

La nuova procedura PIM2 è stata resa disponibile per gli utenti solo a partire dal luglio 1999, anche se i numerosi problemi sia di tipo tecnico-funzionale che di tipo organizzativo, che hanno caratterizzato il periodo di avvio della procedura, non sono tutti ancora completamente risolti. Tale procedura ha, comunque, comportato anche alcuni miglioramenti nella gestione del patrimonio immobiliare.

Il progetto ha certamente subito alcuni ritardi e l'attuale versione, utilizzata da circa 300 utenti (società mandatarie comprese) pur non rispondendo in pieno alle aspettative degli utenti, garantisce delle migliorate operatività; i problemi stessi risultano in parte superati grazie alla costituzione di un gruppo sinergico tra uffici amministrativi e informatici.

5.6.Procedura unificata dei Trattamenti di fine servizio

Il progetto è finalizzato all'elaborazione di un'unica procedura per la trattazione delle buonuscite, delle indennità premio di servizio e dei trattamenti di fine rapporto. Nel corso del 1998 sono stati realizzati lo studio di fattibilità, l'analisi funzionale e un prototipo funzionale. L'applicativo è del tutto nuovo oltre che per la progettazione funzionale unitaria, anche per l'ambiente di sviluppo tecnologico che è stato reso uniforme rispetto a quello Introdotto nell'Istituto per la realizzazione dell'area previdenza.

Un gruppo di lavoro misto, formato da componenti interni su cui grava la responsabilità del progetto e da un supposto esterno di contributi specialistici relativi al nuovo ambiente tecnico di riferimento, ha avviato la realizzazione del progetto. La ritardata disponibilità dei contributi esterni ha fortemente condizionato gli stati di avanzamento nella realizzazione della procedura.

Già alla fine del primo semestre 1999, risultava in fase di completamento la nuova procedura TFR, che deve unificare le due precedenti procedure ed essere resa operativa sul Nuovo Sistema Informativo.

5.7. Credito e Attività Sociali

Il progetto ha come obiettivo l'unificazione delle diverse procedure, attualmente esistenti, nell'ambiente tecnologico integrato del Nuovo Sistema Informativo, avente come banca dati di riferimento quella unificata del sistema previdenziale. Nel corso del 1998 è stato portato a termine lo studio di fattibilità per la scelta della soluzione realizzativa più conveniente ai fini dell'unificazione delle procedure nel nuovo sistema informativo ed è stato assegnato il compito realizzativo in parte alla società EDS, che trarrà profitto dalla immissione a fattor comune di moduli già previsti per l'applicativo previdenziale, ed in parte alle forze lavoro rese disponibili da un progetto della gara "Contributi specialistici".

Nel corso dell'anno 1999 è stato definito il progetto globale di sviluppo del Nuovo Sistema Informativo attraverso tre piani di lavoro relativi a:

- 1) credito enti;
- 2) credito iscritti,
- 3) attività sociali.

Sono state apportate anche le modifiche normative sugli applicativi vigenti.

5.8. Gestione del Personale

Il progetto intende assicurare l'integrazione delle procedure relative all'organico, al trattamento giuridico ed economico, al sistema premiante e alla rilevazione delle presenze in un unico sistema applicativo coerente con l'architettura gestionale del Nuovo Sistema Informativo.

E' stata già resa operativa, nell'anno 1998, l'Integrazione fra il trattamento economico e la rilevazione delle presenze che consente, agendo in automatico su di un'unica piattaforma elaborativa, di migliorare, in termini temporali e qualitativi, la procedura. Nel corso del 1999 si è proceduto all'acquisizione delle informazioni giuridiche, anagrafiche ed economiche dalle Direzioni provinciali del Tesoro a cadenza mensile, in modo da poter erogare direttamente le

competenze mensili al personale delle DD.PP.TT transitato nei ruoli dell'INPDAP

5.9. Integrazione delle ex-Direzioni Provinciali del Tesoro

L'Istituto, a partire dal 11 novembre 1999, ha preso in carico le competenze relative alla gestione del pagamento delle pensioni attualmente espletato dai servizi periferici del Ministero del Tesoro (ex I.S.P.T.) in regime di convenzione. In tale contesto è prevista anche l'utilizzazione temporanea di parte delle piattaforme tecnologiche centrali e periferiche.

