Sh@rePro

Smart Working: esempi concreti e approfondimenti sulla sicurezza e la corretta gestione dei documenti

Urbino, 14 settembre 2020

Agenda Procedamus Sh@rePro - Urbino, 14 settembre

PRIMA PARTE

- **Presentazione agenda e relatori**
  Dott.ssa Phillis Novara, Università degli Studi di Firenze

- **Introduzione alla normativa sullo smart working**
  Dott. Giovanni Bianco Università degli Studi di Verona
  Dott.ssa Laura Flora, Istituto Nazionale di Astrofisica
  Domande e risposte

- **Smartworking ed homeworking: la gestione del lavoro agile nell'emergenza Covid-19**
  Dott.ssa Laura Flora, INAF
  Domande e risposte

Agenda Procedamus Sh@rePro - Urbino, 14 settembre

SECONDA PARTE

- **Cybersecurity e smartworking ai tempi dell'emergenza Covid-19**
  Dott.ssa Nicla Diomede, Università degli Studi di Milano
  Domande e risposte

- **Misure operative e digitalizzazione dei processi a supporto dello smart working**
  Dott. Marco Cappellacci, Dott. Enrico Oliva, Università degli studi di Urbino
  Domande e risposte

- **Sportello Unico per gli Studenti: soluzioni per il supporto in smartworking**
  Ing. Valdo Pasqui, Università degli Studi di Firenze
  Domande e risposte

Sh@rePro

Istituto Nazionale di Astrofisica

Introduzione normativa

14 settembre 2020

Qual è il legame tra questi numeri? (hint: marzo-agosto)

$=100$

$=50$

≥ 30

≥ 60

Normativa Lavoro agile *ante Covid-19*

- ✓ *Legge N. 124/2015 dd. 7/8/2015 = art. 14 (modificato da L 77/2020)*
- ✓ *Legge N. 81/2017 dd. 22/5/2017 = artt. 18 ss.(modificato da L 145/2018) INTRODUCE LAVORO AGILE*
- ✓ *Direttiva PCM 3/2017 dd. 1/6/2017*
- ✓ *Circolare INAIL 48/2017 dd. 2/11/2017*
- ✓ *Legge N. 145/2018 dd. 30/12/2018 = art. 1 comma 486 (inserisce il comma 3 bis all'art. 81 della L. 18/2017: priorità)*

Normativa Lavoro agile periodo *Covid-19*

DELIBERA DCM DICHIARAZIONE STATO DI EMERGENZA DA 31 GENNAIO PER 6 MESI – GU 1/2/2020

- ✓ ***DL 6/2020 dd. 23/2/2020 MISURE URGENTI CONTENIMENTO COVID***
- ✓ DIRETTIVA N. 1/2020 Min. Dadone dd. 25/2/2020 = PA privilegiano modalità flessibili prestazione+ potenziano LA
- ✓ DL 9/2020 dd. 2/3/2020 = modifica art. 14 L 124/2015 (supera il regime sperimentale)
- ✓ **DPCM** 1/3/2020 – 9/3/2020 – **11/3/2020 art. 1 c. 1 punto 6 L.A. ORDINARIA MODALITA' DI SVOLGIMENTO**
- ✓ CIRCOLARE N. 1/2020 Min. Dadone dd. 4/3/2020 =
- ✓ **DIRETTIVA N. 2** Min. Dadone dd. 12/3/2020 = **L.A. ORDINARIA MODALITA' DI SVOLGIMENTO**
- ✓ **DL Cura Italia 18/2020 dd. 17/3/2020** conv in L. 27 del 24/4/2020= **art. 87 LA MODALITA' ORDINARIA ST EM**
- ✓ **CIRCOLARE DFP N. 2 Min. Dadone dd. 1/4/2020 = L.A. ORDINARIA MODALITA' DI SVOLGIMENTO**
- ✓ Legge 27/2020 del 24/4/2020 (converte il DL Cura Italia 18/2020 dd. 17/3/2020)
- ✓ DPCM 26 aprile 2020 = **Misure per fase 2** allegato 3 = PA rientra in attività non sospese ma rispetto art 87 L.A.
- ✓ DIRETTIVA N. 3 Min. Dadone dd. 4/5/2020 = L.A. strumento primario per potenziamento efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa
- ✓ DL Rilancio DL 34/2020 dd. 19 maggio 2020 (convertito in legge 77/2020 del 17/7/2020)= art 263
- ✓ DPCM 11 giugno 2020
- ✓ DL Semplificazione N. 76/2020 del 16/7/2020 = art. 31
- ✓ Legge 77/2020 del 17/7/2020 (converte Decreto Rilancio DL 34/2020 dd. 19 maggio 2020) = Cessa limitazione in sede **+ introdotto limite del 50% L.A.**
- ✓ CIRCOLARE DFP N. 3/2020 Min. Dadone dd. 24/7/2020
- ✓ **DL 111/2020 dell'8 settembre 2020 0 art. 5**

DL 83/2020 dd. 30/7/2020 PROROGA STATO DI EMERGENZA DA 31 LUGLIO A 15 OTTOBRE

Principi generali

- **Il Lavoro agile è una modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato (L. 81/2017, art 18 c.1) stabilita mediante accordo tra le parti allo scopo di incrementare la competitività e agevolare la conciliazione dei tempi di vita e lavoro. La prestazione lavorativa viene eseguita in parte all'interno dei locali aziendali e in parte all'esterno = MODALITA' FLESSIBILE DI LAVORO SUBORDINATO RISPETTO ALL'ORARIO E AL LUOGO**
- **Il Lavoro agile è la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa nelle PA fino alla cessazione dello stato di emergenza (art.87 DL 18/2020) = 15 OTTOBRE (ma limitazione del personale in sede cessa il 15 settembre)**
- **Le PA applicano il Lavoro Agile in versione semplificata (senza accordi individuali e obblighi informativi) limitato al 50% del personale impiegato nelle attività per cui il L.A. è possibile = FINO AL 31 DICEMBRE 2020 (art. 263 c. 1, DL 34/2020 come convertito dalla legge 77/2020)**
- **Il Lavoro Agile deve diventare lo strumento primario per il potenziamento dell'efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa (Direttiva 3/2020)**

Termini

- **Il Lavoro agile rimane la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa fino alla cessazione dello stato di emergenza = FINO AL 15 OTTOBRE 2020 (*art. 87 c.1, DL 18/2020 come convertito dalla L 27/2020)***
- **Dal 15 settembre cessa di avere effetto la norma che prevede la limitazione del personale in sede quanto alle attività indifferibili e in presenza (art. 87 c. 1 lett a) = DAL 15 SETTEMBRE 2020 (*art. 263 c. 1, DL 34/2020 come convertito dalla legge 77/2020)***
- **Le PA applicano il L.A. in versione semplificata limitato al 50% del personale impiegato nelle attività per cui è possibile il L.A. = FINO AL 31 DICEMBRE 2020 (*art. 263 c. 1, DL 34/2020 come convertito dalla legge 77/2020)***
- **Le PA elaborano il Piano Operativo Lavoro Agile = ENTRO IL 31 GENNAIO DI CIASCUN ANNO (*art. 263 c. 4 bis, DL 34/2020 come convertito dalla legge 77/2020)***

Azioni

<u>FINO AL 31 DICEMBRE 2020</u> le PA applicano il L.A. con procedura semplificata limitato al 50% del personale impiegato nelle attività per cui è possibile il L.A. Quindi è necessario:

-Rivedere la mappatura delle attività in L.A. (servirà per P.O.L.A.)

-Individuare il personale da assegnare alle attività agili nel limite del 50% del personale impiegato in attività che possono essere svolte in L.A.

<u>ENTRO IL 31 GENNAIO 2021</u> le PA redigono il POLA (sezione del piano delle performance) che:

-individua le modalità attuative del Lavoro Agile

-definisce le misure organizzative, i requisiti tecnologici, i percorsi formativi del personale, gli strumenti di rilevazione e di verifica periodica dei risultati conseguiti

-deve prevedere che <u>almeno il 60 %</u> dei dipendenti che svolge attività per cui è possibile LA possa avvalersene

Se il POLA NON è adottato, il Lavoro Agile si applica ad <u>almeno il 30% dei dipendenti</u>, ove lo richiedano

NB: La procedura semplificata rimane fino al 31 dicembre, è una soluzione ponte verso il lavoro agile che diverrà strutturale a partire dal 2021.

Sh@rePro

Laura Flora
laura.flora@inaf.it

Sh@rePro

Istituto Nazionale di Astrofisica

Smartworking ed homeworking: la gestione del lavoro agile nell'emergenza Covid-19

14 settembre 2020

Lavoro agile
Un nuovo modo di intendere l'Amministrazione pubblica

Vogliamo utilizzare la tecnologia per:

- aumentare l'efficienza, garantire la trasparenza, economicizzare sulle risorse
- migliorare la vita lavorativa dei dipendenti = SMART WORKING

(Convegno ICT INAF 2018)

Obiettivi PRE E POST COVID

										I														
										N														
										T		C												
				F						E		A												
			L	A	V	O	R	O		R		R												
				M						E		R												
				I					T	S		I		T										
				G		B	E	N	E	S	S	E	R	E										
				L		I			*M*	*E*		R		C										
				I		L			P			A		N										
V	I	T	A			A			O					O										
						N								L										
						C						P	R	O	D	U	T	T	I	V	I	T	A'	
						I								G										
						A								I										
						M								A										
						E																		
						N																		
Q	U	A	L	I		T	A'																	
						O																		

Smartworking ed homeworking: la gestione del lavoro agile nell'emergenza Covid-19

INAF — ISTITUTO NAZIONALE DI ASTROFISICA / NATIONAL INSTITUTE FOR ASTROPHYSICS

Regolamento sul "lavoro agile"

VISTA la legge 16 giugno 1998, n. 191, in materia di formazione del personale dipendente e di lavoro a distanza nelle pubbliche amministrazioni;

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, recante "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle pubbliche amministrazioni", e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante il "Codice dell'amministrazione digitale" e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTO il decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, recante "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'articolo 6 della legge 28 novembre 2005, n. 246";

VISTO il decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, recante "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";

VISTO il decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 80, recante "Misure per la conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro, in attuazione dell'articolo 1, commi 8 e 9, della legge 10 dicembre 2014, n. 183";

