



GUIDA BREVE · SETTORE · PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Domande, prove, opposizioni: tutto in un'unica pila?

Ora ogni domanda arriva sulla Sua scrivania già letta.

Domande, prove, procure e opposizioni arrivano allo sportello, per posta e via e-mail, spesso come un'unica pila di posta. Questa guida breve mostra come PaperOffice le divide e le riconosce, legge i dati delle domande e li collega tramite il numero di fascicolo. Per comuni, circondari e agenzie.

DI COSA SI TRATTA

Una pila di posta diventa documenti singoli, i dati delle domande arrivano come campi con la loro fonte, i dettagli obbligatori mancanti finiscono in revisione e gli elementi con il numero di fascicolo scritto allo stesso modo si trovano uno accanto all'altro.

01 · IL PROBLEMA

La domanda arriva su carta. Le prove arrivano più tardi.

Ogni giorno, l'ufficio per i servizi al cittadino e l'ufficio posta ricevono domande, prove, procure e opposizioni, allo sportello, per posta e via e-mail. Molto viene compilato a mano e gli allegati seguono separatamente. Prima che una domanda possa essere elaborata, viene ordinata, ribattuta e verificata per completezza.

PERCHÉ SUCCEDE

Una pila, molti casi

L'ufficio posta scansiona la posta del giorno in un'unica passata. Dove finisce una domanda e inizia il certificato di registrazione successivo diventa chiaro solo a chi esamina la PDF pagina per pagina.

Moduli compilati a mano

I richiedenti compilano i moduli con una penna a sfera, spuntano le caselle e aggiungono note ai margini. Nome, indirizzo e numero di pratica vengono digitati nuovamente e una cifra trasposta si evidenzia solo nella decisione.

Le prove arrivano in un secondo momento

La prova del reddito, le procure o un'opposizione arrivano settimane dopo la domanda. Appartengono allo stesso fascicolo ma finiscono comunque in una pila diversa.

COME SI RICONOSCE

- La posta del giorno viene divisa a mano in domande e prove separate ogni mattina.
- Nome, indirizzo e numero di pratica vengono digitati dal modulo nel sistema di gestione delle pratiche.
- Se una domanda è completamente compilata si vede solo quando qualcuno la sfoglia.
- Un documento probatorio tardivo viene cercato nella cassetta della posta, nella casella di ingresso e nella cartella di scansione.
- Le copie per l'ispezione del fascicolo vengono oscurate con un pennarello e scansionate nuovamente.

02 · LA SOLUZIONE CON PAPEROFFICE

Dividere, leggere, collegare per numero di pratica.

Il sistema di gestione delle pratiche rimane il sistema per l'elaborazione e le decisioni. PaperOffice gestisce l'acquisizione prima di ciò: divide, riconosce, legge i dati della domanda, collega e rilascia copie oscurate. La decisione su una domanda viene sempre presa dalla persona responsabile.

1

Dividere lo stack di posta

Split Agent rileva dove termina un documento in una scansione combinata, rimuove le pagine bianche e assegna un nome a ciascuna parte. Un allegato annunciato rimane unito al suo documento principale.

[MODULO: SPLIT AGENT](#)

2

Riconoscere ciò che arriva

AI-DMS riconosce tipologie quali modulo governativo, registrazione, busta paga, procura e permesso di costruire. È possibile aggiungere tipologie personalizzate, come l'opposizione, mediante una breve istruzione.

[MODULO: CLASSIFICAZIONE](#)

3

Dati dell'applicazione come campi

Il modello **Government Forms** legge il numero del modulo, il richiedente, il numero di pratica, la data di presentazione, le selezioni delle caselle di controllo e i documenti allegati. I moduli compilati a mano vengono elaborati da Ultra.

[MODULO: IDP AGENT](#)

4

Collegamento tramite numero di pratica

Da AI-DMS Premium, PaperOffice legge i numeri del documento, di riferimento e della transazione. Se l'applicazione e le prove in un Workspace mostrano un numero di pratica scritto allo stesso modo, il grafo li collega.

[MODULO: KNOWLEDGE GRAPH](#)

5

Rilascio dei documenti oscurati

Per una richiesta di divulgazione, lo scenario **GDPR Request (Art. 15)** oscura i dati di terze parti in una copia, previa anteprima. La copia viene inviata tramite link con password e ogni accesso viene registrato.

