



INPS

Tecnologie e Innovazione al servizio del Paese

Claudia Carletti

Direttore Centrale Vicario Sistemi Informativi e Tecnologici

Massimiliano D'Angelo

**Dirigente Area Architetture, Esercizio Centrale e
Distribuito**

4 Dicembre 2012

Agenda

L'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale

L'Innovazione tecnologica come fattore abilitante

Il Sistema Informativo INPS

Architettura Infrastrutturale

Prospettive ed evoluzioni

L'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale

- Identità Aziendale
- La Mission dell'INPS
- Obiettivi
- Utenti
- Principali servizi offerti

L'Innovazione tecnologica come fattore abilitante

Il Sistema Informativo INPS

Architettura Infrastrutturale

Prospettive ed evoluzioni

Identità Aziendale

L'INPS rappresenta un **unicum** nel panorama previdenziale-assistenziale europeo in quanto svolge attività che negli altri Paesi sono normalmente gestite da un numero più o meno elevato di enti diversi.

L'INPS gestisce flussi finanziari complessivi per circa **400 Miliardi di Euro** che è secondo solo a quello dello Stato:

- un quarto circa del PIL italiano
 - quattro volte il fatturato della maggiore impresa del nostro Paese- Eni
 - una cifra simile alla raccolta diretta da clientela di grandi banche come Unicredit o Intesa San Paolo
- (Fonte: Harvard Business Review Giugno 2012)*

INPS è il più grande Ente previdenziale a livello nazionale ed europeo, rappresenta il perno del sistema di protezione sociale del nostro Paese ed è stato ampliato e rafforzato tramite la confluenza di diverse competenze previdenziali negli ultimi 40 anni.

1978 *(Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro le Malattie) INAM, (Ente Nazionale Assistenza Orfani Lavoratori Italiani) ENAO LI*

1994 *(Servizio per i Contributi Agricoli Unificati) SCAU*

2002 *(Istituto Nazionale di Previdenza per i Dirigenti di Azienda) INPDAI*

2007 *(Cassa di Previdenza per l'Assicurazione degli Sportivi) SPORTASS*

2010 *(Istituto Postelegrafonici) IPOST*

2011 *(Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica) INPDAP ed (Ente Nazionale di Previdenza e di Assistenza per i Lavoratori dello Spettacolo) ENPALS*

La Mission dell'INPS

L'Istituto è chiamato a rivestire il ruolo di **unico gestore della Previdenza Pubblica** sia come **Ente erogatore di prestazioni e di servizi** sia come **attore primario nell'attuazione delle politiche previdenziali e sociali**.

Tale Mission si estrinseca nelle seguenti principali attività:

Fonti di finanziamento

Riscossione Contributi e Trasferimenti dallo Stato

INPS provvede alla **riscossione dei contributi** dalle imprese - quasi **1,6 milioni le iscritte** (oltre alle recenti acquisizioni pubbliche) - per oltre **22,5 milioni di addetti**, oltre **12,8 Milioni di lavoratori dipendenti**, **4,4 Milioni di autonomi** e **1,7 Milioni di para-subordinati**.



Erogazione Prestazioni Pensionistiche

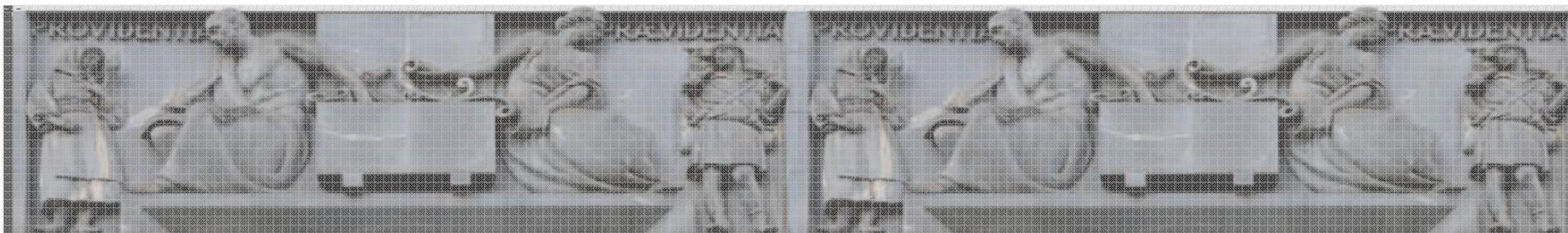
L'attività principale dell'Istituto consiste nella **liquidazione e nel pagamento delle pensioni di natura** sia previdenziale sia assistenziale: **20 milioni di cittadini**, **3,3 milioni di dipendenti pubblici** e **330 mila rappresentanti dello spettacolo**.



Erogazione Prestazioni a Supporto del Reddito

INPS provvede alla erogazione di diverse **prestazioni assistenziali a sostegno del reddito**:

- *cassa integrazione guadagni*,
- *indennità per malattia*,
- *indennità sostitutive per i lavoratori in mobilità*,
- *indennità per disoccupazione*,
- *assegni familiari*,
- *indennità per congedi matrimoniali e parentali*,.....



Contesto nazionale
ed internazionale

Europa 2020

Normativa
di Settore

Spending
Review

CAD

Agenda Digitale

Linee di indirizzo CIV 2013-2015

**Innovazioni legate agli impatti della
Riforma delle Pensioni**

*Regolarità contributiva
Efficienza operativa*

**Integrazione degli Enti Soppressi (Inpdap/
Enpals)**

*Integrazione organizzativa
Telematizzazione servizi*

**Qualità ed estensione dei diritti ai
cittadini aventi diritto**

*Verifiche e contenzioso
Formazione risorse interne
Customer experience*

Efficientamento operativo

*Efficienza acquisti, locazioni passive, consulenze
Patrimonio mobiliare e immobiliare*