VISTA la legge 7 agosto 2015, n. 124, recante "Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche" e relativi decreti di attuazione;

VISTA la legge 22 maggio 2017, n. 81, recante "Misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale e misure volte a favorire l'articolazione flessibile nei tempi e nei luoghi del lavoro subordinato";

VISTA la direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri, 1 giugno 2017, n.3, recante "Indirizzi per l'attuazione dei commi 1 e 2 dell'art. 14 della legge 7 inerenti all'organizzazione del lavoro finalizzate a pro dei dipendenti";

VISTO il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, materia di ottimizzazione della produttività del lavoro amministrazioni";

VISTO Decreto Legislativo 31 dicembre 2009, n. 213 1 della legge 27 settembre 2007, n. 165";

VISTO il decreto legislativo del 25 novembre 2016, n. di ricerca ai sensi dell'articolo 15 della legge 7 agosto

VISTA la Legge 30 dicembre 2018, n. 145, recante "B 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021";

TENUTO CONTO del Contratto collettivo nazionale

INFORMATE le Organizzazioni sindacali nella riunio Integrativa del 20 giugno 2019;

ACQUISITO il parere del "*Comitato Unico di Gar benessere di chi lavora e contro le discriminazioni*" de 2019;

INAF

Roma 08/11/2019
Prot. 7406
Tit. I Cl. 3
All. 1

Ai Direttori ed ai Responsabili Amministrativi delle Strutture di Ricerca
Al Comitato Unico di Garanzia
Alle Organizzazioni Sindacali
Ai Dirigenti degli Uffici della Direzione Generale
Alla Coordinatrice del sottogruppo di lavoro per la disciplina dell'orario di lavoro

e, p.c. **Al Presidente**
Al Direttore Scientifico

Loro Sedi

Oggetto: Nota circolare con le prime indicazioni operative in materia di "***lavoro agile***" (o "***smart working***").

Con la presente nota circolare si forniscono le prime indicazioni operative per l'introduzione, nello "***Istituto Nazionale di Astrofisica***", del cosiddetto "***lavoro agile***" o "***smart working***".

CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

La Legge 7 agosto 2015, numero 124, ha introdotto, nell'ordinamento giuridico, nuove misure per la promozione della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro nelle Pubbliche Amministrazioni, che sono tenute, tra l'altro, a sperimentare nuove forme di organizzazione del lavoro mediante la ridefinizione delle modalità spazio-temporali di svolgimento dell'attività lavorativa (cosiddetto "***lavoro agile***" o "***smart working***"), basate sulla flessibilità e sulla valutazione della prestazione in base agli obiettivi realizzati.
In particolare, l'articolo 14 della Legge 7 agosto 2015, numero 124, prevede, al comma 1, che:

- le "*...amministrazioni pubbliche, nei limiti delle risorse di bilancio disponibili a legislazione vigente e senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, adottano misure organizzative volte a fissare obiettivi annuali per l'attuazione del telelavoro e per la sperimentazione, anche al fine di tutelare le cure parentali, di nuove modalità spazio-temporali di svolgimento della prestazione lavorativa che permettano, entro tre anni, ad almeno il 10 per cento dei dipendenti, ove lo richiedano, di avvalersi di tali modalità, garantendo che i dipendenti che se ne avvalgono non subiscano*

Viale del Parco Mellini, 84
I – 00136 Roma
tel. +39 06.355331
fax +39 06.35343154
www.inaf.it

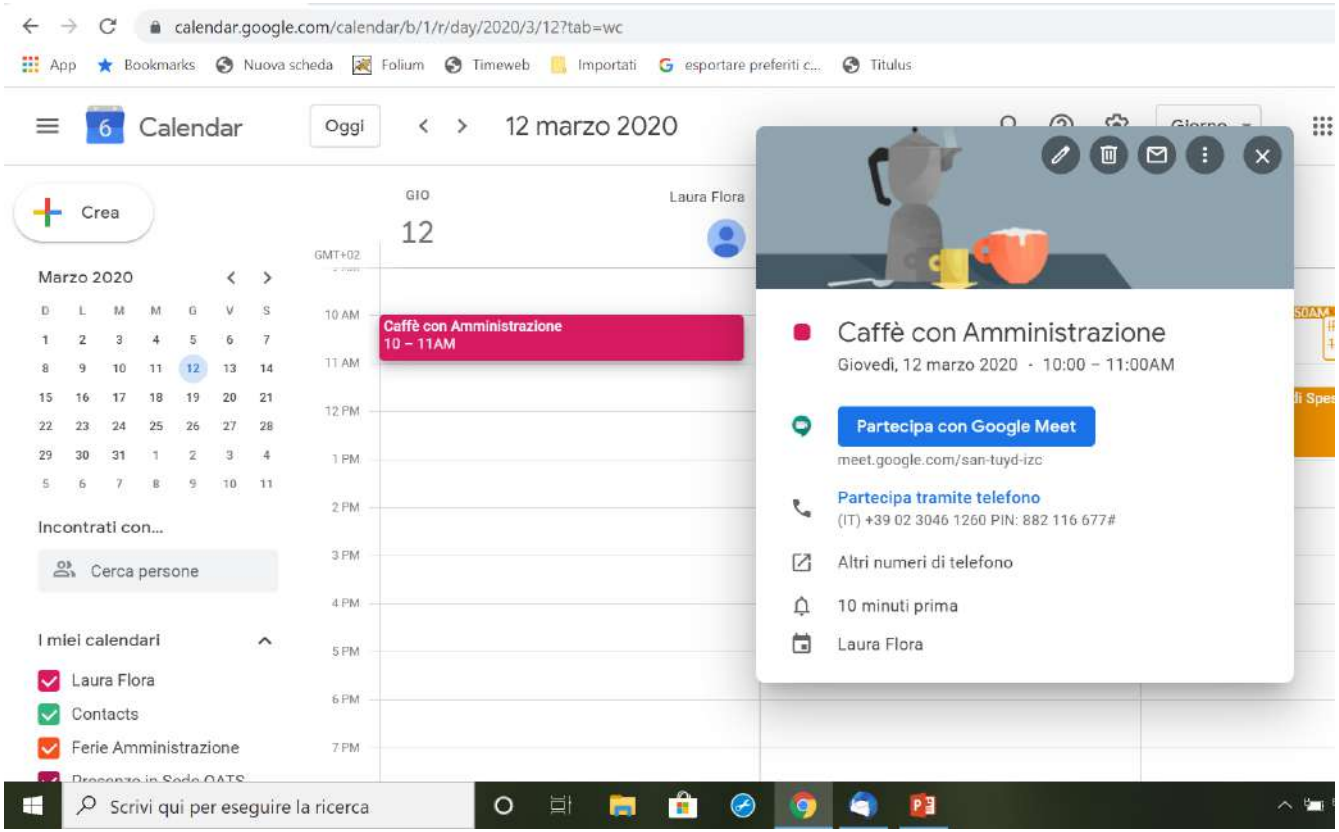
PROCEDAMUS — PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE UNIVERSITÀ DEGLI STUDI

Sh@rePro

Formazione e In..formazione mirata

SNA Presidenza del Consiglio dei Ministri
Scuola Nazionale dell'Amministrazione

- DIRETTORI DI STRUTTURA
- RESPONSABILI AMMINISTRATIVI
- CUG e OOSS


calendar.google.com/calendar/b/1/r/day/2020/3/12?tab=wc
App
Bookmarks
Nuova scheda
Folium
Timeweb
Importati
esportare preferiti c...
Titulus
Calendar
Oggi
12 marzo 2020
Crea
GIO
12
Laura Flora
GMT+02
Marzo 2020
Incontrati con...
Cerca persone
I miei calendari
Laura Flora
Contacts
Ferie Amministrazione
Caffè con Amministrazione
10 – 11AM
Caffè con Amministrazione
Giovedì, 12 marzo 2020 · 10:00 – 11:00AM
Partecipa con Google Meet
meet.google.com/san-tuyd-izc
Partecipa tramite telefono
(IT) +39 02 3046 1260 PIN: 882 116 677#
Altri numeri di telefono
10 minuti prima
Laura Flora
Scrivi qui per eseguire la ricerca

DOVE SONO I RICERCATORI?

CHI DEVE LAVORARE IN SEDE?

GESTIRE L'EMERGENZA

DI COSA SI HA BISOGNO PER LAVORARE?

CHI PUO' LAVORARE IN TELELAVORO E CHI IN LAVORO AGILE?

IL CAMBIAMENTO NON È MAI DOLOROSO.
SOLO LA RESISTENZA AL CAMBIAMENTO LO È.
Buddha
lefrasi.it

Problemi riscontrati

Criticità ante COVID: lo SCETTICISMO

Criticità COVID

- ✓ *Organizzative: RIORGANIZZARE FLUSSI, CARICHI DI LAVORO E MANSIONI IN TEMPI RAPIDISSIMI SENZA ALTERNATIVE; INTRODURRE IL LAVORO AGILE AVER AVUTO IL TEMPO DI FARLO METABOLIZZARE*

- ✓ *Normative: SEGUIRE I COSTANTI AGGIORNAMENTI GOVERNATIVI, REGIONALI E INTERNI*

- ✓ *Tecnologiche: DIFFICILE ACQUISTARE MATERIALE INFORMATICO (NON C'ERA IL BENE)*

- ✓ *CRITICITA' COVID: CONDIVISIONE DEGLI SPAZI OBBLIGATA, GESTIONE DAD, LAVORO DI CURA, RITMI IMPOSTI, POCHISSIMA DISCONNESSIONE, ANSIA E PAURA*

Risultati effettivamente ottenuti

Conclusioni e questioni aperte

IMPRESE E LAVORO MOTORE DELL'ECONOMIA

I. Intervenire urgentemente per difendere l'occupazione, garantire liquidità e rafforzare la capitalizzazione delle imprese

1.ii | *Smart Working*: osservazione per normarlo al meglio e codice etico a immediata tutela dei lavoratori

Utilizzare la fase attuale per un'attenta e profonda osservazione dello Smart Working e delle dinamiche ad esso connesse per identificare elementi con cui migliorare la normativa vigente (legge n. 81/2017), al fine di renderla perfettamente aderente al nuovo contesto che si sta sviluppando, in cui da un lato c'è la necessità di un'adozione diffusa per questioni anche di sicurezza e dall'altro l'obiettivo di dare a imprese e lavoratori un'opzione migliorativa sia della produttività sia delle condizioni lavorative. Al fine di evitare utilizzi impropri dello strumento già nell'immediato si raccomanda di definire e adottare un codice etico per la PA e di promuoverlo nel mondo dell'impresa.

