

Una storia di successo Adobe: Inpdap

Istituto previdenziale italiano automatizza la gestione dei moduli per i cittadini con la soluzione Adobe LiveCycle

Migliorare il servizio ai cittadini

L'Inpdap, Istituto Nazionale di previdenza per i dipendenti della Pubblica Amministrazione, venne creato tramite decreto nel giugno 1994, fondendo Enpas, Inadel, Enpdep e di altri fondi pensione precedentemente sotto l'autorità del Ministero del tesoro.

L' Inpdap fornisce ai dipendenti pubblici (statali e delle autorità locali):

- Pensioni;
- Trattamenti di fine rapporto;
- Servizi amministrativi per pensioni complementari;
- Prestiti (piccoli prestiti, prestiti a lungo termine con tassi ridotti, mutui);
- Servizi sociali (per gli anziani: alloggi per i pensionati del servizio pubblico e il loro coniuge, contributi per l'assistenza domiciliare; per i figli e gli orfani degli impiegati pubblici: convitti, borse di studio, campi estivi, vacanze studio all'estero, corsi di master in cooperazione con le università finanziati tramite borse di studio).

L'istituto attualmente offre i suoi servizi a 3.283.000 persone e paga 2.366.211 pensioni, amministra 60.506 prestiti pluriannuali e 2.061 mutui. Nel 2003, l'istituto ha erogato 42.6 miliardi di euro soltanto per le pensioni.

L'Inpdap fa parte del complesso sistema di previdenza sociale obbligatoria che comprende:

- il ministero del welfare e delle politiche sociali, che ha la responsabilità di fissare le linee guida e pianifica/redige la legislazione
- diversi istituti previdenziali che si occupano di operazioni di amministrazione ordinaria e del pagamento delle pensioni, liquidazioni ed altre indennità I tre maggiori istituti di previdenza sociale sono l'Inps, l'Inail, e l'Inpdap (Vedi figura 1).

Ridurre la dipendenza dalla carta

L'Inpdap si doveva allineare agli altri maggiori istituti di previdenza sociale in Italia, l'Inps e l'Inail, che avevano già migliorato l'erogazione dei servizi trasformandoli in servizi online e utilizzando moduli elettronici. L'Inpdap si aspettava di ottenere benefici dall'ottimizzazione dei processi interni e dalla maggior interazione con il pubblico, ottemperando così ai requisiti posti dal piano nazionale per l'eGovernment.

I primi passi della strategia nazionale per l'eGovernment in Italia risalgono al 2002, quando il comitato ministeriale per l'Information Society approvò le linee guida per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e fissò 10 obiettivi strategici per l'eGovernment. Questi obiettivi comprendevano le macro aree riguardanti la digitalizzazione dei servizi pubblici, l'efficienza interna, lo sviluppo delle risorse umane, la trasparenza e la qualità. All'inizio del 2004 il ministro Lucio Stanca, collegò le linee guida per l'eGovernment a degli obiettivi di efficienza, sottolineando come l'innovazione potesse migliorare i conti pubblici. Il ministro dichiarò: *“al momento, le spese per le operazioni del governo centrale sono di circa 75 miliardi di euro: di cui il 15% è imputabile alle spese per l'acquisto di beni e servizi, circa il 75% alla spesa per gli insegnanti, la polizia e le forze armate, e il rimanente 10% per la spesa corrente dei ministeri. In riferimento a quest'area il governo vuole recuperare il 10% della spesa, generando un risparmio di 750 milioni di euro l'anno. L'iniziativa fa parte di un vasto programma per rendere più efficiente la pubblica amministrazione attraverso l'uso di strumenti come l'e-Procurement (gara d'appalto online), email, la firma digitale, il protocollo IT e soprattutto attraverso la riduzione*

CLIENTE

www.inpdap.it



SETTORE

Pubblica Amministrazione

PROBLEMATICHE DA AFFRONTARE

- Riduzione costi operativi
- Fornire accesso ai servizi anche ai cittadini con scarsa familiarità con le tecnologie
- Allineare i processi con gli altri istituti previdenziali

SOLUZIONE ADOTTATA

- Trasformazione della gestione dei moduli
 - eGovernment
 - Accessibilità dei moduli
- L'Inpdap utilizza le soluzioni Adobe LiveCycle per permettere ai cittadini di completare i moduli per i servizi più comuni online e offline, utilizzando il software gratuito Adobe Reader.