Strategia IT

*Orientamento e focalizzazione verso
i bisogni dei cittadini*

Abbattimento del Digital Divide

*Ottimizzazione della capacità di
governance*

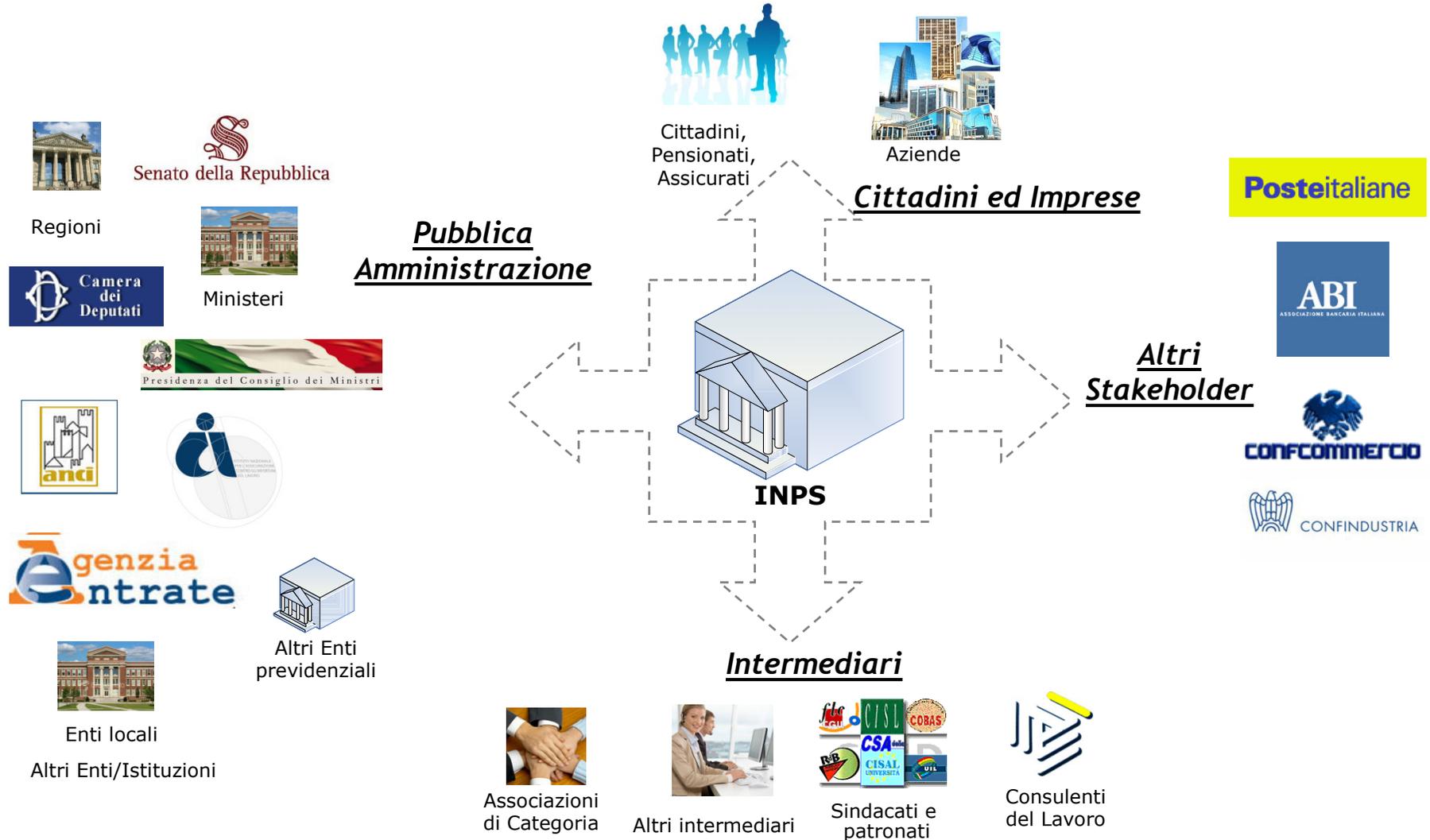
Controllo degli standard qualitativi

*Promozione dell'utilizzo degli
strumenti ICT tra pubblico ed
imprese*

Garanzia della sicurezza e privacy

Utenti INPS

L'INPS si interfaccia e fornisce servizi ad una **platea di utenti variegata** e con caratteristiche molto differenti: persone fisiche, aziende, intermediari di servizi, amministrazioni pubbliche, altri Stakeholder.



Principali servizi offerti per tipologia di utenza

Servizi per i Lavoratori Dipendenti Assicurati	Servizi per le Imprese e i consulenti	Servizi per il Lavoratori Autonomi	Altri Servizi
<p>Servizi di gestione del conto assicurativo (estratti contributivi, ricongiunzioni, riscatti, versamenti volontari, totalizzazione, etc..)</p> <p>Fondi e varie lavoro (Fondo previdenza casalinghe, lavoro occasionale accessorio, etc..)</p> <p>Prestazioni temporanee (Maternità e congedo parentale, assegno nucleo familiare, disoccupazione, mobilità, malattia, congedi e permessi, etc..)</p> <p>Erogazione e calcolo delle Pensioni (anzianità, inabilità, invalidità, etc..)</p>	<p>Servizi di gestione del conto aziendale (rilascio estratto conto, regolarità contributiva, versamenti contributivi)</p> <p>Assistenza Fiscale (mod 730, 740)</p> <p>Gestione Lavoratori Agricoli autonomi</p> <p>Iscrizione lavoratori parasubordinati</p> <p>Ricorsi on-line e domande per ricorsi amministrativi</p>	<p>Servizi di gestione del conto assicurativo (rilascio estratto conto, regolarità contributiva, totalizzazione, etc..)</p> <p>Prestazioni temporanee (Maternità e congedo parentale, assegno nucleo familiare, malattia, etc..)</p> <p>Erogazione e calcolo delle Pensioni (anzianità, inabilità, invalidità, etc..)</p> <p>Domanda di sponensione ed esonero calamità naturali (Agricoltura)</p> <p>Gestione deleghe (Artigiani e Commercianti)</p>	<p>Servizi per i collaboratori coordinati e continuativi e professionisti</p> <p>Gestione separata e parasubordinati</p> <p>Servizi per lavoratori domestici e datori di lavoro domestico</p> <p>Servizi per cittadini sprovvisti di reddito o in condizioni di bisogno (assegno sociale, accompagnamento, etc..)</p> <p>Servizi per Enti Pubblici e Previdenziali (rilascio ISEE, Casellario lavoratori attivi, casellario pensionati, pagamenti, etc..)</p> <p>Servizi per i Patronati</p>

L'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale

L'Innovazione tecnologica come fattore abilitante

- Il Sistema del Welfare: complessità ed evoluzione
- La tecnologia come fattore abilitante alla trasformazione dell'Ente
- L'innovazione tecnologica e la qualità dei servizi
- Le caratteristiche del sistema informativo

Il Sistema Informativo INPS

L'Architettura Infrastrutturale

Prospettive ed evoluzioni

Il Sistema del Welfare: complessità ed evoluzione

La natura e il contesto del sistema del Welfare impone forti e continue pressioni di tipo **legislativo e sociale** a cui rispondere per **l'attuazione delle politiche previdenziali e sociali**.

La complessità del contesto in cui l'INPS opera richiede la capacità di dare risposte immediate a garanzia della coesione sociale nel Paese soprattutto nella fase più pesante della crisi

attraverso:

- ↪ **l'organizzazione** - per l'innovazione e l'adeguamento delle strutture organizzative rispetto alle mutate esigenze produttive e gestionali e ai nuovi input normativi per realizzare una **visione integrata di Welfare**;
- ↪ **l'efficacia e l'efficienza dei processi** - per la rilevazione delle criticità e individuazione delle possibili soluzioni, soprattutto in termini di **efficienza produttiva e qualità dei livelli di servizio**;
- ↪ **le sinergie interistituzionali** - per la convergenza degli obiettivi istituzionali del sistema paese che vede il comparto del Welfare un punto di snodo fondamentale per la attuazione delle **politiche attive sociali** di concerto all'amministrazione tributaria e finanziaria e l'armonizzazione con gli enti locali;
- ↪ **la razionalizzazione delle competenze istituzionali del mondo del Welfare**, tramite Il processo di **accorpamento e semplificazione degli enti afferenti al settore del welfare**, coerente con il ciclo delle riforme del sistema previdenziale (riordino in settori omogenei ed in particolare confluenza nel Settore "Pensionistico Pubblico e Privato" : INPS, IPOST, INPDAP, ENPALS così come il Settore "Salute e Sicurezza" (INAIL, IPSEMA e ISPESL)

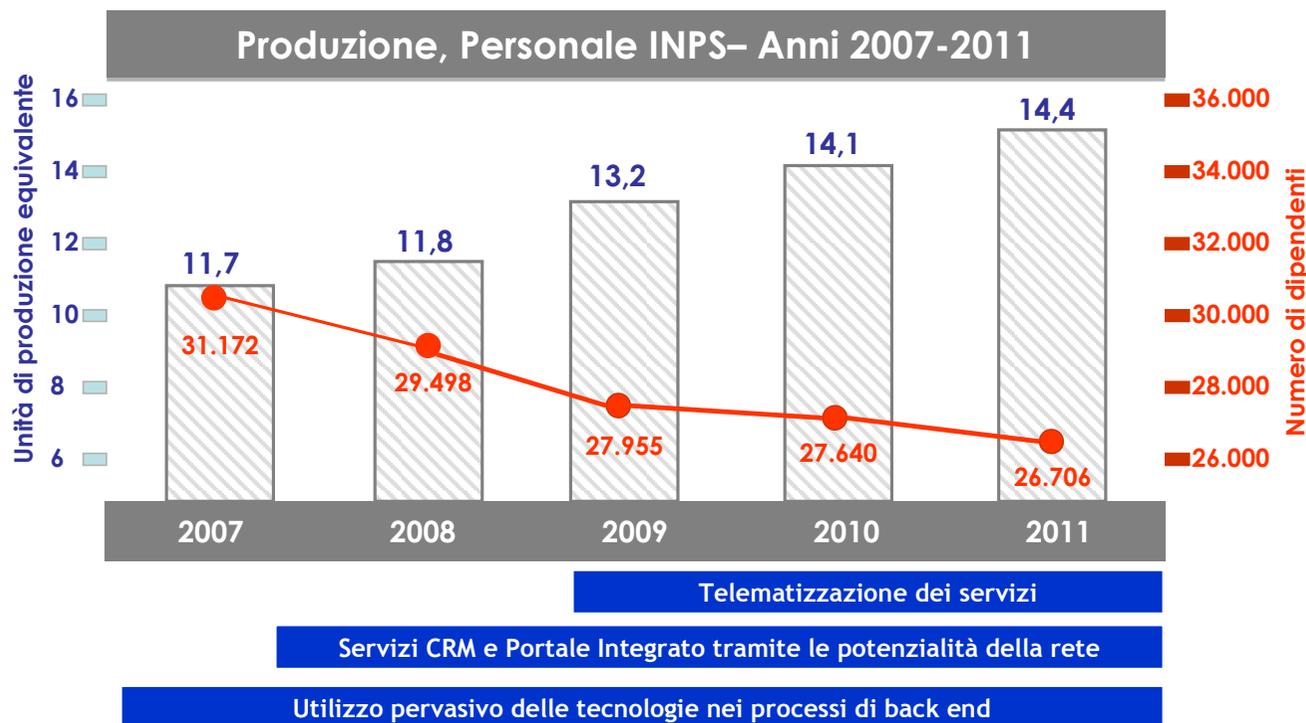
La Tecnologia come fattore abilitante alla Trasformazione dell'Ente

