



Caratteristiche Principali del software applicativo

Sommario

Contesto di applicazione	3
Struttura dell'applicativo	3
Autenticazione	3
Procedimenti	4
Front office	4
Back office	4
Prenotazioni	5
Front office	5
Back office	6
Schema logico di configurazione	6
Funzionalità previste dalla configurazione disponibili per ogni servizio	6
Funzionalità previste per le agende e i gestori	6
Integrazione con appIO	6

Contesto di applicazione

Herald nasce come risposta al tema della dematerializzazione documentale e come soluzione alla crescente esigenza di portare on line i servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione.

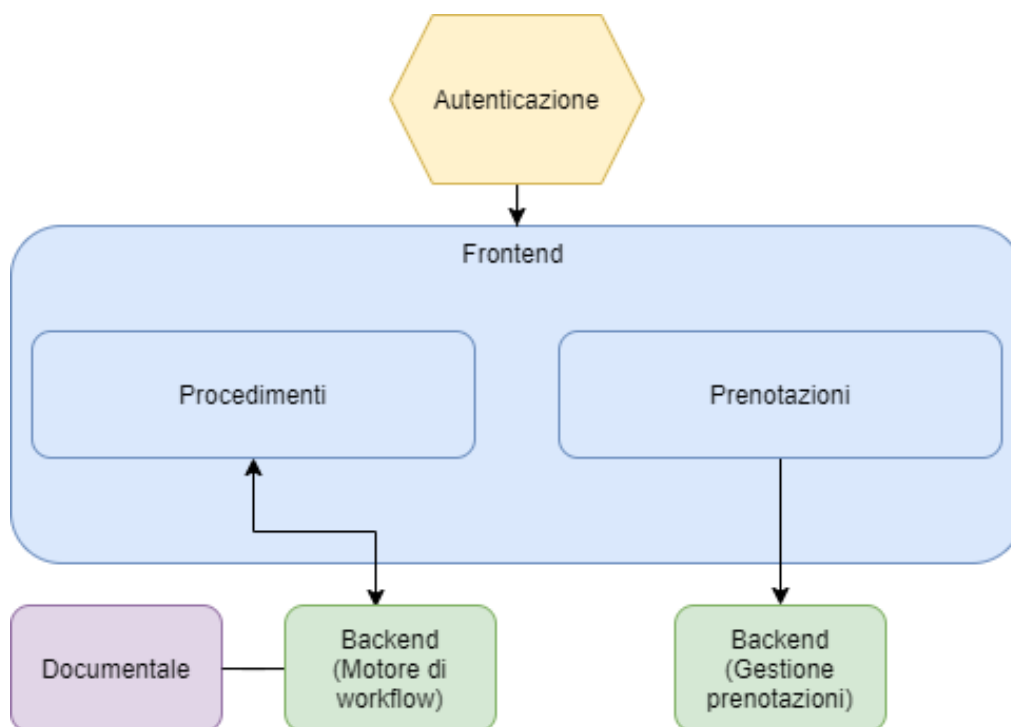
La piattaforma è stata progettata secondo le linee guida di Design dei servizi della PA e in ottemperanza alla normativa in materia di servizi digitali (vd. Artt. 64, 64bis, 65 e 66 del DL 82/2005 e successive modificazioni).

Herald è orientato all'erogazione di due tipologie di servizi:

- presentazione di pratiche che danno origine a procedimenti ad istanza di parte
- prenotazione appuntamenti

Struttura dell'applicativo

La struttura di Herald può essere riassunta secondo il grafico di seguito riportato.



Autenticazione

Le forme di autenticazione previste dalla piattaforma sono quelle che sia il Codice dell'Amministrazione Digitale che la legge 120/2020 (traduzione del DL 76/2020) indicano come uniche modalità di accesso consentite per i servizi erogati on line dalla Pubblica Amministrazione. I servizi di Herald sono quindi accessibili previa autenticazione con SpID (Sistema pubblico di identità digitale), CIE (Carta di identità elettronica) e CNS/CRS (Carta nazionale/regionale dei servizi).

Procedimenti

Il primo modulo di cui si descrivono le funzionalità, prevede la presentazione di istanze on line che danno avvio a determinati procedimenti.

La soluzione si articola su due elementi:

- front office dedicato al cittadino e attraverso il quale l'utente compila il form che da avvio al procedimento;
- pannello di gestione dal quale gli operatori gestiscono le pratiche presentate dai cittadini.

Tutto il sistema si appoggia infine ad un repository documentale esterno relazionato con il backend.

Front office

Il portale pubblico permette al cittadino, previa autenticazione, di inviare pratiche all'Ente. Si offre all'Ente la capacità di rendere disponibili form di compilazione guidata per la raccolta e l'invio di dati e documenti da parte dei cittadini che, da qualunque dispositivo, attraverso un cruscotto, potranno seguire in tempo reale lo stato delle loro pratiche, scaricare la relativa modulistica e trovare informazioni e riferimenti.

Funzionalità disponibili

- Suddivisione dei procedimenti in elenchi categorizzabili sugli Uffici di riferimento
- Costruzione guidata della scheda informativa del procedimento
- Compilazione guidata dei dati attraverso barra di avanzamento
- Possibilità di configurare diverse tipologie di campi rispetto alla natura del dato atteso (es. campo di testo generico, numerico, data, textarea, checkbox, radio button, file allegato, markup html)
- Possibilità di configurare condizioni sui campi per determinare e/o vincolare la visibilità di altri campi relazionati
- Possibilità di inserire all'interno della scheda informativa o del procedimento, file scaricabili
- Possibilità di caricare allegati all'interno del procedimento
- Possibilità di configurare blocchi e/o controlli sui dati inseriti nei campi (es. lunghezza massima dei caratteri di un campo)

Back office

La gestione di back office dei dati ricevuti, viene delegata al pannello di gestione. Gli operatori possono quindi elaborare i dati inviati dal cittadino, analizzandoli, organizzandoli in flussi di dati e restituendo informazioni, tutto all'interno della stessa piattaforma.

