

Elaborarea unor politici si metodologii prietenoase de administrare a listelor de distributie a informatiilor pe e-e-mail

Analist Gina NICULESCU

SoftNet Development & Consulting, gina.niculescu@softnet.ro

Inside of central public and local administration in Romania, the gathering of information from mass media, the analysis and the taking of some decisions on their base inside is an activity of a great importance for the maintaining of the relationship between the state and citizens or other organizations. Information distribution – syntheses, press communications- is made at present towards the local accessed lists, the lists updated at great lapse of time from each workstation enabled to send data by e-e-mail. As the data volume is very great in an institution of central administration, the absence of a centralized control of the beneficiaries can create grave inconveniences and reduces much the efficiency.

By the elaboration of some management specialized instrument of the lists of distribution of information by e-e-mail, implemented in according with the concrete requirements of the work inside of the Press Department of the Government (DAIS), it is foreseen the obtaining of the following results: the diminution of the traffic of the unsent documents, the diminution of the space used by the unsent documents, the diminution of the updating time of the distribution lists, the diminution of the errors number. In the INFOSTIRI system – Public system of electronic information using mass – media sources, was developed a management instrument of the lists of the persons receiving information periodically (subscribers, work relationships, etc).

Keywords: e-government, e-mail distribution lists, press information traffic.

În sectorul administratiei publice centrale si locale din România, adunarea informatiilor din mass-media, analizarea si luarea unor decizii pe baza acestora este o activitate de mare importanta pentru pastrarea legaturii între stat si cetateni sau alte organizatii.

Distributia informatiilor - sinteze, comunicate de presa - se face în prezent în multe institutii publice, catre liste accesate local, de la fiecare punct de lucru abilitat sa trimita date prin e-mail, liste actualizate la intervale mari de timp. Cum volumul de date este foarte mare într-o institutie din administratia centrala, lipsa unui control centralizat al beneficiarilor poate crea inconveniente grave si diminueaza mult eficienta.

În cadrul sistemului **INFOSTIRI - Sistem public de informare electronica care utilizeaza surse mass-media**, a fost dezvoltat un instrument de gestionare a listelor de adrese care primesc informatii în mod organizat (abonati, relatii de lucru etc.).

Asa cum a rezultat din testele efectuate în cadrul DAIS (Departamentul de presa al Gu-

vernului), lipsa unui instrument de administrare flexibil genereaza deficiente mari în fluxul documentelor:

În decurs de 3 ore au fost generate 284 de mesaje respinse. Dupa procesarea si eliminarea fisierelor atasate, doar traficul suplimentar al header-elor justificative pentru secul distributiei era de 1,3 Mb. Traficul de mesaje returnate începând cu 25.03.2002 (din care s-a pastrat doar un minim de date) ajunge la 40 000 de mesaje si 260 MB.

Cerinte si functionalitati

S-a urmarit ca politica de administrare a listelor de distributie a informatiilor pe e-e-mail sa permita urmatoarele functionalitati:

• În administrare

– creare de utilizatori proprietari de conturi de e-e-mail ce pot apartine de diferite grupuri de distributie;

– posibilitatea identificarii rapide a unui utilizator dupa identitate sau cont de e-e-mail si afisarea starii conturilor de e-e-mail aferente;

- actualizare/suspendare/stergere cont de e-mail;
- administrarea datelor de identificare a organizației care trimite informații prin e-mail.

• **În utilizare**

- creare de grupuri de distribuție ad-hoc flexibile (sumare, excepții);
- îmbogățirea listei de distribuție centrale în procesul de distribuție a informațiilor;
- realizarea de audit-uri care să permită controlul mesajelor transmise.

1. Administrarea listelor în funcție de analiza mesajelor respinse

Pentru a putea plasa acțiuni asociate cu adresele de e-mail respinse s-a ales soluția creării unui cadru hibrid, Lotus Notes Browser Web în rețea internă, astfel încât funcțiile de editare, ștergere, suspendare să fie definite ca hiper-link-uri peste adresele de e-mail respinse.

Editarea – funcția se activează prin click pe link-ul <<Edit>>, care va deschide documentul descriptiv din lista de distribuție, sau dacă acesta nu există, va deschide o fereastră de interogare asupra creării unei noi intrări în lista, conținând pe lângă adresa de e-mail și o listă de variante (pentru a scoate în evidență o eventuală eroare în textul adresei).

În background se va genera corectia – dacă este cazul, direct în Address Book – baza de date de utilizatori admisi pe un server Lotus Notes.

Obs – Una din particularitățile distribuției de informație la nivel de administrație centrală este faptul că pe lângă distribuția implicită către grupul de abonați din lista centrală, utilizatorii de la diferitele puncte de lucru sunt abilitați să adauge și alte adrese ca destinație, cu sau fără adaugare în lista unică. Acest lucru poate genera erori de scriere a adreselor de email.