L'Istituto è stato chiamato a rispondere ad obiettivi sfidanti, utilizzando la leva tecnologica come fattore abilitante:

- Il **numero di dipendenti è in progressivo calo** dato che la legge vincola il turnover,
- si è **arricchito il portafoglio di attività** tramite anche l'acquisizione delle competenze istituzionali di altri Enti
- **esplosione del numero, varietà ed eterogeneità dei servizi on -line** qualificati offerti

pertanto

l'INPS ha raggiunto aumenti di produttività, in un contesto di budget e risorse in progressiva diminuzione



L'Innovazione Tecnologica e la Qualità dei servizi

La trasformazione dell'Ente ha sfruttato in modo intelligente le *potenzialità dell'Information & Communication Technology* per:

- cogliere l'opportunità di miglioramento offerta dall'efficientamento dei costi attraverso l'adozione di tecnologie innovative finalizzate alla **qualità dei servizi** e l'adozione di **multicanalità**,
- ridurre i costi per tutti gli utenti dell'Istituto, legati alle alla burocrazia, mettendo a frutto le *capability (capacità e possibilità) dell'ICT*.

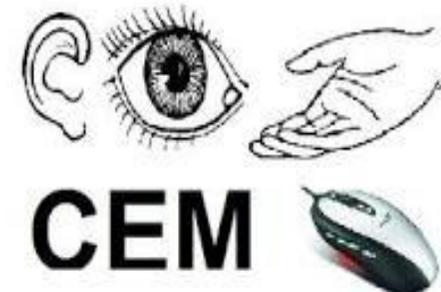
Accessibilità fisica e multicanale	Trasparenza
Tempestività	Efficacia

Customer Experience Management

Al fine di garantire la qualità dei servizi e i benefici forniti dalla tecnologia INPS ha adottato anche tecniche di **Customer Experience Management (Cem)** per migliorare i processi di servizio verso il cliente, innescando un **processo virtuoso di miglioramento della qualità del servizio**.

Barometro dei servizi Pubblici

La *qualità dei servizi* è un obiettivo primario dell'INPS che ha infatti partecipato alla sperimentazione del "**Barometro dei servizi Pubblici**", iniziativa promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica volta a sperimentare un sistema di misurazione della qualità effettiva dei servizi pubblici offerti a livello nazionale.



L'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale

L'Innovazione tecnologica come fattore abilitante

Il Sistema Informativo INPS

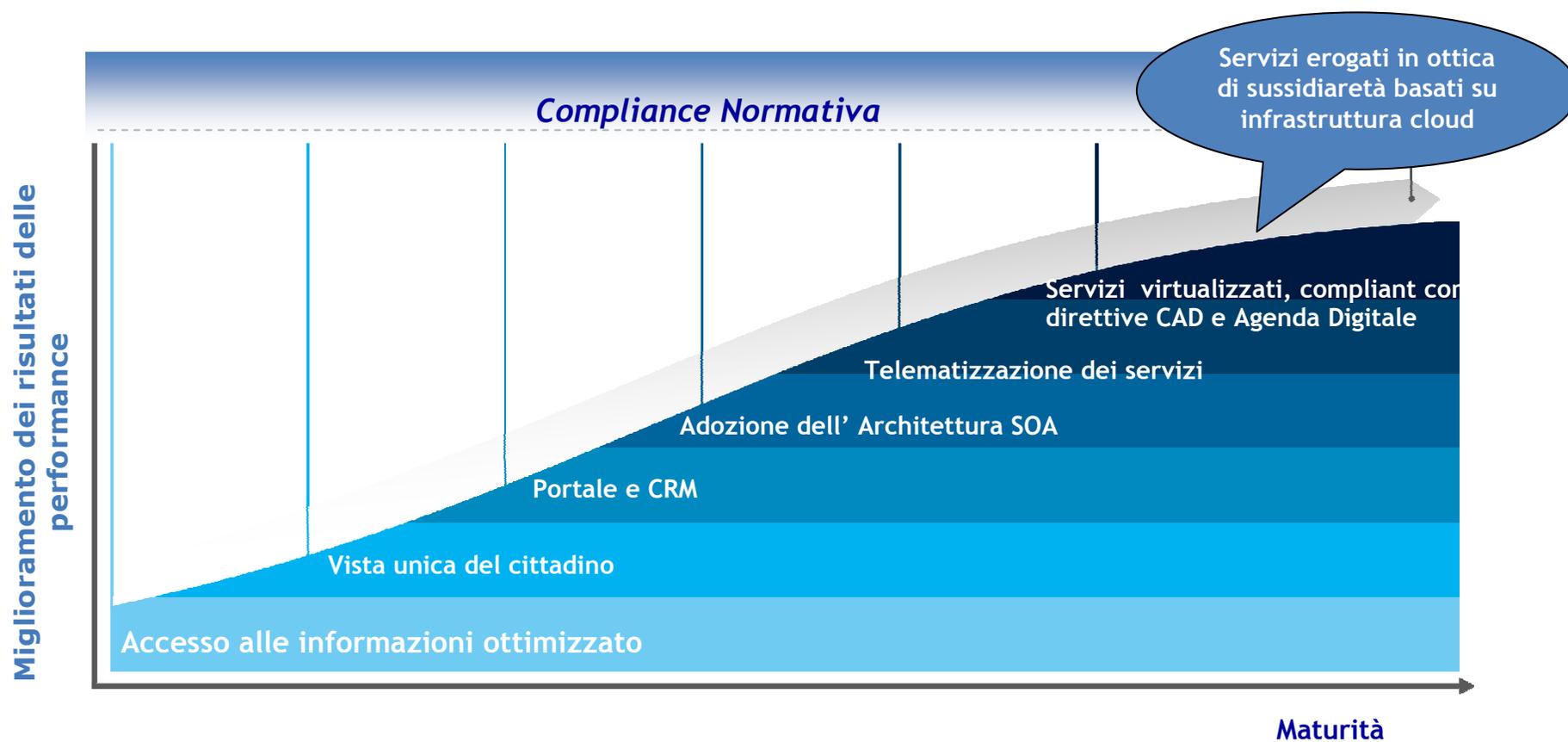
- Il percorso del sistema informativo
- Architettura Logica Applicativa
- La Multicanalità INPS
- Il Contact Center INPS
- Il Portale
- La telematizzazione dei servizi
- Gli Open Data
- Le Principali Banche Dati