[MODULO: INVIO SICURO VIA E-MAIL](#)

03 • NELL'APP

From the mail stack to a case that has been read.

Ecco come l'ufficio postale e un dipartimento impostano il processo. È necessario un Workspace per dipartimento con AI-DMS Premium, un Split Agent e alcune applicazioni tipiche per i test.

1

Un Workspace per dipartimento

Sotto **Document AI** > **Workspaces**, creare un Workspace per dipartimento, scegliere Business o Compliance come tipo, impostare AI-DMS Premium e assegnare i diritti di gruppo.

2

Dividere lo stack della corrispondenza

Creare un Split Agent con il dipartimento come destinazione. Selezionare la scansione combinata, aprire **Azioni** > **Agenti e flussi di lavoro** > **Split** e scegliere **Esegui tramite Split Agent**. Lo stack originale viene mantenuto.

3

Leggere i campi dell'applicazione

Selezionare un'applicazione e creare un agente dal modello **Government Forms** sotto **Azioni** > **Agenti e flussi di lavoro** > **IDP**. Mantenere obbligatori il richiedente e il numero di pratica e impostare tutti gli altri campi su **Ignorare nei KPI**.

4

Visualizzare il caso

Nell'elenco dei documenti, scegliere la vista **Transazioni** sotto **Opzioni**. Gli elementi collegati da Knowledge Graph rimangono uniti; un doppio clic apre ogni documento.

5

Schermare per l'ispezione del file

Schermare con un'anteprima sotto **Azioni** > **Agenti e flussi di lavoro** > **Redact**, scenario **GDPR Request (Art. 15)**. Controllare ogni punto, quindi rilasciare la copia tramite consegna sicura con una password.

CONSIGLIO DALLA PRATICA

Inserire il numero di pratica su ogni lettera Indicare il numero di pratica nelle ricevute di accettazione e nelle richieste di documenti, e chiedere ai richiedenti di citarlo invariato insieme alle prove. Il Knowledge Graph collega quindi i documenti tardivi alla pratica durante l'elaborazione.

04 • UN ESEMPIO

Uno sportello per i cittadini smista la posta del giorno.



Un'amministrazione comunale con 140 dipendenti accetta domande allo sportello e per posta nel suo sportello per i cittadini, ad esempio per l'assegno abitativo e i permessi di parcheggio per residenti. Un impiegato esperto smista ogni mattina lo stack di posta, associa le prove ai numeri di pratica e verifica la completezza di ogni domanda.

PRIMA

- Divide manualmente la posta giornaliera scansionata in domande separate e prove.
- Ricopia il nome del richiedente e il numero di pratica dal modulo nel sistema di gestione delle pratiche.
- Si accorge solo che un dettaglio richiesto manca quando sfoglia i documenti.
- Oscura le copie per l'ispezione della pratica con un pennarello e le scansiona nuovamente.

CON PAPEROFFICE

- Il Split Agent smista la posta giornaliera, e gli allegati rimangono con la propria domanda.
- Il modello `Government Forms` legge il nome del richiedente e il numero di pratica, con l'origine nel modulo.
- Se manca un dettaglio richiesto, viene creata una attività di revisione e `IDP Review` mostra la domanda.
- Le prove con il numero di pratica scritto allo stesso modo sono collegate alla domanda nella vista `Transazioni`.

Un esempio inventato a scopo illustrativo. Verificare autonomamente sui propri moduli se la suddivisione e i campi sono corretti, e chiarire le basi giuridiche e la protezione dei dati con le unità responsabili dell'organizzazione.

05 • CHECKLIST

Il dipartimento è pronto per un ingresso che viene letto?

Esaminare questi punti con l'ufficio postale, il dipartimento, l'IT e la protezione dei dati. La maggior parte può essere provata su un set di moduli campione.

