

# **INPS INCLUSIONE E INNOVAZIONE**

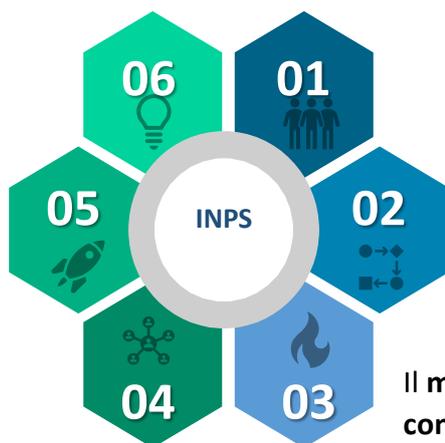
**La trasformazione digitale  
al servizio delle persone**

**21 Aprile - Palazzo Wedekind**

**CARTELLA STAMPA**

INPS ha tracciato nel Piano Strategico Digitale, nei Piani ICT e nei Piani di Change Management, un percorso di trasformazione, individuando linee, temi e ambiti del cambiamento culturale, tecnologico e organizzativo dell'Istituto. L'approccio delineato è corale e l'innovazione di valore si fonda sulla sinergia complessiva tra l'Istituto e tutti gli stakeholder per cogliere le occasioni tecnologiche e rimuovere allo stesso tempo ostacoli di ordine geografico, sociale e linguistico alla fruizione dei servizi, garantendo inclusione e benessere.

Le linee di innovazione riguardano:



**01 Service delivery model** che comprende un insieme di elementi, strutture fisiche e processi digitali che definiscono in che modo l'Istituto genera e distribuisce valore per i propri utenti. L'Istituto intende integrare i diversi canali e *touchpoint* per offrire agli utenti un'esperienza personalizzata, coerente nel tempo e progettata per includere tutti i segmenti di utenza con soluzioni semplificate e multi-dispositivo, anche in funzione della specifica fase della *Customer Journey*.

**Il modello di erogazione del servizio è progettato per includere tutti con soluzioni semplici, flessibili e multi-dispositivo**, in grado di adattarsi ai target di utenza. Le modalità di erogazione sono:

- **Self:** il servizio è generato **dall'interazione diretta** dell'utente con il sistema informativo al fine di garantire il superamento dei vincoli territoriali e l'immediatezza nella soddisfazione degli utenti;
- **Servito:** tale modalità permette alle persone di essere **aiutate più efficacemente** accedendo direttamente alle Sedi territoriali;
- **Intermediata:** questa modalità comporta la **presa in carico** da **utenti professionali** che partecipano alla creazione di valore;
- **Omnicanale:** il quale consente **l'integrazione tra i canali** ed **offre opportunità relazionali** inedite e aderenti alle necessità contingenti dell'utenza.

## 02 Digitalizzazione dei processi

L'INPS mira alla riprogettazione dei processi core e delle modalità di offerta del servizio, cogliendo le opportunità del digitale e delle nuove tecnologie.

La finalità è il recupero dell'efficienza interna e il superamento dei vincoli di competenza territoriale, l'aumento dell'interoperabilità e l'apertura all'innovazione in chiave ecosistemica, in un contesto di partecipazione attiva con le altre Pubbliche Amministrazioni. Allo stesso tempo, la revisione e il ridisegno dei processi primari e delle modalità di offerta del servizio **massimizza il valore per l'utente finale**. Il percorso di **digitalizzazione dei processi** sta portando alla radicale **semplificazione delle modalità di accesso ai servizi**, al pieno **soddisfamento dei propri diritti** e alla **presa in carico**

**della persona.** A tal proposito, l'Istituto intende potenziare e/o aderire a piattaforme abilitanti (es. SPID, CRM, Work Area Integrata, MYINPS, PAGO PA, APP IO, etc.).