Tale convenzione, prevista fino al 30 settembre 2000, risulta prorogata in funzione delle attività di parallelismo necessarie all'implementazione e all'avvio in esercizio del NSI dell'INPDAP. Poiché è stato previsto il graduale trasferimento presso gli uffici INPDAP delle dotazioni organiche e strumentali e delle piattaforme tecnologiche operanti attualmente presso gli ex S.P.T. sono state effettuate nel corso del 1999 tutte le necessarie verifiche affinché i collegamenti informatici e di trasmissione dati fossero predisposti e realizzati nei tempi prefissati. Successivamente si dovrà procedere a riavviare in esercizio le piattaforme presso le sedi INPDAP con le stesse modalità applicative esistenti, ma in collegamento con i CED nazionali dell'Istituto. L'Istituto deve, quindi, farsi carico di tutte le attività di disinstallazione, installazione, personalizzazione e riavvio in esercizio, su base territoriale, delle postazioni di lavoro fornendo successivamente i servizi di assistenza sistemistica.

*5.10. Sistema informativo per l'Avvocatura : **TELEFORUM***

E' stato attivato un servizio di automazione della gestione del contenzioso legale dell'Ente che consente di gestire in maniera predefinita ed automatica il flusso, tra gli uffici amministrativi ed i servizi legali, dei procedimenti di contenzioso. Il servizio è erogato secondo un contratto stipulato con Telecom Italia SPA; recentemente si è provveduto a implementare il servizio con l'intensificazione di corsi di formazione per il personale interessato,

l'ampliamento dell'orario di servizio del 38% e con l'implementazione delle funzioni di "agenda legale" per l'avvocatura interna

5.11. Posta Elettronica

Il progetto è volto ad assicurare a tutte le strutture dell'Istituto un servizio di posta elettronica, per consentire lo scambio dei messaggi (trasmissione di circolari, comunicazioni di servizio e documentazioni tecniche) all'interno e all'esterno degli uffici, con un elevato livello di sicurezza, supportata, conformemente alle direttive dell'AIPA per la rete unitaria per la Pubblica Amministrazione, da un'architettura tecnologica espandibile. Alla fine del primo semestre 1999, risultano già attivate 330 utenze, delle quali 140 presso tutti gli Uffici periferici e 190 presso gli Uffici centrali. Sono stati, inoltre, effettuati corsi informativi per 13 edizioni per circa 220 utenti. La graduale estensione del servizio a tutti gli uffici dovrebbe produrre notevoli miglioramenti nell'efficacia ed efficienza dei processi. Sono state, inoltre, abilitate utenze INPDAP per trasmettere e ricevere posta elettronica dall'esterno dell'Istituto, e si sta predisponendo l'estensione di tale servizio a tutti gli utenti interni abilitati all'uso di posta elettronica.

PROGETTI RIVOLTI ALL'UTENZA

5.12. Progetto SONAR.

Il progetto si propone di certificare agli iscritti la posizione assicurativa e la progressione del montante contributivo individuale, e di far conoscere loro un'ipotesi di importo della pensione maturata. Ciò per fornire agli aventi diritto elementi di valutazioni per eventuali scelte individuali (opzione fra sistema retributivo e contributivo, adesione a forme di previdenza complementare, etc.).

Il progetto si sviluppa attraverso varie fasi che dovranno consentire all'Istituto, nel corso del 2001, di rilasciare il certificato individuale della posizione assicurativa a ciascun iscritto. Avviato nei primi mesi del 1998, alla fine dello stesso anno risultava in fase avanzata la prima parte del progetto, con

l'invio delle informazioni in possesso dell'INPDAP alle varie amministrazioni interessate per le eventuali integrazioni di competenza.

