



Progetti e iniziative strategiche

Campo di prestazioni Mercato del lavoro/Assicurazione
contro la disoccupazione della SECO



SIPADfuturo

EDITORIALE

Priorità al passaggio sicuro da SIPAD 1.0 a SIPAD 2.0

Dopo un intenso lavoro di sviluppo durato anni, il nuovo sistema di pagamento dell'assicurazione contro la disoccupazione è a un passo dalla prima fase di introduzione: dal 12 aprile 2023 gli organi di esecuzione potranno gestire integralmente le indennità per lavoro ridotto e per intemperie tramite SIPAD 2.0. Vanno ancora svolti lavori all'interno del progetto SIPADfuturo, ma finora tutto procede secondo i piani, e il primo obiettivo sta per essere raggiunto.

Secondo la nuova pianificazione di giugno 2022, SIPAD 2.0 verrà introdotto negli organi di esecuzione in due fasi:

- ▶ **a Pasqua 2023:** indennità per lavoro ridotto e per intemperie (ILR/IPI)
- ▶ **a fine 2023/inizio 2024:** amministrazione dei beneficiari con indennità di disoccupazione (ID), indennità per insolvenza (II) e internazionale (INTR)

Il progetto SIPADfuturo è ampiamente in linea con i tempi previsti per l'introduzione delle prestazioni ILR/IPI a Pasqua 2023. Tanto le formazioni per SIPAD 2.0 (cfr. articolo in basso) quanto i preparativi per l'avvio e la messa in servizio procedono come previsto.

Sostegno nell'introduzione del nuovo sistema

Per il comitato di progetto è fondamentale garantire il passaggio sicuro da SIPAD 1.0 a SIPAD 2.0. Dopo le singole fasi di introduzione, SIPADfuturo prevede assistenza al campo di prestazioni SECO-TC fino a quando il nuovo sistema sarà stabile a livello tecnico, il che comprende in particolare:

- ▶ formazione degli utenti;
- ▶ preparazione della messa in servizio del sistema;
- ▶ trasferimento di dati e documenti da SIPAD 1.0 a SIPAD 2.0;
- ▶ attivazione del nuovo sistema e dell'organizzazione operativa e d'esercizio;
- ▶ assistenza nell'analisi e nella risoluzione dei problemi durante i primi tempi.



Al termine della fase di introduzione, cioè entro giugno 2024:

- ▶ trasmissione dei risultati, dei sistemi di test e degli strumenti all'organizzazione d'esercizio e di manutenzione;
- ▶ disattivazione del vecchio sistema di pagamento dopo la messa in servizio di tutte le componenti di SIPAD 2.0;
- ▶ chiusura del progetto dopo la decisione del SECO-TC, con valutazione finale, trasmissione dei punti in sospeso all'organizzazione permanente, chiusura del progetto e scioglimento dell'organizzazione di progetto.

Care lettrici,
cari lettori,

è iniziato il countdown per il lancio del nostro progetto SIPADfuturo! SIPAD 2.0, il nuovo sistema di pagamento dell'AD, partirà per la sua prima missione al servizio dei nostri assicurati già dopo Pasqua. A bordo sarà presente inizialmente il personale degli organi di esecuzione responsabile della gestione delle indennità per lavoro ridotto e per intemperie. Gli altri partiranno per la seconda missione tra fine 2023 e inizio 2024, quando SIPAD 2.0 permetterà di gestire tutte le prestazioni dell'AD, quindi anche ID, II e INTR (v. articolo a fianco). Com'è naturale per un'impresa tanto ambiziosa, il lancio provoca un po' di agitazione, ma sia noi del SECO-TC sia la direzione di progetto siamo convinti della qualità e della stabilità di SIPAD 2.0. Grazie soprattutto all'impegno enorme di tutte le persone coinvolte in questi ultimi anni, a cui voglio esprimere ancora una volta la mia riconoscenza. E ora, si decolla!