Suspendare/activare - funcția se activează prin click pe link-ul <<Suspenda>>, care va detecta documentul descriptiv din lista de distribuție, dacă acesta există, va marca adresa de email în lista „Conturi suspendate” și o va elimina din lista „Conturi active”. De asemenea va șterge această adresă din Ad-

dress Book, atât ca persoană, cât și din grupurile de lucru. Dacă adresa este deja suspendată se va deschide fișa din lista de distribuție, unde se poate face reactivarea.

Stergerea - funcția se activează prin click pe link-ul <<Delete>>, care va detecta documentul descriptiv din lista de distribuție, și va șterge adresa de email din câmpul „Conturi suspendate” sau din câmpul „Conturi active”. De asemenea va șterge această adresă din Address Book, atât din grupurile de lucru, cât și ca persoană.

În Address Book se generează intrări separate pentru fiecare cont de e-mail, dar în baza de administrare, unei intrări (persoane) îi pot corespunde mai multe intrări din Address Book, dacă persoana este abonată cu mai multe adrese. După rezolvarea unei adrese de email se vor elimina mesajele respinse din baza de colectare a email-urilor respinse.

2. Organizarea listei de distribuție centralizate

Intrările în această bază de date vor răspunde următoarelor cerințe:

- Identificarea proprietarului unui/unor conturi de e-mail;
- Posibilitatea de a edita informații suplimentare asociate beneficiarului;
- Posibilitatea de a stoca conturi de e-mail active și suspendate;
- Încadrarea în grupuri de lucru corespunzând unor aplicații diferite.

Având în vedere soluția hibridă Lotus Notes-Web de administrare, va permite funcții de editare accesibile atât în browser Web, cât și în mediul Lotus Notes.

Crearea unui proprietar de cont în lista centralizată va avea ca efect generarea în Address Book-ul serverului Notes de intrări cu nume utilizator unice pentru fiecare cont de e-mail activ, operație transparentă pentru administrator sau utilizator al aplicației.

3. Utilizarea listei de distribuție centralizate

Se va marca trimiterea către grupul implicit de beneficiari ai aplicației a unui document procesat (de exemplu Sintezele de presă vor fi trimise automat grupului „Abonați Sinte-

ze”, care va fi trecut în câmpul Destinatar. Se elimina trimiterea dubla a documentului catre grupul implicit de beneficiari. Prin marcarea evenimentului în documentul sinteza. Se va permite:

- retrimiterea catre persoane selectate individual din lista centralizata;
- editarea unor exceptii – de asemenea prin selectie individuala din lista centralizata;
- adaugarea unor adrese noi, fie din Address Book-ul local, fie editata liber; adaugarea de adrese noi se va face cu înstiintarea automata a administratorului, daca utilizatorul a optat pentru adaugarea adresei în lista centralizata, sau cu creare de audit direct pe documentul trimis, în care se va înregistra numele utilizatorului, data si destinatarul.

Aplicatia va utiliza actiuni sau formulare speciale de distributie, pentru a putea extinde utilizarea listei centralizate la alte departamente sau categorii de stiri distribuite prin email, aplicatii independente de INFOSTIRI.

Definirea componentelor de lucru

Bazele de date care constituie instrumentul de administrare:

- Baza de colectare de descriptori de mesaje respinse, îmbogătită cu actiuni de editare, stergere, suspendare asociate adreselor de email respinse;
- Baza de date a beneficiarilor - lista de distributie centralizata.

Prin elaborarea unor instrumente specializate de administrare a listelor de distributie a informatiilor pe e-mail, se prevede obtinerea urmatoarelor rezultate :

- reducerea *traficului de documente netransmise* (respinse deoarece destinatarii au

fost preluati din liste locale neactualizate), cu 90% si eficientizarea cu 90% a traficului pe serverul de e-mail, prin reducerea surselor de eroare (liste administrate în mod unic pe permit actualizarea rapida, dinamica si centralizata);

- reducerea *spatiului ocupat de documente netransmise* - respinse deoarece unele adrese au devenit invalide temporar sau permanent - cu 80% , prin captarea informatiilor descriptive (adresa, motiv respingere) si stergerea documentelor atasate;

– reducerea *timpului de actualizare a listelor de distributie* , prin administrare dinamica, cu 80% pentru administratorii de sistem si cu 50% pentru utilizatori, care, în modul de lucru clasic trebuiau fiecare sa înlocuiasca manual aceste liste;

- *reducerea numarului de erori* generate prin dactilografierea adreselor de e-mail cu 75%, deoarece o adresa noua a unui beneficiar, este introdusa o singura data de un utilizator si apoi ea este automat disponibila tuturor celorlalti utilizatori de liste unice.

Bibliografie

1. UBmail University Distribution List Information - www.ubalt.edu/email/email_distrib.html, 01/08/2001
2. A List Owners Guide to Creating and Maintaining Public Distribution Lists on MCMail - www.mcmaster.ca/cis/help/distribution/distribution.htm
3. Planning for e-Government, [www.cio.gov.bc.ca/Strategic_Initiatives/ CRM_in_Government_June_19_2002.pdf](http://www.cio.gov.bc.ca/Strategic_Initiatives/CRM_in_Government_June_19_2002.pdf)