Nell'anno 1999 si è conclusa sia l'attività riguardante il recupero dall'attuale banca dati e da altri archivi non in linea delle retribuzioni e dei periodi di servizio degli iscritti, sia la trasmissione dei dati agli Enti per le eventuali integrazioni. Per quanto attiene al caricamento dei dati storici nella banca dati dell'Istituto e la gestione delle risposte da parte degli Enti, sono stati già definiti i relativi aspetti tecnici ed è in corso di predisposizione un prodotto software specifico.

Per il recupero di altri dati (riscatti, ricongiunzioni, periodi figurativi) dai fascicoli e dagli archivi magnetici, e per l'aggiornamento dei dati anagrafici, sono stati previsti speciali progetti operativi che coinvolgono sia le strutture amministrative che le strutture tecniche.

5.13. *INTERNET - Sito WEB*

Nel corso del 1999 è stato avviato il sito Web Internet dell'INPDAP, la cui predisposizione era stata effettuata già nel corso del 1998.

Esso consente agli utenti di Internet di reperire informazioni, norme, regolamenti e modulistica relative alle attività istituzionali dell'Ente. Sempre nell'anno 1999 il servizio di accesso alla rete Internet da parte del personale dell'Ente è stato esteso per quanto concerne il numero di utenti connessi, e ne è stata migliorata l'affidabilità e la disponibilità.

5.14. *Iniziative degli organi dell'Istituto*

Il non pieno raggiungimento degli obiettivi nel corso del 1999, e i deludenti risultati operativi del primo semestre 2000, hanno destato alcune preoccupazioni negli Organi dell'Istituto (Consiglio di Indirizzo e Vigilanza e Consiglio di Amministrazione), i quali hanno intrapreso una serie di concrete iniziative atte a ri-orientare la Funzione Informatica interna, ponendosi in tal

modo nelle condizioni di recuperare il gap creatosi, al fine di raggiungere comunque gli obiettivi prefissati.

Il CIV ha incaricato un gruppo di esperti indipendenti di valutare le ragioni tecniche ed organizzative di disfunzioni e ritardi, e di predisporre linee di indirizzo correttive.

5.15. Valutazioni della Commissione CIV

Sui vari progetti citati, la Commissione CIV ha rilevato una serie di disfunzioni e problemi riassumibili sinteticamente nei seguenti punti:

- I progetti critici non sono stati correttamente valutati in termini di rischio, per carenze di impostazione e gestione progettuale
- I progetti non sono stati preceduti da una coerente analisi funzionale relativa alla ridefinizione dei processi impattati (la "reingegnerizzazione dei processi" si è svolta in maniera asincrona dalla progettazione dei sistemi informativi),
- La cultura e le professionalità interne non erano ancora pronte al recepimento di strumenti "nuovi" e non immediatamente adeguati a risolvere le problematiche che l'operatività quotidiana e la normativa pubblica sollevavano
- La cultura e le professionalità dei fornitori esterni non erano adeguate ad una pronta "ricezione" delle esigenze tecniche ed organizzative di una struttura pubblica complessa,
- E' mancata una fase di definizione puntuale e condivisa dal cliente interno su obiettivi prioritari, e conseguentemente di specifiche e requisiti funzionali;
- Il peso della conduzione del progetto e del suo controllo è ricaduto prevalentemente nella funzione informatica, ed ha mostrato gravi debolezze in termini di coinvolgimento costante e strutturato con l'utenza e con la funzione e organizzazione, gestione integrata del progetto ;
- Si è evidenziata una mancanza di formazione del personale quale strumento indispensabile di processi di cambiamento.
- Parallelamente alle iniziative CIV, il Consiglio di Amministrazione ha provveduto ad attribuire la responsabilità della Direzione Centrale Sistemi

Informativi ad un manager esterno, dotato di specifica competenza professionale nel campo informatico, a mezzo di contratto quinquennale.

