



# Soluzioni Adobe per la nuova gestione documentale di INPS

## L'INPS "manda in pensione" il sistema di gestione della modulistica cartacea grazie alla tecnologia Adobe

### INPS

- Istituto previdenziale di livello nazionale
- Sede centrale: Roma
- Sedi e strutture periferiche: circa 400 dislocate su tutto il territorio nazionale
- Sito Web: <http://www.inps.it>

### Settore

Previdenza sociale

### Soluzioni

- Gestione modulistica online

### Prodotti utilizzati

- Adobe Acrobat 5.0
- Adobe Capture 3.0
- Adobe Document Server for Reader Extensions 5.0
- Adobe Document Server 5.0

### Chi è l'INPS

L'INPS, Istituto Nazionale Previdenza Sociale, è il principale ente di previdenza italiano che ogni anno eroga pensioni a 16 milioni e mezzo di cittadini. L'Istituto si occupa anche di altre prestazioni, come gli assegni di disoccupazione, e di numerose forme di assistenza previste dal Ministero del Welfare, raggiungendo complessivamente 35 milioni di utenti.

Si tratta in alcuni casi di un'utenza che fa largo uso di tecnologie avanzate, come i consulenti del lavoro, le aziende e le associazioni di categoria, ma più spesso si tratta di pensionati e persone che in linea generale hanno meno dimestichezza con le nuove tecnologie Web e in particolare con Internet.

### Le sfide

#### Imprimere all'INPS la fisionomia di una Web-company

In linea con le direttive strategiche dettate dal Ministero dell'Innovazione e Tecnologie, l'Istituto persegue una politica di riduzione dei flussi cartacei attraverso l'ampliamento dei canali telematici. Al fine di migliorare i processi produttivi e agevolare le relazioni con l'utenza, l'INPS ha deciso di offrire servizi di distribuzione, compilazione ed invio della modulistica istituzionale via Internet per consentire all'Istituto di avvicinarsi a un moderno modello di Web-company.

#### Facilitare i rapporti con l'utenza riducendo l'interazione allo sportello

Nell'ambito del suo programma di e-government, l'INPS ha scelto la tecnologia PDF sviluppata da Adobe in quanto conforme agli standard già dettati da AIPA, l'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, che stabilisce standard, regole, piani e criteri per la diffusione dell'informatica negli uffici pubblici. La tecnologia PDF permette inoltre all'INPS la modificabilità immediata della modulistica e l'abbattimento completo dei costi tipografici. L'INPS ha dunque provveduto alla creazione di una banca dati della modulistica istituzionale nella quale sono confluiti circa 80 moduli aggiornati e resi disponibili nel formato Adobe PDF. Successivamente, con l'intento di migliorare costantemente il servizio, ridurre l'interazione agli sportelli, i costi e i disagi per l'utenza, l'INPS ha scelto di potenziare e differenziare ulteriormente i canali Internet e call center. A tale scopo ha avviato una fase di sperimentazione con l'obiettivo di consentire agli utenti di salvare e inviare i modelli in formato PDF direttamente via Internet.

### Strategia per il successo

#### La scelta della tecnologia Adobe

L'Istituto cercava una soluzione di facile impiego, utilizzabile anche dalle persone meno esperte, che non comportasse oneri per l'utenza. Per raggiungere questo obiettivo INPS ha utilizzato diversi prodotti Adobe: Adobe Acrobat 5.0 per il disegno della nuova modulistica PDF, Adobe Acrobat Capture 3.0, per la conversione ottimale di moduli cartacei al formato PDF, mediante l'utilizzo di algoritmi innovativi per la compressione dei dati.

L'aspetto maggiormente innovativo sta però nell'utilizzo di Adobe Document Server for Reader Extensions 5.0 per l'attribuzione di speciali diritti d'uso a documenti e moduli PDF per la compilazione sia online sia offline con il solo Adobe Reader, già noto come Adobe Acrobat Reader. Grazie a questo prodotto, infatti, l'INPS ha permesso l'estensione delle caratteristiche di compilazione dei moduli anche ad Adobe Reader, disponibile gratuitamente e quindi accessibile a milioni di utenti. È questo uno dei tanti punti di forza



INPS ha utilizzato il nuovo Adobe Document Server for Reader Extension per attribuire speciali diritti d'uso a documenti e moduli PDF per la compilazione sia online sia offline, e l'invio telematico dei moduli con il solo Adobe Reader.