### 03 Assetti organizzativi

In coerenza con quanto descritto, l'istituto ha rivisto la struttura organizzativa, attuando un *reassessment* organizzativo degli assetti territoriali e modificando il ruolo dell'Agenzie in un contesto di integrazione omnicanale con gli altri *touchpoint* fisici e digitali. Questo *Reassessment* prevede anche la ricombinazione dei team e dei domini di competenza da loro presidiati per una proposta di servizio in funzione dei target di utenza e secondo criteri di operatività differenziata tra le diverse strutture.

### 04 Persone e change management

Un'altra linea di innovazione fondamentale riguarda le Persone e il Change Management. La strategia dell'Istituto prevede il focus sugli impatti delle attività e sul valore effettivamente generato per l'utente finale (da *output* a *outcome*), nonché l'identificazione delle competenze e delle politiche di *Change Management* per accompagnare il processo di trasformazione digitale. L'INPS ha, inoltre, mappato le competenze nell'ecosistema aziendale (dal *know-how* al *know-where*) per la composizione di nuovi team flessibili e interfunzionali.

### 05 Tecnologia e innovazione

Uno dei punti più importanti del PNRR riguarda l'innovazione e la digitalizzazione. Per questo motivo, l'INPS ha attuato una serie di interventi su più aree. L'Istituto sta seguendo lo sviluppo dell'interoperabilità con gli ecosistemi limitrofi sulla base delle nuove linee guida dell'Agenda Digitale. Inoltre, per favorire l'erogazione di servizi più immediati, è stato posto l'obiettivo della piena integrazione con le piattaforme abilitanti (PagoPA, SPID, App IO etc).

Parallelamente, sono state adottate nuove soluzioni tecnologiche, come: soluzioni *hybrid cloud/multi cloud* e virtualizzazione della rete per realizzare una infrastruttura resiliente e scalabile, nuove architetture IT, l'utilizzo di blockchain private e pubbliche condivise con altri attori della P.A. e il consolidamento della Cyber Security attraverso soluzioni di «intelligence» predittiva e preventiva.

### 06 Valore dei dati

L'Istituto sta investendo nel migliorare le capacità di estrazione valore dai grandi volumi di dati interni e da quelli derivanti dalle interazioni con gli utenti, partendo dalla convergenza nel *Data Lake* delle attuali banche dati, dall'organizzazione semantica dei dati, dallo sviluppo degli *open data*, dall'introduzione di soluzioni di Intelligenza Artificiale, *Machine Learning* e *Analytics*, per abilitare la costruzione di strategie *insights driven* e puntare a modelli di servizio proattivi e in grado di fornire risposte personalizzate e immediate agli utenti.

Nell'ambito di questo percorso strategico, si inserisce il **PNRR (Missione1- componente 1- Sub-Investimento 1.6.3)** come fattore di accelerazione attraverso la realizzazione di specifici target, quali:

Digitalizzazione dei servizi e dei contenuti  
"One click by design"

35 servizi	<b>Target 2022</b>
	<b>Creazione e/o reingegnerizzazione</b> di servizi distribuiti on line su tutti i <b>touch point istituzionali</b>

70 servizi	<b>Target 2023</b>
	<b>Creazione e/o reingegnerizzazione</b> di ulteriori 35 servizi distribuiti on line su tutti i <b>touch point istituzionali</b>

Miglioramento delle competenze dei dipendenti  
materia di tecnologia dell'informazione e della comunicazione

4.250 Dipendenti	<b>Target 2022</b>
	<b>Incrementare le skill professionali</b> in ambito ICT

8.500 Dipendenti	<b>Target 2023</b>
	<b>Incrementare le skill professionali</b> in ambito ICT di almeno ulteriori 4.250 dipendenti dell'Istituto

Al fine di raggiungere i target, l'Istituto ha finora individuato 110 progettualità concrete a cui sta lavorando per rendere i servizi:

- **Inclusivi** 
- **Personalizzati** 
- **Semplici** 
- **Accessibili** 
- **Efficienti** 
- **Immediati** 
- **Proattivi** 
- **Omnicanale** 
- **Prossimi all'utente** 

Tanti di questi progetti per molti utenti sono già realtà. Con la partecipazione, l'ascolto e il coinvolgimento dei cittadini, degli stakeholder e degli intermediari, l'INPS lavora quotidianamente sugli sviluppi per offrire più servizi, sempre più semplici nelle modalità di erogazione, nei processi di lavoro, nella comunicazione e per rispondere a 360° alle esigenze e delle aspettative delle persone.

