

INPS: Tutte le novità procedurali e il nuovo sistema sanzionatorio

Smart-Task: Piattaforma per la gestione di richieste smart

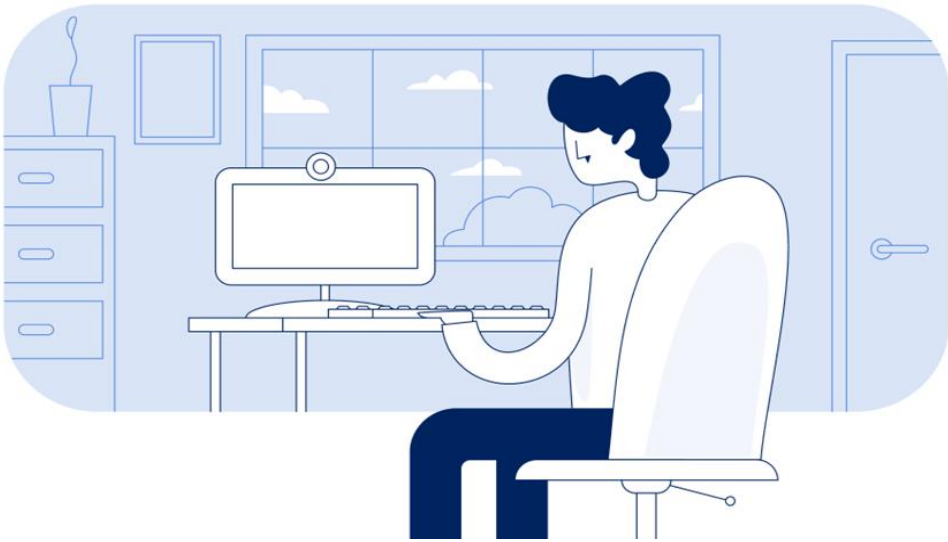
Lorenzo Rinaldi (DCE)

Riccardo Mandara (DCTII)

Smart-Task: come nasce il Progetto...

Aziende e Intermediari hanno a disposizione uno strumento di comunicazione diretta e strutturata con l'Istituto, il sistema delle **Comunicazioni Bidirezionali (msg 1986 del 2011)**, tramite cui:

- **Richiedono alle sedi specifiche lavorazioni**, individuate tramite oggetto, testo e/o eventuali allegati della comunicazione
- **Ricevono l'esito** delle lavorazioni richieste



Il Progetto Smart-Task nasce da un'analisi delle Comunicazioni Bidirezionali, da cui è emerso che:

- a parità di argomento, ci sono molte **richieste simili e ripetitive**, anche se esposte in modo differente, raggruppabili e standardizzabili in specifiche sotto-tipologie
- ci sono richieste che richiedono **lavorazioni senza alcun valore aggiunto** da parte degli operatori di sede
- specifiche richieste possono essere **elaborate automaticamente**, «in toto» o «in parte», guidando gli operatori nelle attività da svolgere

Tali evidenze hanno condotto all'ipotesi di affiancare alle canoniche comunicazioni bidirezionali, con testo libero, delle **micro-richieste**, chiedendo all'utente di inserire, in modo strutturato, un set minimo di dati, contestualizzati con l'oggetto della richiesta, che di norma sono presenti nel testo. Da qui nasce **il sistema Smart-Task**.

Smart-Task: direttrici di sviluppo

Il sistema Smart-Task è progettato e realizzato secondo le seguenti direttrici di sviluppo, che contribuiscono a creare un **sistema efficiente, reattivo** e in grado di **rispondere in modo dinamico**, semplificando le esigenze degli utenti.

Semplificazione

Le caratteristiche e funzionalità del sistema sono intuitive e dirette, semplificandone l'usabilità e riducendo quindi la complessità operativa.

Proattività

La capacità di un sistema di guidare l'utente nella compilazione delle richieste e nell'acquisizione di dati pertinenti.

Automazione

L'integrazione con processi automatizzati che riducono l'intervento manuale, accelerando le operazioni e ottimizzando l'uso delle risorse.

Efficienza

La capacità del sistema di rispondere e agire in modo tempestivo e appropriato, senza attendere i tempi di interventi manuali.

Smart-Task: le componenti e tipologie

Il **sistema Smart-Task** si compone di **due componenti** indipendenti e correlate tra loro:

1. la prima dedicata all'acquisizione di un set minimo di dati elementari forniti dall'utente, tramite una maschera che lo guida nell'inserimento, contestualizzati in base all'oggetto selezionato: **Smart-Request**
2. la seconda relativa ad un **motore di elaborazione automatica** che gestisce il flusso di lavorazione sotteso alla richiesta e contiene al suo interno le regole di lavorazione per ciascuna Smart-Request, eventualmente recuperando ulteriori altri dati dai sistemi dell'Istituto

Smart-Request Automatica

Tutti i processi di Controllo/Verifica e Lavorazione per il soddisfacimento della richiesta sono eseguiti automaticamente senza l'intervento dell'Operatore.

L'intervento dell'operatore è previsto solo in presenza di eventuali anomalie.

Riscontra direttamente con esito positivo o negativo riportando la motivazione.

