



Progetti e iniziative strategiche

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



SIPAD 2.0 – PRIMA FASE DI COSTRUZIONE

Esecuzione orientata al processo con gestione utenti attiva

Insieme ai rappresentanti delle casse e al partner esterno NOVO, la SECO ha completato la prima di sei fasi di costruzione di SIPAD 2.0, implementando le basi tecniche, le prime funzionalità per il tipo di prestazione «indennità per insolvenza» e la nuova casella di posta in arrivo. In primo piano: l'elaborazione orientata ai processi e il miglioramento della gestione utenti. A breve si terrà il collaudo della seconda fase.

Il grande progetto SIPADfuturo procede secondo i piani e, di conseguenza, anche SIPAD 2.0 diventa una realtà sempre più concreta. Ad esempio, attraverso la casella

di posta in arrivo (l'attuale mailbox) il nuovo sistema offre un'interfaccia strutturata con tutte le principali informazioni: tutti gli incarichi, richieste, scadenze ecc. possono essere visualizzati e filtrati in base a diversi criteri.

Funzioni automatizzate

Oltre alla panoramica migliorata, SIPAD 2.0 si contraddistingue per la sua gestione utenti attiva. Il sistema, ad esempio, avverte l'utente se ci sono documenti non ancora controllati. Se devono essere richiesti documenti mancanti, SIPAD 2.0 crea un nuovo compito - in modo automatico e in base alla lettera per i beneficiari generata dal sistema -, specificandone la data di scadenza. Inoltre, in caso di

