

# PREMIO "PA A COLORI" 2024

Iniziativa promossa nell'ambito di FORUM PA 2024

[#forumpa2024](https://twitter.com/forumpa2024)

**FORUM PA 2024**

«PA A COLORI 2024»



**SOGGETTO PROPONENTE: Istituto Nazionale della Previdenza Sociale**

**TITOLO DEL PROGETTO:** Processi reingegnerizzati e digitalizzati per la realizzazione di servizi target – Il Metaprocesso

**AMBITO:** PA Digitale

*#forumpa2024*



## GRUPPO DI LAVORO

Nome	Cognome	Unità Organizzativa - Qualifica	Esperienze e competenze
Alessandro	Romano	Segreteria del Presidente e del Consiglio di Amministrazione – Dirigente	Responsabile del progetto
Gianluigi	Raiss	Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione - Dirigente	Dirigente Informatico
Giovanni	De Caro	Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione - Dirigente	Dirigente Informatico
Stefano	Ferri Ferretti	Direzione Centrale Organizzazione - Dirigente	Dirigente dell'Organizzazione
Stefano	Cascone	Direzione Centrale Organizzazione - Dirigente	Dirigente Informatico

Oltre ai responsabili, il gruppo di lavoro si compone dei dirigenti e funzionari delle strutture centrali e territoriali coinvolte. In particolare nel gruppo di lavoro si sono avvicendati alcuni Direttori provinciali che hanno supportato la prima fase di analisi per lo sviluppo iniziale e poi Bonanni Pierpaolo (Dirigente Tecnologie Informatiche) per la software selection. Infine, è presente un comitato permanente (composto da Direttori Centrali individuati dal Direttore Generale) e un gruppo permanente che segue le analisi funzionali e implementative composto da Bruno Gaetano, Andrea Cigliano e professionisti esterni delle società KPMG e ALMAVIVA.

## PRESENTAZIONE DEL PROGETTO (1/2)

Il Progetto prevede la realizzazione di un **sistema di instradamento della domanda** che superi la tradizionale assegnazione basata sul principio della competenza territoriale, consentendo di ottimizzare l'attività di assegnazione alle Sedi/Linee di Prodotto-Servizio sulla base di regole configurabili dal responsabile di struttura e in funzione della disponibilità di risorse sul territorio nazionale (sedi fisiche e virtuali), permettendo una **distribuzione equilibrata dei carichi di lavoro** tra le diverse strutture del territorio, al fine di **massimizzare l'efficienza nell'erogazione dei servizi** agli utenti.

Obiettivo del progetto è il superamento dell'attuale modello di servizio dell'Istituto incentrato sulle strutture territoriali, funzionale alla **definizione di un nuovo modello fondato sull'utente in ottica di consolidamento dei ruoli e delle competenze nella gestione dei servizi a livello nazionale.**

I numeri del progetto

**+178 mln**

Domande gestite

**+450**

Sedi gestite

**+20.000**

Dipendenti coinvolti nel processo

## PRESENTAZIONE DEL PROGETTO (2/2)

**CAMBIO DEL PARADIGMA DI GESTIONE PER SEDE COMPETENTE DELLA PRODUZIONE** volto alla trasformazione del modello di servizio dell'Istituto e al miglioramento dei livelli di servizio e di produttività attesi



**SVILUPPO DI NUOVE FUNZIONALITÀ DI GESTIONE DELLA PRODUZIONE** per il responsabile di struttura, che consentano di abilitare utenti, sedi e Linee Prodotto/Servizio (LPS) alla lavorazione diversificata dei prodotti/modelli