Eccone alcuni:

## Persone con disabilità

### DISABILITY CARD

**Parole chiave**



È stata rilasciata la Carta Europea della Disabilità (CED): un documento su supporto magnetico che permette alle persone con disabilità di accedere a servizi e agevolazioni loro riservate, in Italia e nei paesi dell'Unione Europea aderenti al progetto.

Le persone con disabilità possono in questo modo accedere semplicemente e velocemente ai servizi dedicati in Italia e in Europa. Inoltre, questo sistema permette di attestare sempre lo stato di invalidità aggiornato divenendo così uno strumento di grande valore per l'utente.

### INVALIDITA' CIVILE AGLI ATTI

**Parole chiave**



Grazie alla revisione del processo e dei sistemi per la presentazione della documentazione sanitaria, i cittadini possono evitare di sottoporsi a visita medica in presenza e possono, presentare on line la documentazione sanitaria utile per il riconoscimento dell'invalidità civile e previdenziale. Sono stati già trasmessi all'Inps circa 106.000 documenti sanitari.

## SEMPLIFICAZIONE RICONOSCIMENTO INVALIDITÀ CIVILE 2022

### Parole chiave



Il progetto è in corso per la semplificazione del processo di riconoscimento dell'invalidità civile. Gli obiettivi perseguiti per favorire l'utente sono:

- velocizzare, semplificare e automatizzare il processo di liquidazione dei sostegni economici;
- offrire informazioni aggiornate a tutti gli stakeholder coinvolti;
- rendere disponibile al personale medico informazioni utili a supportare il processo di valutazione dello stato di invalidità, utilizzando algoritmi di intelligenza artificiale.

Il progetto ha già prodotto notevoli risultati: nel 2021 circa l'84% delle domande di indennità di accompagnamento sono state liquidate in automatico e a decorrere dall'11 aprile 2022 anche le liquidazioni dell'assegno mensile di assistenza e della pensione di inabilità saranno automatizzate.

## Pensionati

### DOMANDA DI REVERSIBILITÀ' PRECOMPILATA E AUTOMATIZZATA

### Parole chiave



Il servizio è vicino al cittadino in un momento delicato della vita. Il progetto migliora l'esperienza dell'utente nella richiesta della pensione di reversibilità. A seguito di un evento luttuoso, un sms invita il coniuge superstite ad accedere nella propria area riservata MyInps, per presentare le domande di reversibilità che troveranno già precompilate.

Complessivamente da settembre 2021 a febbraio 2022 sono state 20.540 le domande precompilate, di cui **14.180 nel 2022**.

## IL CONSULENTE VIRTUALE DEI PENSIONATI

### Parole chiave



Il progetto del servizio del consulente digitale aiuta i cittadini a godere di diritti inespresi, comunicando in ottica proattiva i benefici previsti per l'interessato e ha l'obiettivo di semplificare l'iter per la presentazione delle domande. Il consulente digitale permette di:

- fornire una *overview* all'utente sulle possibilità d'azione e lo guida tramite call-to-action;
- migliorare la comunicazione per rendere sempre più trasparenti ed efficienti, nei confronti del pensionato, i servizi dell'Istituto.

Il consulente virtuale dei pensionati è decollato ad aprile e si stima di raggiungere nel breve periodo **700.000** utenti a cui sarà suggerito di verificare il diritto a prestazioni integrative della pensione percepita.