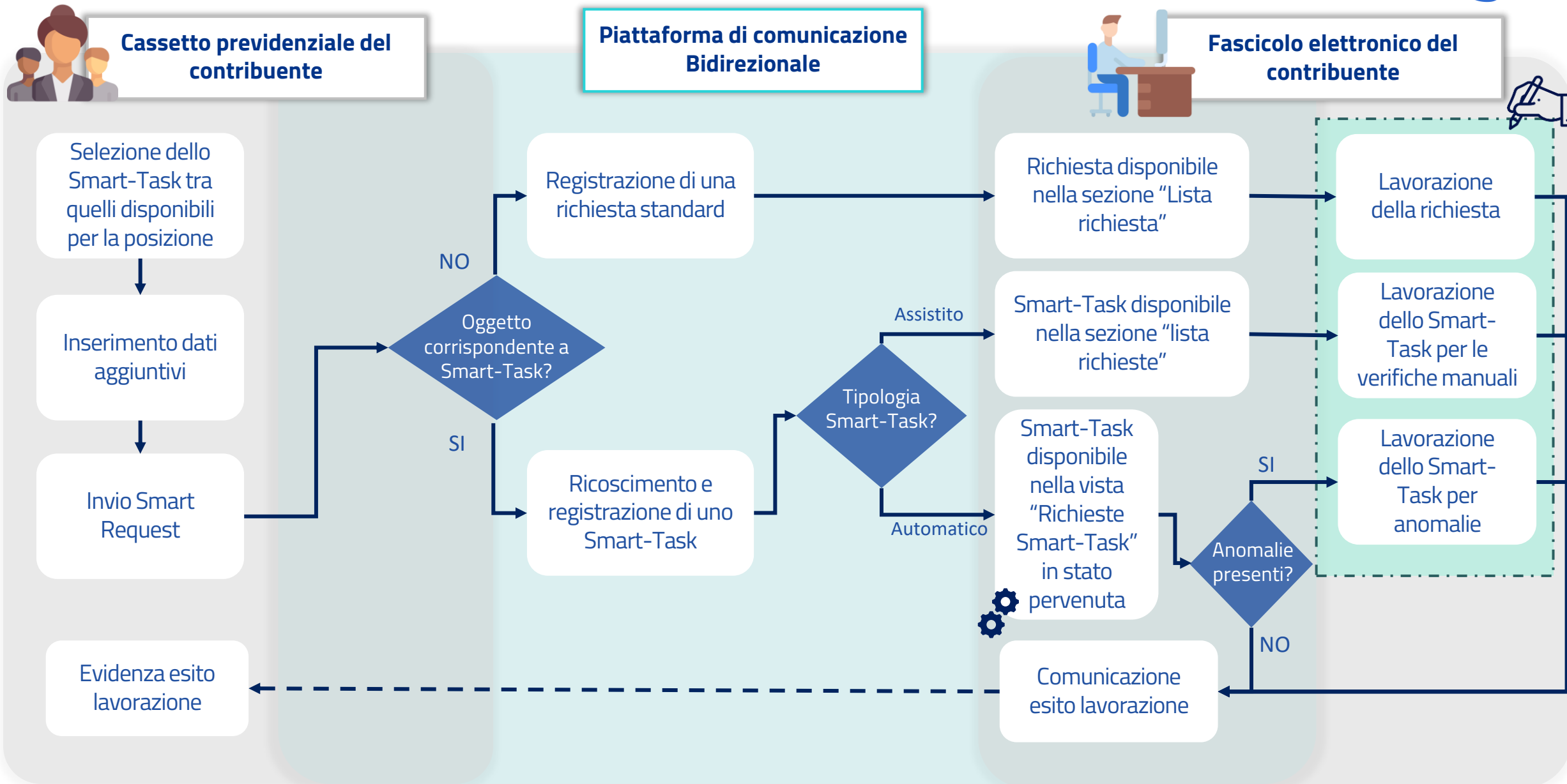
Smart-Request Assistita

Tutti i processi di Controllo/Verifica automatizzabili sono eseguiti automaticamente mentre per gli altri sarà richiesto l'intervento dell'Operatore.

La lavorazione da parte dell'operatore di sede avviene direttamente nel Fascicolo Elettronico in cui sono presenti tutti gli strumenti per intervenire.

In caso di accesso a sistemi esterni questo avverrà direttamente dal Fascicolo quale scrivania di lavoro dell'operatore

Smart-Task : flusso di processo



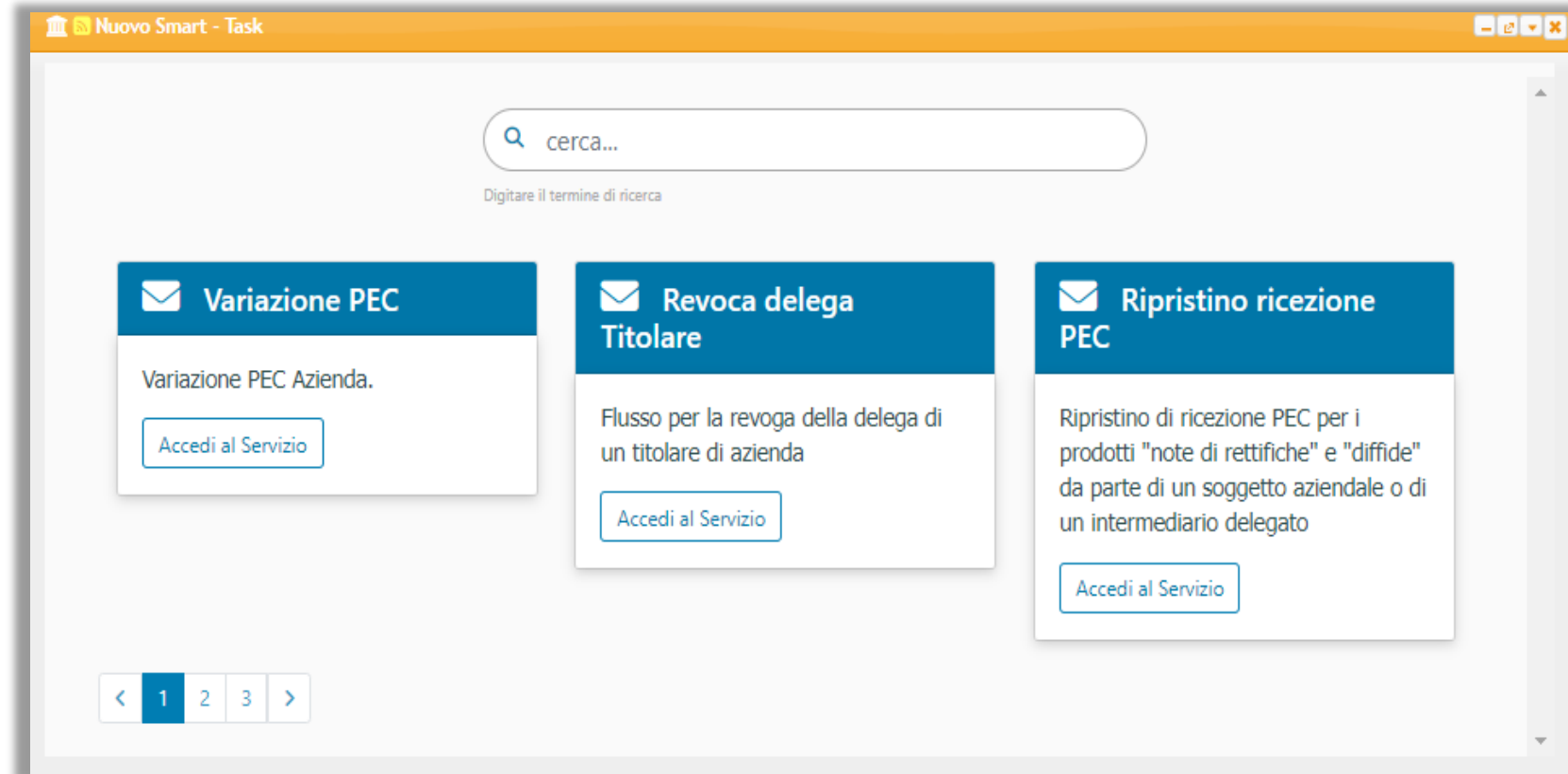
Smart-Task: creazione Smart Request (1)

L'utente accede al Cassetto e seleziona la Posizione Contributiva di interesse.



