

Roma, 19 maggio 2020

INAIL, Direzione centrale per l'Organizzazione Digitale

INAIL

L'Inail e l'emergenza COVID 19: Reazione e ripresa

Francesco S. Colasuonno

Responsabile Strategie IT, architetture e sicurezza

Fronteggiare l'emergenza: imprevisto e reattività



- **L'anno 2020** si manifesta portando **in dote al mondo il COVID – 19**, un virus altamente contagioso, aggressivo e completamente sconosciuto al nostro sistema immunitario che ha catapultato, in brevissimo tempo, la civiltà moderna e le sue organizzazioni in una realtà surreale, causando innumerevoli problemi alla prosecuzione delle normali attività individuali e collettive
- Adozione di **misure limitative della libertà dei cittadini/lavoratori**; garanzia di **continuità dei servizi** primari assicurando l'adozione di idonee misure di sicurezza; **Rafforzamento della capacità ricettiva** e gestionale dei sistemi sanitari; Stanziamento di **sussidi per fronteggiare gli impatti economici** derivanti, sono state le linee di azione generalmente adottate per gestire il periodo di crisi



L'Italia, considerando l'entità e la rapidità di diffusione dell'epidemia all'interno del paese, è stato uno dei primi stati ad individuare ed applicare le misure di contenimento, attestandosi **un benchmark di riferimento in materia**

Le risposte fornite da Inail per fronteggiare il periodo di crisi

Il **percorso evolutivo intrapreso in questi anni dall'Istituto** in termini di rinnovamento e digitalizzazione dei propri modelli operativi e di business, **si è rilevato fattore critico di successo nella gestione del Covid-19**, consentendo ad Inail di fornire una rapida ed efficace risposta alle criticità derivanti dall'emergenza sanitaria garantendo da un lato, la **continuità delle attività lavorative e la fluidità di erogazione dei servizi offerti**, e dall'altro il pieno **rispetto dei vincoli normativi** imposti dal legislatore per l'attuazione della strategia di gestione dell'emergenza.

I principali ambiti di risposta dell'Inail

I Servizi



La comunicazione



Gli strumenti



Le risposte fornite da Inail - I servizi

I Servizi



Attraverso gli interventi di riprogettazione complessiva dei servizi Inail in ottica utente-centrica realizzati nel corso degli anni, l'Istituto è stato in grado di **garantire la continuità del servizio agli utenti**, soddisfacente allo stesso tempo la necessità di evitare assembramenti, come esplicitamente richiesto dalle linee guida emanate dal legislatore.

Nello specifico:



la riprogettazione dei canali di accesso ai servizi Istituzionali, ha reso possibile l'**abilitazione delle richieste** esclusivamente attraverso il **canale telematico**;



Gli interventi di efficientamento e automazione realizzati nell'ambito del **contact center** hanno consentito di rendere possibile un **servizio di assistenza ed informazione a distanza** estremamente qualificato, usufruibile con diverse modalità (Telefono o chat interattiva);



La realizzazione della **service control** room ha consentito all'Istituto di dotarsi di un sistema di monitoraggio **in grado di verificare centralmente ed in tempo reale l'andamento nell'utilizzo degli applicativi** a supporto dei servizi istituzionali;



Gli interventi realizzati finalizzati a garantire la sicurezza e la protezione delle informazioni e dei dati gestiti, hanno consentito la **continuazione dei servizi** in modalità telematica **garantendo i massimi livelli di sicurezza**.