Contesto

- Prima del Covid19, il lavoro agile (o Smart Working) era praticato piuttosto marginalmente: nel 58% delle grandi imprese, nel 12% delle PMI e nel 16% delle PA (Osservatorio Politecnico di Milano).
- Il lockdown ha temporaneamente imposto il ricorso al lavoro agile (o Smart Working) per tutte le attività consentite, disciplinato dalle previsioni dell'art.4 comma 1 lettera a) del DPCM 1 Marzo 2020 che ha sospeso la necessità di un accordo preventivo fra datore di lavoro e lavoratore, dall'art. 87 del DL 18/2020 che ha normato il lavoro agile (o Smart Working) nella PA e dall' art. 90 del D.L. 34/2020 per il settore privato.
- Durante il Covid19, è stato essenziale implementare il lavoro agile (o Smart Working) a garanzia della continuità delle attività, che tuttavia ha in molti casi mostrato una eccessiva sovrapposizione tra impegni professionali e famigliari, con conseguente estremizzazione del carico di lavoro e/o un calo di efficienza e produttività.
- Il lavoro agile (o Smart Working), applicando tecnologie più avanzate e attivando modalità organizzative funzionali al contesto post Covid19, rappresenta una preziosa opportunità per lavoratori ed aziende in grado di tutelare e massimizzare, in particolare per talune tipologie di attività, il livello di occupazione, anche inclusivo per le fasce di lavoratori più fragili.
- E' altresì chiara la necessità del superamento del *digital divide* (in termini infrastrutturali e di disponibilità dei device) e una formazione digitale, al fine di poter garantire la piena fruibilità in tutte le aree geografiche del Paese e in tutte le fasce della popolazione.

Azioni specifiche

a. Monitorare e valutare attentamente l'utilizzo attuale dello Smart Working nel mondo delle PA e delle imprese prima di implementare modifiche alla normativa vigente, che dovranno:
   - Puntare alla definizione di una disciplina legislativa dello Smart Working per tutti i settori, le attività e i ruoli (manageriali e apicali inclusi) compatibili, con attenzione alla pari fruibilità per uomini e donne, che lo qualifichi come opzione praticabile per aziende e lavoratori, in particolare nell'ottica della creazione di nuova impresa e/o nuovi posti di lavoro.
   - Disciplinare la possibilità, consentita nella fase di emergenza e post emergenza, di accesso preferenziale allo Smart Working per il sostegno dei figli nei primi gradi della scuola (fino ai 14 anni).

b. Nel breve periodo, promuovere, nella PA come nelle aziende private, l'adozione di un codice etico dello Smart Working con specifica considerazione dei tempi extra lavorativi (tra i quali impegni domestici e cura della famiglia) e in ottemperanza alla L. 81/2017 (stesse ore lavorative e giornate come da contratto nazionale), con l'obiettivo di: (i) massimizzare la flessibilità del lavoro individuale, (ii) concordare i momenti di lavoro «collettivo» (da tenersi in orari standard, rispettando la pausa pranzo, i weekend e le regole previste per il lavoro straordinario), (iii) adottare sistemi trasparenti di misurazione degli obiettivi e della produttività al fine di valutare la performance sui risultati e non sul tempo impiegato (meno misurabile e non rilevante nel lavoro agile).

Logiche e fonti di funding: Principalmente Pubblico | Principalmente Privato | **No funding**

Tempistiche per lancio iniziativa: **Attuare subito** | Finalizzare | Strutturare

5

Conclusioni e questioni aperte

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE, ALLEATA DI CITTADINI E IMPRESE

XV. Rafforzare e valorizzare il capitale umano della PA

70 | Revisione modelli di lavoro

Rivedere le modalità di lavoro, attraverso la diffusione dello smart working nella pubblica amministrazione, introducendo sistemi organizzativi, piattaforme tecnologiche e un codice etico che consentano di sfruttare le potenzialità in termini di riduzione dei costi e miglioramento di produttività e benessere collettivo, tenendo conto anche delle differenze di genere e di età

Contesto

- Prima del Covid19, il lavoro agile era attivo nel 58% delle grandi imprese, nel 12% delle PMI e nel 16% delle PA (Osservatorio PoliMI)
- Il lockdown ha imposto il ricorso a forme di lavoro a distanza per tutte le attività consentite, agevolato dalle previsioni dell'art.4 comma 1 lettera a) del DPCM 1 marzo 2020 che ha cancellato la necessità di un accordo preventivo fra datore di lavoro e lavoratore, dall'art. 87 del DL 18/2020 che ha normato il lavoro agile nella PA e dall' art. 90 del D.L. 34/2020 per il settore privato

Azioni specifiche

Destinatari: aziende pubbliche e private, PA, istituzioni ed enti pubblici (locali, regionali, nazionali, governativi), fondazioni, terzo settore

a. **Principi portanti del processo di trasformazione:**
   a. Puntare a rendere strutturale, mediante adeguata regolazione contrattuale, l'utilizzo del lavoro agile per tutte le attività compatibili e per tutti i ruoli (manageriali e apicali inclusi)
   b. Favorire l'applicazione almeno al 50% del tempo lavorativo, ponendo attenzione alla pari fruibilità per uomini e donne
   c. Rendere stabile la possibilità, consentita nella fase di emergenza e post emergenza, di accesso al lavoro agile per tutti i genitori di figli fino a 14 anni che lo richiedano
   d. In caso di contestualità con forme di didattica a distanza, prevedere congedi parentali orari in uguale numero per padri e madri per il sostegno dei figli impegnati nei primi gradi della scuola (fino ai 14 anni)
b. **Strumenti portanti del processo di trasformazione:**
   a. Concordare standard efficienti di applicazione (sicurezza digitale, piattaforme, competenza digitale, etica online)
   b. Superare il digital divide in termini infrastrutturali e di diffusione dei device
   c. Promuovere la formazione digitale nelle PA
   d. Prevedere trasparenza nella comunicazione interna degli obiettivi
   e. Promuovere l'introduzione di un codice etico dello Smart working con specifica considerazione dei tempi extra lavorativi tra i quali le esigenze di accudimento della casa e della famiglia, in ottemperanza alla L. 81/2017, prevendendo quindi le stesse ore lavorative, nelle fasce orarie e nei giorni previsti dal contratto nazionale (ad es.: evitare riunioni fuori orario, non pretendere riposte tra la sera e la mattina o durante i weekend, rispettare la pausa pranzo, applicare le regole previste per l'eventuale lavoro straordinario)

Logiche e fonti di funding: Principalmente Pubblico | Principalmente Privato | No funding

Tempistiche per lancio iniziativa: Attuare subito | Finalizzare | Strutturare

82

Conclusioni e questioni aperte

- *Quello che abbiamo fatto non è smart working-lavoro agile è home working in emergenza*
- *Indietro non si torna: tutti dobbiamo cambiare (soprattutto, ma non solo, i dirigenti/coordinatori), tutto deve cambiare (spazi, tempi)*
- *C'è bisogno delle interrelazioni e dei rapporti umani*

- *Come dare e verificare gli obiettivi? Attenzione alle perfomance individuali (attenzione al POLA)!*
- *Come motivare le persone?*
- *Come riuscire a far passare il cambiamento a chi non vuol cambiare?*

Conclusioni e questioni aperte

Sh@rePro

Laura Flora
laura.flora@inaf.it

Sh@rePro

Università degli Studi di Milano

Cybersecurity e smartworking ai tempi dell'emergenza Covid-19

14 settembre 2020

Lavoro da remoto: le sfide nell'emergenza Covid-19

- **La pandemia e il lockdown hanno comportato la necessità di garantire improvvisamente al 100% del personale la possibilità di lavorare da remoto, accedendo a risorse e dati universitari e ricorrendo a strumenti di collaboration**
- **Le sfide per la cybersecurity:**
  - ✓ **Approntare l'infrastruttura VPN da remoto per Covid**
  - ✓ **L'allargamento del perimetro «aziendale»**
  - ✓ **Accesso da dispositivi personali non «sicuri»**
  - ✓ **Accesso e memorizzazione di dati particolari e rischio di leakage**
  - ✓ **Accesso da reti wifi pubbliche o domestiche non sicure**
  - ✓ **«Consapevolezza» degli utenti**
  - ✓ **Esposizione a applicazioni utente rischiose:**
    - **Videoconferenza, file sharing, web App**