**Cassetto previdenziale del
contribuente\COMBID**

- Accesso al **servizio Crea Smart-Task**
- **Visualizzazione degli Smart-Task compatibili** con la gestione afferente alla **Posizione Contributiva** selezionata **corredati da titolo e descrizione**
- **Ricerca degli Smart-Task** per denominazione
- Accesso al **servizio «Smart-Task selezionato**



The screenshot displays the 'Nuovo Smart - Task' interface. At the top, there is a search bar with the placeholder text 'cerca...' and a prompt 'Digitare il termine di ricerca'. Below the search bar, three service cards are visible, each with a blue header and a white body containing a description and an 'Accedi al Servizio' button.

- Variazione PEC**: Variazione PEC Azienda. [Accedi al Servizio](#)
- Revoca delega Titolare**: Flusso per la revoga della delega di un titolare di azienda. [Accedi al Servizio](#)
- Ripristino ricezione PEC**: Ripristino di ricezione PEC per i prodotti "note di rettifiche" e "diffide" da parte di un soggetto aziendale o di un intermediario delegato. [Accedi al Servizio](#)

At the bottom of the interface, there is a pagination control showing a sequence of numbers: < 1 2 3 >, with the number '1' highlighted in a blue box.

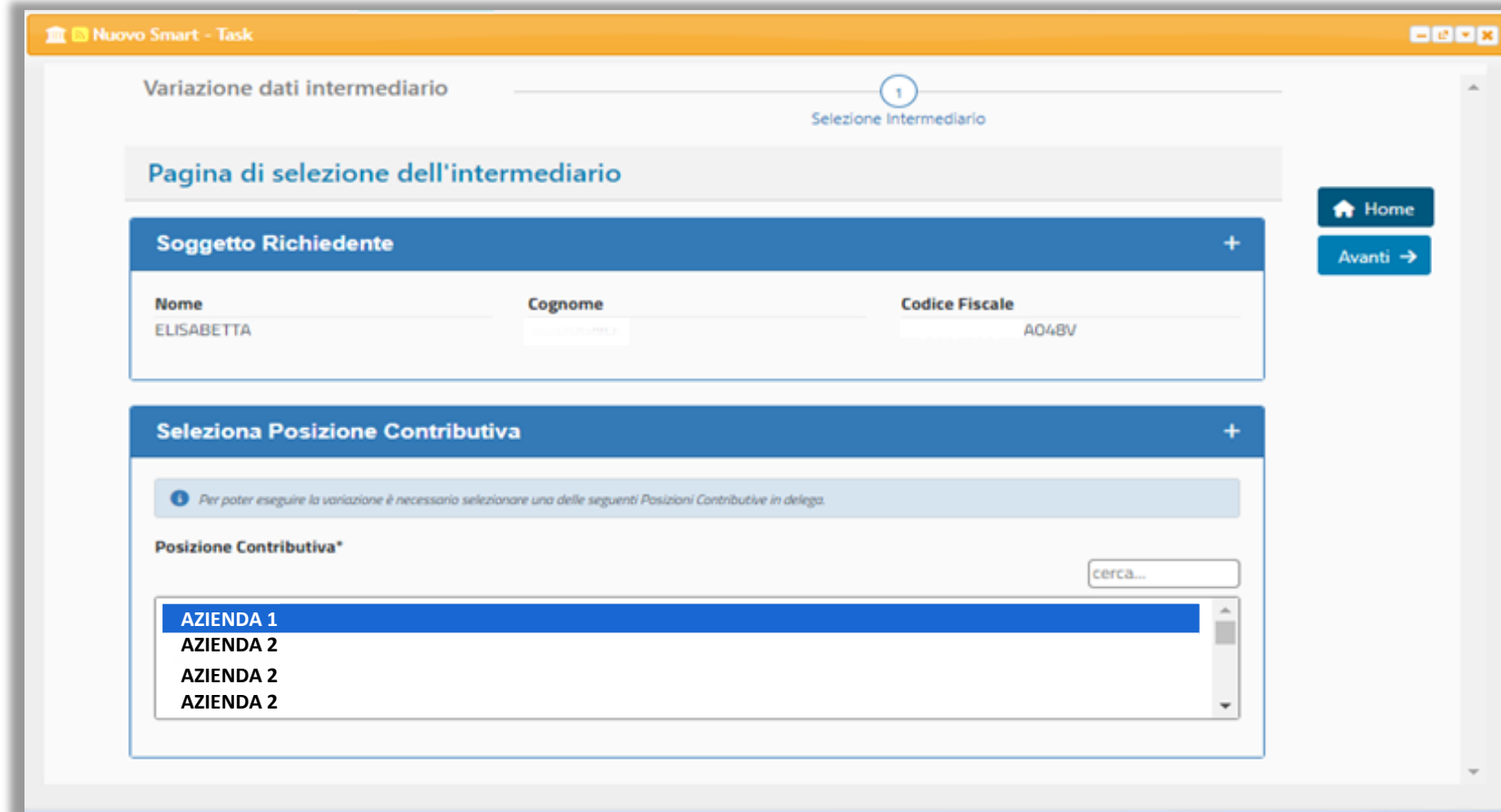
Smart-Task: creazione Smart Request (2)

La selezione dello **Smart-Task** attiva la maschera contestualizzata rispetto all'oggetto selezionato. La sequenza di passi che compongono la richiesta è completamente dinamica e gestita dal motore di **Smart Request** in base alle regole che sono definite con riferimento all'oggetto specifico.



Cassetto previdenziale del contribuente\COMBID

- **Evidenza della posizione corrente** nel processo di richiesta nella testata della pagina
- **Navigazione della richiesta** tramite pulsanti Avanti e Indietro
- **Invio della richiesta** alla fine del processo di compilazione
- Possibilità di **abbandonare la richiesta** tornando alla Home.



The screenshot displays the 'Nuovo Smart - Task' application window. The main heading is 'Variazione dati intermediario' with a progress indicator '1 Selezione Intermediario'. Below this is the 'Pagina di selezione dell'intermediario' section. It contains a 'Soggetto Richiedente' form with fields for 'Nome' (ELISABETTA), 'Cognome' (partially visible), and 'Codice Fiscale' (A04BV). Below this is the 'Selezione Posizione Contributiva' section, which includes a message: 'Per poter eseguire la variazione è necessario selezionare una delle seguenti Posizioni Contributive in delega.' and a list of 'Posizione Contributiva*' options: 'AZIENDA 1', 'AZIENDA 2', 'AZIENDA 2', and 'AZIENDA 2'. A search bar with 'cerca...' is also present. On the right side, there are 'Home' and 'Avanti ->' buttons.