## SERVIZIO DI INFORMAZIONE PERSONALIZZATA PER I PENSIONATI

### Parole chiave



Il progetto, attualmente in corso, si propone di realizzare comunicazioni più efficienti e mirate per i pensionati. In aggiunta ai canali tradizionali di comunicazione (invio del modello TE08), verranno integrate modalità innovative per informare e adeguatamente ai pensionati sui loro diritti. Il primo esempio è l'invio di un video personalizzato e interattivo che accompagna il neopensionato nei servizi a sua disposizione sul sito. Da gennaio sono stati già inviati 166.936 video personalizzati.

## CONSULENZA VIRTUALE SCENARI PENSIONISTICI FUTURI

### Parole chiave



È stato realizzato un applicativo per supportare la consulenza sui vari scenari pensionistici sulla base di un set minimo di dati fornito dall'utente. Il servizio c.d. "PensAMi" accompagna l'utente nel percorso di approfondimento della propria situazione previdenziale, attraverso strumenti grafici interattivi utili all'utente per comparare le prestazioni pensionistiche e comprendere

benefici e svantaggi delle proprie scelte. Gli accessi al servizio PensAMi tra febbraio 2022 e aprile 2022 sono stati circa **200.000**.

## Famiglie

### IL PORTALE DELLE FAMIGLIE

#### Parole chiave



Il portale delle famiglie fornisce servizi integrati, trasversali e proattivi per agevolare e supportare genitori e figli nella loro interazione con l'Istituto.

In particolare, il servizio consente:

- l'accesso ai servizi per la genitorialità e integrazione con il sistema ISEE;
- l'accesso a un chatbot informativo;
- proporre proattivamente servizi di interesse per la famiglia
- la consulenza per l'accesso e la gestione ai propri diritti;
- la creazione di simulazioni;
- approfondimenti con suggerimenti e notizie.

### ASSEGNO UNICO

#### Parole chiave



L'Assegno Unico permette di riordinare, semplificare e potenziare le misure a sostegno dei figli. Con l'obiettivo di migliorare l'esperienza dell'utente, nell'ambito di questo progetto, è in corso di realizzazione una piattaforma front-end per la gestione della domanda da parte del cittadino e l'unificazione in una piattaforma centralizzata di tutte le procedure di domanda, gestione e pagamento degli Assegni Familiari.

Dal 1° gennaio, sono state già presentate domande per più di 5.000.000 di beneficiari.

## Stakeholder e intermediari

### SERVIZI DI COMUNICAZIONE INNOVATIVA CON I PATRONATI (EVOLUZIONE DEI SERVIZI INFORMATIVI E COMUNICAZIONE BIDIREZIONALE CON I PATRONATI)

#### Parole chiave



Il progetto nasce dall'esigenza di creare maggior valore per l'utente grazie alla collaborazione degli intermediari professionali e istituzionali.

Gli intermediari sono infatti parte integrante nella co-produzione di valore per l'utente finale. Il progetto è attualmente in corso e punta alla:

- semplificazione dei processi di comunicazione;
- integrazione di nuovi servizi specifici.

### PIATTAFORME UNICHE DI COMUNICAZIONE E CONDIVISIONE PER AZIENDE E INTERMEDIARI

#### Parole chiave



In un'ottica di semplificazione del rapporto con le aziende e gli intermediari, l'Inps intende sviluppare ambienti unici di condivisione e gestione delle posizioni aziendali ed individuali, dove saranno rese disponibili in modalità smart funzionalità utili per erogare servizi ai cittadini e alle aziende.

### HUB AZIENDE

#### Parole chiave



Il progetto contempla lo sviluppo di HUB che si pongono come nodi di scambio dei flussi informativi da Aziende e Consulenti verso l'Istituto (e viceversa), per elevare la qualità dei servizi e migliorare le modalità di interazione tra stakeholder e Istituto.