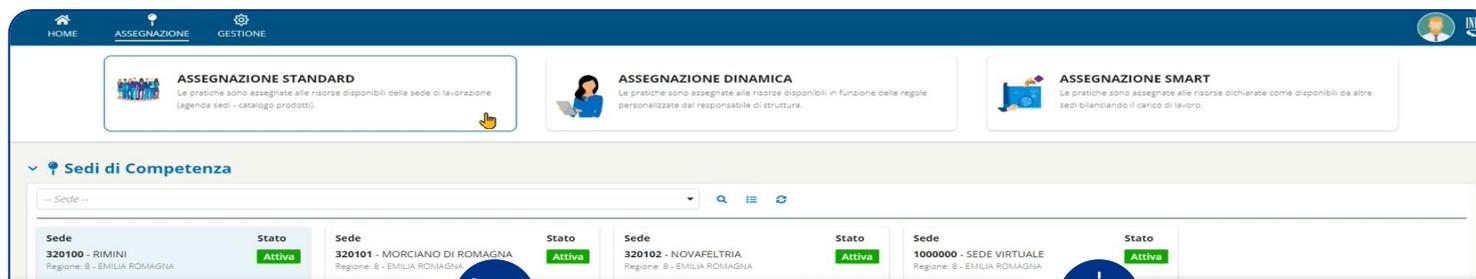
**INTEGRAZIONE DI UN MOTORE INTELLIGENTE** che provveda all'applicazione delle regole/logiche di gestione della produzione e delle risorse umane impostate nel nuovo Metaprocesso e alla distribuzione ottimizzata delle domande rispetto alle risorse disponibili per la lavorazione

**PREVISIONE DI ALGORITMI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE E MACHINE LEARNING** per l'introduzione di logiche di prioritizzazione nella risoluzione degli eventi, predittività e proattività nel modello di servizio, nonché intelligent reporting per l'analisi e il monitoraggio dei meccanismi di collaborazione cross-organizzativa.

Il nuovo modello di assegnazione ottimizzata della domanda potrà essere **esteso ad altri Istituti o Enti di similare elevata complessità**, quali Agenzia delle Entrate, INAIL e ASL, con gli stessi benefici positivi previsti per l'INPS.

## ULTERIORI APPROFONDIMENTI

Di seguito si riportano i tre modelli di assegnazione della domanda.



### Assegnazione standard

La domanda del contribuente viene instradata dal Metaprocesso alla sede di lavorazione sulla base di **regole standard**, che considerano i seguenti **fattori**:

- sedi attive;
- catalogo prodotti;
- abilitazione alla procedura;
- struttura organizzativa.

L'applicazione di regole standard sussiste solo qualora non siano applicabili/non siano state definite regole di assegnazione dinamica dal Responsabile di struttura.



### Assegnazione dinamica

La domanda del contribuente viene instradata dal Metaprocesso sulla base delle **regole di allocazione della domanda impostate dal Responsabile di struttura** attraverso l'utilizzo delle **funzionalità di front end**. In particolare, riguardano lo spostamento della domanda (modello/prodotto) su un'altra sede (anche virtuale) o su un'altra Linea Prodotto/Servizio (LPS). Questo gruppo di regole trova applicazione solo sulla distribuzione della domanda della sede che le ha configurate ma possono essere utilizzate dal sistema di analytics come modello di analisi per l'efficiamento della produzione anche di altre sedi.



### Assegnazione ottimizzata

L'assegnazione ottimizzata della domanda del contribuente riguarda l'applicazione di **regole di allocazione** basate sui **suggerimenti** dettati dagli algoritmi di **intelligenza artificiale (AI)**. Il sistema di intelligenza artificiale, attraverso il sistema di *analytics*, analizza ed apprende le esperienze di soluzioni applicate e calcola le soluzioni di efficientamento della produttività (**Machine Learning**). Si tratta di suggerimenti che mirano all'adozione della **soluzione ottimale individuata sulla produzione**. Il responsabile di struttura può decidere se applicare totalmente/parzialmente le soluzioni proposte. Ciò garantisce la permanenza di un approccio **«human in the loop»**.

**FORUM PA 2024**

«PA A COLORI 2024»



## **ANAGRAFICA DEL REFERENTE**

Nome e Cognome: Alessandro Romano

Email: [alessandr.romano@inps.it](mailto:alessandr.romano@inps.it)

Altre informazioni: Segreteria del Presidente e del Consiglio di Amministrazione

*#forumpa2024*