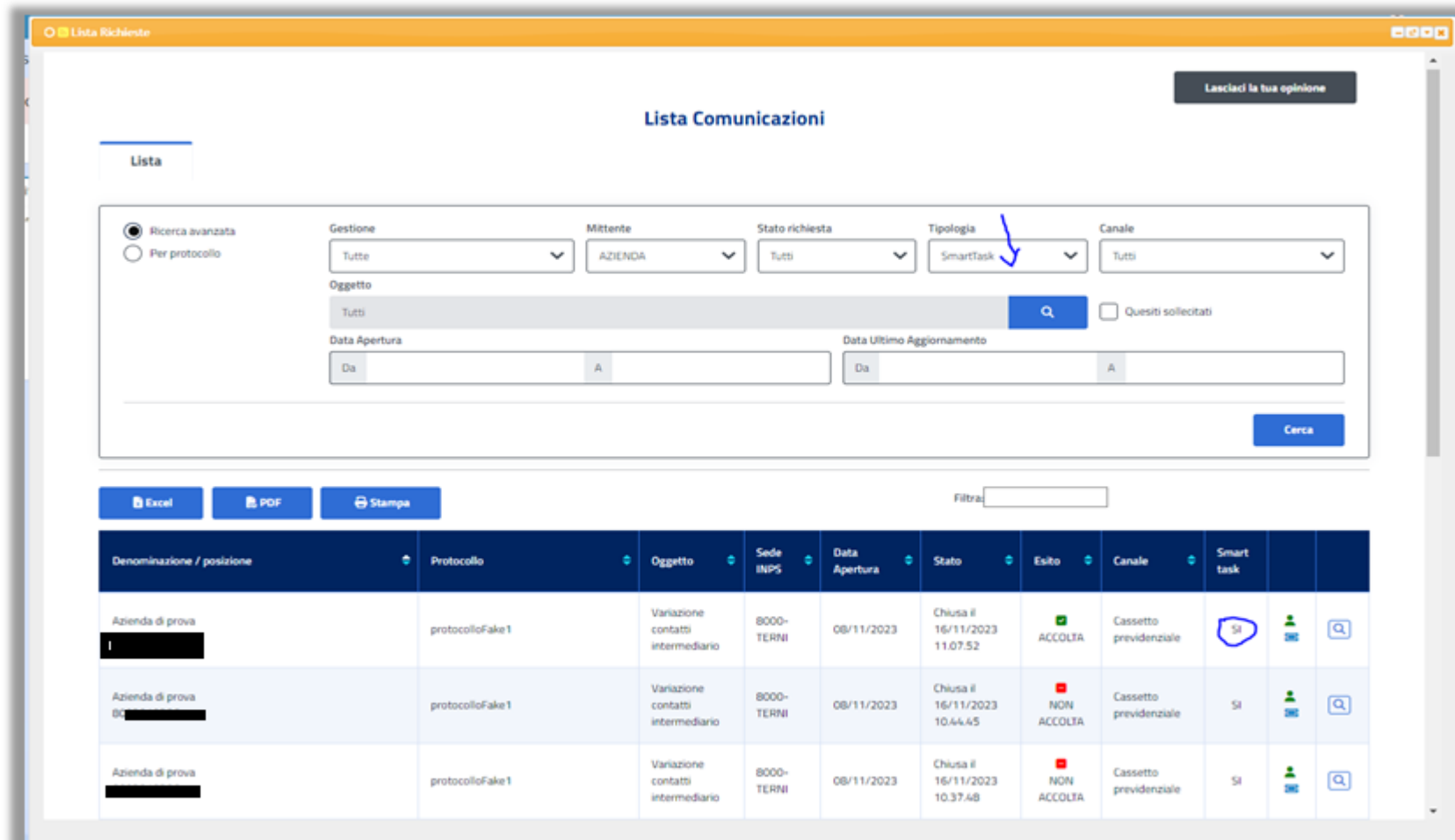
Smart-Task: elenco Smart-Request inviate

La consultazione degli Smart-Task richiesti nel tempo è fatta direttamente nella sezione dei contatti della **Comunicazione Bidirezionale** nella quale la gestione di tali richieste è integrata.



Cassetto previdenziale del contribuente\COMBID

- **Disposizione** di un nuovo **filtro** che permette di **visualizzare solo** le richieste di **SmartTask**.
- **Aggiunta** di una **colonna** che indica se la richiesta è di **tipo SmartTask**
- **Visualizzazione dell'esito di lavorazione** delle Smart Request
- **Accesso al dettaglio** della Smart Request (come per le comunicazioni bidirezionali canoniche)



The screenshot shows the 'Lista Comunicazioni' interface. At the top, there's a 'Lista Richieste' header and a 'Lasciaci la tua opinione' button. Below is a search filter section with the following options:

- Ricerca avanzata** (selected) / Per protocollo
- Gestione**: Tutte
- Mittente**: AZIENDA
- Stato richiesta**: Tutti
- Tipologia**: SmartTask (indicated by a blue arrow)
- Canale**: Tutti
- Oggetto**: Tutti
- Data Apertura**: Da [] A []
- Data Ultimo Aggiornamento**: Da [] A []
- Quesiti sollecitati**:
- Cerca** button

Below the filters are buttons for 'Excel', 'PDF', and 'Stampa', and a 'Filtra' input field. The main table displays the following data:

Denominazione / posizione	Protocollo	Oggetto	Sede INPS	Data Apertura	Stato	Esito	Canale	Smart task		
Azienda di prova [REDACTED]	protocolloFake1	Variazione contatti intermediario	8000-TERNI	08/11/2023	Chiusa il 16/11/2023 11.07.52	ACCOLTA	Cassetto previdenziale	SI	[Icon]	[Icon]
Azienda di prova [REDACTED]	protocolloFake1	Variazione contatti intermediario	8000-TERNI	08/11/2023	Chiusa il 16/11/2023 10.44.45	NON ACCOLTA	Cassetto previdenziale	SI	[Icon]	[Icon]
Azienda di prova [REDACTED]	protocolloFake1	Variazione contatti intermediario	8000-TERNI	08/11/2023	Chiusa il 16/11/2023 10.37.48	NON ACCOLTA	Cassetto previdenziale	SI	[Icon]	[Icon]

Smart-Task: dettaglio di una Smart Request

La vista di dettaglio dello Smart-Task è strutturata in linea con la classica richiesta di Comunicazione Bidirezionale.