RISULTATI




- Processi riallineati per documenti e moduli per essere compatibili con gli altri istituti di previdenza
- Miglioramento dei servizi al cittadino
- Riduzione dei tempi e dei costi richiesti per fornire, completare e gestire i moduli
- Soddisfazione dei bisogni di persone con difficoltà visive

PRODOTTI ADOBE UTILIZZATI

- Adobe LiveCycle Designer
- Adobe LiveCycle Forms
- Adobe LiveCycle Reader Extensions
- Adobe Reader

Figura 1

Principali Istituti del Sistema Previdenziale Italiano (fonte: CNIPA, 2006).

Istituto	Attività	Dimensione
	Pensioni, pensioni d'invalidità, liquidazioni, sussidi di disoccupazione, sussidi per i figli, etc.	Dipendenti = 36,265 Staff IT = 823 2006-2008 Budget IT = €413mln
	Controllo infortuni sul lavoro, assicurazione lavoratori in attività a rischio, reintegrazione di lavoratori che hanno subito infortuni sul lavoro	Dipendenti = 12,671 Staff IT = 553 2006-2008 Budget IT = €372.1mln
	Pensioni, liquidazioni, sussidi agli studenti prestati e mutui solo per dipendenti pubblici	Dipendenti = 8,404 Staff IT = 290 2006-2008 Budget IT = €200mln

“La soluzione Adobe LiveCycle Reader Extensions rappresenta per noi un significativo passo in avanti, poiché la sua combinazione con il software gratuito Adobe Reader permette agli utilizzatori finali di completare i moduli offline.”

Luciano Manunta,
coordinatore del progetto, della Struttura di
Progetto Ambiente Tecnologico e Sicurezza,
diretta dal Dr. Giovanni Leonetti, Inpdap

dei costi organizzativi dell'apparato che normalmente, in una azienda privata ben funzionante, pesano per il 5% dei costi, ma che per il settore pubblico rappresentano il 40%, specialmente nei Ministeri. Si tratta di introdurre un sistema unico di gestione del personale, di applicare generalmente il protocollo IT e di digitalizzare tutto il flusso dei documenti della PA; utilizzare le nuove tecnologie per tutte le entrate e tutti i pagamenti; costruire il sistema pubblico di connettività.”

Seguendo questi obiettivi generali, l'Inpdap voleva sia ridurre il volume dei documenti su carta e l'inserimento manuale dei dati, sia integrare i disparati sistemi IT. L'obiettivo dell'istituzione era quello di ridurre gli errori, i ritardi, le frodi, abbassare significativamente i costi operativi, e, allo stesso tempo, valorizzare lo staff permettendogli di concentrarsi su servizi con più valore aggiunto.

Uno dei punti più critici era dato dal fatto che la maggior parte delle attività richiedeva ancora l'inserimento manuale dei dati, che potenzialmente poteva creare problemi. Per esempio, moduli completati a mano potevano essere mal indirizzati o rimanere settimane tra la posta degli impiegati.

Ugualmente problematici erano gli errori che potevano risultare da moduli incompleti o compilati in modo non appropriato.

Un'ulteriore sfida veniva posta da un problema comune a molte agenzie del welfare: la progressiva perdita di preziose risorse umane. Il pensionamento dei baby-boomer e le direttive restrittive per l'assunzione di nuovi impiegati hanno messo molte istituzioni in una condizione difficile, specialmente per quel che riguarda lo staff del front office, a diretto contatto con il cittadino. Operazioni di back-office più efficienti avrebbero permesso una riallocazione di risorse preziose per il front office.

Semplificare la vita ai cittadini

Dove i moduli dell'istituto erano già digitalizzati, ogni dipartimento aveva implementato la propria soluzione, usando in generale il formato Adobe Portable Document Format (PDF) in combinazione con il software gratuito Adobe Reader. Alcuni gruppi utilizzavano tecnologie meno aperte per redigere e gestire i documenti.

L'Inpdap invece voleva creare un'archivio centrale, di facile accesso, dove immagazzinare i moduli aggiornati su file con un formato comune. L'Inpdap, in altre parole, cercava di creare uno standard per una facile gestione dei documenti tra tutti i gruppi.

Per esempio, l'ufficio comunicazioni, responsabile per la gestione dei moduli e per il rapporto con i cittadini, voleva garantire agli utilizzatori di poter trovare online in modo semplice ed intuitivo tutti i moduli che un tempo erano abituati a compilare su carta. Dato che una buona parte dei clienti Inpdap è composta da pensionati poco avvezzi all'utilizzo delle nuove tecnologie, l'adozione di documenti elettronici intuitivi e facili da gestire era fondamentale per poter facilitare il cambiamento dalla modello di erogazione di servizi che richiedeva frequenti e lunghe visite agli uffici Inpdap, al nuovo modello self-service di dove i servizi sono accessibili sempre e da qualsiasi posto, che facilita l'utilizzatore finale.



