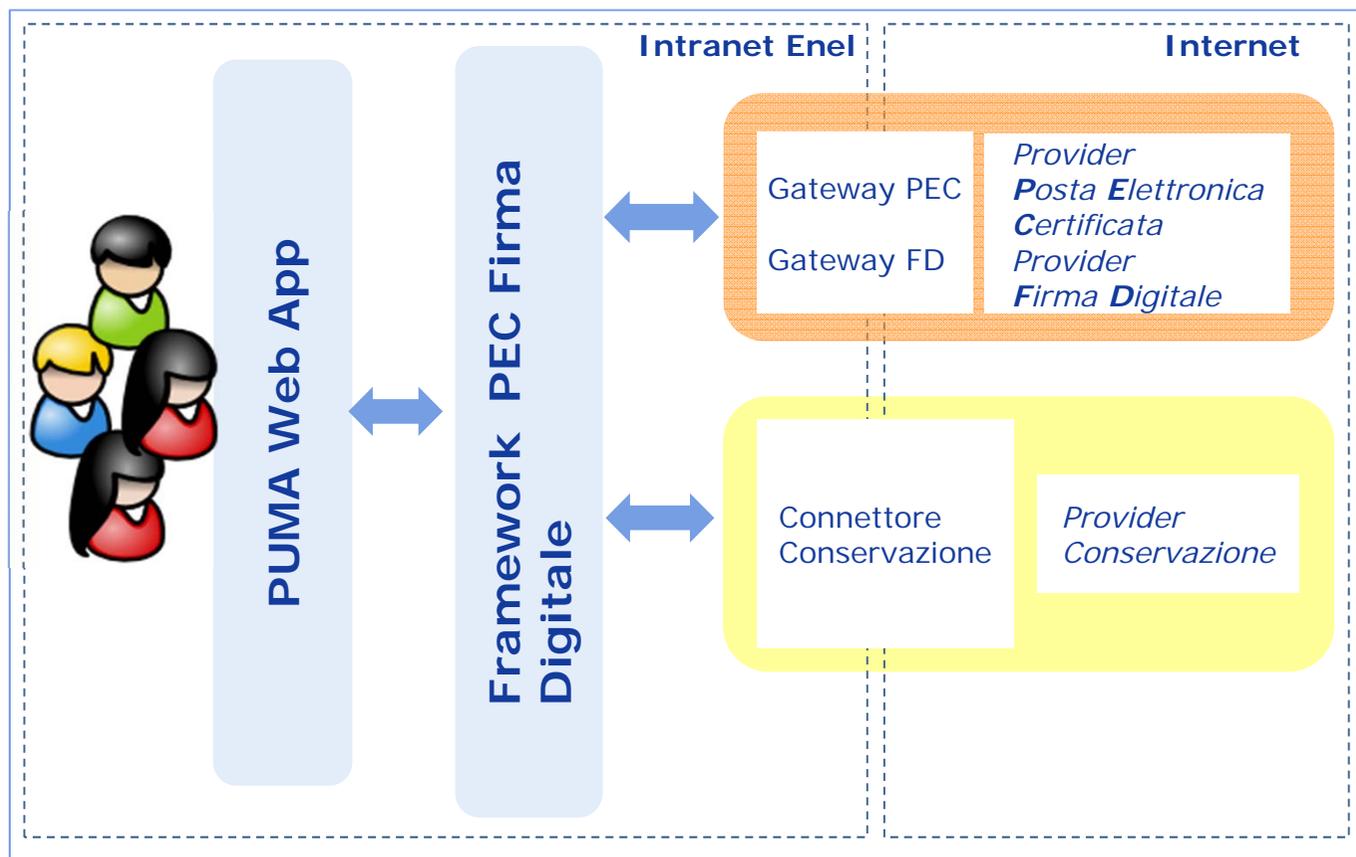
Posta cartacea prioritaria e raccomandata in Partenza