Architettura infrastrutturale

Prospettive ed evoluzioni

Il percorso del sistema informativo INPS

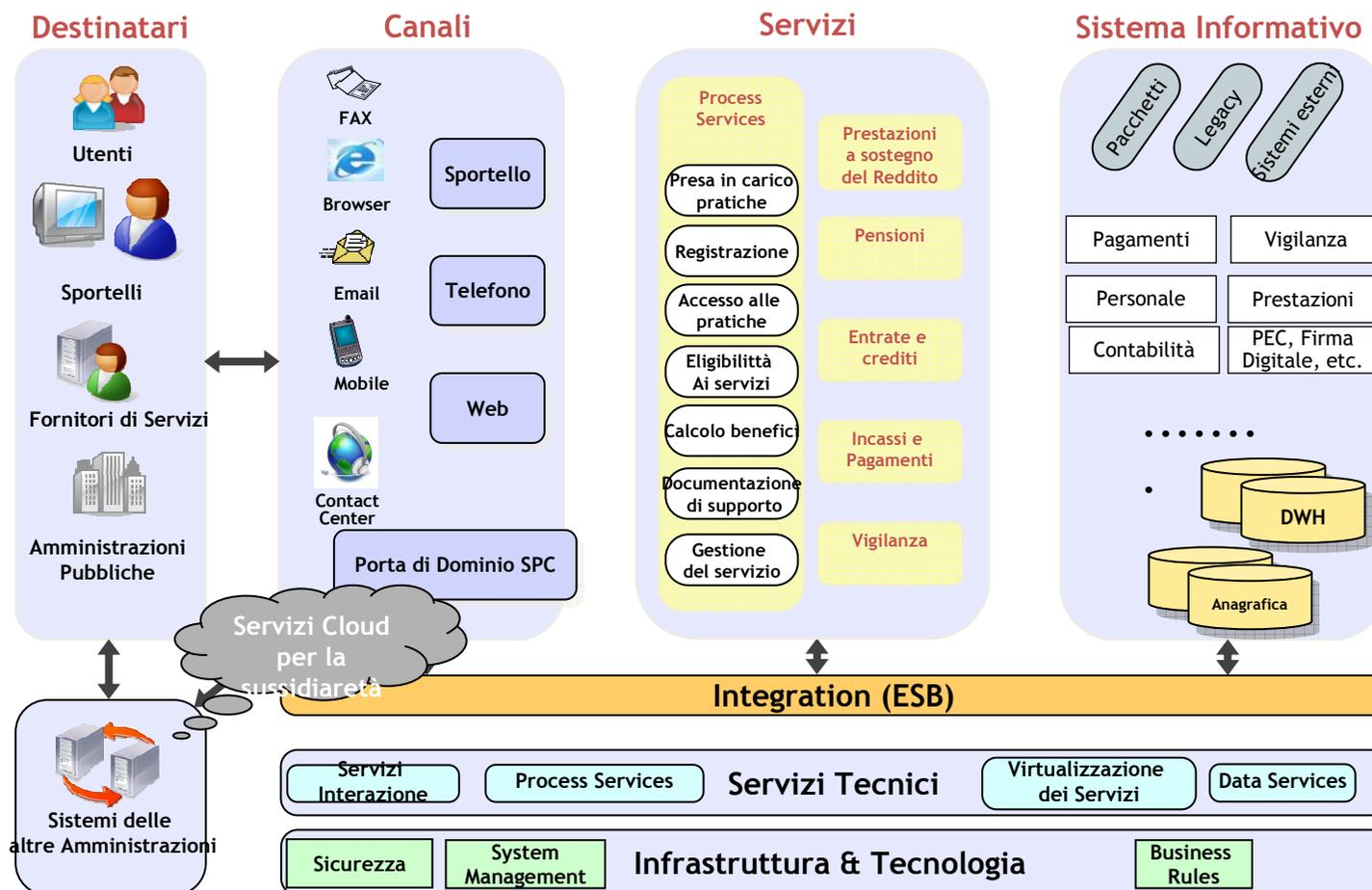
Il sistema informativo INPS moderno ha avuto inizio alla fine degli anni '60 e ha visto ed integrato i diversi cicli di riorganizzazione, adeguamenti strutturali e innovazioni tecnologiche che si sono succeduti fino ad oggi.



Architettura Logico Applicativa

L'architettura applicativa è basata sui **paradigmi della SOA** e consta di un imponente patrimonio per oltre 140Kloc in continuo incremento, per l'erogazione dei servizi istituzionali, sviluppato su tecnologie aperte verso gli standard di mercato ed innovative e **basato sul riuso degli asset**.

Il mondo applicativo INPS ha come elemento qualificante la qualità, unicità e numerosità dei dati posseduti e gestiti, che possono essere utilizzati anche per la formulazione delle strategie del sistema Paese.

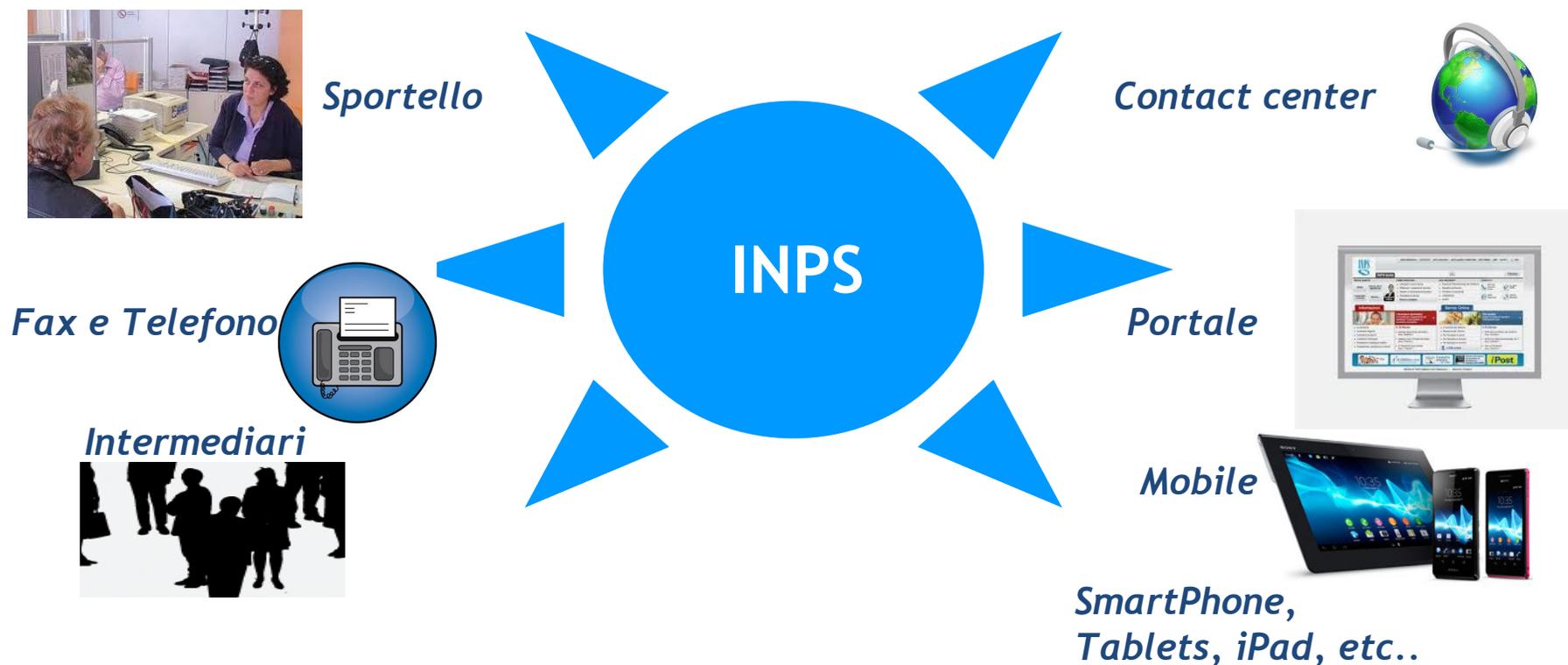


La Multicanalità INPS

La continua focalizzazione sui servizi innovativi ha reso l'INPS il punto di riferimento per la Pubblica Amministrazione nell'utilizzo di tecnologie innovative, migliorando la qualità dei servizi erogati e le modalità di interazione con i Cittadini. Oggi l'utente Inps può richiedere una prestazione presso un qualsiasi ufficio territoriale dell'Istituto senza doversi rivolgere alla propria Sede di competenza, ed ancora di più può usufruire dei servizi Inps direttamente online.