Oliver Schärli
Capo Mercato del lavoro /
Assicurazione contro la
disoccupazione

Il team di progetto garantirà assistenza e manutenzione per SIPAD 2.0 anche dopo la fase introduttiva.

Iter della fase introduttiva

Per la prima fase di SIPAD 2.0, il team di progetto ha creato uno script allo scopo di garantire che tutti i passaggi necessari per l'introduzione di ILR/IPI a Pasqua 2023 siano pianificati e documentati. Completati i test di collaudo a marzo 2023, i lavori per la fase operativa di SIPAD 2.0 inizieranno probabilmente il 1° aprile 2023 e comprenderanno i seguenti passaggi.

► **Migrazione di dati e documenti:** il trasferimento di dati e documenti da SIPAD 1.0 a SIPAD 2.0, previsto per il 5-6 aprile, è pianificato nei minimi dettagli. Insieme al partner di realizzazione, è stato elaborato e testato più volte un processo ripetibile, in modo che la migrazione funzioni in modo immediato e senza problemi.

► **Test e primi passi in ambiente operativo («early run»):** una volta resi disponibili SIPAD 2.0 nonché i dati e i documenti migrati, per il 10-11 aprile 2023 sono previsti test e primi passi in ambiente

operativo. In questo modo si garantisce il corretto funzionamento di SIPAD 2.0, senza errori che ne impediscano l'operatività.

► **Decisione di autorizzazione o di rollback:** il team di progetto formulerà una raccomandazione di autorizzazione (attivazione di SIPAD 2.0) o di rollback (interruzione e ritorno al vecchio sistema) probabilmente la sera dell'11 aprile 2023. Su tale base, il committente di progetto del SECO-TC deciderà la sera stessa se procedere o no con SIPAD 2.0 e, insieme alla direzione generale del progetto, informerà per iscritto gli stakeholder di SIPAD futuro.

► **Attivazione:** l'applicazione SIPAD 2.0 potrà essere resa operativa immediatamente dopo l'autorizzazione da parte del committente di progetto con l'attivazione («go live»), probabilmente il 12 aprile (mattina). I nuovi eServices sul

portale AD verranno attivati la mattina del 13 aprile.

Il team di progetto garantirà il supporto per SIPAD 2.0 anche dopo l'introduzione (p. es. correzione di bug o aggiornamenti e upgrade), allo scopo di assicurare il corretto funzionamento dell'applicazione.

Allenamento in vista della seconda fase

Nonostante la pianificazione, i preparativi e la garanzia di qualità, la prima fase di introduzione a Pasqua 2023 metterà alla prova tutte le persone coinvolte. Con l'introduzione della parte ILR/IPI si acquisiranno esperienze importanti per risolvere eventuali difficoltà iniziali di SIPAD 2.0 in vista della seconda fase (introduzione ID, II, INTR) tra fine 2023 e inizio 2024.

Roman Barnert / Rainer Volz
Direzione generale del progetto SIPAD futuro

RPA (ROBOT PROCESS AUTOMATION) IN PROGETTI AD

Robot diligenti, non (ancora) intelligenti

Robot intelligenti automatizzano le attività ripetitive e dispendiose, consentendo così al personale di dedicarsi a compiti complessi che creano valore aggiunto. Come funziona concretamente questo processo? Per fornire supporto tecnico nel pagamento retroattivo ILR CVCF, è stato impiegato uno strumento di automazione robotica dei processi (RPA).

Nell'ambito del pagamento retroattivo ILR CVCF abbiamo scelto uno strumento RPA per la complessa procedura di controllo delle domande. Con una programmazione adeguata, gli strumenti RPA possono lavorare in modo simile a una persona al computer ed eseguire determinati compiti predefiniti, purché questi ultimi siano basati su regole e dati, strutturati e ampiamente standardizzati.