PUMA

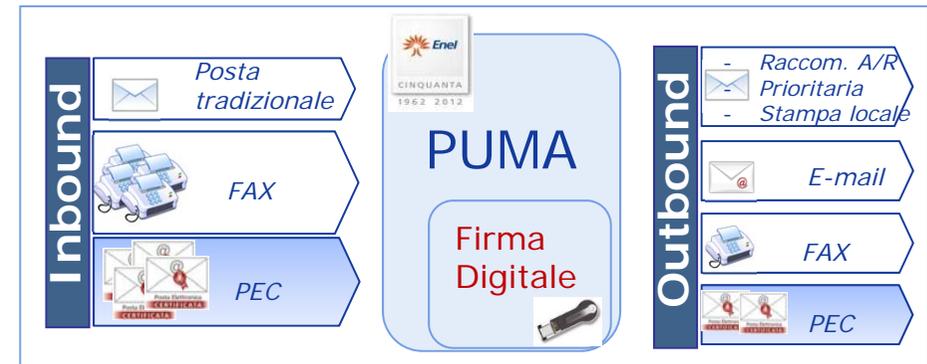
Alcune scelte tecniche relative

- L'applicazione è stata organizzata mediante un'integrazione SW, disaccoppiando i servizi di Firma e PEC attraverso l'utilizzo di un framework;
- I provider hanno parti delle loro infrastrutture ubicate presso Enel, ma i servizi sono erogati attraverso la rete Internet.



Trasmissione con valore legale dei documenti (PEC)