Canali Tradizionali

Canali Innovativi



Il Contact Center INPS

Il nuovo **Contact Center Multicanale e Multilingua Inps-Inail (CCM)** è stato avviato a partire da settembre 2010 ed ha progressivamente consolidato e rafforzato la propria struttura per offrire un servizio sempre più adeguato alle esigenze degli utenti e alle evoluzioni strategiche degli Enti, sfruttando le più innovative soluzioni tecnologiche. **La Piattaforma tecnologica è la stessa per i servizi on-line e per tutti gli altri canali di erogazione dei servizi.** L'evoluzione tecnologica e del contesto organizzativo e normativo, hanno portato nel corso degli ultimi 2 anni all'avvio di una serie di servizi innovativi:

- **Pagamenti con carta di credito**
- **Attivazione della funzionalità di riconoscimento vocale dell'Utente**
- **Potenziamento dei servizi erogati tramite risponditore automatico**
- **Attivazione del servizio che consente ai medici di assolvere all'obbligo di trasmissione telematica dei certificati medici di malattia,**
- **Adozione di un ulteriore canale virtuale di comunicazione con l'Utenza anche tramite Skype.**

IL CONTACT CENTER MULTICANALE IN NUMERI • ANNO 2011

IL CONTACT CENTER MULTICANALE IN NUMERI • ANNO 2011	
Quesiti InpsRisponde	352.208
Quesiti inoltrati dal CCM alle sedi (Back Office)	368.143
Numero Pagamenti effettuati via CCM	3.724
Valore in euro Pagamenti effettuati via CCM	811.362
Chiamate via Web e SKYPE	231.395

L' INPS offre un'ampia e complessa gamma di servizi e prestazioni accessibili direttamente dal portale internet dell'Istituto (www.inps.it). *Il portale web rappresenta sempre più il canale fondamentale nel rapporto con l'utenza, offrendo la possibilità di usufruire dei servizi in modo diretto e connotandosi come un caso d'eccellenza rispetto i portali puramente informativi. Le informazioni e i servizi sono consultabili e fruibili 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, disponendo di 21.254 pagine web.*

Il nuovo portale web dell' INPS ha ottenuto, inoltre, importanti riconoscimenti, vincendo il **Premio E -Gov 2011** nella categoria **“Portali interattivi per l'erogazione dei servizi online”**.



Il sito INPS è vincitore nella categoria “Governano” nel 2012

Inoltre, nel 2012 fino ad oggi:

- ✓ Oltre 157 Milioni di visitatori
- ✓ Circa 2,8 miliardi di pagine web consultate

*Allo scopo di garantire maggiore sicurezza sull'autenticità delle richieste e sull'identità del richiedente è stato introdotto un ulteriore livello di sicurezza, tramite il **PIN dispositivo** che prevede un riconoscimento preliminare “de visu” o tramite documento identificativo del titolare. In fase di attivazione e revoca del Pin on line vengono altresì richiesti gli estremi identificativi della sua **tessera sanitaria**. Nel 2011 8 milioni di utenti sono registrati tramite PIN.*

La Telematizzazione dei servizi

L'Istituto ha consolidato una serie d'iniziative orientate alla **telematizzazione** e **dematerializzazione** dei flussi informativi e comunicativi con l'utenza.

Le iniziative consentono agli interessati di presentare domande, senza recarsi presso le sedi INPS, in modalità telematica tramite:

- **Servizi telematici** accessibili direttamente dal cittadino tramite PIN attraverso il portale dell'Istituto;
- **Contact Center Integrato** - n. 803164, **che utilizza la medesima piattaforma dei servizi telematici**;
- **Intermediari dell'Istituto** - attraverso i servizi telematici offerti;
- **Servizi fruibili via mobile.**

Servizi Telematizzati		Oltre 100
Servizi Erogati su Dispositivi MOBILE (cellulare, smartphone, tablets)- 2011		
Descrizione	Numero	
Numero accessi ai Servizi Mobile	232.512	
Numero accessi alla Sezione InpsFacile	85.632	
Numero download applicazioni Inps per IPAD	2.241	
Numero installazioni attive applicazioni Inps per Android	8.184	
Numero download applicazioni Inps per iPhone	66.320	

Gli Open Data

L'INPS ha aderito alle direttive europee (Direttiva 2003/98/CE) in materia di Open Data attivando, sul proprio portale web, la **nuova sezione informativa dedicata agli Open Data**, liberamente accessibili ai fini del **riuso** da parte di soggetti esterni quali cittadini, aziende, enti, istituzioni ecc

Inoltre INPS ha collaborato con DigitPA alla stesura delle Linee Guida in materia.

Gli Open Data dell'INPS consentono di:

- **garantire il livello di trasparenza**, favorendo quindi lo sviluppo di un modello di **democrazia partecipata** da parte dei cittadini;
- agevolare la **condivisione** di dati di pubblico interesse tra Enti e istituzioni pubbliche nazionali e comunitarie, favorendo un **proficuo confronto** tra le parti nell'ambito di un modello ispirato all'**Open Government nella PA**.



Formati presenti: xls csv e xml (gli ultimi due da metà maggio '12)

Totale download (dal 15/03/2012 al 11/11/2012): 245.703

Dataset più scaricato: Requisiti per l'accesso al pensionamento anticipato Dipendenti privati: 23.577

Media voto (su scala da 1 a 5): 3,7

Open Data INPS principali:

- **Complesso delle pensioni previdenziali e assistenziali vigenti al 31-12-2011 distinte per categoria e area geografica, età, importo, sesso, regime di liquidazione,**
- **Età media di decorrenza pensioni di anzianità e di vecchiaia per sesso e area geografica**
- **Importi pensionistici medi annui e PIL pro capite**

Le Principali Banche dati INPS



Casellario dei pensionati

**Posizioni
attive**

17.000.000

Archivio anagrafico unico

60.000.000

Casellario dei lavoratori attivi

25.000.000

Lavoratori Dipendenti

15.000.000

Artigiani

1.900.000

Commercianti

1.600.000

Lavoratori agricoli

1.600.000

Lavoratori parasubordinati

1.600.000

Lavoratori domestici

800.000

Aziende

1.600.000

Banca dati percettori

1.300.000

Casellario dell'assistenza

9.000.000

Agenda

L'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale

L'Innovazione tecnologica come fattore abilitante

Il Sistema Informativo INPS

Architettura infrastrutturale

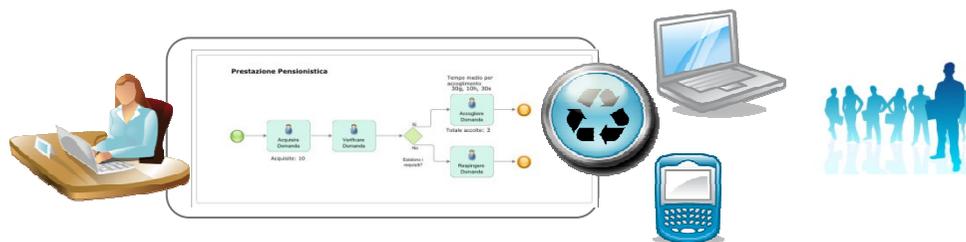
- Le dimensioni del Sistema Informativo INPS
- Architettura Infrastrutturale attuale
- Il consolidamento dei data center INPS ed INPDAP
- Le locazioni fisiche
- Architettura infrastrutturale a tendere
- Il campus INPS
- Architettura Mainframe
- Architettura Open
- La rete
- I principali ambiti di evoluzione

Prospettive ed evoluzioni

Le Dimensioni del sistema informativo

Il sistema informativo dell'INPS nasce con una architettura Host centric ed evolve ad oggi verso standard di architettura open.

Il patrimonio informativo dell'INPS *in cifre*:



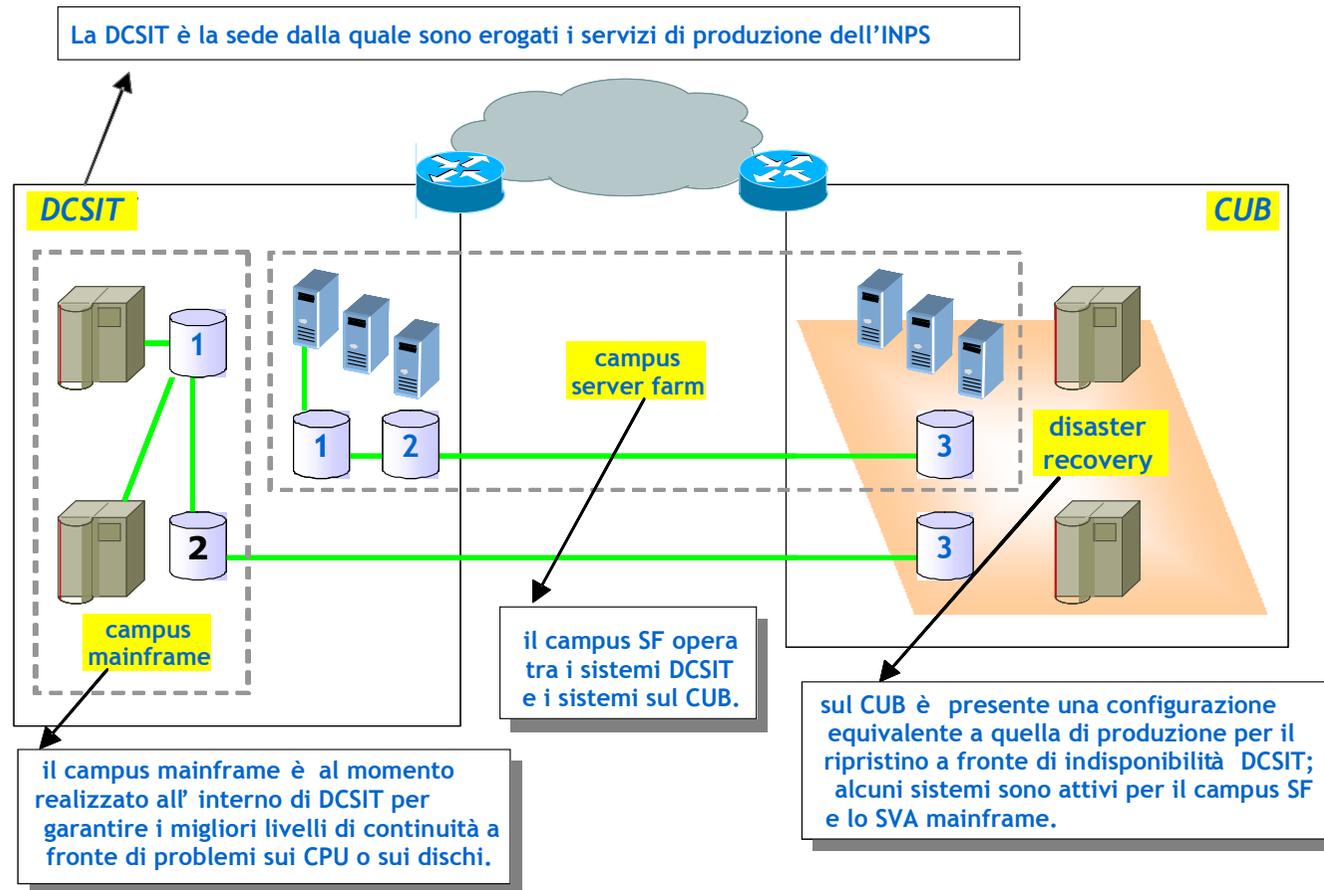
Risorse Elaborative:

Mainframe	20.900 Mips
Server Risc (IBM + SUN)	10 (oltre 500 processori)
Server Intel	1090 (oltre 11.500 core)

Dimensioni Storage oltre 2 PetaByte (incluso Disaster Recovery e Business Continuity)

Architettura Infrastrutturale attuale

Il Sistema informativo INPS si basa su una architettura a 3 livelli. INPS si avvale di una soluzione di **Business Continuity e Disaster Recovery** basata su un'architettura a tre siti: due siti in campus per la continuità operativa e per la protezione dalla indisponibilità di un singolo componente e un sito di disaster recovery a protezione da eventi disastrosi.



Il Consolidamento dei datacenter INPS-INPDAP

In seguito alla recente soppressione degli Enti INPDAP ed ENPALS, l'Istituto ha operato il **consolidamento fisico del CED INPDAP in INPS**, *conseguendo significativi risparmi in ottica di costi.*

Le operazioni di consolidamento hanno coinvolto:

1. 400 mq di CED
2. 450 server Intel con dismissione del 25% obsoleto e virtualizzazione di 240 server in 18 server fisici (13:1)
3. Consolidamento e ottimizzazione di server IBM pSeries (14 server INPS+INPDAP) in 9 server tramite upgrade degli esistenti
4. Consolidamento di 3 storage tramite upgrade di uno storage esistente per 100 TB
5. Razionalizzazione delle infrastrutture di DR e realizzazione di Business Continuity per le risorse integrate

La operazione di consolidamento è stata completata in 5 mesi senza alcun fermo pianificato od effettivo, in pieno rispetto e continuità con la operatività del servizio.

Le locazioni fisiche

Il sistema informativo INPS a valle dei recenti interventi di consolidamento e fusione, è organizzato su 4 locationi fisiche:

- **Il sito principale situato nel sotterraneo della DCSIT di v.le Civiltà del Lavoro**
- **Il sito di Business Continuity situato nei sotterranei della Direzione Generale di v. Ciro il Grande;**
- **Il sito di Disaster Recovery situato in Roma in via Estensi** (si noti che questa funzionalità sarà a breve ridefinita tramite una gara attualmente in espletamento da parte dell' Agenzia per l'Italia Digitale);
- **Il sito Internet INPS, ospitato in outsourcing a Pomezia** (la componente internet della gestione ex-INPDAP è, invece, presso la DCSIT).

Il progetto di Business Continuity è stato ultimato tramite l'utilizzo di due centri interconnessi tra loro in campus, posti ad una distanza che non pregiudica le prestazioni degli ambienti di produzione.

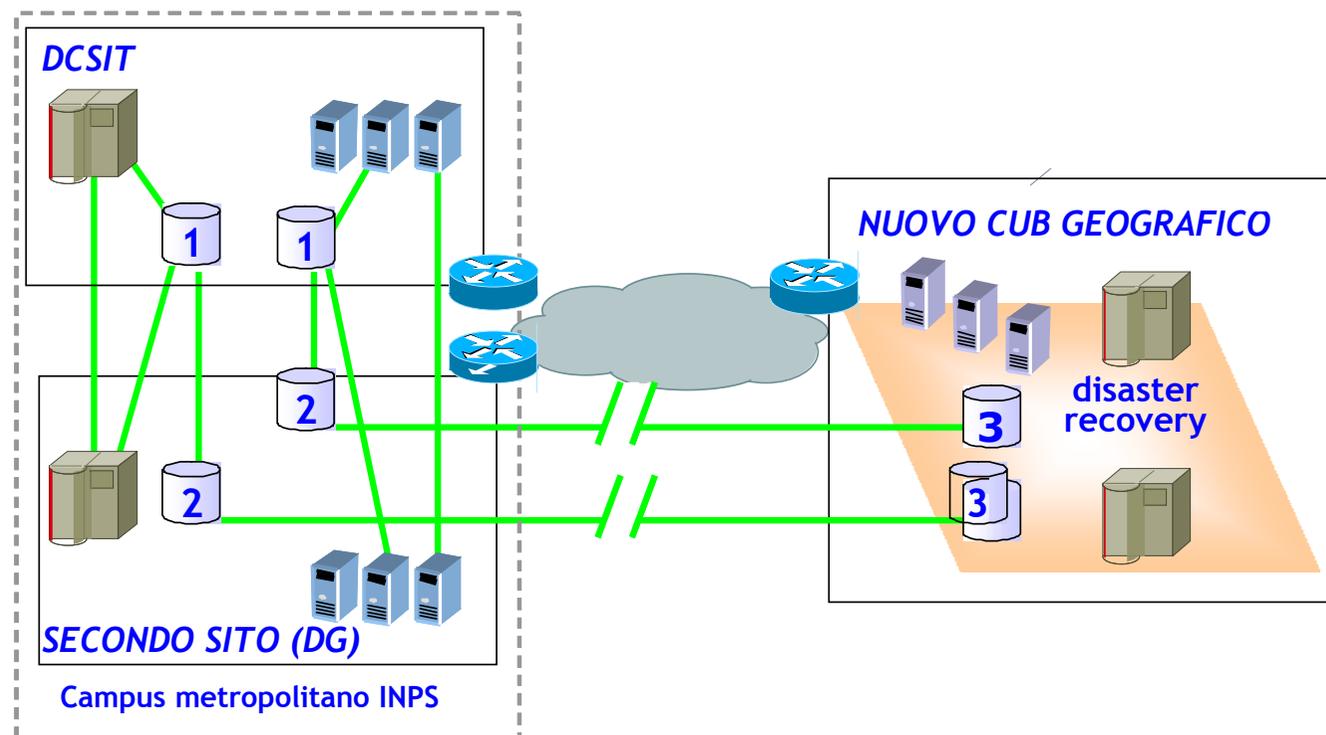
La reciproca protezione tra i due centri consente di far fronte ad una gamma molto ampia di eventi indesiderati (dalla indisponibilità del singolo componente fino alla perdita completa di uno dei due centri), con soluzioni tecnologiche che consentono di evitare il fermo dei servizi, e con la contestuale adozione di architetture che abilitano la distribuzione dinamica dei carichi tra i due centri e l'assorbimento di eventuali picchi elaborativi.