I maggiori vettori di Attacco

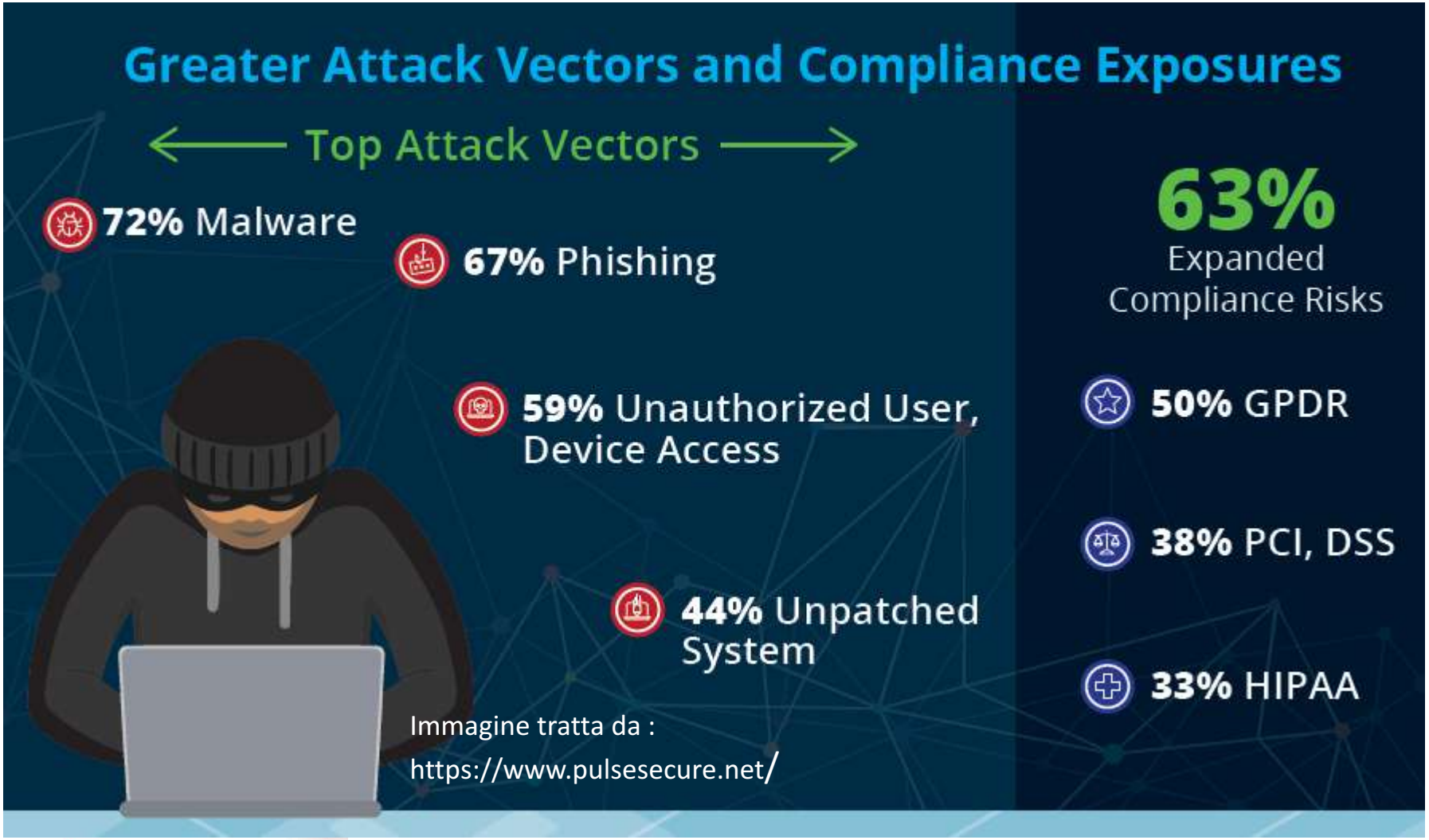


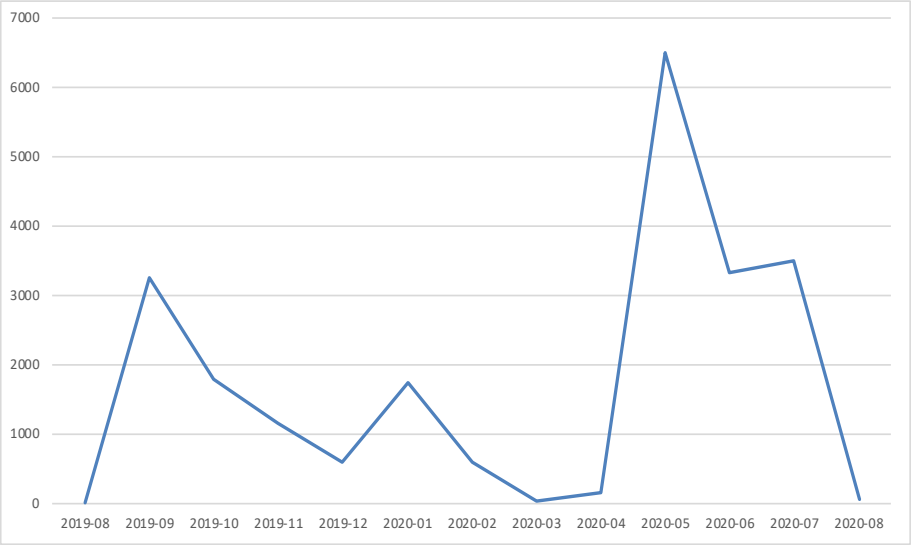
Immagine tratta da :
https://www.pulsesecure.net/

Attacchi sempre più numerosi e sofisticati

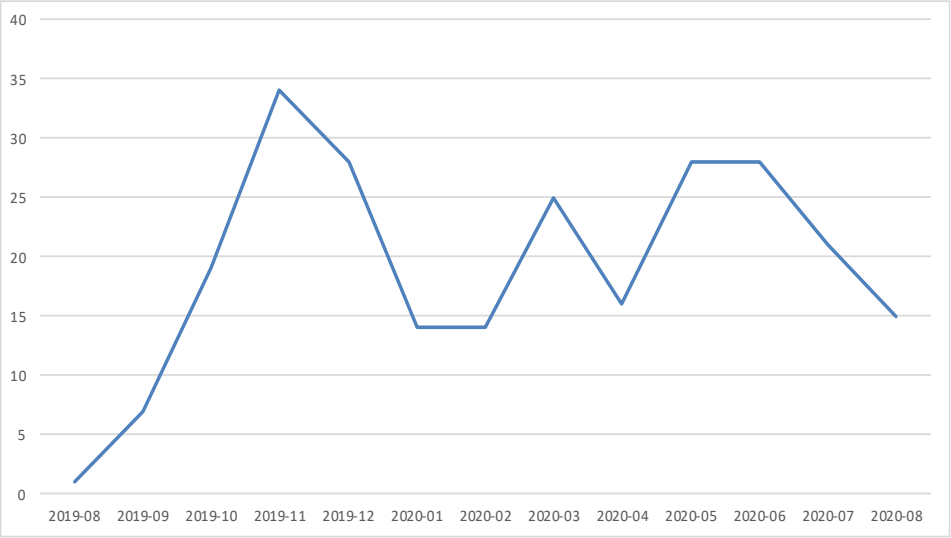
- **Mail di Phishing su Coronavirus e siti malware**
- **Creazione di 4000 siti su COVID**
  - ✓ **A marzo 2.081 nuovi domini legati a sussidi, fondi e supporti statali (di cui 38 malevoli e 583 sospetti).**
  - ✓ **1 sito su dieci registrato nel periodo e legato ai temi della salute è malevolo**
- **Campagne massive di phishing (28 marzo 5000 attacchi);**
- **Attacchi per ricercare macchine**
  - ✓ **Non patchate**
  - ✓ **Accesso non autorizzato**
- **Attacchi verso applicazioni in Cloud e piattaforme emergenti**