Le risposte fornite da Inail - La comunicazione

Comunicazione



La comunicazione attraverso il canale web è stato chiaramente il mezzo prevalente per adempiere ai doveri istituzionali dell'Istituto **adattando la propria missione al nuovo contesto** con carattere di emergenza. Il lavoro compiuto con la ristrutturazione del portale ha reso i contenuti facilmente reperibili e consultabili. Internamente, INAIL ha provveduto a diffondere le informazioni necessarie per tutelare la salute dei suoi dipendenti e per mettere a frutto gli investimenti per non fermare la produttività. Nello specifico:



Creazione di **due aree tematiche del portale dedicate** (Misure adottate dall'Istituto e Prodotti informativi) per la rapida e tempestiva diffusione di informazioni e linee guida;



Disponibilità del canale di **accesso telematico** "INAIL RISPONDE" per tutte le richieste dell'utenza e attivazione **nuovi recapiti** telefonici e «**contatti emergenza Covid-19**»;



Pubblicazione di linee guida per la **tutela della salute** del cittadino (istruzioni per mascherine, sostegno psicologico agli operatori sanitari, misure per il contenimento dell'emergenza, ecc.);



Diramazione di **istruzioni** e **delibere** ai dipendenti e rapida attivazione delle modalità operative di lavoro basate sull'utilizzo della **postazione digitale**.

Le risposte fornite da Inail - Gli strumenti

Strumenti



Gli investimenti compiuti negli ultimi anni tesi a dotare i dipendenti di **dispositivi che rendessero la postazione fisica non più necessaria** hanno di fatto consentito di non bloccare l'operatività. Si è dimostrata l'efficacia non solo delle **tecnologie** adottate, ma anche delle **capacità** del personale che ha saputo riorganizzarsi utilizzando da subito le modalità di collaborazione «da remoto» messe a disposizione.

Nello specifico:



Utilizzo della postazione «agile»: il **digital workplace** - 4.600 persone in smartworking con device portatile



Suite di office automation Microsoft 365 utilizzabile **da qualsiasi device** attraverso il client web



Sessioni di collaborazione attraverso Microsoft Teams con possibilità di organizzare **canali tematici, editing simultaneo** di documenti online e **videoconferenza**



Tutte le applicazioni necessarie per l'operatività raggiungibili dalla postazione virtualizzata

Le lessons learned tratte dall'esperienza vissuta



Non si è mai abbastanza veloci perché se è vero che l'organizzazione nel suo complesso ha reagito rapidamente ed efficacemente - grazie alle scelte di crescita digitale operate nel tempo - è altrettanto possibile **migliorare ancora la capacità di reagire agli eventi imprevisti** e prepararsi ad affrontare nuove possibili emergenze



Per farlo è necessario che sia sempre più forte una cultura aziendale orientata alla **individuazione e gestione dei rischi** classificando e monitorando attivamente le emergenze che si potrebbero presentare



Contemporaneamente fare leva sulla **semplificazione delle soluzioni**: operare un efficientamento delle strutture operative e decisionali inutilmente complesse e puntare all'essenzialità nei processi, perché la ripresa sarà più forte se sapremo semplificare i problemi che affrontiamo



Si dovrà sin da subito operare **una analisi retrospettiva delle azioni intraprese** nel momento dell'emergenza, per valutarne approfonditamente l'efficacia e selezionare i comportamenti e le decisioni che hanno avuto gli effetti maggiormente positivi e che devono diventare parte permanente della risposta immunitaria dell'organizzazione



Interpretare positivamente l'emergenza ed il rischio come **opportunità** per aumentare la **resilienza** dell'organizzazione



Verificare lo **spazio ancora residuo per la remotizzazione delle attività**: se è vero che il lavoro «amministrativo» è stato efficacemente svolto in modalità smart, esiste un margine di miglioramento sulle attività ancora legate alla presenza sul territorio (ad es. vigilanza ispettiva)

Il probabile mondo post-Covid

Perdurare di condizioni precauzionali per limitare il rischio di una ripartenza del contagio

La normativa dovrà guidare un percorso di ripresa graduale durante il quale le modalità di frequentazione dei luoghi rispettino regole di sicurezza definite. Occorrerà tenere conto di questi vincoli per riorganizzare la propria forza lavoro e le modalità di erogazione dei servizi.