Strumento RPA istruito per compiti specifici

L'adattamento di applicazioni e banche dati esistenti o lo sviluppo di un'applicazione totalmente nuova sarebbe stato oneroso e rischioso. Viste le buone esperienze nel Cantone di Zurigo e la possibilità di acquistarla in poco tempo, abbiamo optato per l'applicazione SAP iRPA (intelligent RPA). Tramite codice e uno script tecnico, lo strumento RPA è stato istruito per: leggere i dati strutturati forniti dalle aziende tramite eService, verificarli confrontandoli con l'applicazione SIPAD per l'amministrazione dei beneficiari e determinare l'iter successivo in base alle regole. Il completamento ideale del processo vede tutti i documenti archiviati in DMS SIPAD e i pagamenti registrati nell'amministrazione dei beneficiari. Alla fine il «robot» ha lavo-

rato proprio come avrebbe fatto una persona e comunque con una buona qualità, solo in modo più veloce e senza pause, ma (ancora) senza intelligenza.

Apprendimento continuo

Cosa sa fare in più uno strumento RPA intelligente? Le singole fasi nel sistema non vanno più solo programmate manualmente: grazie all'apprendimento automatico e all'intelligenza artificiale, i «robot» possono continuare ad apprendere osservando gli utenti durante i processi (cosa che non era ancora possibile con i pagamenti retroattivi ILR CVCF). Lo strumento consente anche di creare un'interfaccia utente aggiuntiva, sovraordinata alle applicazioni; questa interfaccia è utile, ad esempio, in situazioni in cui vengono eseguite le fasi di un processo e poi i dati vengono raccolti e presentati all'utente per un'unica decisione conclusiva. Inoltre, la concezione modulare permette di aggiungere elementi dell'interfaccia utente, come pulsanti o etichette, senza modificarne il codice. Queste funzionalità «intelligenti» ampliano le possibilità di utilizzo dei «robot».

Stephan Goetz
Capogruppo / TCIT

L'uso di strumenti RPA «intelligenti» può liberare risorse per compiti più complessi.



«Esercitarsi con casi di studio»

Philipp Bruppacher, Liridon Ferizi, Roxana Fröhlich, Samra Pepic, Angelo Röllin e Kai Suppiger hanno partecipato alle prime formazioni SIPADfuturo per l'introduzione parziale di SIPAD 2.0, prevista per Pasqua 2023, per contribuire a introdurre il nuovo sistema di pagamento presso gli organi di esecuzione. I sei collaboratori dei Cantoni di Zurigo, Zugo e Basilea Città raccontano la loro esperienza e quali fattori hanno ritenuto importanti.

«Abbiamo apprezzato la buona struttura delle formazioni: prima la teoria, poi la pratica. Inoltre, i responsabili dei corsi ci hanno seguito molto bene e abbiamo discusso tanto con gli altri partecipanti. All'inizio il nuovo sistema ci sembrava complesso e poco intuitivo, ma grazie ai numerosi casi di studio abbiamo avuto abbastanza tempo per esercitarci, il che ha portato progressivamente maggiore chiarezza.

Per noi i vantaggi di SIPAD 2.0 sono nella standardizzazione di processi, strumenti e modelli di documenti in tutta la Svizzera. In questo modo i nostri clienti beneficiano di un servizio più uniforme, a prescindere dal luogo in cui vivono o in cui si trova l'azienda. Riunire le varie fasi in SIPAD 2.0 è utile, poiché semplifica la documentazione dei casi. Inoltre nel nuovo sistema è possibile elaborare i casi con controlli

automatizzati completi, così da ridurre al minimo il tasso di errore. Secondo noi, tuttavia, alcuni aspetti del nuovo sistema di pagamento non sono ancora stati risolti in modo ottimale per le esigenze dei nostri clienti, in particolare nell'ambito delle valutazioni.