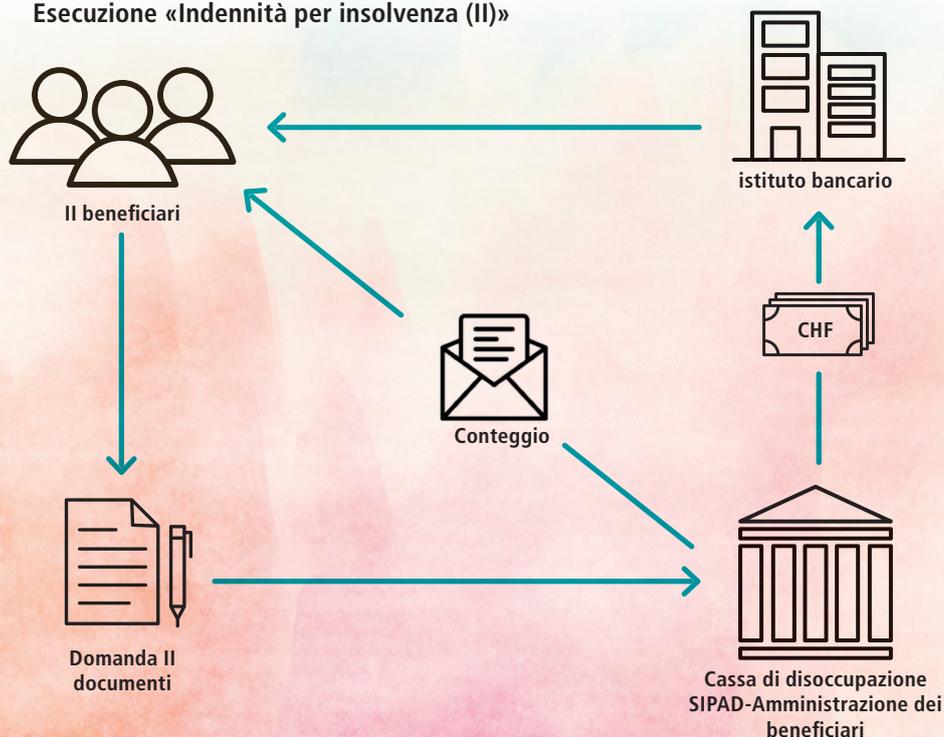
EDITORIALE

Care lettrici,
cari lettori,

che siano grandi o piccoli, i nostri progetti di tecnologia informatica destinati a imprimere il necessario impulso di modernizzazione all'AD sono sempre improntati a trovare soluzioni e raggiungere tappe fondamentali. Anche in questa newsletter vi raccontiamo dei tanti risultati conseguiti, ma pure di alcune difficoltà. «Insieme – perché ne valga la pena» non è solo una mera successione di parole, ma un motto che si applica a tutti i nostri progetti di sviluppo. Per continuare a raccontarvi di soluzioni, fasi e tappe, è necessario che SECO TC, gli organi d'esecuzione e i partner esterni interagiscano con impegno e capacità strutturante. Solo così si riuscirà a fornire quei servizi efficienti che i cittadini si aspettano dall'AD. Giunti al termine di questo anno ricco di impegni vi auguro, stimate colleghe e stimati colleghi, di trascorrere giorni di festa sereni all'insegna del relax e dello stare insieme.

Oliver Schärli
Capo del settore Mercato del lavoro/Assicurazione
contro la disoccupazione

Esecuzione «Indennità per insolvenza (II)»



scadenze non rispettate, vengono automaticamente generati e predisposti per l'invio anche i relativi solleciti.

Supporto «end-to-end»

Il supporto fornito dal nuovo sistema riduce le attività amministrative delle casse. L'interazione tra le singole fun-

«L'interazione tra le singole funzioni di SIPAD 2.0 facilita il lavoro quotidiano.»

zioni di SIPAD 2.0 facilita il lavoro quotidiano, ad esempio archiviando automaticamente i documenti approvati per l'invio nel sistema di gestione documentale (DMS). Il supporto del sistema

è «end-to-end», quindi inizia già alla ricezione di moduli e documenti. Grazie a una moderna tecnologia di riconoscimento ottico dei caratteri (OCR), la posta in entrata viene automaticamente convertita in testi ricercabili e trasferita al sistema. Questi dati vengono poi verificati, eventualmente adattati e approvati dalla persona che si occupa del caso.

Tutti sono partner commerciali

Le nuove relazioni con i partner commerciali rappresentano un ulteriore miglioramento. Il sistema tratta tutte le persone e le imprese come partner commerciali. Questa funzionalità permette di creare relazioni complesse e di collegare tutti gli elementi tra loro, consentendo una visione globale dell'elaborazione dei casi.

Casi concreti

Nonostante le numerose funzionalità tecniche, l'elaborazione realistica di casi di applicazione concreti è estremamente importante. Il team di progetto lavora a stretto contatto con i rappresentanti delle casse e si basa sui processi attuali (v. grafico) per fornire il miglior supporto possibile alla logica di sistema nonché ridurre e ottimizzare l'attività amministrativa attraverso l'automazione. Inoltre, la direzione del progetto informa costantemente e in modo trasparente le casse di disoccupazione sulle fasi di costruzione successive del nuovo sistema SIPAD 2.0.

Fabian Heierli, Brigitte Loosli, Rainer Volz
Team di progetto SIPADfuturo

MISURE FEDERALI 2020–2022 PER IL REINSERIMENTO

Programma di incentivazione: presentare ora i progetti

Per finanziare progetti cantonali e intercantionali finalizzati al reinserimento di senior e persone difficilmente collocabili, da gennaio 2020 a fine 2022 il fondo dell'AD beneficerà di risorse supplementari. Da novembre 2019 i Cantoni possono presentare alla SECO i progetti corrispondenti. Il programma di incentivazione è completato da un progetto pilota per il reinserimento degli over 50 che hanno esaurito il diritto all'indennità.

A maggio 2019 il Consiglio federale ha varato un pacchetto di misure per la promozione del potenziale di manodopera nazionale, di cui due sono di competenza del servizio pubblico di collocamento (SPC):

- programma d'impulso per il reinserimento di senior e persone difficilmente collocabili (misura 5);
- progetto pilota per il reinserimento degli over 50 che hanno esaurito il diritto all'indennità (misura 6).