Il Consiglio di Amministrazione ha altresì approvato, con Delibera del 29 novembre 2000, le linee progettuali sull'Information & Communication Technology (ICT) INPDAP descritte in una relazione predisposta dalla tecnostuttura, dando mandato alla stessa per l'attuazione operative delle iniziative ivi descritte.

5.16. Programma evolutivo dell'Informatica INPDAP

L'esposizione del programma evolutivo dell'Informatica in INPDAP – così come descritto nel citato documento approvato dal Consiglio di Amministrazione – passa per tre momenti fondamentali:

- Definizione del ruolo dell'Information & Communication Technology (ICT) all'interno dell'Istituto,
- Definizione di un percorso di sviluppo del ruolo stesso, attraverso iniziative organizzative, tecniche e di governo,
- Piano d'azione operativo di breve-medio periodo,

5.17. Ruolo dell'ICT

L'ICT all'interno dell'INPDAP dovrà supportare e costituire *lo strumento abilitante* per il raggiungimento degli obiettivi strategici dell'INPDAP. L'ICT dovrà suggerire e proporre soluzioni innovative che colgano un duplice obiettivo di:

migliorare l'efficienza interna e migliorare l'efficacia dei servizi agli iscritti dell'Istituto, nonché svolgere un ruolo attivo nel continuo miglioramento dell'immagine esterna dell'Istituto.

Deve, in altre parole, **contribuire** attivamente a migliorare la *comunicazione* da e verso l'Istituto, che non è solo un fatto di immagine, ma anche di efficienza e di efficacia.

5.18 Percorso di sviluppo

Per far sì che l'ICT raggiunga i propri obiettivi di efficacia e si stabilizzi nel ruolo precedentemente descritto, sarà necessario avviare una serie di iniziative di tipo organizzativo, tecnico e di governo, in modo da realizzare un quadro armonico in cui sviluppare il processo evolutivo. In tale contesto si inseriscono le iniziative che vengono di seguito riportate.

5.19. Iniziative organizzative

- Saranno definiti programmi d'azione concordati tra la Funzione Informatica e le singole Direzioni, sia con incontri diretti che attraverso Comitati interdirezionali (Conferenza dei Servizi); Come ricaduta della definizione dei programmi operativi verranno costituiti dei Gruppi di Lavoro operativi interfunzionali, costituiti da rappresentanti sia della struttura informatica interna che di quelle utenti,
- Dovrà essere acquisita una nuova cultura interna nel rapporto Cliente (Utente) – Fornitore (ICT)
- Dovranno essere stabiliti dei veri e propri accordi tra le parti sui livelli di servizio attesi o erogati

5.20. Iniziative Tecniche

- Dovrà essere dato un forte impulso ai progetti nuovi, che devono rapidamente trovare un consolidamento e concreti programmi di realizzazione; rivolti a migliorare i servizi agli iscritti.
- Dovranno essere rapidamente avviati altresì, innovativi progetti sul fronte delle Telecomunicazioni;

5.21. Iniziative di governo

Dovrà essere attuato un forte cambiamento di rotta nei rapporti di relazione e di servizio con i Fornitori esterni di servizi o tecnologie, definendo preventivamente e correttamente dei “reali” livelli di Servizio nei confronti dei Fornitori, che non si limitino a inefficaci formule contrattuali, ma che risultino

reali strumenti di governo e controllo dell'operato dei Fornitori, e che garantiscano l'Istituto rispetto al raggiungimento degli obiettivi progettuali.

5.22. Macro-Piano d'azione

Nell'ambito del citato programma evolutivo, vengono di seguito elencati progetti e attività costituenti il macro-piano operativo per l'area ICT; i suddetti obiettivi sono stati anche formulati nell'ambito del Piano Triennale per l'Informatica presentato all'AIPA.