Consideriamo SIPAD 2.0 un'opportunità per introdurre innovazioni insieme a tutti i collaboratori dell'ufficio di compensazione e dell'organo di esecuzione in generale. Un nuovo sistema porta con sé molti benefici ma anche difficoltà: nonostante un'attenta pianificazione, organizzazione e comunicazione, dobbiamo essere consapevoli fin d'ora che non tutto andrà secondo i piani durante la fase introduttiva. Siamo tutti in un processo di trasformazione che ci offrirà molte opportunità, alle quali dobbiamo essere aperti».

PAGAMENTI RETROATTIVI ILR CVCF

«Ultimi pagamenti previsti nel terzo trimestre»

Le circa 160 000 aziende che nel 2020 e 2021 avevano conteggiato l'ILR secondo la procedura sommaria hanno potuto chiedere per questo periodo un'indennità per vacanze e giorni festivi per i dipendenti con salario mensile. Le richieste di pagamento retroattivo andavano inoltrate alla SECO entro il 31 dicembre 2022. Diamo uno sguardo dietro le quinte di questa complessa procedura con la responsabile di progetto Elisabeth Bosshart.

Elisabeth Bosshart, quante richieste di pagamento retroattivo ILR sono pervenute e quanto è stato versato finora alle aziende? In totale abbiamo ricevuto 49 000 richieste. Tra l'inizio del 2023 e il 15 febbraio abbiamo trattato 30 000 richieste, verificato 200 000 conteggi e versato 488 milioni di franchi.

Quali sono state le maggiori difficoltà e come le avete affrontate?

Dopo che a marzo 2022 il Consiglio federale ha consentito di presentare richieste di pagamento retroattivo, ci si aspettava che il processo venisse avviato quanto prima. Il Parlamento ha approvato i relativi fondi a metà giugno, e già dall'11 luglio è stato possibile presentare le richieste alla SECO. Per concepire e mettere a disposizione l'intero processo abbiamo avuto quindi solo quattro mesi. Inoltre, per effettuare i pagamenti retroattivi alle CD servono informazioni dettagliate da parte delle aziende. Si è quindi dovuto sviluppare un apposito

eService e creare un sofisticato strumento di controllo della plausibilità per far sì che le CD potessero esaminare le richieste. Anche il volume previsto non era facile da gestire: quando hai fino a

«Per concepire e mettere a disposizione l'intero processo abbiamo avuto solo quattro mesi.»

un milione di conteggi ILR da trattare, 1 solo secondo in più di elaborazione prolunga i tempi di risposta di 12 giorni. Non dovevamo considerare solo la correttezza di calcoli e verifiche o la comprensibilità e la semplicità d'utilizzo, ma anche ottimizzare l'efficienza dei sistemi informatici. A seconda del carico di lavoro, sono stati utilizzati in parallelo fino a 10 eServices e 5 strumenti di controllo della plausibilità.



Intervista a Elisabeth Bosshart
Responsabile del progetto Pagamenti retroattivi ILR CVCF

Quando saranno completati i pagamenti retroattivi?

Nelle ultime due settimane prima della scadenza del termine a fine 2022 sono pervenute altre 7000 richieste circa, principalmente da aziende di grandi dimensioni con molti dipendenti e periodi di conteggio. Nonostante l'aiuto dello strumento di controllo della plausibilità, le CD devono verificare singolarmente tutti questi periodi e spesso occorre richiedere ulteriori documenti. Gli ultimi pagamenti avverranno quindi probabilmente nel terzo trimestre di quest'anno.

Come responsabile del progetto, qual è il suo bilancio?

Questo progetto ha richiesto uno sforzo enorme a tutte le persone coinvolte, ma l'abbiamo gestito con grande dedizione e molta competenza, nonostante i tempi strettissimi. È bello vedere tutti dare il massimo e come ciò renda possibile superare qualsiasi difficoltà!

Creare una base di pianificazione coerente

A fine 2022 la Commissione di sorveglianza dell'assicurazione contro la disoccupazione (CS AD) ha avviato un progetto volto a sviluppare una strategia per il servizio pubblico di collocamento (SPC). Il team di progetto, composto da circa 80 rappresentanti dei Cantoni e del campo di prestazioni SECO-TC, si è messo all'opera. La pubblicazione della strategia SPC 2030 è prevista per l'estate 2023.