Architettura Infrastrutturale a tendere

Nel Dicembre 2009, l'Istituto ha avviato un progetto di completamento delle funzionalità di Business Continuity, anche attraverso la realizzazione del sito secondario del CED all'interno del palazzo della Direzione Generale.

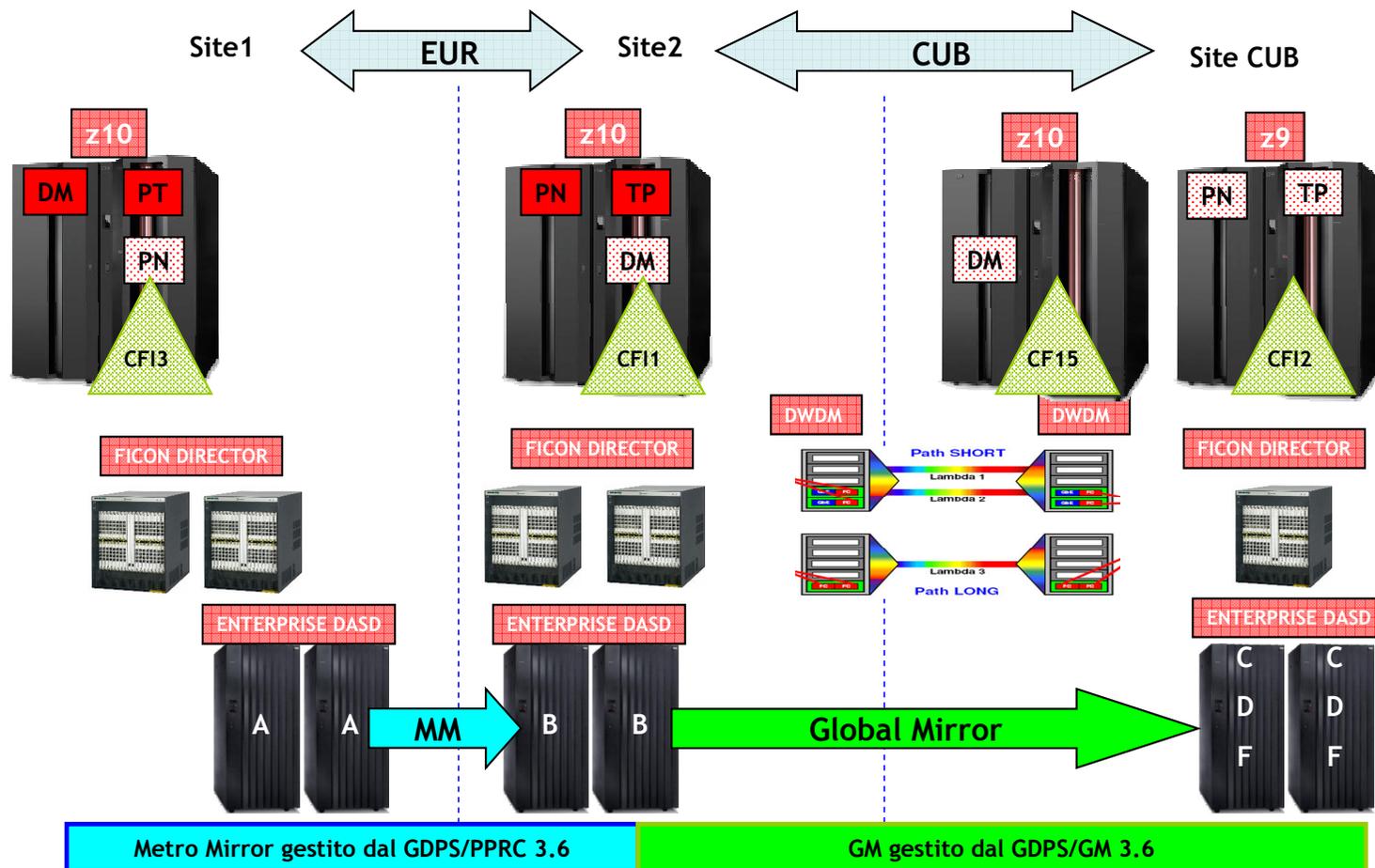
Gli obiettivi del progetto sono più in dettaglio i seguenti:

- **mantenimento delle garanzie di disaster recovery** - con conseguente adeguamento con le crescite pianificate e contrattualizzate per l'ambiente di esercizio -
- **completamento campus INPS attraverso l'allestimento a CED** dei locali identificati dall'Istituto per ospitare il 2° sito e successivo popolamento dello stesso con le risorse IT necessarie, provenienti da DCSIT e dal CUB più alcune risorse IT di nuova acquisizione.



Architettura Mainframe

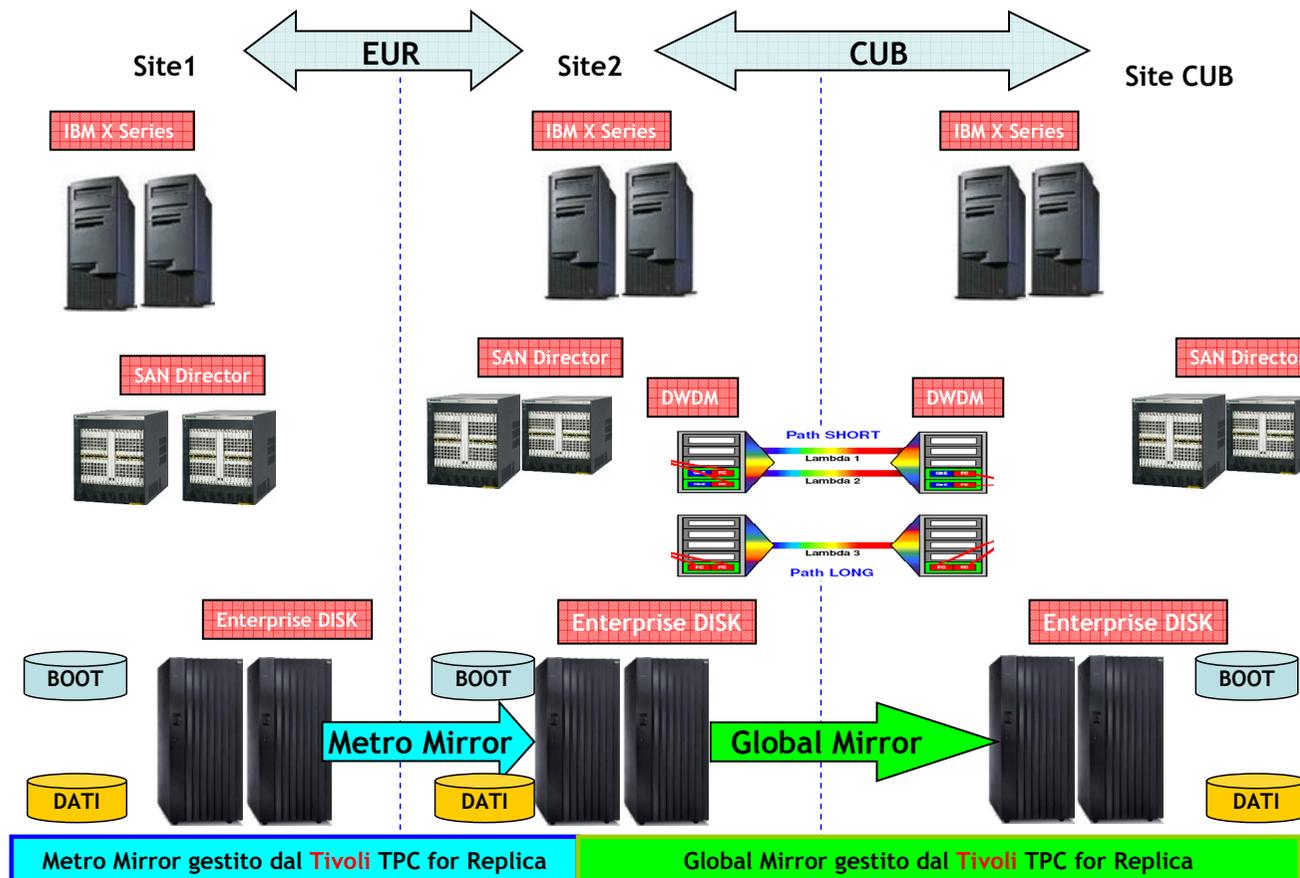
Il sistema mainframe, che costituisce l'elemento centrale del Sistema informativo dell'Istituto, per quanto riguarda la produzione, utilizza la tecnologia "Parallel Sysplex" alla quale partecipano due elaboratori "z10 Enterprise Class", per una potenza complessiva di circa 18.710 MIPS e 20 motori specializzati (8 zAAP e 12 zIIP), con oltre 520 TB RAW di spazio disco a disposizione.