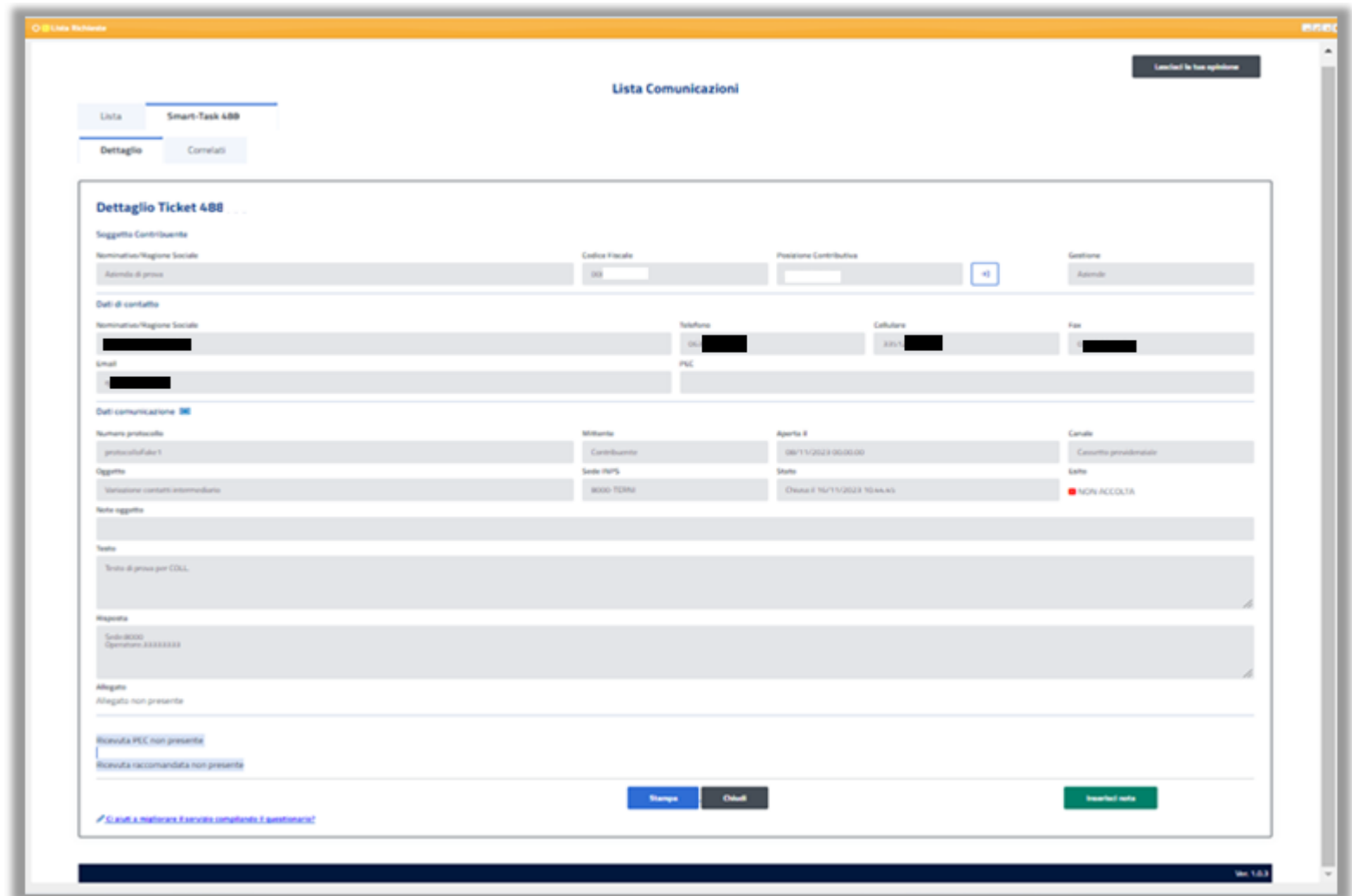
Cassetto previdenziale del contribuente\COMBID

Informazioni disponibili:

- I **dati di contatto** del Richiedente e della Pos. Contributiva interessata
- La **Sintesi** della richiesta effettuata.
- L'**Esito** della richiesta.
- La **Risposta** all'esito di lavorazione con elencate le eventuali motivazioni occorse per il diniego ovvero la conferma del completamento della richiesta effettuata

Funzionalità disponibili:

- **Stampa** della richiesta
- **Inserimento di Note di Servizio** utili all'utente per una successiva consultazione



The screenshot shows the 'Dettaglio Ticket 488' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Lista Comunicazioni' and a 'Logout' button. Below that, there are tabs for 'Smart-Task 488', 'Dettaglio', and 'Correlati'. The main content area is titled 'Dettaglio Ticket 488' and contains several sections:

- Dati Contribuente:** Fields for 'Nomativo/Regione Sociale', 'Codice Fiscale', 'Posizione Contributiva', and 'Genitore'.
- Dati di contatto:** Fields for 'Nomativo/Regione Sociale', 'Telefono', 'Cellulare', 'Fax', 'Email', and 'PEC'.
- Dati comunicazione:** Fields for 'Numero protocollo', 'Mittente', 'Aperto il', 'Canale', 'Oggetto', 'Sede INPS', 'Stato', and 'Esito'.
- Testo:** A large text area for the communication content.
- Risposta:** A section for the response, including 'Sede INPS' and 'Operatore'.
- Allegati:** A section for attachments, with a note 'Allegato non presente'.

At the bottom, there are buttons for 'Stampa', 'Chiedi', and 'Inserisci nota', along with a footer containing 'INPS' and 'Ver. 1.0.1'.

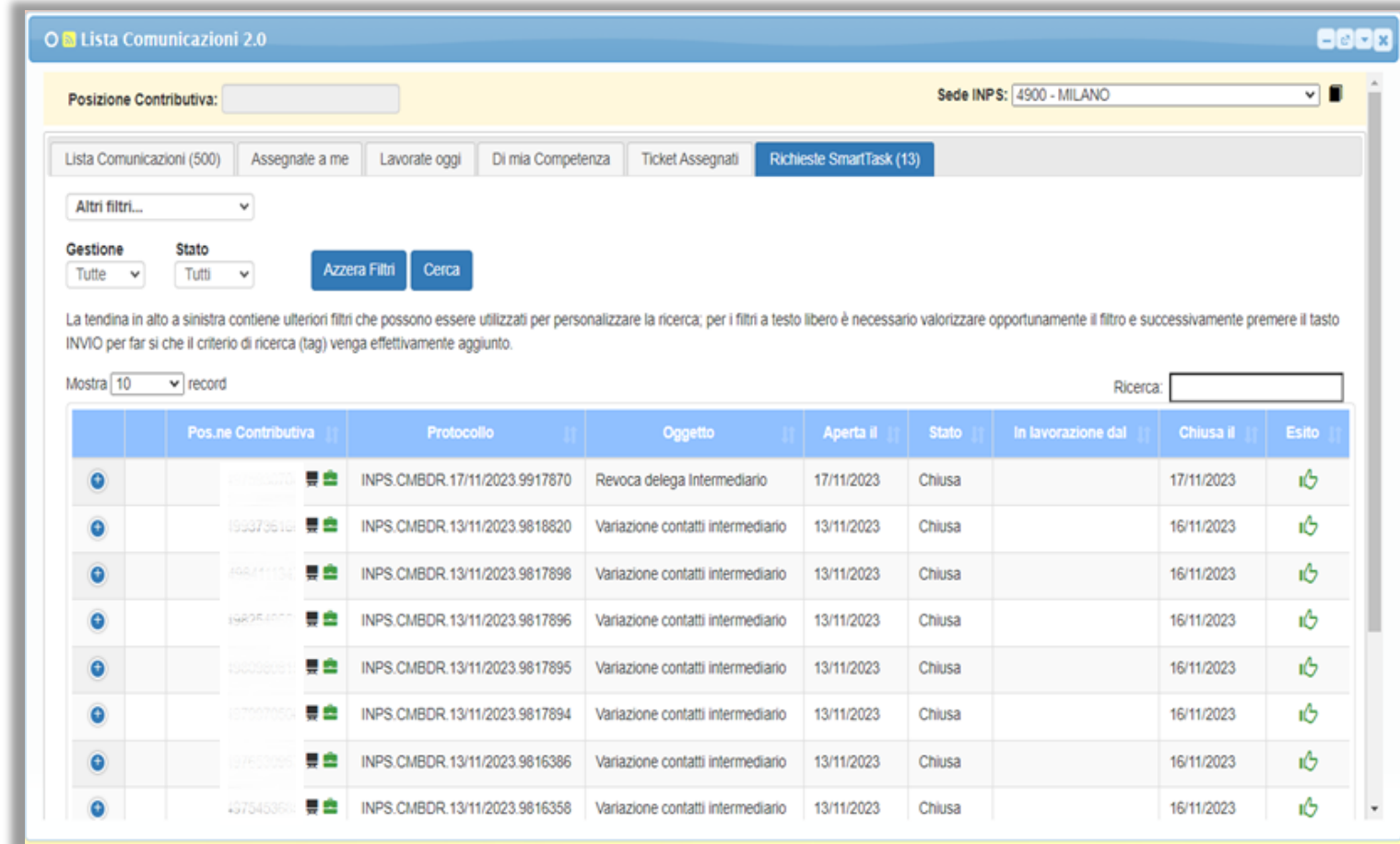
Smart-Task: vista dell'operatore di sede