Scenario economico a carattere di recessione a causa del periodo di lockdown

L'impatto economico causato dal fermo delle attività produttive ridefinirà volumi e priorità delle spese che caratterizzeranno un lungo periodo dell'economia. Occorrerà valutare la posizione dell'Istituto e dei suoi utenti in merito a questo nuovo scenario.

Nuova consapevolezza delle conseguenze causate da un rischio a bassa probabilità e alto impatto

L'emergenza pandemia ha sempre costituito in rischio molto remoto e sottovalutato in quanto tale. L'esperienza trascorsa ha portato il mondo ad un livello superiore di consapevolezza che potrebbe ridefinire gli investimenti per contenere il prossimo evento del genere.

Esperienza sul campo di nuove modalità operative e sperimentazione di servizi innovativi

I vincoli derivanti dalle misure di sicurezza anti-contagio hanno forzato le aziende a lavorare in modo diverso. L'esperienza fatta potrà servire per consolidare le modalità che si sono rivelate efficaci e addirittura più efficienti di quelle convenzionali.

Possibile consolidamento dell'offerta di servizi approntati in occasione del lockdown

Il ripensamento di alcuni elementi di processo per garantire l'erogazione dei servizi all'utenza, potrebbe aver introdotto degli spunti significativi per l'evoluzione dei servizi stessi. L'offerta di servizi dovrà tenere conto delle nuove possibilità e delle nuove attività svolte durante l'emergenza.

Disponibilità di un patrimonio informativo di alto valore da cui trarre insegnamento

Il periodo trascorso ha creato un contesto eccezionale nel quale sono stati monitorati fenomeni produttivi, economici, sociali, ecc. Le informazioni raccolte potrebbero portare ad analisi e risultati di interesse per la gestione delle attività future.



Principali ambiti di risposta post-Covid



Digitalizzazione totale e self-service

Riprogettare in *ottica digitale e multicanale i canali di accesso ai servizi*, alle informazioni e alle attività di assistenza al fine di promuovere modalità di interazione self service



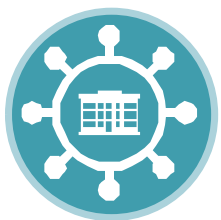
Revisione della gestione del rischio e della sicurezza

Attualizzare i *sistemi di valutazione e gestione dei rischi* (sicurezza, compliance, informatici) e adottare sistemi di monitoraggio in grado di valutare l'efficacia delle azioni intraprese



Organizzazione agile e flessibile

Rivedere i propri modelli organizzativi, i processi e gli strumenti di lavoro al fine di *garantire la continuità delle attività lavorative, favorendo il lavoro da remoto, e l'adeguamento tempestivo* alla normativa alle nuove misure di sicurezza e ai cambiamenti di scenario economico



Previsione attraverso i dati e adattamento

Sfruttare appieno i propri *dati e i modelli di monitoraggio per prevedere le mutevoli esigenze degli utenti, della forza lavoro* interna e per valutare tempestivamente *l'efficacia delle azioni intraprese* rispetto ad un contesto esterno estremamente dinamico