- Avvio e messa a regime del Sistema di Qualità interno (ICT) inclusivo di standard contrattuali, Capitolati di Gara e Capitolati di Servizio. Definizione di una nuova modalità di gestione e conduzione progetti.
- Popolazione della Banca Dati unificata degli iscritti sia di provenienza EE.LL. che PP.AA. centrali; insieme al consolidamento dei dati Sonar, l'obiettivo è quello di certificare la posizione assicurativa degli iscritti, e supportare la scelta tra sistema previdenziale contributivo e retributivo
- Avvio in esercizio di nuove funzionalità dei Sistemi Informativi dell'INPDAP, con rilascio di progetti sia riguardanti il Sistema Previdenziale (progetto NSI-EDS/Siemens) che altri settori dell'Istituto. In particolare la pianificazione prevede di **rilasciare entro il primo semestre 2001** i seguenti sottosistemi applicativi:

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| □ Contributi | <i>Credito</i> |
| □ Riscatti | <i>TFS</i> |
| □ Ricongiunzioni | <i>Assicurazione Sociale Vita</i> |
| □ Borse di Studio | <i>Mutui ad Enti e Cooperative</i> |
| □ Gestione pensionistica PP.AA. | |

E' inoltre prevista la revisione delle funzionalità del S.I. del Personale. Avvio del progetto Euro; i nuovi Sistemi Informativi sono Euro-compatibili, nel senso che sono in grado di trattare la nuova moneta come una qualsiasi altra valuta, ma si tratta di analizzare le implicazioni amministrativo-contabili ed il rispetto delle normative in materia. Il principale problema è quello

di come trattare gli scarti decimali, che appare essere prima di tutto un problema di natura contabile. Il progetto deve concludersi entro l'anno 2001 per mettere l'Istituto in condizione di operare correttamente in Euro – sia nella contabilità interna che nei rapporti con gli Enti esterni – a partire dal 1 Gennaio 2002.

□ Definizione di un progetto d'Istituto nei riguardi della Comunicazione e dei Servizi di accesso multicanale, cioè differenziati verso tutte le possibili forme di comunicazione e di interazione con gli iscritti; è pertanto necessario coordinare le azioni riguardanti varie entità e diversi *media*:

- | | |
|---|--------------------------------|
| ✓ URP | <i>Telefono fisso e mobile</i> |
| ✓ EE.LL. (Comuni, ASL,...) | <i>InterNet</i> |
| ✓ Enti esterni (Ente Poste, Banche,..) | <i>Chioschi Telematici</i> |
| ✓ Sinergie Enti Previdenziali (INPS, INAIL) | <i>Portale Previdenziale</i> |

I vari canali di accesso dovranno servire a diversificare ed innovare la gamma di soluzioni offerti agli iscritti, mentre al tempo stesso potranno attivamente contribuire a completare ed arricchire la Banca Dati degli iscritti INPDAP.

Nell'immediato potranno essere avviate alcune realizzazioni pilota per meglio tarare il programma ma anche per ottenere primi ritorni di immagine, di informazioni ed offrire – anche se in casi selezionati – nuovi servizi agli iscritti.

■ Dismissione del Data Center di Bologna (ex-Ministero Tesoro); revisione delle attività dopo la cessazione delle attività relative alla preparazione ed invio degli assegni di C/C postale, e risoluzione di tutte le problematiche riguardanti la (eventuale) riallocazione delle risorse umane e risorse tecnologiche e strumentali

■ Avvio del Nuovo Sistema Informativo per quanto riguarda la componente gestione del sistema Pensioni. Si potrà in tal modo progressivamente abbandonare l'attuale Sistema ereditato dal Ministero del Tesoro, completando il progetto di realizzazione di un nuovo Sistema INPDAP completamente integrato.

■ Preparazione alla dismissione del Data Center di Latina (centro elaborativi Pensioni ex-Ministero del Tesoro). Analisi simile a quanto effettuato per il D.C. di Bologna, con ipotesi di dismissione a partire dal 1 Gennaio 2002.