Le pratiche inviate vengono organizzate in viste standard a seconda degli stati previsti dall'iter configurato. Ogni vista può essere personalizzata a livello di configurazione, decidendo quali colonne devono essere mostrate all'operatore.

Inoltre, possono essere create delle viste personalizzate, utili per esempio, a creare la basi di tracciati da esportare. Ogni vista presenta infatti funzionalità di export dei dati in formato CSV, XLS, XLM o PDF.

Funzionalità disponibili

- Gestione utenti: è possibile configurare gli utenti abilitati all'utilizzo dell'applicativo e organizzarli in gruppi
- Gestione permessi utenti: è possibile definire quali gruppi o quali utenti sono abilitati a gestire determinati procedimenti o determinate fasi del procedimento
- Personalizzazione iter pratica sulla base di diagramma di flusso
- Possibilità di determinare un iter differente a seconda delle scelte operate dal cittadino nella compilazione della pratica sul front office
- Configurazione e personalizzazione notifiche automatiche verso il cittadino
- Possibilità di integrazione per generare posizioni debitorie sul sistema pagoPA (vd paragrafo "[Integrazioni disponibili](#)")
- Possibilità di integrare nei workflow web services per interfacciarsi con altri applicativi (chiamata e risposta)
- Personalizzazione viste standard discriminando quali dati visualizzare o nascondere (possono essere visualizzati tutti i dati derivati dai campi compilati sul front office dal cittadino)
- Configurazione viste personalizzate per export
- Contatore pratiche aperte e chiuse (sia totale che per procedimento)
- Possibilità di generazione graduatoria in coda ad un iter (es. Iscrizioni asilo nido)

Integrazioni disponibili

Il sistema è progettato per interfacciarsi con i gestionali di protocollo in due differenti modalità:

- PEC interoperabile
- Web service (da sviluppare a seconda del gestionale)

È inoltre disponibile l'opportunità di relazione con il nodo pagoPA attraverso partner tecnologici terzi. Si evidenzia in particolare la predisposizione del sistema di effettuare chiamate tramite web services verso il portale del partner e ottenere dallo stesso i dati relativi al pagamento. L'utente potrà procedere al pagamento direttamente dal suo cruscotto, collegandosi al portale del partner associato all'Ente.

Prenotazioni

Front office

Il secondo servizio erogato da Herald permette all'utente finale di fissare un appuntamento rispetto ad uno dei servizi messi a disposizione dall'Ente.

Un percorso guidato accompagnerà l'utente verso la finalizzazione della prenotazione secondo una maschera suddivisa in 4 step:

1. Scelta agenda e modalità di svolgimento dell'appuntamento
2. Scelta di data e ora. Sono mostrate esclusivamente le disponibilità reali. L'utente non vede eventuali fasce occupate o non previste, ma solo quello che è disponibile.
3. Riepilogo dei dati anagrafici precompilati attraverso l'autenticazione e possibilità di compilare un campo aggiuntivo configurabile lato Ente
4. Riepilogo delle scelte e conferma

Al termine del processo, il sistema invierà all'utente una notifica via mail con i dettagli dell'appuntamento e una mail all'indirizzo associato all'agenda che gestisce il servizio collegato alla prenotazione

Grazie ad un'area personale dedicata, l'utente avrà modo di gestire tutte le prenotazioni effettuate, cancellarle e visualizzare lo storico di quelle già evase.

Back office

Gli operatori dell'Ente potranno gestire gli appuntamenti prenotati tramite un pannello di controllo: l'interfaccia organizza le prenotazioni in un calendario che prevede visualizzazioni differenti:

- Calendario (giornaliero, settimanale, mensile)
- Elenco (giornaliero, settimanale)

La visualizzazione a Calendario mostra per ogni agenda selezionata anche le fasce orarie escluse dal piano di lavoro e le fasce di indisponibilità configurate dai gestori del servizio.

Le funzionalità relativamente alla gestione degli appuntamenti previste per gli operatori sono:

- Inserimento appuntamento
- Modifica appuntamento
- Cancellazione appuntamento

Per ogni modifica o cancellazione è prevista una notifica via mail al titolare della prenotazione.

Schema logico di configurazione

[Categoria]>[Servizio]>[Agenda]>[Gestore]

Funzionalità previste dalla configurazione disponibili per ogni servizio

- Nome
- Durata
- Partecipanti
- Etichetta del campo note
- Obbligatorietà del campo note
- Data di prima e ultima disponibilità rispetto al momento in cui si effettua la prenotazione (parametro dinamico)
- Data di apertura del servizio
- Data di chiusura del servizio

Funzionalità previste per le agende e i gestori

- Piano di lavoro personalizzato per ogni agenda
- Associazione univoca o multipla ai servizi (per le agende)
- Associazione univoca o multipla alle agende (per i gestori)

Integrazione con appIO

Entrambe le tipologie evidenziate in questo documento sono integrabili con l'appIO,

Per ciò che concerne i procedimenti, ognuno di essi è considerato un servizio. L'integrazione si finalizza attraverso l'invio delle notifiche configurate nell'iter di back office verso l'applicazione.

Per le prenotazioni, invece, l'intero modulo rappresenta un unico servizio. In modo analogo, la notifica di conferma prenotazione finalizza l'integrazione.