Focus sugli over 50

L'obiettivo del programma di incentivazione è di sostenere il reinserimento di persone difficili da collocare. L'attenzione si concentra sugli ultracinquantenni, il cui reinserimento nel mercato del lavoro è particolarmente difficile, specie in combinazione con altri fattori di rischio. Da gennaio 2020 a fine 2022 possono essere finanziati progetti cantonali conformi agli obiettivi di tale programma. I Cantoni interessati possono sottoporre da subito a SECO-TC tali progetti. In TCNet si trovano i documenti e le informazioni per la presentazione dei progetti. Oltre ai progetti cantonali, si possono presentare secondo la stessa procedura anche progetti a gestione intercantionale. Sono poi previsti cinque progetti coordinati a livello centrale, ai quali i Cantoni possono partecipare; i lavori inizieranno

a gennaio 2020, guidati da un gruppo direttivo congiunto della SECO e dell'Associazione degli uffici svizzeri del lavoro (AUSL). Tutti i Cantoni riceveranno entro

«In TCNet si trovano i documenti e le informazioni per la presentazione dei progetti.»

l'inizio del 2020 maggiori informazioni sul contenuto e sull'organizzazione di tali progetti.

Progetto pilota in fase di chiarimento

Oltre al programma di incentivazione, dal 2020 sarà condotto un progetto pilota per gli over 50 che hanno esaurito il diritto all'indennità, anche questo incentrato sul loro reinserimento. L'AUSL sta concretizzando tale progetto con il sostegno della SECO. La Commissione di vigilanza per il fondo dell'AD deciderà a fine febbraio 2020 sulla sua organizzazione definitiva. Il programma di incentivazione e il progetto pilota offrono grandi opportunità per l'ulteriore sviluppo del SPC. Entrambe le misure riguardano gruppi target che già oggi sono una grande sfida per il SPC e possono dunque offrire nuovi impulsi a questi gruppi.

Isabel Schirmer
Coordinatione del programma, SECO TCQL



«Integrare la nostra esperienza pratica»

Pierre Ansermoz, Alain Tardy e Christian Truog, membri del sottoprogetto ERP (Enterprise-Resource-Planning) di SIPADfuturo, hanno contribuito attivamente all'introduzione della nuova soluzione SIPAD 2.0 per i costi amministrativi presso le casse di disoccupazione. I tre rappresentanti delle casse dei Cantoni di Ginevra, Losanna e Zurigo raccontano come hanno vissuto la formazione e l'introduzione, quali fattori di successo sono stati importanti e quali sono i vantaggi della nuova soluzione.

«All'inizio i responsabili di SIPADfuturo ci hanno presentato il progetto in dettaglio. In base alla nostra esperienza pratica sapevamo quali settori specifici dovevano essere esaminati con particolare attenzione per semplificare le procedure. L'introduzione di SIPAD 2.0 è il risultato di un eccellente lavoro di squadra. Insieme al partner esterno NOVO e ai collaboratori della SECO coinvolti, la soluzione è stata implementata e il nostro know-how pratico integrato nei processi. Riteniamo che la soluzione sia stata accettata soprattutto grazie alla buona comunicazione e al costante coordinamento. Tra i vantaggi della nuova soluzione ci sono per noi una maggiore

facilità d'uso nonché l'aggiornamento e l'adeguamento delle direttive finanziarie, che hanno ugualmente contribuito all'accettazione. Apprezziamo il fatto che la nuova soluzione possa funzionare in modo altamente automatizzato. Le fasi di processo standardizzate sono eseguite autonomamente dal sistema, riducendo il nostro onere amministrativo e dandoci l'opportunità di concentrarci sulle questioni più complesse. Questo ci consentirà di migliorare la qualità dei servizi per gli assicurati. Il nostro obiettivo principale resta quello di mantenere un'elevata qualità, e il sistema ci permette di migliorare significativamente anche i tempi per quasi tutti i processi ad esso associati. I collaboratori delle nostre casse sono stati preparati molto bene a

questo cambiamento durante le formazioni organizzate.