■ Avvio di un nuovo servizio di **CALL CENTER (O CONTACT CENTER)** come punto di contatto generalizzato dell'utenza esterna nei confronti dell'Istituto e dei servizi da esso erogati. Questo servizio si innesta nell'ambito del programma dei servizi multicanale già menzionato.

■ Implementazione e messa in esercizio di un Sistema di VideoConferenza multisito per l'INPDAP. Verranno predisposte sale attrezzate sia di tipo Direzionale che operativo con strumentazioni e dotazioni differenziate; si potranno anche opportunamente attrezzare alcune sale Convegni interne da utilizzare in casi di conferenze stampa, Convegni di particolare rilevanza, comunicazioni generalizzate da parte degli Organi dell'Istituto. Il progetto prevede la interconnessione delle principali sedi nell'area romana, le sedi periferiche Compartimentali e quelle Provinciali; saranno possibili connessioni contemporanee su più siti per rendere più efficace lo strumento comunicativo. Gli strumenti potranno anche essere messi a disposizione negli stand fieristici.

■ Conclusione del progetto di revisione del nuovo Sistema Telefonico INPDAP; il progetto, già avviato nel primo trimestre dell'anno, vedrà - oltre all'aggiornamento tecnologico degli apparati telefonici - l'introduzione di un Piano di Numerazione Nazionale e l'utilizzo dei servizi telefonici di base.

■ Di questi ultimi progetti, sono successivamente riportate alcune schede informative specifiche.

■ Sono state altresì gettate le basi per la definizione di specifiche attività di formazione del personale operativo dell'Istituto, le quali - in attuazione di uno specifico programma di *change management* - si svilupperanno attraverso moduli organizzativi, tecnico-amministrativi, e di apprendimento delle nuove tecnologie.

5.23. Risultati Tecnici

Sempre in linea con le azioni citate in precedenza sono stati raggiunti alcuni concreti risultati in alcune aree tecniche. In particolare:

5.24. Area Contributi e Pensioni

Le componenti relative a "Calcolo e Liquidazione della Pensione", in particolare quelle riferite alla componente Enti Locali, sono in fase di test da parte della struttura utente (Direzione Centrale Prestazioni Previdenziali), mentre per quanto riguarda la liquidazione per i dipendenti statali, è stato definito un nuovo piano di rilascio, a seguito del quale potranno essere iniziate delle fasi di test con l'utenza finale e le successive fasi di sperimentazione.

Per la componente "Gestione e pagamento Pensioni", essendo il rilascio finale previsto per il secondo semestre 2001, di concerto con la D.C. Prestazioni Previdenziali sono state intraprese delle pratiche iniziative atte a fronteggiare le situazioni di maggiore rilevanza nel breve periodo, prevedendo i seguenti progetti integrativi alle procedure attuali:

- *Progetto Pensioni Subito.* I prodotti applicativi che attualmente liquidano le pensioni degli Enti Locali saranno implementati affinché dal 2001 possano liquidare anche le pensioni degli statali, ed essere collegate alle procedure di gestione e pagamento delle pensioni attualmente in uso presso le sedi provinciali INPDAP.
- *Interessi e Rivalutazione monetaria.* Le procedure operanti in sede locale, che oggi prevedono il calcolo degli interessi e/o della rivalutazione monetaria separato dalle procedure che operano gli adeguamenti delle pensioni, saranno modificati entro la fine del corrente anno affinché possano in sede di calcolo delle variazioni a carattere individuale che intervengono sulle pensioni calcolare in maniera automatica gli interessi e/o la rivalutazione monetaria, consentendo alle sedi un notevole snellimento nelle procedure di gestione delle pensioni.