Dati su phishing/malware a livello locale

Utenti raggiunti da mail phishing/malware



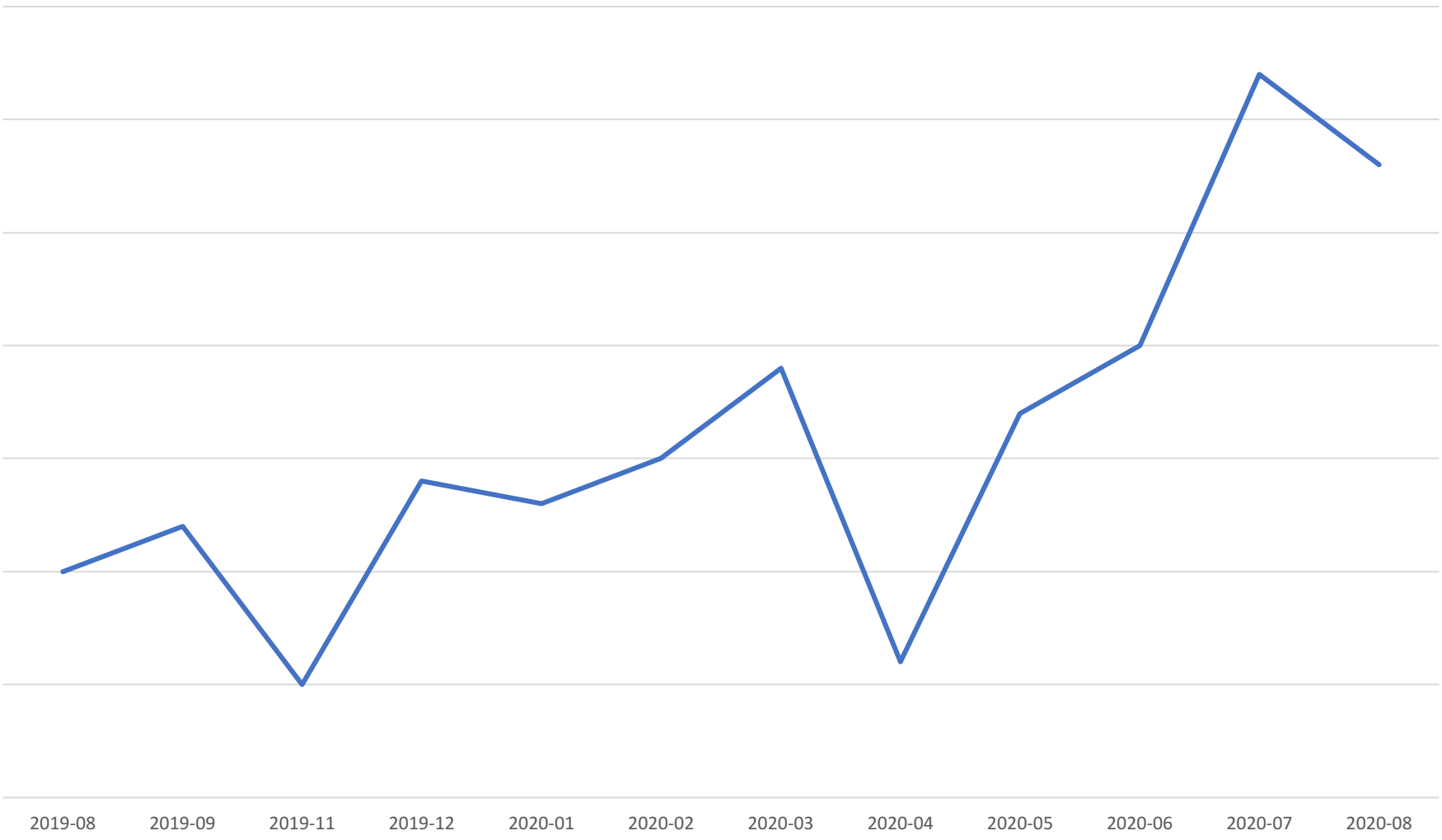
Campagne di phishing/malware gestite



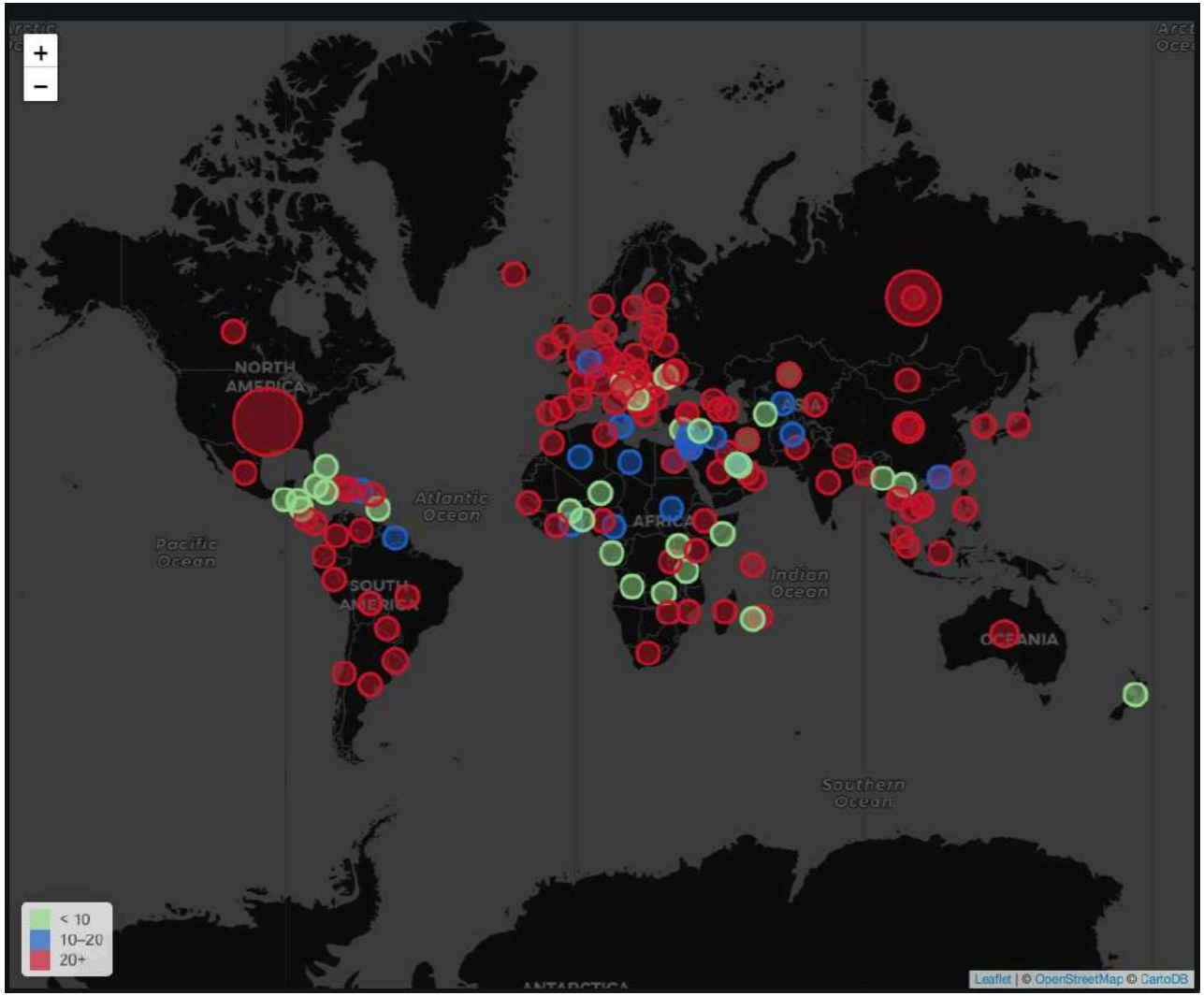
PROCEDAMUS
PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE UNIVERSITÀ DEGLI STUDI

Sh@rePro

Impatto su credenziali



Sorgenti di attacchi via rete in contesto USA



Com'è stata affrontata l'emergenza Covid

- **Approntamento Infrastruttura VPN per Emergenza e istituzione di un servizio dedicato**
- **Estensione del Servizio ANTIVIRUS di Ateneo**
- **Elaborazione di istruzioni di SICUREZZA CIBERNETICA per lavoro da remoto**
- **Rafforzamento degli Strumenti di DIFESA**
  - ✓ **Aumento Capacità di RILEVAZIONE ATTACCHI E BLOCCHI AUTOMATICI**
  - ✓ **Riduzione della SUPERFICIE DI ESPOSIZIONE DEGLI ASSET (RICERCA COVID)**
  - ✓ **Individuazione di dispositivi vulnerabili e mitigazione del rischio**
  - ✓ **Gestione immediata CAMPAGNE PHISHING**

✓ **SICUREZZA E PRIVACY nell'adozione di soluzioni DAD e di collaboration**

✓ **SENSIBILIZZAZIONE UTENTI:**
  - ✓ **invito a seguire seminari o corsi sulla sicurezza**
  - ✓ **l'emissione di bollettini di sicurezza "specifici" sulle minacce in corso**
  - ✓ **aggiornamento della sezione "divulgativa" del portale di Ateneo con pillole video, iconografiche, etc..**

Infrastruttura VPN

APPRONTAMENTO INFRASTRUTTURA VPN PER EMERGENZA COVID E ISTITUZIONE DI

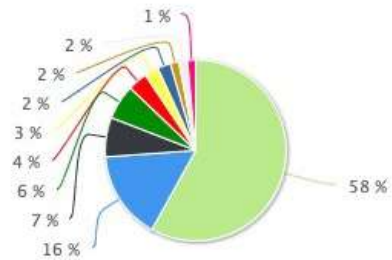
- **Protocollo VPN dedicato**
- **Team di supporto dedicato**
- **Una casella email dedicata vpn@unimi.it**
- **Una pagina informativa per il servizio sul portale di Ateneo:**
  - ✓ **I manuali contenenti le istruzioni di collegamento all'infrastruttura VPN,**
  - ✓ **Le istruzioni di comportamento per mantenere la sicurezza**
  - ✓ **Istruzioni per accedere a FILE server interni**
  - ✓ **FAQ**

✓ **Policy ad hoc e su base utente per accesso alle risorse critiche**

Rilevamento attacchi scanner in contesto locale

Top 10 Source Geographic Country/Region Results By Count

4/17/20 2:43 PI



▼ Legend

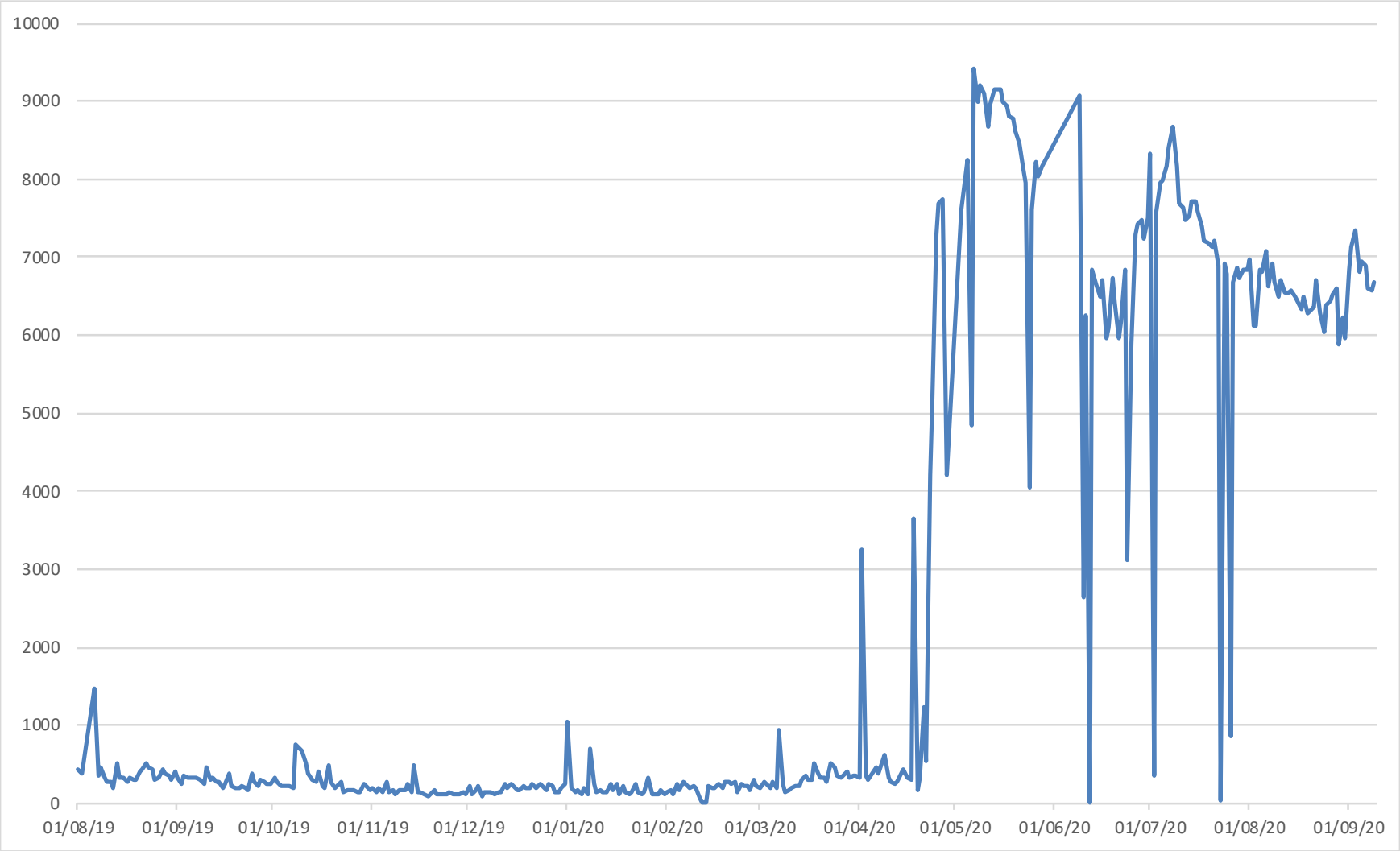
UnitedStates | Netherlands | China | Singapore | RussianFederation | France | UnitedKingdom | Vietnam | Hong_Kong_S.A.R._of_China | Taiwan