## Lavoratori

### PIATTAFORMA UNICA CIG (OMNIA IS) - SERVIZI INTEGRATI E PROATTIVI PER L'ACCESSO ALLE INTEGRAZIONI SALARIALI



#### Parole chiave

L'Istituto prevede un totale ripensamento delle modalità, degli strumenti e dei processi attraverso i quali gestire l'accesso alle prestazioni di Integrazione Salariale con l'introduzione di tecnologie all'avanguardia e la reingegnerizzazione completa degli applicativi. L'INPS ha l'obiettivo di realizzare una Piattaforma Unica delle Integrazioni Salariali che si configuri come vero e proprio hub operativo ed informativo a supporto delle aziende, dei lavoratori e dell'Istituto, aumentando così il livello qualitativo del servizio offerto all'utente.

Tra le principali finalità della Piattaforma rientrano: l'unicità del punto di accesso da parte di aziende, intermediari ed Istituto, una modularità nella gestione delle singole prestazioni, un miglioramento degli automatismi dell'intero processo, l'affidabilità e l'efficienza dell'applicativo, la centralità dell'utente.

### REINGEGNERIZZAZIONE DELLA NASPI E DIS-COLL



#### Parole chiave

Il progetto Naspi, nella prima fase realizzata, ha prodotto l'automazione del processo di istruttoria e di invio delle comunicazioni, rendendo i servizi più tempestivi, efficaci e trasparenti. La comunicazione con l'utente è stata migliorata grazie alla realizzazione di un video personalizzato e interattivo, inviato ai percettori di Naspi. Il video è personalizzato in quanto muta in funzione delle caratteristiche e delle esigenze dell'utente. Dal video è possibile accedere direttamente ai servizi online, apprendere come è stata calcolata la propria indennità, quali sono i passi successivi da fare e quali servizi di informazione sono disponibili. Il video è visibile su MyINPS, sull'app IO e tramite il QR-code posizionato sulla lettera di accoglimento che accompagna l'utente dal documento cartaceo ai servizi online. Sono stati già inviati 892.201 video personalizzati e interattivi e Inps è la prima Amministrazione che veicola video tramite App IO.

## HUB OCCUPABILITÀ

### Parole chiave



Hub Occupabilità è un progetto per offrire alla popolazione inoccupata molteplici opportunità di impiego nel breve, medio e lungo periodo, tenendo conto non solo delle competenze possedute, ma delle competenze acquisibili.

Gli obiettivi sono:

- ottimizzazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro, considerando l'offerta formativa in relazione alle esigenze delle aziende;
- introduzione di un approccio olistico che utilizzi algoritmi di *machine learning* per definire il percorso formativo più qualificante per il candidato;
- semplificazione del processo di creazione del CV attraverso la rappresentazione adeguata e coerente delle competenze, esperienze e attitudini.

## Cittadini digitali

### DELEGA IDENTITÀ DIGITALE CITTADINO

### Parole chiave



La "Delega identità digitale" ha consentito di affidare ad una persona di fiducia la cura dei rapporti con l'INPS. Il servizio si inserisce all'interno della strategia dell'Istituto volta a semplificare e migliorare l'esperienza dell'utente e soprattutto con l'intento di non lasciare indietro nessuno, consentendo l'assistenza necessaria a chi non ha dimestichezza con le nuove tecnologie.

Le deleghe per i tutori, genitori e gli amministratori di sostegno per le persone loro affidate, sono state finora circa 120.000.

### INTEGRAZIONE DELLE NOTIFICHE E DEI SERVIZI INPS SU APP IO

### Parole chiave



L'INPS ha messo a disposizione all'interno dell'APP IO comunicazioni relative a pagamenti di prestazioni e informazioni di interesse e consente il pagamento dei contributi ai lavoratori



**INPS**  
**INCLUSIONE E**  
**INNOVAZIONE**

[www.inps.it](http://www.inps.it)