



INAIL, il documento emigra dallo sportello al computer

L'INAIL passa dalla gestione cartacea a quella digitale delle pratiche e consente ai propri utenti-clienti, grazie al formato Adobe PDF, di compilare e consegnare i documenti senza transitare per la sede periferica dell'Istituto.

INAIL

www.inail.it

- Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro
- Sede centrale: Roma
- 220 filiali distribuite in tutta Italia
- 12 mila dipendenti

SETTORE

- Assicurazione pubblica obbligatoria per lavoratori dipendenti

LE SFIDE

- Diminuire l'afflusso di utenti presso gli uffici INAIL, per liberare le risorse e riqualificarle
- Diminuire la quantità di carta utilizzata, per abbattere i costi (di stampa, stock, modulistica obsoleta)
- Diminuire il data entry manuale, che porta con sé, potenzialmente, errori che si trasformano in costi da sostenere da parte dell'ente

Profilo di INAIL

L'INAIL, Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, persegue una pluralità di obiettivi: ridurre il fenomeno infortunistico; assicurare i lavoratori che svolgono attività a rischio; garantire il reinserimento nella vita lavorativa degli infortunati sul lavoro. L'assicurazione, obbligatoria per tutti i datori di lavoro che occupano lavoratori dipendenti e parasubordinati nelle attività che la legge individua come rischiose, tutela il lavoratore contro i danni derivanti da infortuni e malattie professionali causati dalla attività lavorativa. L'INAIL, inoltre, realizza importanti iniziative mirate al monitoraggio continuo dell'andamento dell'occupazione e degli infortuni, alla formazione e consulenza alle piccole e medie imprese in materia di prevenzione e al finanziamento alle imprese che investono in sicurezza.

L'INAIL è un Istituto pubblico. Riceve da tutte le aziende italiane i contributi per i dipendenti contro gli infortuni sui luoghi di lavoro; riceve inoltre i contributi delle casalinghe. Si tratta quindi di una struttura complessa, in cui i flussi informativi a base cartacea sono ancora imponenti: basti pensare che tutte le aziende italiane, nel mese di febbraio di ogni anno, pagano la quota dovuta con l'apposito bollettino. Non solo: l'INAIL riceve dai medici le prescrizioni di infortunio, e per ciascuna di esse l'istituto apre un'istruttoria che comporta procedure, certificati e pratiche da evadere e archiviare.

Operativamente, tutto questo si traduceva, sino ad oggi, in uno spostamento anche "fisico" delle persone-utenti, che passavano allo sportello a compilare i certificati (per conto dell'azienda o del patronato, che tipicamente segue le pratiche delle casalinghe). Lo sportello, a sua volta, riceveva la pratica, rilasciava una ricevuta e passava l'operazione all'impiegato che inseriva i dati. Un'operazione del genere comportava rischi, errori, ribattute. Nonché un elevato consumo di carta e l'impiego di personale per la semplice attività di data entry.

Strategia per il successo: Adobe PDF, i documenti si compilano e processano via web

L'INAIL, così come accade per altri enti della Pubblica Amministrazione (INPS, ad esempio), decide di muoversi alacrememente per decongestionare la lavorazione delle pratiche e snellire il rapporto ente-utente, scegliendo il documento digitale come strumento e Adobe come fornitore e consulente. Grazie all'introduzione di documenti in formato Adobe PDF, fruibili via Internet, si giunge a diminuire lo stress cui sono sottoposte le sedi periferiche, evitando che gli utenti debbano recarvisi fisicamente per lo svolgimento delle pratiche. Pratiche che potranno essere evase direttamente on line, attraverso la compilazione e l'invio digitale dei documenti.

Spiega Vitaliano Chiodo, dirigente informatico INAIL: "La scelta di usare Adobe nasce dai vantaggi facilmente ascrivibili all'uso del formato PDF: si tratta infatti di uno strumento standard, flessibile, affidabile e capace di semplificare i processi; inoltre è adattabile a tutti i sistemi informativi e fruibile sia dagli utenti che dal personale di INAIL da una qualunque postazione informatica. L'introduzione dei

“Grazie all'introduzione del documento fruibile via Web in formato Adobe PDF, riusciremo a ottenere un risparmio in termini di carta utilizzata, una riqualificazione del personale deputato al data entry e al front office e uno snellimento delle procedure. Tutto ciò non può che ricadere positivamente sugli utenti, e questo ci soddisfa particolarmente”.