Upskill digitale

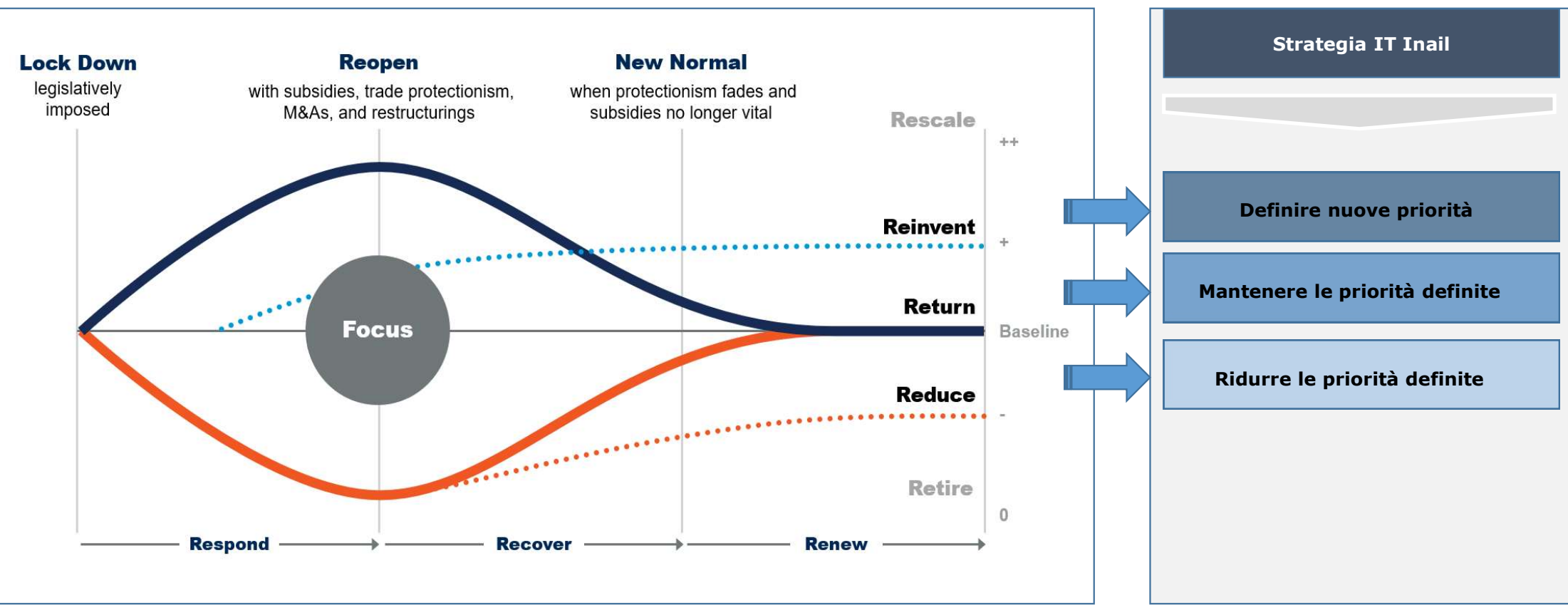
Attuare una formazione virtuale e programmi di gestione del cambiamento per *educare i lavoratori all'uso di nuove tecnologie, processi*, politiche e set di strumenti di collaborazione



Resilienza dei sistemi

Assicurare la *sicurezza e la stabilità dei sistemi* al fine di garantire la continuità delle operazioni durante una grave interruzione o crisi con un impatto nullo o minimo sui processi reputati critici/strategici

Pianificazione della strategia post-pandemica



INAIL

fonte: Gartner

Back to office: punti chiave



- **Sicurezza:** limitando le presenze in base a diversi criteri quali le esigenze lavorative, gli spazi a disposizione e le disposizioni previste dal protocollo
- **Semplicità ed efficacia:** gestire senza introdurre procedure operative e strumenti informatici complessi
- **Rapidità:** essere operativi nel minor tempo possibile con un pieno controllo dello stato di occupazione degli uffici della Direzione Centrale Organizzazione Digitale (DCOD)
- **Rispetto delle distanze:** negli ambienti comuni come mensa, ingressi, uscite etc.

Back to office: la soluzione ServiceNow

- **Semplicità di configurazione** per gli accessi in base alle esigenze in continua evoluzione dell'Istituto
- **Supporto di app mobile** in grado di semplificare l'adozione da parte dei dipendenti
- **Utilizzo di portali e app mobile** per comunicare con i dipendenti, condividere policy relative ai comportamenti ed dare indicazioni puntuali e aggiornate
- **Soluzione in SaaS** per ridurre al minimo i tempi di installazione e disponibilità della soluzione

Global | Immanuel Kant

Created 12/05/2020 10:33:49

stanza: Ufficio II* - 311 P1

Numero posti: 1

Open Space?