Per quanto riguarda i Riscatti ai fini pensionistici, a seguito delle verifiche funzionali e delle sessioni di sperimentazione, sono state rilevate e corrette le anomalie riscontrate; per quanto riguarda, invece, il sottosistema Ricongiunzioni a partire dallo scorso mese di Settembre sono iniziate le verifiche sulla procedura che hanno portato alla definizione di un piano di adeguamento da parte del Fornitore con rilascio definitivo entro il prossimo mese di dicembre.

5.25. Progetto SONAR

Il progetto Sonar è stato negli ultimi mesi interessato dalla fase di ritorno dei dati aggiornati da parte delle Amministrazioni (attualmente circa il 70% degli iscritti è stato aggiornato) e dai ritorni da parte degli iscritti stessi. Sono state realizzate alcune pagine in tecnologia IntraNet per la consultazione dei dati aggiornati da parte degli operatori delle sedi periferiche. E' stata anche messo a punto un prodotto applicativo WEB-Based da utilizzare via InterNet per una possibile collaborazione con i Patronati, i quali potranno agire su una Banca Dati dell'Istituto per integrare le situazioni contributive dei loro assistiti che avessero inesattezze nell'estratto contributivo.

Evidentemente la stessa applicazione – adeguatamente rafforzata dal punto di vista della sicurezza logica – potrà costituire la base per una applicazione di larga diffusione telematica per l'accesso ai dati da parte dei singoli iscritti.

5.26. Area TECNOLOGIE

Sono già stati installati e sono operativi alcuni Server centrali per i quali è già stato predisposto un programma di potenziamento che opera in una logica di Server consolidation, da rendere attuativo in linea con i programmi di rilascio.

Nel piano di revisione e potenziamento delle infrastrutture si è data particolare enfasi alle problematiche di "Business Continuity" e "Disaster Recovery" al fine di garantire all'Istituto (agli operatori ed agli iscritti)

continuità di servizio anche in caso di gravi malfunzionamenti delle infrastrutture. Il nuovo sistema potrà essere posto in esercizio e su di esso impiantato il nuovo modello organizzativo della Sede periferica, che tenderà sempre più verso la figura dell'operatore polifunzionale.

5.27.SAP

Il Sistema Integrato di Contabilità basato su SAP/R3 ISPS sembra ormai entrato a pieno regime nel ciclo produttivo dell'Istituto; ne è riprova – dopo le innumerevoli difficoltà incontrate nella elaborazione del bilancio contabile per l'esercizio 1998 – la concreta operatività e il concreto supporto informativo offerto dal sistema nella stesura del bilancio consuntivo 1999, chiuso in tempi non molto lontani dai termini temporali previsti, e l'affidabilità raggiunta nella gestione della contabilità operativa per l'anno 2000.

5.28. Modello Previsionale

Si è dato impulso alle attività di correzione delle anomalie riscontrate in fase di collaudo, ed alla implementazione del nuovo modello macroeconomico. Si è avviato un gruppo di lavoro con l'utenza finale per la definizione di un concreto piano d'azione per il rilascio definitivo del prodotto e per le analisi più di dettaglio di tematiche macroeconomiche.

5.29.Credito

Le attività svolte nel corso dell'ultimo trimestre hanno riguardato la rivisitazione delle specifiche di analisi ed alcune integrazioni per recepire le nuove richieste di aggiornamento fatte dalla Direzione Centrale Credito e Attività Sociali. Si sono effettuati i test per quanto riguarda l'attività l'erogazione dei prestiti dei Mutui Pluriennali Diretti, Piccoli Prestiti, Mutui Pluriennali Garantiti con esiti soddisfacenti.

E' previsto il rilascio di alcune funzionalità relativamente al processo di integrazione con il nuovo Sistema Informativo, e l'avvio di una serie di attività di testing effettuate dall'utenza finale della procedura.

E' stato definito un piano operativo per il rilascio a breve periodo di funzionalità – non presenti sui sistemi attuali – atte a gestire i rientri dei mutui erogati a Enti e Cooperative.