Il contesto



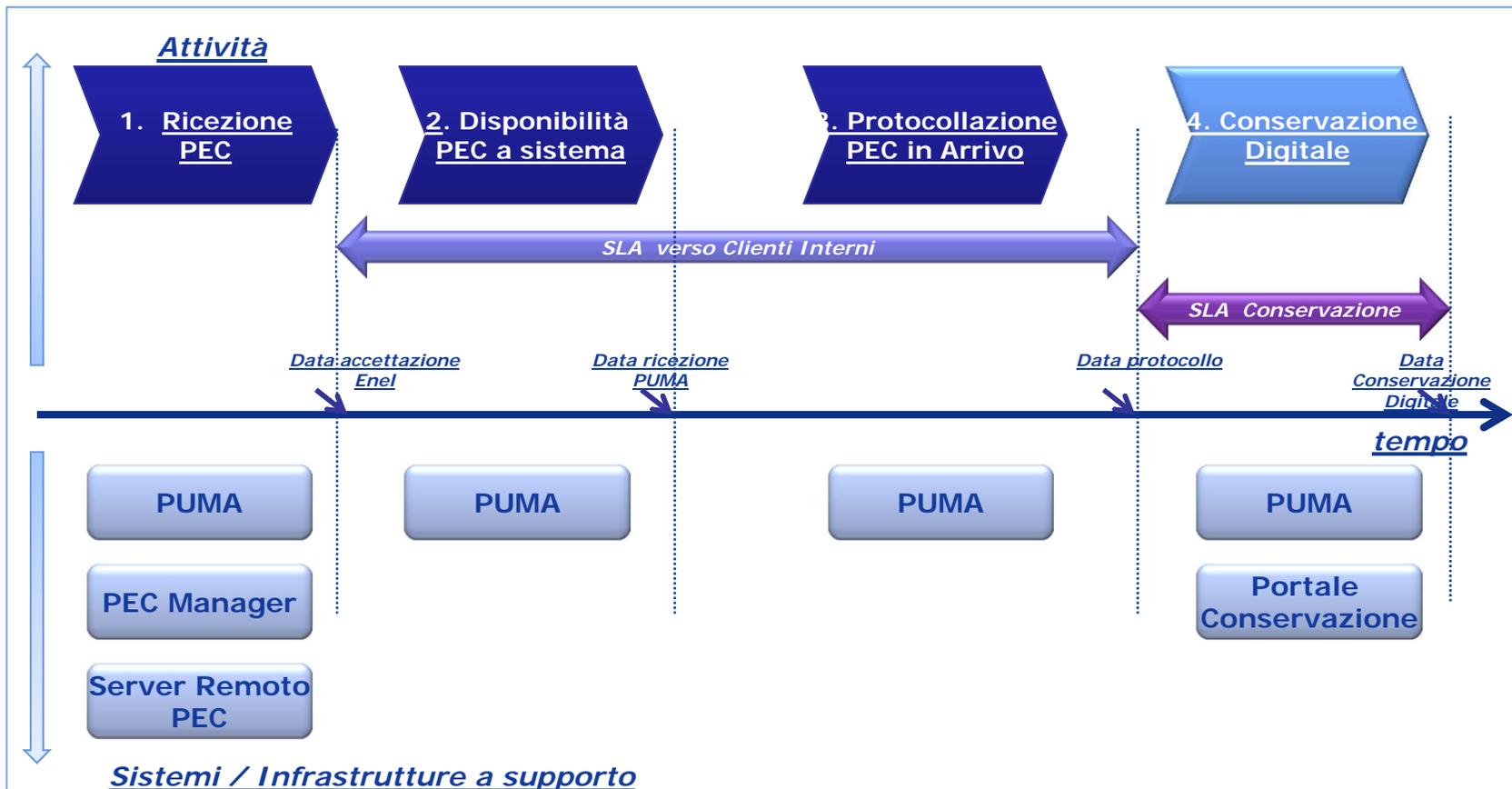
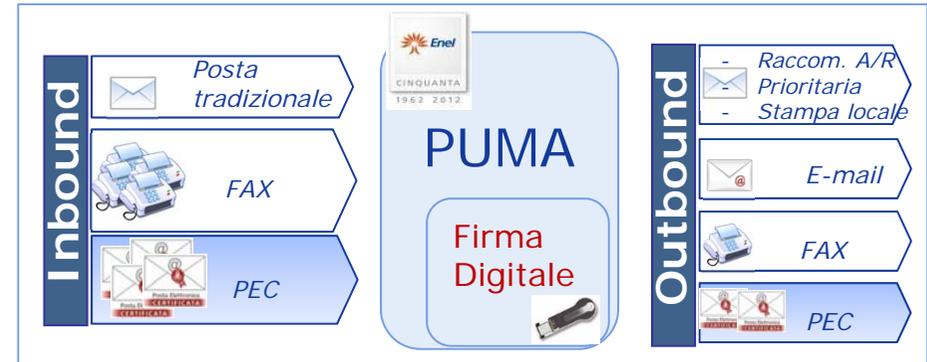
■ Caratteristiche delle caselle PEC:

- Le caselle PEC PUMA sono le caselle ufficiali aziendali (dominio@pec.enel.it) da utilizzare per lo scambio di documenti digitali protocollati, che necessitano di una conferma legale dell'avvenuta consegna (secondo quanto previsto dalla normativa vigente).
- Le caselle PEC PUMA sono di tipo chiuso, ovvero ricevono ed inviano messaggi solo ed esclusivamente da/verso altre caselle PEC.