Gruppo/Manager dispatcher: Managers Ufficio II*

Durata assegnazione: Days 7

Hours: 00 00 00

Ripeti alla scadenza:

Assegnazione

persona assegnata:

gruppo assegnato: Impiegati Ufficio II*

Update Delete

Central Dispatch | 14 May 2020 - 20 May 2020

Tasks	Thursday	Friday	Saturday	Sunday	Monday	Tuesday
workplace in 311 P1 WOT0010847 Ufficio II* - 311 P1						
workplace in 311 P1 WOT0010847 Ufficio II* - 311 P1						
workplace in 318 P1 WOT0010851 Ufficio II* - 318 P1						
workplace in 318 P1 WOT0010849 Ufficio II* - 318 P1						

Team

- Abel Ester (Architect)
- Impiegati Ufficio II*
- SHC Quadra 3, Blocco L...
- alexandra liberali (Impiegati Ufficio II*)
- Annette Frietas (Impiegati Ufficio II*)
- 75-85 York Street, Me...
- Andie Appowee (Impiegati Ufficio II*)
- 815 E Street, San Di...
- Anthony Roy (Impiegati Ufficio II*)
- WAL 0000

WOT0010847	Pending Dispatch
workplace in 311 P1	
4 - Low	
WOT0010848	Assigned
workplace in 311 P1	
4 - Low	
marlo noloso	
WOT0010850	Assigned
workplace in 312 P1	
4 - Low	
Annette Frietas	
WOT0010851	Pending Dispatch
workplace in 318 P1	
4 - Low	
WOT0010849	Pending Dispatch

My Work | Inventory | Articles | Notificatio... | Altro

Back to office: il progetto



Prima fase

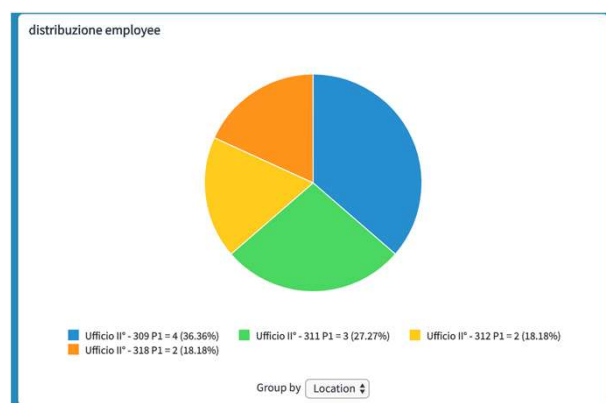
- Import delle location: palazzo, piano, stanza
- Configurazione degli utenti in gruppi in base agli uffici
- Associazione dei gruppi alle location
- Scheduling settimanale/quindicinale della disponibilità delle postazioni nelle stanze
- Raccolta delle informazioni sullo stato di salute

Seconda fase

- Gestione degli accessi
- Gestione degli spazi comuni
- Analisi per gestire i DPI interni all'edificio

Back to office: il progetto

- Gestione del ritorno in ufficio del personale interno ed esterno
- Soluzione di immediata adozione grazie all'utilizzo Mobile
- Costi di sviluppo e configurazioni ridotti grazie all'operatività del SaaS
- Mappatura completa della storia dell'ingresso di ogni utente e della sua posizione



Storico occupazione stanze

Assigned to	Scheduled start	Location
mario noioso	14/05 16:30	Ufficio II* - 311 P1
Annette Frietas	14/05 16:30	Ufficio II* - 312 P1
Anthony Roy	14/05 16:30	Ufficio II* - 318 P1

1 to 3 of 3

WOT0010848 Assigned

workplace in 311 P1

14/05/2020 16:30:06

Ufficio II* - 311 P1

My Group Tasks

My Schedule

My Task Map

My Work Inventory Articles Notificatio... Altro

Grazie per l'attenzione