A posteriori, l'introduzione della nuova soluzione è stata una grande sfida, molto impegnativa per tutte le persone coinvolte. Ma ne è valsa la pena: siamo molto soddisfatti dell'introduzione e della conversione.»



Christian Truog, Pierre Ansermoz e Alain Tardy
Membri Sottoprogetto ERP, SIPADfuturo

MODERNIZZAZIONE COLSTA

Raggiunta la prima tappa del progetto

A inizio novembre 2019 è stata predisposta la prima di cinque unità di realizzazione per la modernizzazione di COLSTA a fini produttivi, che comprende l'applicazione «Registrazione delle persone in cerca d'impiego». Nuove funzioni come «Ricerca rapida» e «Autosuggest» consentono di individuare in fretta l'oggetto cercato grazie alla combinazione di termini di ricerca.

I test che hanno preceduto la predisposizione della prima unità di realizzazione RE 3.1 hanno rivelato un consumo maggiore di potenza di calcolo della parte modernizzata di COLSTA. La SECO ha però deciso di approvare comunque l'introduzione per

acquisire esperienza operativa. Durante la fase di test intensiva con il nuovo partner strategico adesso, si è reso necessario correggere numerosi errori di maggiore entità affinché al momento dell'introduzione nulla potesse ostacolare le operazioni. I restanti errori di minore importanza saranno corretti con una nuova release entro il 30 dicembre 2019.

Utilizzo della parte modernizzata

A Berna, in agosto, in occasione del lancio della fase introduttiva «Modernizzazione COLSTA», i partecipanti hanno assistito a una dimostrazione dell'utilizzo della prima unità di realizzazione. RE 3.1 include la registrazione delle persone in cerca d'impiego e l'assegnazione delle scadenze. L'introduzione e l'utilizzo della parte modernizzata sono avvenuti in modo diverso a seconda degli organi d'esecuzione. Alcuni Cantoni hanno disposto l'utilizzo in singoli URC, altri hanno deciso di attendere la seconda unità di realizzazione (RE 3.2), affinché i consulenti del personale possano essere introdotti al trattamento completo dei dati delle persone in cerca d'impiego con le relative operazioni.

Riscontri positivi

I riscontri sull'interfaccia utente modernizzata finora pervenuti sono positivi; si stima che gli utenti di RE 3.1 siano circa 200. L'applicazione modernizzata è stabile, ma alcune funzioni di ricerca «Autosuggest» possono ancora richiedere adeguamenti a livello di sviluppo o applicazione. L'esperienza operativa in corso e le conoscenze da ciò derivate confluiranno nelle RE successive.

Ritardo in altre unità

La prima importante tappa nella modernizzazione di COLSTA è stata raggiunta con l'introduzione della RE 3.1. Le prossime RE subiranno tuttavia ritardi dovuti agli elevati requisiti di sviluppo imposti al partner strategico. La SECO sta consolidando la nuova pianificazione e preparando la relativa comunicazione con gli organi d'esecuzione. L'introduzione della RE 3.2 dovrebbe essere posticipata da febbraio al terzo trimestre 2020.

Kurt Gerber

Responsabile ITAS 1 e responsabile di progetto
Modernizzazione COLSTA



Introduzione di una nuova interfaccia utente

In ottobre le casse di disoccupazione hanno sperimentato la seconda fase di introduzione della nuova interfaccia utente di DMS SIPAD (ICN). Il responsabile di progetto, Roger Rink di SECO TC, spiega le particolari sfide associate al progetto, commentando inoltre i problemi di performance che si sono verificati al momento dell'indicizzazione dei documenti.