Figura 2

Piano di implementazione del progetto (fonte: Adobe, 2006).

Inoltre, l'Inpdap voleva assicurare che i servizi fossero erogati attraverso canali moderni, ma compatibili con le best practice delle altre istituzioni previdenziali. Infatti l'Inps e l'Inail avevano già automatizzato la gestione dei documenti adottando le soluzioni LiveCycle di Adobe e digitalizzando l'erogazione dei servizi partecipando a progetti inter-istituzionali come il sito per le imprese www.impresa.gov.it. Inoltre, le tre istituzioni condividevano alcuni processi e alcune piattaforme IT (ad esempio Inail e Inps hanno il call center in comune 803164) dando così un ulteriore motivo per la realizzazione di un sistema comune di gestione dei documenti. Il nuovo sistema avrebbe dovuto facilitare lo scambio d'informazioni tra istituzioni ma anche ridurre i costi e velocizzare i processi per progettare, implementare e conservare i moduli.

Standardizzare con tecnologie leader

Nel 2004, il Cnipa, organo consultivo ed esecutivo del governo per l'adozione delle nuove tecnologie nella pubblica amministrazione, definì le nuove linee guida per il riutilizzo delle soluzioni già possedute dalle agenzie pubbliche.

Facendo riferimento a questo nuovo quadro e alla necessità di allinearsi a Inps e Inail, l'Inpdap ha deciso di adottare le soluzioni Adobe LiveCycle già implementate da Inps e Inail.

- Nella seconda metà del 2005, l'Inpdap e Adobe iniziarono a discutere il progetto. Sia la Struttura di Progetto Ambiente Tecnologico e Sicurezza (diretta dal dr. Giovanni Leonetti) che la Direzione Centrale della Comunicazione (diretta dal dr. Cosimo Quarantino) dell'Inpdap vennero coinvolti; la collaborazione dell'ultimo in particolare era fondamentale poiché responsabile dei moduli per gli utilizzatori finali.
- Tra il settembre e l'ottobre 2005, Adobe fornì un prototipo e il progetto fu approvato. Inizialmente si pianificò la digitalizzazione di 100 moduli.
- In aprile 2006 un gruppo di lavoro composto dallo staff dell'Inpdap e da consulenti Adobe iniziò a pianificare la digitalizzazione dei primi 100 moduli.
- Tra luglio e settembre 2006, i responsabili dell'Inpdap hanno formato il gruppo responsabile per ridisegnare e digitalizzare i moduli.

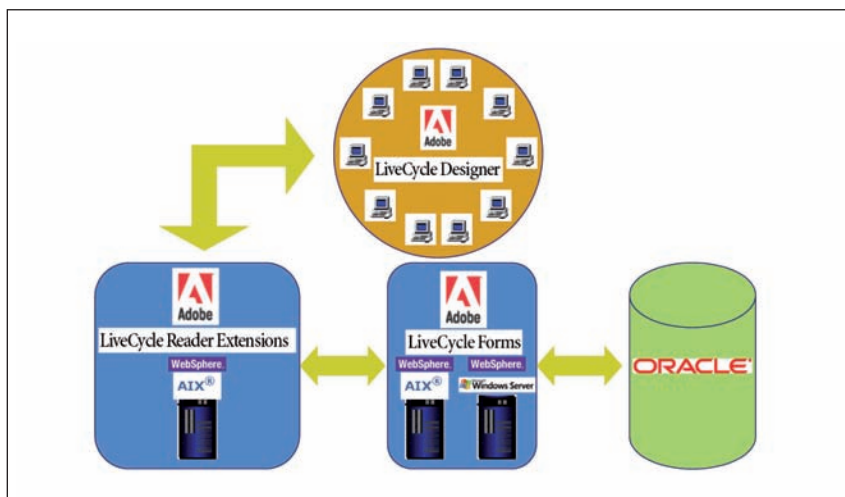
L'Inpdap ha considerato soluzioni alternative, ma l'unica soluzione che avrebbe permesso di ottemperare alle indicazioni del Cnipa sul riutilizzo e l'interoperabilità e che poteva fornire documenti elettronici flessibili e veloci era quella proposta da Adobe.