Source Geographic Country/Region	Event Name (Unique Count)	Log Source (Unique Count)	Event Count (Sum)	Start Time (Minimum)	Low Level Category (Unique Count)
UnitedStates	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	2,067,969	Apr 17, 2020, 2:43:01 PM	Host Port Scan
Netherlands	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	562,501	Apr 17, 2020, 2:43:01 PM	Host Port Scan
China	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	250,751	Apr 17, 2020, 2:43:02 PM	Host Port Scan
Singapore	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	222,200	Apr 17, 2020, 2:43:02 PM	Host Port Scan
RussianFederation	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	124,914	Apr 17, 2020, 2:43:02 PM	Host Port Scan
France	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	89,496	Apr 17, 2020, 2:43:02 PM	Host Port Scan
UnitedKingdom	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	83,142	Apr 17, 2020, 2:43:02 PM	Host Port Scan
Vietnam	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	55,301	Apr 17, 2020, 2:43:01 PM	Host Port Scan
Hong_Kong_S.A.R._of_China	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	53,837	Apr 17, 2020, 2:43:02 PM	Host Port Scan
Taiwan	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	52,143	Apr 17, 2020, 2:43:02 PM	Host Port Scan
South-Korea	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	49,991	Apr 17, 2020, 2:43:02 PM	Host Port Scan
Germany	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	40,199	Apr 17, 2020, 2:43:02 PM	Host Port Scan
Canada	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	37,027	Apr 17, 2020, 2:43:02 PM	Host Port Scan
Indonesia	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	34,471	Apr 17, 2020, 2:43:02 PM	Host Port Scan
Romania	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	33,308	Apr 17, 2020, 2:43:02 PM	Host Port Scan
India	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	24,340	Apr 17, 2020, 2:43:02 PM	Host Port Scan
Ukraine	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	20,459	Apr 17, 2020, 2:43:03 PM	Host Port Scan
Brazil	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	19,774	Apr 17, 2020, 2:43:07	Apr 17, 2020, 2:43:07 PM
Israel	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	12,476	Apr 17, 2020, 2:43:02 PM	Host Port Scan
Bulgaria	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	9,353	Apr 17, 2020, 2:43:03 PM	Host Port Scan
Iran	[redacted]: Remote SCAN fro...	Custom Rule Engine-104 :: fap	9,009	Apr 17, 2020, 2:43:08 PM	Host Port Scan

PROCEDAMUS
PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE UNIVERSITÀ DEGLI STUDI

Sh@rePro

Blocco automatico degli attacchi



PROCEDAMUS
PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE UNIVERSITÀ DEGLI STUDI

Sh@rePro

Aspetti di sicurezza e remote working

- **Acceso a reti domestiche**
- **Dispositivi personali**
  - ✓ **Condivisi in famiglia**
  - ✓ **Sicurezza dei S.O. e applicazioni**
  - ✓ **Chiavette Usb e dispositivi di archiviazione mobili**
  - ✓ **Protezione antivirus**
- **Accesso alle risorse, dati e backup**
- **Posta Elettronica**
- **Navigazione**
- **Gestione password**
- **Strumenti di collaboration e meeting**

Lavorare da remoto in modo sicuro in 13 punti

- Accesso risorse Ateneo via VPN durante orario lavorativo e log out
- Configura password robusta per wifi
- Utenza specifica su pc per lavoro e screensaver
- Antivirus
- Aggiornamento S.O. e applicazioni
- Non installare applicazioni non licenziate, illegali o modificate
- Evitare connessione USB e dischi mobili
- Attenzione alle mail e allegati
- Predilizione webmail
- Attenzione a navigazione
- Utilizzo sempre di strumenti di Ateneo per salvare e condividere dati
- Gestione password e password manager
- Strumenti di collaboration e videoconference autorizzati
- Non salvare dati in locale
- Procedura segnalazione incidenti e violazioni

https://work.unimi.it/aree_protette/cataloghi/sicurezza_ict/misure_protezione%20_lavoro_remoto.pdf

EFFETTI DELL'EMERGENZA COVID

In generale è cambiato il paradigma:

- **Aumento della produttività (38%*)**
- **Rafforzamento nell'adesione a programmi permanenti di Lavoro da remoto (84% *), smart working, …**
- **Migrazione a Workflows e apps in Cloud (54% *)**
- **Impulso alla trasformazione digitale**

Cybersecurity

- **Rafforzamento nell'adozione di misure di sicurezza**

- *** dati contesto globale**

LE PROSSIME SFIDE:

- **Cybersecurity quale componente fondamentale del modello operativo e della cultura universitaria**
- **Allineamento e integrazione continua con gli obiettivi strategici universitari e con la governance**
- **Soluzioni tecnologiche IT progettate e gestite considerando gli aspetti di sicurezza e privacy**
- **Capacità di fornire soluzioni in ambito cloud, misto, e in contesti dinamici**
- **Equilibrio:**
  - **sicurezza e privacy**
  - **Tempi di operatività e «mercato»,**
  - **Costi e convenienza**
- **Adozione della cultura condivisa del rischio cibernetico**
- **Aggiornarmento continuo e adozione**
  - **piani di risposta e di continuità per la transizione alla «nuova normalità»**
  - **strategie di difesa**
  - **politiche di sicurezza, procedure, linee guida e loro diffusione capillare**
  - **Implementazione controlli**
- **Programmi di Formazione e sensibilizzazione continua verso tutti gli utenti**

Sh@rePro

Nicla Diomede
Nicla.diomede@unimi.it

Sh@rePro

Misure operative e digitalizzazione dei processi a supporto dello smart working

Marco Cappellacci, Enrico Oliva

Università di Urbino

14 settembre 2020

Spoiler ALERT!

PROCEDAMUS
PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE UNIVERSITÀ DEGLI STUDI

Rendere utilizzabili “da casa” i seguenti insiemi di servizi:

1. **Applicativi**
2. **Comunicazione**
3. **Condivisione file**

Applicativi

SOFTWARE DOCUMENTALI DI TERZE PARTI

- **PROTOCOLLO E FLUSSO DOCUMENTALE** — TITULUS
- **RIUNIONI ORGANI ACCADEMICI** — IMEETING ROOM
- **AREA RISERVATA** — INTRANET

SOFTWARE GESTIONALI DI TERZE PARTI

- **SISTEMA INFORMATIVO GOVERNANCE** — UGOV
- **GESTIONE BILANCIO** — UBUDGET
- **FLUSSI FINANZIARI** — EASYSIOPE
- **PIANIFICAZIONE UTILIZZO SPAZI** — UP
- **GARE D'APPALTO** — UBUY
- **STAZIONE APPALTANTE** — GGAP
- **CONCORSI PERSONALE** — PICA
- **PRESENZE PERSONALE** — ND24
- **GESTIONALI LEGACY** — CITRIX ESSE3/CSA

UNIDEM - SISTEMA INTEGRATO PER LA DEMATERIALIZZAZIONE DI MODULISTICA E PROCESSI AMMINISTRATIVI UNIVERSITARI

- **CONTRATTI COLLABORATORI** — UNICONTR
- **CONVENZIONI E ACCORDI** — UNICONV
- **SCATTI STIPENDIALI DOCENTI** — UNISD

Da sempre accessibili senza VPN

Comunicazione

Google Meet
Riunioni in videoconferenza integrate nella G Suite

VoIP CTI
Applicazione web per utilizzare il numero di telefono dell'ufficio tramite WebRTC autenticazione con le credenziali di Ateneo (Shibboleth)

Condivisione File

Google Drive for Teams
Trasferimento di tutti i file degli uffici da file server locali al “cloud”

Team Drives

Criticità e difficoltà

1. Durante il lockdown i tentativi di accesso malevolo ai nostri server sono notevolmente aumentati;
   Sono stati bloccati i servizi non necessari ed è stato alzato il livello di alert
1. I dispositivi utilizzati in gran parte erano di proprietà degli utenti;
2. Difficoltà nel reperire beni informatici;
3. Connessioni degli utenti limitate e/o con banda insufficiente;
4. Limiti del VoIP CTI in termini di scalabilità sul numero di utenti contemporanei;
   Sono state installate numerose VPN con il client MicroSIP per il VoIP
1. Google Drive for Teams utilizzato con Google File Stream (problemi di aggiornamento);

↓

Maggior carico di lavoro per l'helpdesk, assistenza tramite telefono e/o tramite sistema di ticket già utilizzato in Ateneo.

Cosa stiamo facendo per migliorare

1. La maggior parte dei dipendenti avrà un portatile con dockstation da utilizzare in ufficio e in caso di necessità potrà essere portato “a casa”;
2. Gli utenti possono richiedere una SIM di Ateneo con costi vantaggiosi per navigare senza problemi;
3. L’azienda che sviluppa il VoIP CTI ci ha promesso una maggiore scalabilità entro fino anno;
4. Siamo in attesa di un aggiornamento di Google File Stream che risolva i problemi di aggiornamento riscontrati;
5. Flussi di approvazione per i decreti del Direttore e i decreti del Rettore integrati in Titulus 5;
6. Fascicolo elettronico dello studente su Titulus;
7. Implementazione di tutti i moduli cartacei su UniMod -> applicativo per la completa dematerializzazione dei moduli (PTA, studenti, docenti etc..)

lo smart working in numeri - pagine stampate

pre lockdown -> analizzati 3 mesi di stampe numero X, dove X è un numero molto alto
lockdown -> analizzati 3 mesi di stampe, poco meno di 1000 pagine stampate
post lockdown -> analizzati i mesi di luglio e agosto il trend va verso il valore X

Lavorare senza stampare, o meglio, **stampando poco è possibile**, perchè torniamo alle “cattive abitudini”?

lo smart working in numeri - Google Meet

Grazie

Sh@rePro

Marco Cappellacci, Enrico Oliva
marco.cappellacci@uniurb.it, enrico.oliva@uniurb.it

Sh@rePro

Digitalizzazione dei processi a supporto dello smart working

Enrico Oliva

Università di Urbino

14 settembre 2020

Software **UniConv** esempio di digitalizzazione di un processo eseguibile anche in smart working

PROCEDAMUS
PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE UNIVERSITÀ DEGLI STUDI

Obiettivi

- **Realizzazione di una applicazione, UniConv per la gestione di convenzioni conto terzi, contributi alla ricerca e accordi di collaborazione**
- **Razionalizzazione e semplificazione del processo di gestione**
- **Monitoraggio della pratica «step by step» con recupero della documentazione generata**
- **Consultazione / Esportazione delle informazioni relative ai contratti per varie finalità quali:**
  - **Relazione della ricerca dipartimentale**
  - **PA trasparente**
  - **Certificazione/recupero crediti**
  - **…**

Determinare le fasi e le attività del processo di gestione della convenzione

Inserimento	• Inserimento delle informazioni descrittive: Intestazione, Controparte, Fascicolo
Approvazione	• Inserimento della richiesta di approvazione degli organi o del documento di approvazione
Stipula	• Firma della convenzione da entrambe le parti (stipula uniurb o controparte, digitale o cartaceo)
Repertoriazione	• Emissione del numero di repertorio
Emissione	• Invio della richiesta di pagamento con o senza documento fiscale
Pagamento	• Registrazione del pagamento

Determinare gli attori e gli applicativi coinvolti in relazione alle varie fasi di gestione

PROCEDAMUS
PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE UNIVERSITÀ DEGLI STUDI

Principali attori e applicativi coinvolti

- Uffici dipartimentali
- Ufficio Protocollo e Archivio
- Ufficio affidatario approvazione
  - Ufficio Contratti e Convenzioni
  - Ufficio Ricerca e Relazioni Internazionali
  - Ufficio Terza Missione
  - Ufficio Sviluppo Organizzativo
- Ufficio Fiscale
- Ufficio Bilancio
- Sistema di gestione documentale
- Sistema gestionale

Cosa Fa UniConv?