L'operatore accede al **Fascicolo Elettronico** nella sezione «**Lista Comunicazioni2.0**» e visualizza tutti gli SmartTask (automatici e assistiti) pervenuti.



Fascicolo elettronico del contribuente

- **Consultazione** di tutti gli Smart-Task in apposito Tab «**Richieste SmartTask**»
- **Ricerca** tramite impostazione dei filtri di ricerca (**Gestione, Stato, Protocollo, Oggetto, ...**)
- **Evidenza stato lavorazione** richiesta:
 - **Chiusa:** lo SmartTask è terminato ed ha comunicato un esito.
 - **Pervenuta:** lo SmartTask è ancora in elaborazione o in attesa di una istruttoria da terminare.
- Disponibilità **Smart-Task Assistiti** nella «**Lista Richieste**» distinte graficamente dalle altre Comunicazioni Bidirezionali, ma con le medesime funzionalità di gestione



The screenshot shows the 'Lista Comunicazioni 2.0' interface. At the top, there's a search bar for 'Posizione Contributiva' and a dropdown for 'Sede INPS: 4900 - MILANO'. Below this, there are tabs for 'Lista Comunicazioni (500)', 'Assegnate a me', 'Lavorate oggi', 'Di mia Competenza', 'Ticket Assegnati', and 'Richieste SmartTask (13)'. The 'Richieste SmartTask (13)' tab is active. There are filters for 'Altri filtri...', 'Gestione' (set to 'Tutte'), and 'Stato' (set to 'Tutti'). There are buttons for 'Azzerati Filtri' and 'Cerca'. Below the filters, there's a note: 'La tendina in alto a sinistra contiene ulteriori filtri che possono essere utilizzati per personalizzare la ricerca; per i filtri a testo libero è necessario valorizzare opportunamente il filtro e successivamente premere il tasto INVIO per far sì che il criterio di ricerca (tag) venga effettivamente aggiunto.' There's a 'Mostra 10 record' dropdown and a 'Ricerca:' input field. The main table has columns: 'Pos.ne Contributiva', 'Protocollo', 'Oggetto', 'Aperta il', 'Stato', 'In lavorazione dal', 'Chiusa il', and 'Esito'. The table contains 8 rows of data, all with 'Chiusa' status and 'Variazione contatti intermediario' as the object.

	Pos.ne Contributiva	Protocollo	Oggetto	Aperta il	Stato	In lavorazione dal	Chiusa il	Esito
+	490000020	INPS.CMBDR.17/11/2023.9917870	Revoca delega Intermediario	17/11/2023	Chiusa		17/11/2023	👍
+	4900373514	INPS.CMBDR.13/11/2023.9818820	Variazione contatti intermediario	13/11/2023	Chiusa		16/11/2023	👍
+	490011153	INPS.CMBDR.13/11/2023.9817898	Variazione contatti intermediario	13/11/2023	Chiusa		16/11/2023	👍
+	490051077	INPS.CMBDR.13/11/2023.9817896	Variazione contatti intermediario	13/11/2023	Chiusa		16/11/2023	👍
+	490026081	INPS.CMBDR.13/11/2023.9817895	Variazione contatti intermediario	13/11/2023	Chiusa		16/11/2023	👍
+	490070504	INPS.CMBDR.13/11/2023.9817894	Variazione contatti intermediario	13/11/2023	Chiusa		16/11/2023	👍
+	490023098	INPS.CMBDR.13/11/2023.9816386	Variazione contatti intermediario	13/11/2023	Chiusa		16/11/2023	👍
+	490045364	INPS.CMBDR.13/11/2023.9816358	Variazione contatti intermediario	13/11/2023	Chiusa		16/11/2023	👍