La CS AD ha incaricato il SECO-TC e i Cantoni di elaborare entro giugno 2023 una strategia per il SPC allo scopo di rispondere a diverse domande, tra cui:

- In futuro sarà possibile semplificare e automatizzare i processi e i controlli del SPC, in modo da disporre di maggiori risorse per la consulenza URC?
- Uno strumento di matching automatizzato faciliterebbe l'attuazione

dell'obbligo di annunciare i posti vacanti?

- Quali sono gli effetti della digitalizzazione sui profili professionali del personale degli organi di esecuzione cantonali?
- Come si possono sviluppare ulteriormente i PML in modo mirato, efficace e in linea con le esigenze delle persone in cerca d'impiego?



Procedura e calendario di elaborazione della strategia SPC 2030

L'obiettivo principale del progetto relativo alla strategia SPC 2030 è di fornire alla CS AD e al SECO-TC una base di pianificazione coerente per i futuri progetti strategici. La strategia creerà inoltre una base per la trasformazione digitale e illustrerà come orientare i PML e i servizi di consulenza e collocamento degli URC alle esigenze delle persone in cerca d'impiego e dei datori di lavoro.

La CS AD è la committente del progetto; nel comitato direttivo sono rappresentati membri selezionati di CS AD, AUSL e SECO-TC. Al team di progetto partecipano ca. 60 persone da tutti i Cantoni e 15 collaboratori del SECO-TC.

Elementi strategici elaborati

A gennaio il comitato direttivo ha definito gli obiettivi del progetto, la procedura e il calendario (cfr. figura). A febbraio e marzo è stata condotta un'analisi dei punti di forza e di debolezza del SPC nel corso di tre workshop regionali, formulando su questa base la visione futura, i campi d'azione strategici e gli obiettivi. Il comitato direttivo controllerà questi elementi strategici in aprile, affinché il team di progetto possa redigere il documento strategico vero e proprio. Si prevede di sottoporre la strategia SPC 2030 alla CS AD il 7 giugno 2023, per poi pubblicarla.

Simon Röthlisberger

Responsabile del progetto Strategia SPC 2030 / TCMI

REVISIONE PARZIALE DELLA LADI

ILR: più sostegno ai formatori professionali

La revisione parziale della LADI attualmente in corso prevede una nuova disposizione sull'ILR per i formatori di apprendisti in risposta alla mozione Bühler 16.3884. Secondo il nuovo articolo 32 capoverso 6 LADI riveduta, il servizio cantonale autorizza i formatori a continuare la formazione degli apprendisti in azienda durante le ore considerate come perdita di lavoro computabile se la formazione degli apprendisti non può essere garantita in altro modo. Questa modifica legislativa mira a garantire che la formazione degli apprendisti non venga interrotta quando l'azienda di tirocinio ricorre all'ILR. Il Consiglio federale ha approvato il progetto di legge e il messaggio il 15 febbraio

2023. I dibattiti parlamentari inizieranno durante la sessione estiva 2023.

Attualmente è in corso un'altra revisione parziale della LADI riguardante il sistema di rimborso delle casse di disoccupazione, i periodi di pratica professionale durante il periodo di attesa speciale e questioni relative all'informatica. La procedura di consultazione si è conclusa il 20 marzo 2023.

i SERVIZIO E CONTATTO

Questa newsletter è presente anche sul sito web di lavoro.swiss e su TC-Net.

Segreteria di Stato dell'economia SECO
Mercato del lavoro/Assicurazione contro la disoccupazione
Holzikofenweg 36, CH-3003 Berna

Telefono: +41 58 462 56 56
E-mail: tc-geko@seco.admin.ch

www.seco.admin.ch
www.lavoro.swiss