- **Permette agli uffici di gestire la convenzione in tutte le sue fasi**
  - **Fase di inserimento**
  - **Fase di approvazione**
  - **Fase di sottoscrizione (stipula / completamento)**
  - **Fase di repertoriazione**
  - **Fase di emissione**
  - **Fase di incasso**
- **Genera delle attività assegnate all'operatore ed associate alle singole fasi della convenzione o delle sue scadenze**
- **Permette il monitoraggio dello stato di avanzamento dei contratti e delle relative scadenze**

Bilancio dell'Esperienza

- **Attraverso l'utilizzo di UniConv l'attività di gestione delle convenzioni durante il Covid non ha subito variazioni**
  - **Gli operatori in smart working potevano accedere all'applicativo da remoto dove trovavano le attività da svolgere e la documentazione necessaria**
- **UniConv è una applicazione web basata su:**
  - **Bootstrap per HTML/CSS**
  - **Angular per Javascript/Typescript**
    - **Libreria Formly per moduli dinamici**
  - **Laravel per PHP 7**
    - **Libreria Workflow per la gestione degli stati**

disponibile https://github.com/uniurbit/UniConv

Conclusioni

- **L'attività di razionalizzazione dei flussi in maniera agile in funzione anche della scrittura di una applicazione web è funzionale allo smart working dove vengono rilassati i vincoli di orario e di luogo**
- **E' possibile svolgere l'attività lavorativa senza**
  - **vincoli di orario grazie all'utilizzo di una applicazione che tiene traccia delle attività da svolgere e ne fornisce i documenti necessari**
  - **vincoli di luogo grazie all'utilizzo del web**
- **Lo sviluppo va basato su una architettura scalabile, riusabile e flessibile per seguire la modellazione dei flussi**

Sh@rePro

Enrico Oliva
enrico.oliva@uniurb.it

Sh@rePro

SIAF - Università degli Studi di Firenze

Sportello Unico per gli Studenti:
soluzioni per il supporto in Smart Working

14 settembre 2020

Situazione al 2019 (ante Covid-19)

- ***Molteplicità dei canali per effettuare le segnalazioni***
  - Almeno 3 indirizzi e-mail di supporto tecnico ai servizi informatizzati
  - Circa 20 indirizzi e-mail ambito «segreterie studenti» (centrali e periferici) descritti in pagine del sito web di Ateneo
  - 10 indirizzi e-mail Scuole + altri 10 dedicati alle domande tesi online
  - Numero telefonico centrale con risponditore vocale
  - Contatti e servizi indipendenti per CLA e SBA

- **Pluralità dei soggetti che ricevono le richieste**

- **Orientamento al singolo micro-macro servizio senza impostazione per processi**

Conseguenze e Criticità

- **Frammentazione** nella gestione delle segnalazioni
- Risposte **incomplete o non omogenee**
- Vincoli e problemi di tipo amministrativo o organizzativo percepiti come anomalie tecniche (es. appelli mancanti, impossibilità di modificare il piano di studio, esami non registrati in carriera perché l'esame non è stato verbalizzato etc.)
- La visibilità dei passaggi delle richieste tra le strutture comporta che siano percepiti dagli studenti come **«Rimpalli»**
- **Assenza di tracciabilità**
- **Mancanza di una base conoscitiva** condivisa tra gli operatori
- **La limitata capacità di analisi qualitativa e quantitativa delle richieste** rende complicato (se non impossibile) far emergere in modo oggettivo le criticità organizzative e quelle legate ai servizi in modo da fornire al livello decisionale elementi di valutazione per apportare i correttivi organizzativi, agire per rivedere e ottimizzare i processi e migliorare le procedure informatizzate interessate

Progetto Contact Center Unico Studenti 2019

➢ Obiettivi strategici

- **Piano integrato 2019-2021 Azioni di performance organizzativa**
- Linea 1 : «*Miglioramento dei servizi agli studenti*»
- AZ1104: *Progetto di un contact center studenti avanzato*
- **Obiettivo**: aspetti tecnologici della progettazione e test di un'interfaccia unica con lo studente da realizzare tramite un percorso tecnico e organizzativo trasversale.

Risultati conseguiti e attività svolta

- Ricognizione situazione esistente
- Confronto con altri Atenei
- Definizione del Modello Logico
- Individuazione dei requisiti tecnico funzionali
- Analisi e approfondimenti su software open source
- Approfondimenti su prodotti di mercato e individuazione delle metriche di costo
- Confronto con l'Area della Didattica

Requisiti tecnico-funzionali individuati

- Usabilità dell'interfaccia grafica
- Molteplici canali e modalità di interazione
- Predisporre percorsi di intervento per **utente / servizio / problema**

Focus sull'utente-studente

- **Possibilità di modulare e far crescere progressivamente lo strumento** in base all'evoluzione dei processi, dei servizi e dell'organizzazione

Strumento incrementabile

- Gestione differenziata su più livelli e con molteplici gruppi di operatori
- Basi conoscitive di supporto agli operatori
- Aggiornamento e gestione da non informatici

Configurazione flessibile

- Integrabilità con il **Gestionale carriere studenti** (per il recupero di alcuni dati di carriera) e con il **sistema di autenticazione di Ateneo**

Integrabilità con sistemi

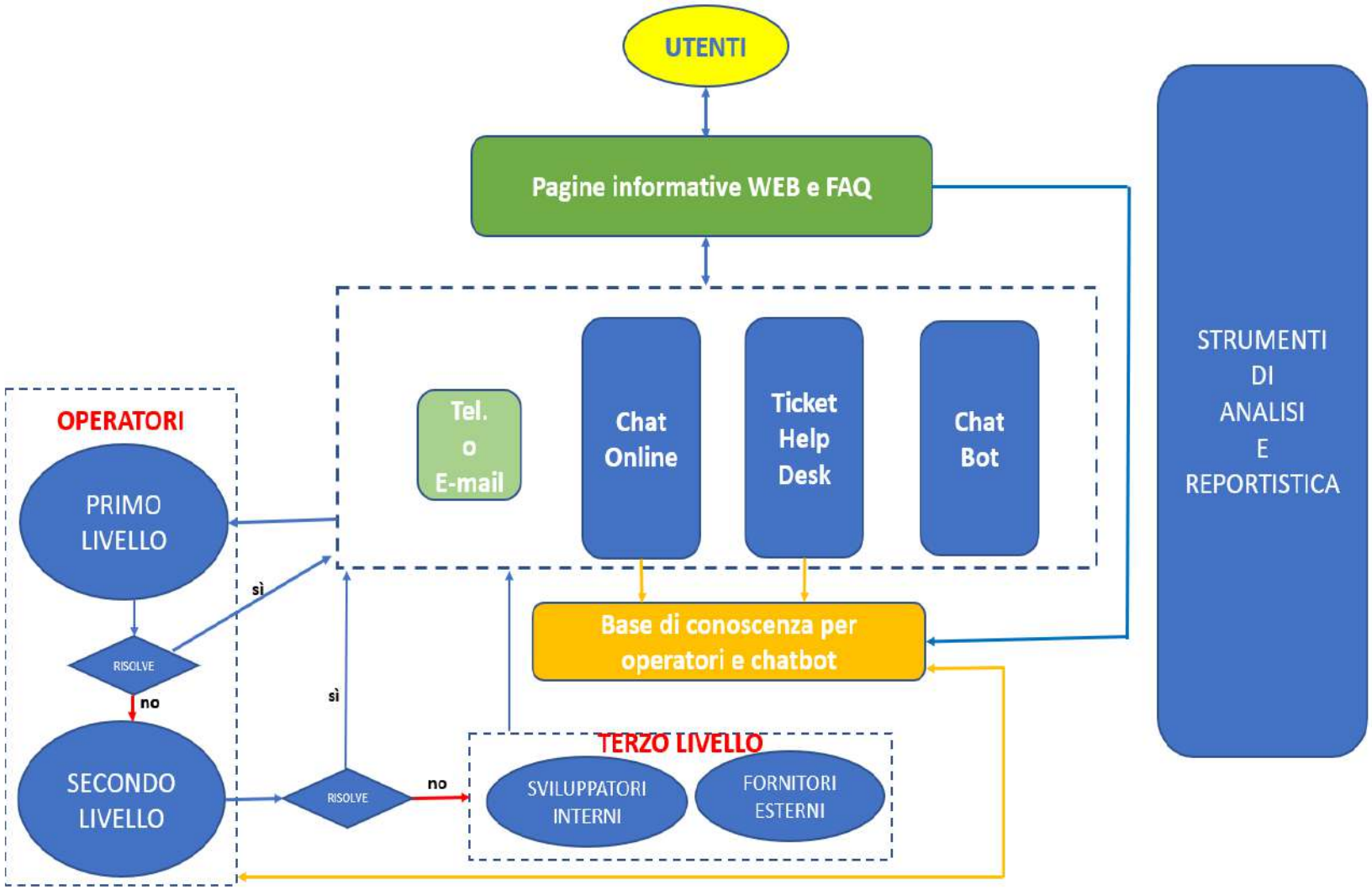
- Scremare le richieste e orientare gli studenti
- Incrementare la capacità di fornire risposte riducendo la necessità di canali tradizionali di interazione (ticket, supporto diretto)