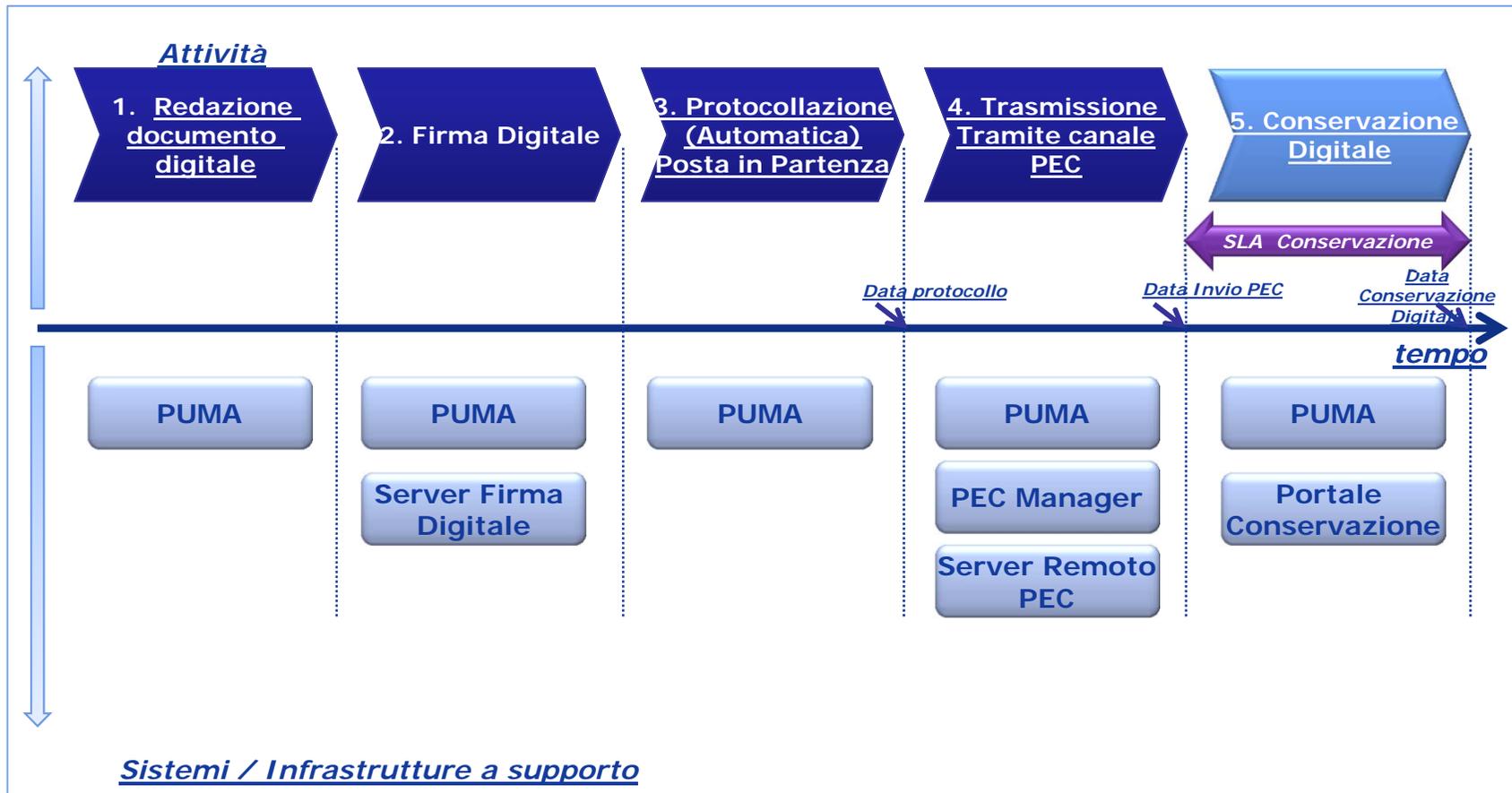
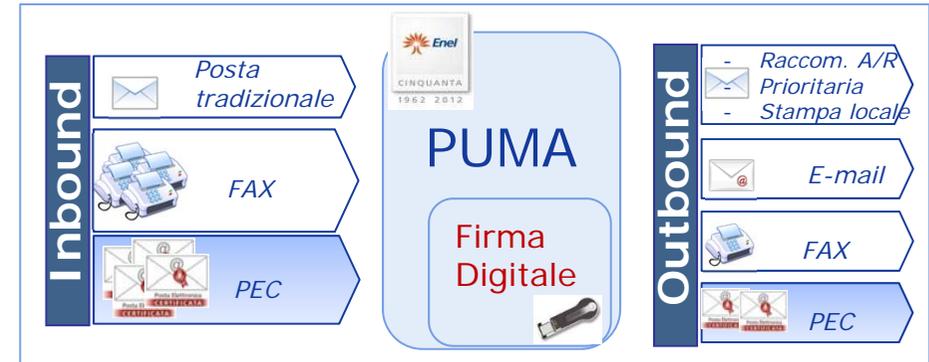
Trasmissione con valore legale dei documenti (PEC)