La nuova interfaccia utente di DMS SIPAD è stata introdotta con successo e secondo i piani in tutte le casse di disoccupazione?

Grazie a un'ampia riprogettazione, con una strategia d'introduzione graduale adattata, siamo riusciti a conseguire le tappe fondamentali dell'implementazione nei tempi previsti e con la qualità richiesta. Ritengo quindi che l'introduzione della nuova interfaccia presso le casse possa essere considerata un successo.

Quali risultati dell'esercizio pilota e della prima fase introduttiva in settembre sono stati applicati nella seconda fase?

Siamo stati in grado di identificare alcuni punti deboli della nuova interfaccia utente sia nell'esercizio pilota sia nella prima fase introduttiva – ad esempio errori nella gestione dei campi di commento o in diversi tipi di selezioni – che abbiamo eliminato procedendo a vari

aggiornamenti del software. Inoltre, abbiamo acquisito conoscenze per l'uso quotidiano del software, che abbiamo messo a disposizione di tutte le casse attraverso la «User Guide».



«E poi ha rappresentato una sfida il fatto che ogni cassa abbia il proprio ambiente IT»

Quali sono state le sfide particolari di questo progetto?

Sostanzialmente direi che sono state le scadenze ravvicinate associate ai requisiti delle casse per il software. Tali requisiti hanno dovuto essere in parte specificati in loco, implementati presso il fornitore e testati da noi. E poi ha rappresentato una sfida il fatto che ogni cassa abbia il proprio ambiente IT, che va sempre trattato come caso a sé stante.

Successivamente, è stato possibile affrontare ed eliminare anche i problemi di performance che si sono verificati durante l'indicizzazione dei documenti?

Negli ultimi mesi questo problema si era aggravato. Non è direttamente collegato con il progetto di introduzione della nuova interfaccia, ma per le casse è naturalmente molto urgente. Si è reso pertanto necessario adottare misure immediate e a lungo termine. A tal fine, l'aspetto centrale è stato l'implementazione di un'elaborazione parallela. Queste misure sono state attuate in modo produttivo all'inizio di novembre e riteniamo che finora abbiano portato i miglioramenti auspicati. Continueremo a seguire da vicino gli sviluppi in questo ambito.

Intervista a Roger Rink
Responsabile di progetto DMS SIPAD, TCIT

SICUREZZA INFORMATICA

Rischi attuali: scambio tra responsabili della sicurezza

Per reagire in fretta ai problemi di sicurezza informatica è essenziale una stretta collaborazione tra gli organi d'esecuzione e l'ufficio di compensazione. A inizio settembre, i rispettivi responsabili della sicurezza informatica (CISO) si sono incontrati per la prima volta per discutere dell'attuale situazione di sicurezza. Due specialisti esterni hanno presentato i rischi e le sfide attuali per i CISO. Il loro messaggio principale: un attacco ai sistemi IT accadrà di sicuro, resta da capire quando e come gestirlo. Nel prossimo incontro, previsto per giugno 2020, si avrà uno scambio di esperienze sull'attuazione delle direttive sulla sicurezza informatica dell'AD.

SOSTITUZIONE DEL SOFTWARE VIADOR

Sviluppo dei rapporti a pieno ritmo

Per sostituire il software di valutazione Viador RE2 ormai obsoleto, in agosto, al termine del lavoro di analisi, è iniziato lo sviluppo degli oltre cento modelli di dati. Ogni modello viene testato attraverso la creazione e l'esecuzione di rapporti cantonali selezionati. Entro fine anno, l'ufficio di compensazione metterà costantemente a disposizione dei Cantoni i nuovi modelli, affinché possano allestire contemporaneamente i propri rapporti. Dato che già ora Viador non è più stabile e aumenta la probabilità di default, il progetto – e le relative spese – mirano attualmente al sostegno dei Cantoni, molti dei quali sfruttano questa offerta e sono già in fase avanzata con la sostituzione.

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