Vitaliano Chiodo,
Dirigente Informatico
INAIL

PRODOTTI UTILIZZATI

- Adobe Reader Extension Server
- Adobe Form Server
- Adobe Form Server per IBM
- Adobe Designer

Adobe aiuta le persone a creare, gestire e distribuire contenuti digitali di alta qualità.
Better by Adobe.™

Adobe Systems Italia

Centro Direzionale Colleoni Palazzo Taurus A3
Viale Colleoni, 5 - 20041 Agrate Brianza (MI)
www.adobe.it, www.adobe.com

Adobe, il logo Adobe, Acrobat, Illustrator, ImageReady, Photoshop e PostScript sono sia marchi commerciali sia marchi commerciali registrati di Adobe Systems Incorporated negli Stati Uniti e/o in altri paesi. Mac e Macintosh sono marchi commerciali di Apple Computer, Inc., registrati negli Stati Uniti e in altri paesi. PowerPC è un marchio commerciale registrato di IBM Corporation negli Stati Uniti. Intel e Pentium sono marchi commerciali o marchi commerciali registrati di Intel Corporation e delle sue filiali negli Stati Uniti e in altri paesi. Microsoft, Windows e Windows NT sono sia marchi commerciali sia marchi commerciali registrati di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari.

© 2005 Adobe Systems Incorporated. Tutti i diritti riservati.
Printed in Italy.

9500xxxx xx/05 X

documenti digitali è stata semplice e immediata, soprattutto tra i dipendenti dell'ente che hanno immediatamente constatato i benefici del passaggio a una gestione elettronica delle pratiche. Il sistema, d'altronde, è certamente affidabile, in quanto in grado di ridurre il numero degli errori addebitabili al programmatore.

A livello di tecnologia, si è passati dall'ambiente Internet con sistemi Windows NT e Application IIS e Web Logic a sistemi Intranet con Application Websphere e un contesto applicativo vario client/server o Intranet aziendale. In sostanza abbiamo recuperato lo sviluppo 'as is' senza modificare nulla”.

Il nuovo flusso di lavoro che viene generato attraverso la struttura digitale creata da Adobe prevede che le domande di aziende e casalinghe arrivino al server di INAIL, il quale estrae i dati per poi trasferirli alla sede periferica di competenza. A questo punto si innescherà la pratica interna.

Tecnicamente, nella sede centrale di Roma vengono installati i prodotti Adobe Reader Extension Server, Adobe Form Server, Adobe Form Server per IBM e Adobe Designer sui server. Sul sito INAIL gli utenti trovano dei documenti in formato Adobe PDF con dei particolari abilitatori, che consentiranno la compilazione e l'invio. Il fatto che ogni computer dell'utenza sia in grado di scaricare un documento con questo formato, rende l'operazione universalmente possibile.

Le aziende, in questo modo, anche attraverso la firma digitale, potranno risolvere le pratiche aperte con INAIL grazie al PC; le casalinghe, invece, potranno scaricare il documento e portarlo alla sede INAIL, che avrà già preso in carica la domanda online: l'interessata sarà successivamente richiamata per la conclusione della pratica (laddove in precedenza era stimato che fosse necessario passare ben tre volte presso l'ufficio territoriale).

I benefici ottenuti

Sicurezza dell'informazione e capacità di trasportare i contenuti compilati e validati; risparmio di carta e snellimento delle procedure: questi, in sintesi, i benefici portati dall'introduzione del documento elettronico targato Adobe PDF che ricadono positivamente anche sugli utenti.

L'INAIL ha condiviso questa scelta tecnologica con la struttura tecnica del CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione), chiedendo un parere consultivo; il CNIPA, oltre all'avallo, ha fornito opportune raccomandazioni in merito alle future implementazioni che verranno decise.

Il progetto presentato al CNIPA si poneva come obiettivo quello di selezionare la modulistica e gli adempimenti istituzionali la cui informatizzazione non richiedesse un'elevata personalizzazione e che, inoltre, avesse un'ampia diffusione nei confronti dell'utenza esterna. Di fronte a queste tipologie di interazione elettronica, l'INAIL, scegliendo come fornitore Adobe, ha constatato che non è necessario sviluppare software ad hoc, ma, al contrario, è conveniente adottare soluzioni basate su prodotti standard ad alta produttività.

Va specificato come Adobe si sia comunque mossa nei confronti di INAIL come vero leader di mercato, in quanto unica società in grado di fornire all'Istituto la soluzione per risolvere efficacemente il problema della compilazione ed evasione digitale delle pratiche.

Conclude Vitaliano Chiodo: “La speranza è quella di far decollare questo nuovo modo di progettare i servizi online, in quanto rappresenta una vera innovazione che potrebbe consentire una maggiore rapidità nel rilascio di nuovi servizi. La nostra struttura è esigente, e abbiamo potuto constatare che un modulo online, in formato PDF, si integra perfettamente - ed è in linea - con il documentale INAIL e con i sottosistemi gestionali (nel caso specifico GRA/gestione rapporto assicurativo).

La prospettiva è quella di disporre di uno strumento di progettazione rapido anche per l'uso degli add-on che il prodotto presenta, ad esempio l'uso della firma digitale, le nuove funzionalità per i non vedenti (accessibilità) e la integrabilità con il resto dei sistemi (facilitatore)”.