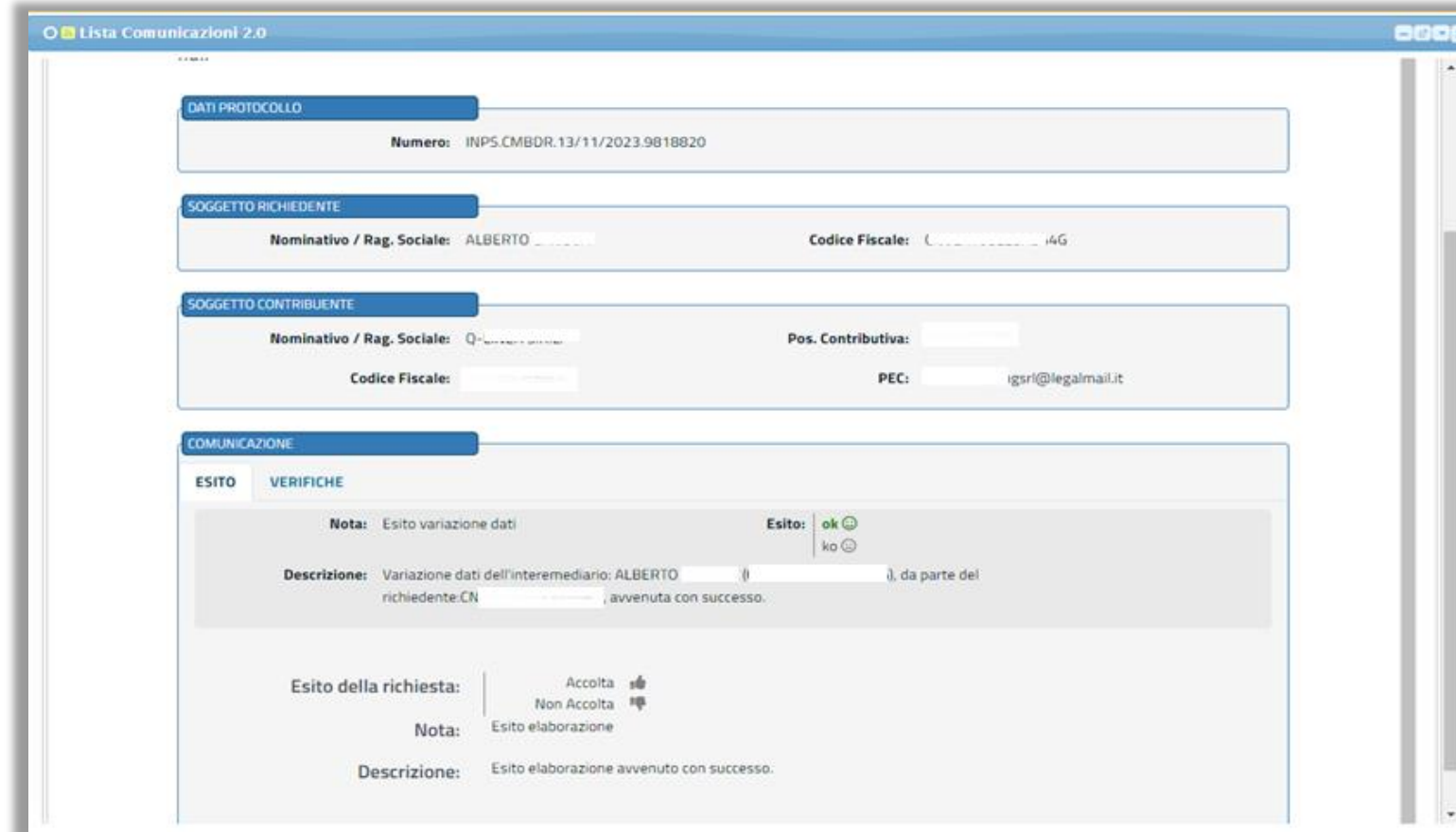
Smart-Task: lavorazione automatica

L'operatore può accedere al singolo Smart-Task Automatico visualizzandone il dettaglio.



Fascicolo elettronico del contribuente

- **Visualizzazione delle informazioni generali**
- Disponibilità di una **sezione che permette di effettuare le eventuali Verifiche/Azioni** nel caso in cui l'elaborazione automatica dovesse richiedere un intervento manuale



Lista Comunicazioni 2.0

DATI PROTOCOLLO
Numero: INPS.CMBDR.13/11/2023.9818820

SOGGETTO RICHIEDENTE
Nominativo / Rag. Sociale: ALBERTO [redacted] Codice Fiscale: [redacted] 4G

SOGGETTO CONTRIBUENTE
Nominativo / Rag. Sociale: Q-[redacted] Pos. Contributiva: [redacted]
Codice Fiscale: [redacted] PEC: [redacted]@legalmail.it

COMUNICAZIONE

ESITO | **VERIFICHE**

Nota: Esito variazione dati **Esito:** ok 😊
ko 😞

Descrizione: Variazione dati dell'intermediario: ALBERTO ([redacted]), da parte del richiedente: CN [redacted], avvenuta con successo.

Esito della richiesta: | Accolta 👍
Non Accolta 🚫

Nota: Esito elaborazione

Descrizione: Esito elaborazione avvenuto con successo.

Smart-Task: lavorazione assistita

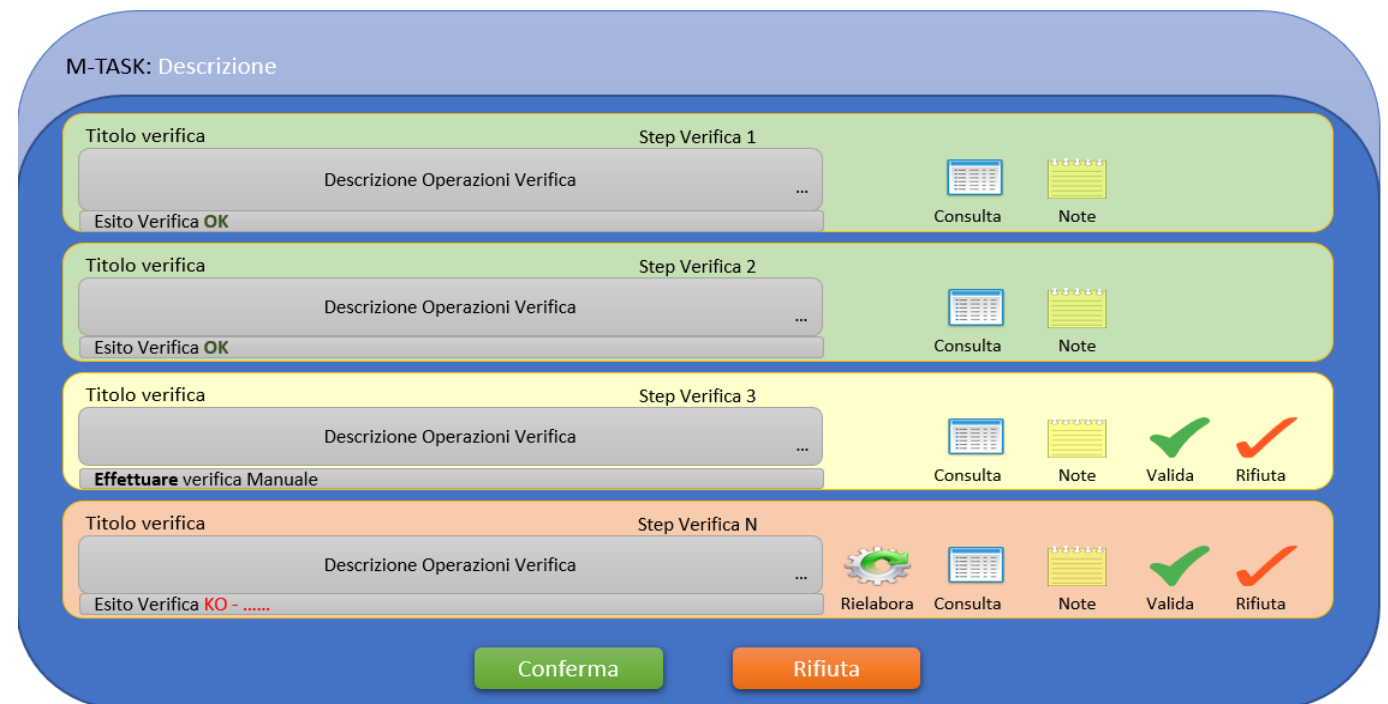
Il **dettaglio dello Smart-Task Assistito** mostra le informazioni generali e una sezione con l'elenco delle verifiche predefinite (automatiche e manuali) che devono essere effettuate. Alla chiusura dell'istruttoria il ticket associato sarà chiuso con il relativo esito: in caso di esito negativo è possibile inserire la/e motivazioni che saranno visualizzabili nella comunicazione di esito ricevuta.



