

Descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o pubblica amministrazione utente.

**Tutte le aziende gestiscono una o più caselle di posta condivise riservate** ad usi istituzionali per attività inerenti la struttura, l'ufficio o il progetto per il quale vengono richieste.

**L'utilizzo e la funzionalità sono evidenti:** Il cliente ha sempre un'unica interfaccia (es: [supporto@azienda.it](mailto:supporto@azienda.it)); I thread di discussione non rimangono intrappolati nella inbox di un collaboratore; più persone possono controllare o lavorare sulla mail.

Purtroppo con gli attuali strumenti Lavorare i messaggi condivisi spesso significa lavorare nell'incertezza o nel disordine : non si sa chi ha letto la mail, chi ha risposto, come è stata archiviata e molto altro

Descrizione della soluzione tecnologica (tecnologie usate, architettura, ecc.).

ShaTag risolve il problema delle caselle di posta condivisa fornendo a chi lo utilizza una serie di strumenti addizionali a quelli standard della mail:

**Controllo più caselle di posta diverse con la visualizzazione a schede**

Visualizzazione della **lista di persone che hanno letto quella mail**

Grazie a questa informazione si saprà sempre chi ha lavorato la mail e chi ce l'ha in carico in quel momento.

**Gestione delle conversazioni**

Si potrà avere sempre sotto controllo il flusso della conversazione (in ordine) che riguarda quella mail

**Possibilità di aggiungere note**

Si avrà la possibilità di arricchire la mail con informazioni "interne" all'azienda che aiutano chi legge la mail a comprendere il reale contesto

**Archiviazione e Ricerca basata sui Tag**

Questo sistema permette di ricercare e classificare le mail non più in maniera gerarchica (come siamo abituati a fare nelle nostre mailbox), ma etichettando la mail con diverse parole chiave (i tag appunto). Questo arricchimento permette una ricerca facile e intuitiva, dove le informazioni non sono più gerarchizzate ma aggregate e condivise

Descrizione del progetto di implementazione - complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.

Il cliente aveva la necessità di automatizzare un sistema di richiesta di prenotazioni e invio di offerte che avveniva totalmente attraverso la posta elettronica e sul quale collaboravano diversi centri operativi sparsi in tutto il mondo.

I centri lavoravano come uno solo, dando quindi continuità al thread delle mail a prescindere dall'operatore e dall'orario

Era indispensabile unificare e rendere accessibile e chiaro a tutti il processo di lavoro, assicurando anche il rispetto della sicurezza.

In prima analisi il cliente aveva pensato ad implementare un sistema di CRM ma non sembrava essere quello corretto: il processo che doveva governare era totalmente interno alle mail ed ogni conversazione generava risposte esaustive tanto da essere autosufficiente. Serviva un sistema di gestione delle caselle condivise, in quel momento non esistente.

Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente.

Controllo e collaborazione sulle caselle di posta condivise

Riduzione esponenziale dello storage necessario per le caselle di posta condivisa sul server grazie all'accesso simultaneo da parte degli operatori ad un unico messaggio memorizzato, alla funzionalità di de-plica e compressione degli allegati in fase di archiviazione

La tecnologia di consultazione *in streaming* garantisce:

- Riduzione totale dello spazio disco sui client
- Navigazione, ricerche e ordinamenti immediati anche con più di un

milione di messaggi presenti

Protezione della posta da eventuali furti di computer

Backup unificato della posta condivisa e metadati associati

Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti».

Gestione dei tag per l'archiviazione rendendo la ricerca folksonomica

Collaborazione effettiva sulla mail (soprattutto grazie alle note) per rendere chiaro e riconoscibile il contesto a chiunque ha necessità di collaborare

Interfaccia integrata con la posta elettronica personale