Architettura Open

I sistemi dell'area UNIX sono stati oggetto di un importante consolidamento a seguito della fusione con le risorse IT del CED ex-INPDAP.

Gli interventi hanno riguardato la componente pSeries che in INPS è tradizionalmente la piattaforma ospitante l'ambiente di Datawarehouse e che nella gestione ex-INPDAP svolge il ruolo di piattaforma primaria sia per la componente Istituzionale che per quella strumentale del sistema informativo.

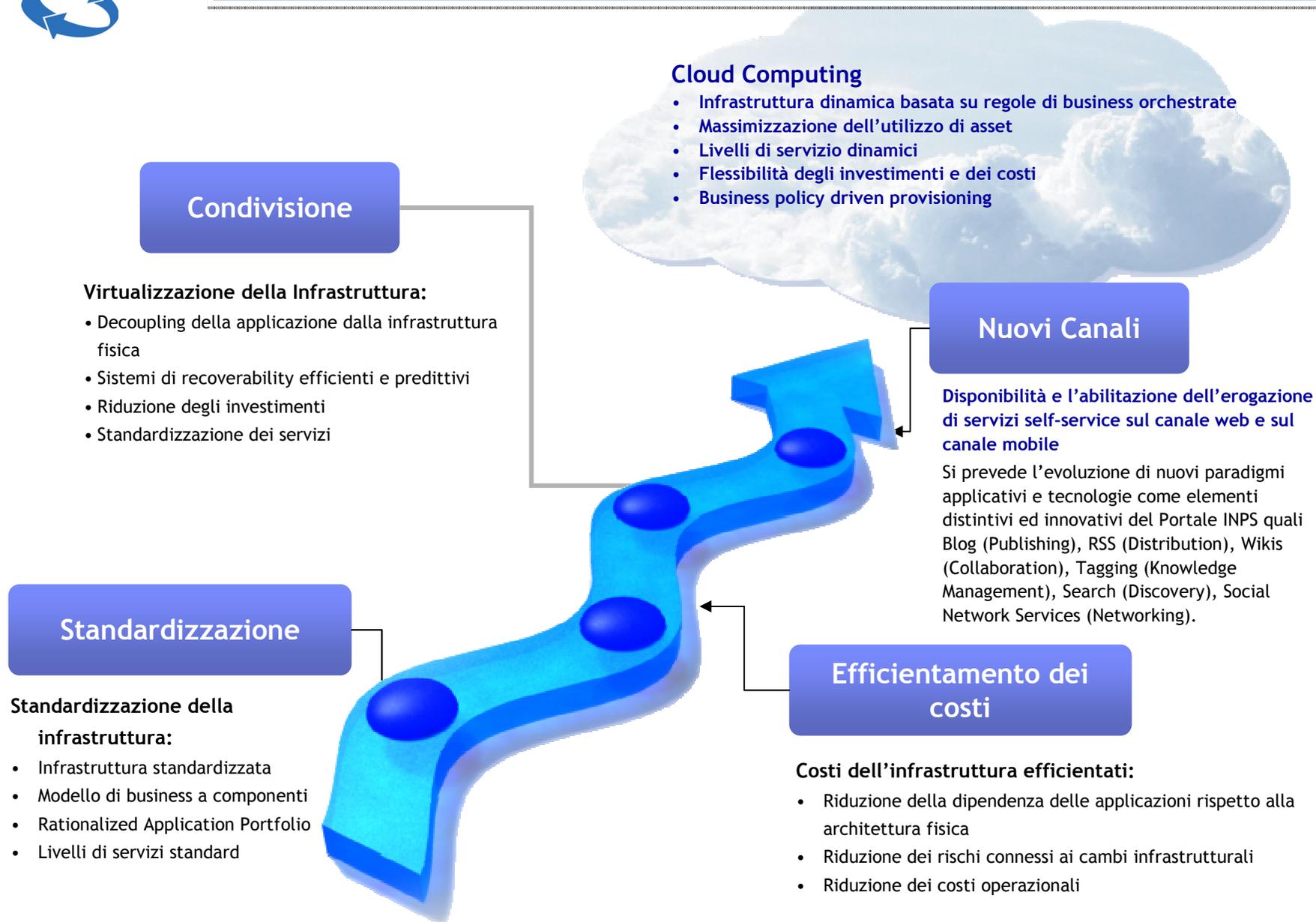


Il Cloud Computing nell'INPS

L'Istituto mette a disposizione un catalogo di servizi erogati in modalità cloud diretti all'utenza interna ed esterna e ad Enti Pubblici e Privati in ottica di sussidiarietà



I principali ambiti di evoluzione



L'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale

L'Innovazione tecnologica come fattore abilitante

Il Sistema Informativo INPS

Architettura Infrastrutturale

Prospettive ed evoluzioni

- Vision del sistema informativo
- I principali ambiti di evoluzione dell'ICT INPS

Vision del sistema Informativo nei prossimi 3-5 anni

*Il rapido sviluppo tecnologico nell'ambito dell'ICT, che ha contribuito a connotare l'evoluzione sociale ed economica del Sistema Paese, ha investito prevasivamente i servizi rientranti nella mission dell'Istituto, impattando sia la **domanda di servizi** dei Cittadini ed altri Enti, sia le modalità operative e comunicative di erogazione dei servizi propri del mandato istituzionale.*

*Ciò ha richiesto un impegno nel potenziare le **competenze di governance e integrazione**.*

La **multicanalità**, la **digitalizzazione**, la **dematerializzazione** e la **delocalizzazione** sono i driver che hanno reso possibili scenari organizzativi e strategici prima difficilmente ipotizzabili, ***anticipando le linee guida del CAD e dell'Agenda Digitale***.

Inoltre, questi strumenti hanno consentito all'INPS di rispondere in modo efficace alla ***razionalizzazione della spesa e dell'efficienza interna anche prima dell'attuale Spending Review***.

- A** Processi reingegnerizzati ed automatizzati
Automazione dei sistemi di Back Office
- B** Front end spostato sulla multicanalità, con servizi erogati direttamente all'utente
- C** Ampliamento dei canali
(Mobile, PEC, RID, MAV, F24)
- D** Collaboration tramite Web 2.0 (il cittadino diventa attivo)
- E** Proattività dell'Istituto: anticipazione fabbisogni, anche tramite sistemi di Business Intelligence
- F** De-territorializzazione del sistema informativo
- G** Contestualizzazione dei servizi alle realtà locali
(es. invalidità civile)
- H** Integrazione con altri Enti, non solo apertura

I principali ambiti di evoluzione dell'ICT INPS

Principali evoluzioni

Ambito Applicativo

Incremento della **disponibilità e abilitazione dell'erogazione di servizi self-service sul canale web e mobile**

Sperimentazione di strumenti innovativi per il Welfare ai cittadini come il libretto di pensione su smartcard

Potenziamento dei sistemi di controllo finalizzato al recupero crediti / Intercettazione lavoro sommerso

Evoluzione di elementi innovativi del Portale INPS quali *Blog (Publishing)*, *RSS (Really Simple Syndication- Notizie in real time)*, *Wikis (Collaboration)*, *Tagging (Knowledge Management)*, *Search (Discovery)*, *Social Network Services (Networking)*

Ambito Infrastrutturale

Evoluzione verso l'Infrastruttura dinamica basata su regole di business orchestrate, utilizzo di asset, livelli di servizio dinamici

Adozione dell'architettura Cloud

Standardizzazione e virtualizzazione dei servizi erogati, nell'ottica di razionalizzazione dei costi e consolidamento dei servizi