L'architettura fornita da Adobe include sia un server compatibile con la piattaforma J2EE e le tecnologie desktop per un rapido e semplice design dei moduli, che vengono poi resi disponibili online. La soluzione elimina anche l'inserimento manuale dei dati attraverso processi di automazione e di estrazione dei dati da un database Oracle.

- Adobe LiveCycle Reader Extensions sulla piattaforma AIX Websphere.
- Adobe LiveCycle Forms
 - 4 CPU per la produzione su piattaforma AIX Websphere.
 - 1 CPU per i test su Windows 2003 e piattaforma AIX Websphere.
 - 1 CPU per lo sviluppo su Windows 2003 e piattaforma Websphere.
- Adobe LiveCycle Designer

I componenti server sono stati installati nel centro dati dell'Inpdap a Roma. Il software Adobe LiveCycle Designer è stato installato su dieci desktop dell'ufficio comunicazioni dove i moduli vengono sviluppati.

Figura 3
Architettura della soluzione
(fonte: Adobe, 2006).



L'attuazione del progetto è stata resa più facile dalle esperienze acquisite con l'Inps e l'Inail. Luciano Manunta, della Struttura di Progetto Ambiente Tecnologico e Sicurezza dell'Inpdap e coordinatore del progetto ha affermato: "Adobe fin dall'inizio ha dimostrato di ben comprendere i bisogni dell'Inpdap".

Ritorni reali

Una misurazione completa del ROI potrà essere possibile solo quando i processi e i moduli saranno automatizzati alla fine del 2006. La misurazione del ritorno interesserà un arco di tre anni. Basandosi sull'esperienza fatta con le altre istituzioni di previdenza sociale - l'Inps e l'Inail - ci si attende che le soluzioni Adobe daranno vantaggi considerevoli:

- Inps: attualmente 800.000 moduli vengono scaricati ogni mese e ha già previsto una riduzione di documenti su carta del 33% in due anni.
- Inail: attualmente il 30% delle richieste da parte di donne a casa con bambini vengono effettuate attraverso moduli da inoltrare online.
- L'aggiornamento automatico dei dati dei clienti presenti nella banca dati Oracle che aiuta le organizzazioni a ridurre duplicazioni ed errori.

"Il collegamento automatico con il database di Oracle è significativo per evitare accessi non sicuri, duplicazione dei dati e inserimento manuale dei dati" ha dichiarato Luciano Manunta, coordinatore del progetto.

Molta attenzione è stata data ai benefici che la nuova soluzione produrrà per l'utilizzatore finale:

- I moduli digitalizzati si presentano in modo simile a quelli su carta, riducendo così il tempo di apprendimento per i cittadini.
- Il software Adobe Reader permette agli utenti di scaricare i moduli, compilarli e gestirli offline prima di inoltrarli. I costi di connessione ad Internet che il cliente deve sopportare sono così significativamente ridotti se comparati con le transazioni interamente online.

"La soluzione Adobe LiveCycle Reader Extensions rappresenta per noi un significativo passo in avanti, poiché la sua combinazione con il software gratuito Adobe Reader permette agli utilizzatori finali di completare i moduli offline" ha dichiarato Luciano Manunta della Struttura di Progetto Ambiente Tecnologico e Sicurezza dell'Inpdap, coordinatore del progetto.

- La regolamentazione governativa impone dei requisiti severi per i documenti accessibili elettronicamente. I nuovi moduli in PDF rispettano completamente e immediatamente le regole dell'eAccessibility (accessibilità elettronica) che richiedono che i documenti digitali siano accessibili dai disabili.
- I moduli sono stati ridisegnati nel modo più semplice possibile. Per esempio, per la partecipazione ai campi estivi da parte dei bambini un tempo c'erano 10 moduli diversi; ora c'è un solo modulo per la stessa funzione. Attualmente l'organizzazione gestisce 200 moduli- tra cui dichiarazione delle tasse, buste paga, e indennità- e si è posta l'obiettivo di ridurre del 20-30% ristrutturando e semplificando il design dei moduli usati ora.

Adobe Systems Italia

Centro Direzionale Colleoni, Pal. Taurus A3
V.le Colleoni, 5 - 20041 Agrate Brianza (MI)

www.adobe.com
www.adobe.com/it

Adobe, il logo Adobe, Acrobat e LiveCycle sono marchi commerciali o marchi commerciali registrati di Adobe Systems Incorporated negli Stati Uniti e/o in altri paesi. Tutti gli altri marchi commerciali appartengono ai rispettivi proprietari.

© 2007 Adobe Systems Incorporated. Tutti i diritti riservati.
Printed in Italy.