“La tecnologia Adobe rappresenta un’ottima opportunità per tutte le organizzazioni che vogliono migliorare i servizi in termini di efficacia ed efficienza”.

Dionigi Spadaccia,  
Direttore Centrale  
per l’Integrazione delle  
Nuove Tecnologie  
nei Sistemi di  
Comunicazione  
con l’Utenza.

della soluzione che ha contribuito a rendere di comune utilizzo questa modalità di interazione. Gli accessi agli 80 moduli in formato PDF, resi disponibili da INPS all’utenza online, sono circa 700.000 al mese. In questo modo INPS ha ampliato le opportunità di contatto con l’utenza, abbattendo i costi associati alla creazione e distribuzione della modulistica.

“La facilità di utilizzo di questi strumenti, la diffusissima presenza di sviluppatori Adobe facilmente rintracciabili nella web-community, il vasto consenso che trovano sul mercato e la possibilità di usufruire di un ottimo servizio di consulenza nella realizzazione del nostro progetto ci hanno spinto ad adottare la tecnologia Adobe cui dobbiamo gli ottimi risultati conseguiti”, dichiara Giulio Blandamura, Dirigente d’Area della Direzione Centrale Sistemi Informativi e Telecomunicazioni dell’INPS.

## I benefici ottenuti

Con le tecnologie e le soluzioni Adobe, l’INPS è riuscita a raggiungere rapidamente i propri obiettivi, secondo criteri di economicità, garantendo ai cittadini tempi di risposta più rapidi.

In particolare, avvalendosi delle tecnologie Adobe, l’INPS ha ottenuto i seguenti vantaggi:

- moduli sempre disponibili e aggiornati e riduzione delle interazioni allo sportello
- riduzione dei costi di tipografia precedentemente associati alla modulistica cartacea
- migliore qualità del servizio

L’INPS non costringe più gli utenti a recarsi necessariamente agli sportelli per espletare una pratica, ma consente loro di accedere 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana alla modulistica aggiornata, da compilare e, in futuro, spedire in via telematica quando si preferisce e da qualsiasi luogo.

Anche apportare modifiche alla modulistica è diventata un’operazione semplice e rapida che ha consentito all’Istituto di risparmiare le ingenti somme di denaro un tempo necessarie per coprire i costi di tipografia e stampa dei moduli stessi.

L’INPS è riuscita a migliorare la qualità del servizio offerto avvalendosi di modalità di comunicazione multicanale che facilitano l’interazione con l’Istituto da parte degli utenti, rendendo il servizio fornito più tempestivo ed efficiente.

“L’utilizzo delle tecnologie Adobe ci ha consentito un rapido ritorno dell’investimento grazie al risparmio sui costi tipografici e di stampa dei moduli; ma ci ha anche permesso di sviluppare modalità di interazione con la nostra utenza che hanno migliorato notevolmente il rapporto fra l’istituzione e cittadino, risultato ultimo di un progetto di e-government ben riuscito”, conclude Dionigi Spadaccia.

Adobe Systems Italia, Centro Direzionale Colleoni - Pal. Taurus A3, Viale Colleoni, 5, 20041 Agrate Brianza (MI) [www.adobe.it](http://www.adobe.it)

Adobe, il logo Adobe e Tools for the New Work sono tutti marchi commerciali registrati o marchi commerciali di Adobe Systems Incorporated negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Microsoft è un marchio commerciale registrato o un marchio commerciale di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Tutti gli altri marchi commerciali sono di proprietà dei rispettivi detentori.

© 2003 Adobe Systems Incorporated. Tutti i diritti riservati. Printed in Italy.



Tools for the New Work™