- | | |
|--|---|
| ☐ It is decided whether you create one Workspace per department, per procedure or per office. | ☐ Per ogni Workspace si imposta quali gruppi possono leggere, caricare o fare tutto. |
| ☐ Workspaces con casi sensibili sono Business o Compliance e richiedono una password o un codice SMS. | ☐ I nuovi documenti passano su AI-DMS Premium, i moduli scritti a mano su Ultra. |
| ☐ Il Split Agent è stato testato su pile campione dell'ufficio postale. | ☐ I propri tipi, come l'opposizione, sono impostati con una breve istruzione per l'IA. |
| ☐ I campi richiesti per ogni tipo di domanda sono impostati e viene scelta una coda di revisione. | ☐ Le ricevute di presa in carico e le richieste di documenti indicano il numero di pratica. |
| ☐ Chiunque decida deve verificare ogni valore trasferito nella sua posizione originale nel modulo. | ☐ Viene impostato quale scenario di oscuramento si applica per l'ispezione della pratica e le richieste di divulgazione. |

06 · DOMANDE FREQUENTI

Quali dipartimenti, IT e la protezione dei dati chiedono innanzitutto.

L'IA decide su un'applicazione?

La decisione è presa dalla persona responsabile. PaperOffice separa, riconosce e legge l'intake e presenta i dettagli obbligatori mancanti per la revisione. Per ogni valore letto, il campo dati mostra la sua posizione originale nel modulo.

I moduli compilati a mano vengono letti?

Sì. Con AI-DMS Ultra, AI-OCR riconosce anche la scrittura a mano, riga per riga con posizione e confidenza. Il modello **Government Forms** legge le selezioni delle caselle di controllo come un campo a sé stante. Verificare i punti difficili da leggere nell'originale.

Come rimangono separate le dipartimenti?

Attraverso Workspaces dedicati con diritti per gruppo: visualizzazione e download, più caricamento, o accesso completo. Il server verifica tali diritti ad ogni chiamata, dall'app, tramite REST API e su MCP.

Come si individua un'applicazione compilata in modo incompleto?

Ogni campo inizia come obbligatorio. Mantenere tale impostazione per il richiedente o il numero di pratica e impostare il resto su **Ignorare nei KPI**. Se un valore è mancante e viene scelta una coda di revisione, viene creata un'attività di revisione e **IDP Review** mostra le lacune. Incluso nel piano Professional.

Come arrivano i dati nel nostro sistema di gestione dei casi?

Come esportazione dei campi dati in XLSX, CSV o JSON. Tramite REST API, è possibile avviare un agente con POST `/documents/idp-agent-run` e recuperare i campi; gli assistenti AI utilizzano lo strumento MCP `po_documents_idp_agent_run`.

Come procedere alla Schwärzen (oscuramento permanente) per la pubblicazione?

In **Azioni > Agenti e flussi di lavoro > Redact** è possibile scegliere lo scenario in base allo scopo; per sito web e stampa, l'anonimizzazione massima. È necessario verificare ogni punto nell'anteprima: il testo sottostante viene rimosso dalla copia, mentre l'originale rimane invariato.

07 · COME INIZIARE

Dividere il prossimo carico di posta quotidiana.

Creare un account su app.paperoffice.ai, configurare un Workspace per una dipartimento e dividere un campione di documenti con il Split Agent. Il pagamento avviene in base al volume elaborato; la pagina dei prezzi elenca le fasce tariffarie.

Iniziare con moduli di esempio

Compilare i moduli più comuni con dati inventati, alcuni a mano, e scansionarli come un unico fascicolo. Ciò consente di testare la divisione e i campi senza utilizzare dati reali dei cittadini.

Impostare i campi obbligatori

Decidere per ciascun tipo di applicazione quali dettagli sono richiesti e chi gestisce le attività di revisione aperta.

Coinvolgere la protezione dei dati

Mostrare i diritti dell'ufficio di protezione dei dati Workspace, le modalità di accesso protetto e gli scenari di oscuramento prima che vengano elaborate le applicazioni reali.

SCHEDE TECNICHE SU QUESTO TEMA

Split Agent

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-pdf-split-it.pdf

Classificazione

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-classification-it.pdf

IDP Agent

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-idp-intelligent-document-processing-it.pdf

Knowledge Graph

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-it.pdf

Invio sicuro via e-mail

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-audit-safe-email-delivery-it.pdf

Workspaces

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-workspaces-it.pdf

ALTRI APPROFONDIMENTI SU QUESTO TEMA

Pubblica amministrazione

paperoffice.ai/it/solutions/settore/ai-settore-pubblico-governo-gestione-documenti



ALTRI APPROFONDIMENTI SU QUESTO TEMA

paperoffice.ai/it/solutions/settore/ai-settore-pubblico-governo-gestione-documenti

PREZZI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATTI

paperoffice.ai/it/contatto