Fascicolo elettronico del contribuente

- **Visualizzazione titolo e descrizione** della verifica
- Possibilità di **forzatura dell'esito** (positivo o negativo) **da parte dell'operatore**
- **Reindirizzamento alle applicazioni gestionali** di interesse per l'intervento di verifica o aggiornamento del sistema
- **Inserimento di note visibili**, utili agli operatori
- **Ri-sottomissione della verifica** e acquisizione dell'**esito in tempo reale**
- Disponibilità delle funzionalità in base alle caratteristiche e allo stato della verifica

SCHEMA ISTRUTTORIA



Verifica automatica eseguita con esito positivo

Verifica automatica eseguita con rilevazione di anomalie. E' possibile rielaborare Automaticamente

Verifica manuale da eseguire a cura dell'Operatore

Smart-Task: Vantaggi

I principali vantaggi per gli utenti e gli operatori sono:

Semplificazione: l'utente non deve più digitare il testo della richiesta

Acquisizione strutturata delle informazioni da parte dell'utente che viene guidato in una compilazione semplificata

Riuso della user experience del sistema *Comunicazione Bidirezionale* già noto agli utenti

Riduzione degli errori derivanti sia da digitazioni errate che da interventi manuali

Aumento della trasparenza sugli esiti delle lavorazioni nei confronti dell'utente in quanto, gli stessi, sono generati automaticamente dal sistema

Minimizzazione dei tempi operativi e contezza **dei tempi di elaborazione**, vista l'assenza dell'intervento manuale

Riduzione tempi di intervento da parte degli operatori che sono guidati dalle checklist collegate alle specifiche Smart Request

Centralizzazione delle informazioni e delle lavorazioni in un unico punto per l'operatore, senza passare da un sistema esterno ad un altro

Elenco Smart-Task già rilasciate

AREA APPLICATIVA	SMART-TASK	DESCRIZIONE	TIPO ISTRUTTORIA
ANAGRAFICA	VARIAZIONE INDIRIZZO PEC AZIENDA del Soggetto Contribuente	Varia l'indirizzo PEC aziendale nei casi in cui non sia obbligatoria la comunicazione alla Camera del Commercio	
DELEGHE	REVOCA DELEGA INTERMEDIARIO	Revoca la delega di un intermediario delegato	
	REVOCA DELEGA DIPENDENTE	Revoca la delega di un dipendente delegato	
	VARIAZIONE CONTATTI INTERMEDIARIO	Varia i contatti dell'intermediario	
	VARIAZIONE CONTATTI DIPENDENTE AZIENDALE	Varia i contatti del dipendente aziendale delegato	
GESTIONE CONTRIBUTIVA	RIMOZIONE CONTATTI DA BLACK-LIST	Rimuove dalla black-list i contatti che hanno presentato un'anomalia nella ricezione delle Note di Rettifica	
	RICALCOLO NOTA DI RETTIFICA	Ricalcola automaticamente la Nota di rettifica	
	SISTEMAZIONE PERIODO DI RIFERIMENTO DI UN PAGAMENTO	Permette la sistemazione in modalità assistita del periodo di riferimento di un versamento per le aziende dipendenti privati	
RECUPERO CREDITI	RICHIESTA DURC PER AGEVOLAZIONI	Richiede automaticamente la DPA (Dichiarazione preventiva agevolazioni)	

Elenco Smart-Task in fase di rilascio

AREA APPLICATIVA	SMART-TASK	DESCRIZIONE	TIPO ISTRUTTORIA
ANAGRAFICA	RIMOZIONE RELAZIONE SOGGETTO COLLEGATO	Rimuove la relazione di un soggetto collegato ad una Posizione Contributiva Attiva in delega	
	SOSPENSIONE POSIZIONE CONTRIBUTIVA	Sospende una Posizione Contributiva Attiva in delega	
	RIATTIVAZIONE POSIZIONE CONTRIBUTIVA	Riattiva una Posizione Contributiva Sospesa in delega	
	CESSAZIONE PROVVISORIA POSIZIONE CONTRIBUTIVA	Cessa provvisoriamente una Posizione Contributiva Attiva o Sospesa in delega	
	VARIAZIONE CONTATTI SOGGETTO COLLEGATO	Varia i contatti per un soggetto collegato ad una Posizione Contributiva Attiva in delega	
	INSERIMENTO SOGGETTO COLLEGATO	Inserisce un soggetto collegato ad una Posizione Contributiva Attiva in delega	
ANAGRAFICA CA	ASSEGNAZIONE CA PER FONDO TESORERIA (1R)	Assegna il CA 1R per accantonamento al Fondo di Tesoreria	
	ASSEGNAZIONE CA PER ESONERO ART.1 C. 137 L.234/2021 (0U)	Assegna il CA 0U per esonero dal versamento dei contributi previdenziali a carico delle lavoratrici madri dipendenti del settore privato, a decorrere dalla data del rientro nel posto di lavoro dopo la fruizione del congedo di maternità.	
	ASSEGNAZIONE CA PER SOSTITUZIONE PER MATERNITÀ (9R)	Assegna il CA 9R per sgravio per assunzione per sostituzione maternità	

Comunicazione Bidirezionale: evoluzione futura...

*Progetto in corso di **automazione** dello smistamento delle comunicazioni bidirezionali basato su **AI***

Applicazione delle **tecnologie di AI & AI generativa** alla **piattaforma di Comunicazione Bidirezionale**, per agevolare la corretta **classificazione** degli argomenti delle richieste, l'**assegnazione** delle stesse e la **pre-lavorazione e pre-disposizione delle risposte**, fornite dagli operatori di sede alle richieste delle aziende e loro intermediari.

IL CONTESTO di INTERVENTO

20.000+

Comunicazioni bidirezionali ricevute al giorno dall'Istituto

10.000.000+

Ticket lavorati nel 2023 dagli operatori

140+

Oggetti da identificare all'interno della richiesta

6.000+

Operatori impegnati nella gestione delle comunicazioni giornalmente



Roadmap OBIETTIVI

2024

- **Automazione della Classificazione degli Argomenti (Oggetti) e delle Attività Richieste**
- **Gestione automatizzata dello smistamento delle comunicazioni** per l'assegnazione agli operatori di riferimento

2025

- **Generazione automatica e miglioramento delle risposte** fornite dagli operatori alle richieste pervenute
- **Accesso diretto ai servizi SMART** per supportare gli operatori nelle lavorazioni residuali



Grazie per l'attenzione!