PEC in arrivo



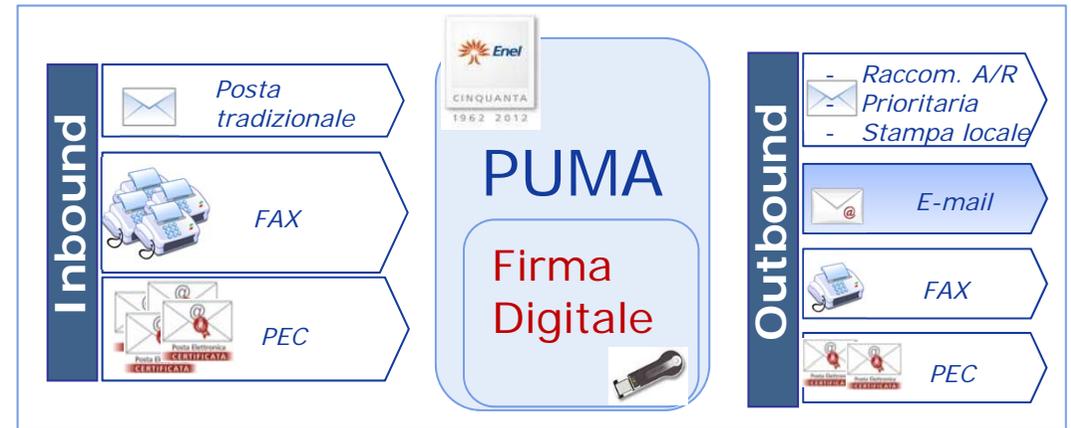
Trasmissione con valore legale dei documenti (PEC)

PEC in partenza



Trasmissione via E-mail

E-mail in partenza

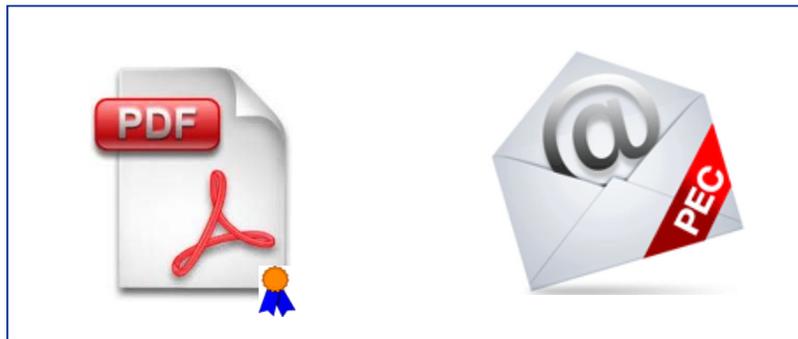


- In PUMA vengono gestite solo le E-mail in partenza;
- Il sistema di PUMA NON gestisce il canale E-mail in arrivo, in quanto non c'è la certezza del mittente, né della data di invio/ricezione.



Conservazione Digitale

- Enel, per scelta aziendale, ha affidato a terzi la Conservazione Digitale, ovvero trasmette al Conservatore tutti i documenti nativi digitali sottoscritti.



- Per i documenti originali analogici unici (firmati in calce), Enel ha predisposto l'archiviazione fisica del documento cartaceo in strutture attrezzate.



PUMA

- Grazie dell'attenzione.....