5.30. Area Patrimonio Immobiliare

Si è dato un incremento alle relazioni tra Sistema Informativo Immobiliare (PIM2) e Sistema Informativo di Contabilità (SAP) per l'analisi di alcune situazioni di disallineamento tra le due diverse basi informative.

5.31. Area Network

Call Center INPDAP: porta aperta all'utente

Con l'avvento della New Economy, e l'enfasi che viene data all'interazione degli utenti con le nuove tecnologie che ne stanno alla base, anche il Call Center si presenta come uno strumento utile per l'utenza. Per l'INPDAP, che è rimasta sinora ai margini di queste tecnologie se non attraverso il servizio "INPDAP Informa" basato sulla rete Pluritel, mentre altre realtà pubbliche e in particolare previdenziali hanno fatto qualche concreto tentativo, sorge ora il problema di presentarsi ai propri iscritti, ed ai propri utenti in generale, in forma efficace ed innovativa. Le prossime scadenze di certificazione della posizione assicurativa degli iscritti, interazione con iscritti ed Amministrazioni pubbliche per un rapido ed efficace popolamento della Banca Dati Unificata, accanto all'avviato processo di dismissione del patrimonio immobiliare, impongono la costruzione di un nuovo servizio di accoglienza unificata che presenti in maniera innovativa i servizi dell'Istituto. Si tratta quindi di procedere alla costituzione di un Call Center (o Contact Center) "unificato" a livello nazionale che, operando da un qualunque sito, risponda alle diverse esigenze dei vari utenti INPDAP.

Il Call Center deve infatti rappresentare il primo, che in molti casi diventa *l'unico*, punto di contatto a disposizione degli iscritti e dei cittadini in genere che usufruiscono dei servizi previdenziali ed istituzionali INPDAP: se le loro *attese*

non vengono deluse è molto probabile che l'utente si dichiari *soddisfatto* del servizio e l'efficacia dell'Istituto – oltre che la sua immagine – ne traggano indubbi vantaggi. Alla base dei processi operativi di un Call Center si debbono porre quelle che si ritengono essere le giuste aspettative di un utente che si trovi in difficoltà e nella necessità di dover comunicare una qualsiasi problematica nei riguardi dei suoi rapporti con l'Istituto. Gli elementi che, all'interno del servizio di Call Center, risultano determinanti nel cogliere il livello qualitativo atteso sono essenzialmente tre: l'organizzazione, la tecnologia e la disponibilità e la preparazione del personale. Quest'ultimo riveste un ruolo chiave non solo per l'incidenza sui costi ma, come è ovvio, perché solo l'esperienza e l'addestramento degli operatori consente di ottenere risultati significativi in termini di qualità della relazione con gli utenti e di efficacia nella risoluzione dei problemi. Non si tratta, quindi, di accogliere semplicemente le chiamate, ma è necessario dare continuità alle richieste e garantire tutte le attività di controllo ed intervento per evitare la benché minima sensazione di abbandono da parte dell'Utente. Per consentire la rapida attuazione del Call Center, l'Istituto ha ritenuto di avviare una prima fase di sperimentazione, anche ai fini dell'implementazione del successivo capitolato d'appalto, stipulando un contratto con la Soc. Telecom, la quale aveva già assicurato il servizio "Pluritel", negoziando i contenuti tecnologici e di risorse umane proprie del costituendo sistema di comunicazione. Il mancato ricorso ad una gara pubblica per la scelta del contraente migliore, anche ai fini dell'abbattimento dei costi è stato giustificato dalla competente struttura interna con l'esigenza di offrire in tempi rapidi un servizio innovativo agli iscritti a supporto delle attività istituzionali già in corso, sul quale maturare le necessarie esperienze per modulare il futuro servizio con consapevole conoscenza della sua evoluzione possibile e registrare contrattualmente i risultati. La motivazione suesposta non appare convincente, alla stregua delle disposizioni dettate in materia dal D.lgs. 17/3/1995 n.157, perché le ragioni dell'urgenza non attengono ad avvenimenti