Componente AI Bot

- Erogazione anche in modalità **Software as a Service (SaaS)** in accordo con il piano triennale ICT per le PA e le direttive AgID

Erogazione in SaaS

Modello funzionale



Alcuni prodotti valutati

SW Commerciali

- AskMe
- Avaya
- Five9
- OMNIA ITSM
- ATLASSIAN JIRA Service Desk
- ServiceNow CSM
- Zendesk
- Zoho Desk

✓ Metrica di costo: agenti/mese
✓ Costo significativo
✓ Non sempre facilmente integrabili

Sw Open source testati

- OTRS (scritto in Perl)
- OsTicket (scritto in PHP)

✓ Funzionalmente limitati
✓ Non facilmente estensibili

Progetto Contact Center Unico Studenti 2020

➢ Obiettivi strategici

- **Piano integrato 2020 -2022**
- Linea 1 : «Miglioramento dei servizi agli studenti»
- AZ1104: Progetto di contact center studenti avanzato
- **Obiettivo:** Progetto di sperimentazione software contact center studenti**.**
  Ipotesi iniziale (a Febbraio): Predisposizione capitolato e acquisizione servizio e implementazione prototipo

Emergenza COVID-19 >> ritardi, nuove esigenze, rimodulazioni

- Nuovi servizi per studenti e docenti alta priorità di attivazione:
- Didattica distanza (piattaforma e-learning Moodle e GSuite)
- Videostreaming e registrazioni lezioni (Meet, Webex)
- Esami e discussione tesi a distanza
- Prenotazione lezioni in presenza, prenotazione spazi studio, laboratori, biblioteche
- Attivazione controllo degli accessi (varchi, tornelli, badge, QRCode)
- Diversa modalità di interazione degli studenti con le segreterie studenti e le segreterie didattiche delle Scuole

Covid-19 & Smart Working

- **Accentuata la necessità di punto unico di riferimento per gli studenti**
- Non solo problemi legati all'utilizzo dei servizi web e delle piattaforme tecnologiche ma anche per le richieste, domande e problemi inerenti la carriera dello studente e i processi amministrativi che la accompagnano

«la necessità di poter offrire agli studenti un servizio di "contact center" unico acquisisce importanza maggiore in seguito all'organizzazione "a distanza" imposta dall'emergenza sanitaria.
Si ritiene quindi necessario elevare la priorità del progetto e procedere entro l'anno con una sperimentazione di soluzioni di call center reperibili sul mercato con licenze perenni e non annuali»

Piano integrato rimodulato

Covid-19 & Smart Working

In paralleo al periodo di lockdown

- **Definito accordo di collaborazione con Lascaux per la AskMe Suite:**
  - AskMe Desk (sistema di service management)
  - AskMe Chat (tradizionale con operatore + chatbots con apprendimento basato su Natural Language Processing)
  - AskMe Sign (soluzione di Firma Elettronica multipiattaforma che permette di sottoporre documenti alla firma e di impostare un processo di approvazione documentale.
- Investimento congiunto con l'Ateneo per la valorizzazione della suite, l'integrazione con i sistemi dell'Ateneo e lo sviluppo di soluzioni e funzionalità innovative
- Concessione delle licenze ad un costo fortemente scontato «a tempo indeterminato e senza limitazioni di utenti per il solo utilizzo riservato a UNIFI, ovvero per il funzionamento dei processi interni all'università e per i processi di gestione dei rapporti con i propri studenti»

In corso

- sviluppo delle integrazioni
- configurazione dei moduli Desk e Chat

AskMe tecnologia

01	**Backend**	• Java 8 • Spring application • Embedded workflow management • REST API
02	**Frontend**	• Bootstrap grid system • jQuery/Vue.js libraries • JSP pages • Ionic mobile application
03	**Database**	• Hibernate ORM • SQL database (MySql, Oracle)

Caratteristiche di AskMe Desk

- **Due livelli :**
  - **Richiesta** – gestite da operatori di primo livello
  - **Ticket** – gestiti da operatori di secondo livello
  - ad ogni richiesta di primo livello possono essere associati più ticket di secondo livello
  - una richiesta può generare automaticamente un ticket
- **Richieste** definite tramite **terne**:
  - **Servizio** (è possibile associare degli orari di erogazione per il calcolo degli SLA)
  - **Asset** (è la sottocategoria principale della segnalazione)
  - **Tipo richiesta**
  - Es: Appelli d'esame e verbalizzazione esami | Appello | Appello/esame non disponibile
- Per ogni terna è possibile:
  - associare dei canali (Call Center, Mail, Telefono, Web)
  - definire il livello di priorità (con n. ore per la presa in carico e per la chiusura)
  - associare attributi (Input text", "Text Area", "Select box, "Radio button S/N")
  - consentire di allegare file

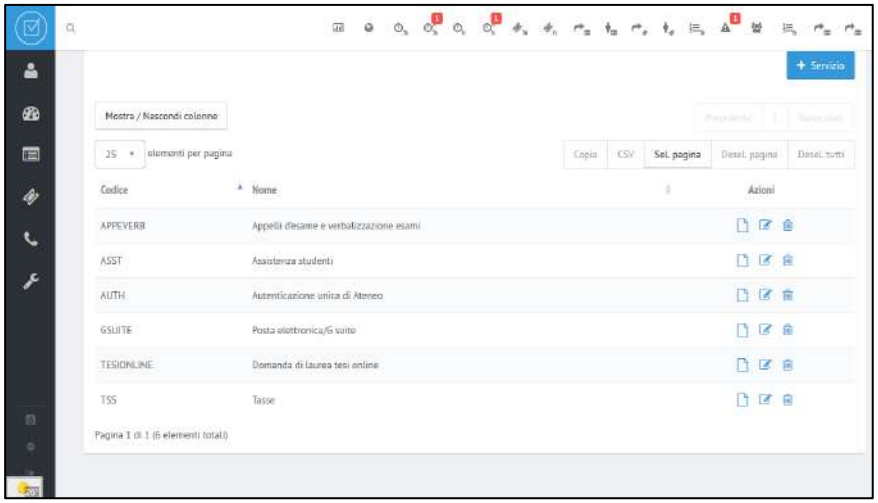
Caratteristiche di AskMe Desk

Workflow e Iter

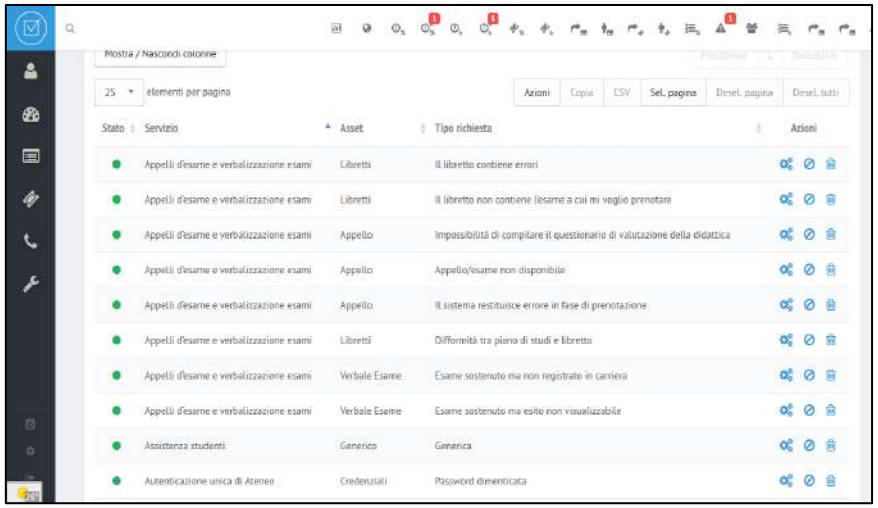
- Ad ogni terna può essere associato un **Workflow** per definire il processo di gestione interna (secondo livello) basato su 3 concetti:
  - **STATO** (rettangolo): fase in cui si trova la richiesta
  - **AZIONE** (freccia): indica quale sarà l'operazione da compiere nello step successivo (anche azioni customizzate per l'integrazione con sistemi esterni)
  - **NODO**: concetto astratto di «tavolo di lavorazione»
- **Editor grafico**
- **Tutto configurabile**
- **Iter:** collega il nodo (tavolo di lavorazione) al gruppo che è responsabile dell'azione («chi fa»)
  - Dato un workflow unico associato a più terne l'iter permette di personalizzarlo definendo le associazioni tra i nodi e i gruppi responsabili (stesso workflow implementato su gruppi diversi in funzione delle terne servizio/asset/tipo richiesta)

Caratteristiche di AskMe Desk

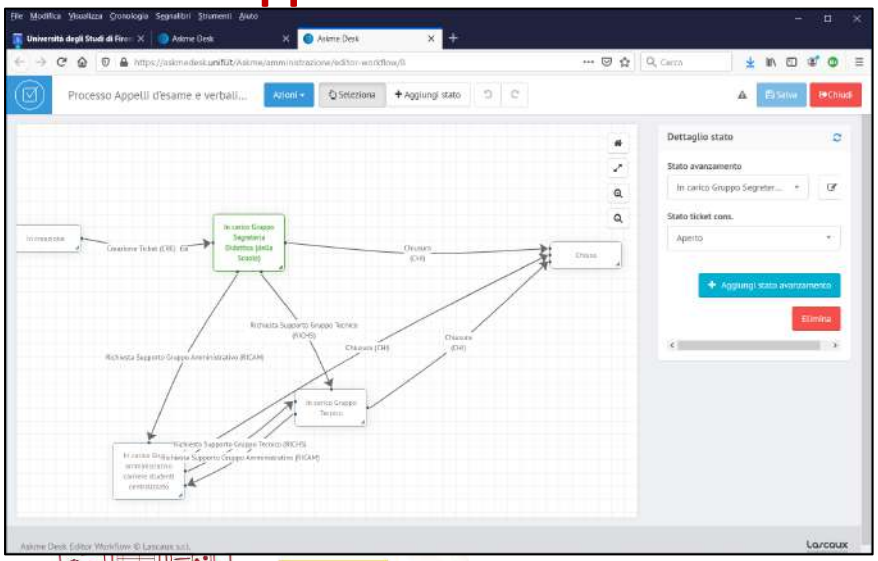
Servizi



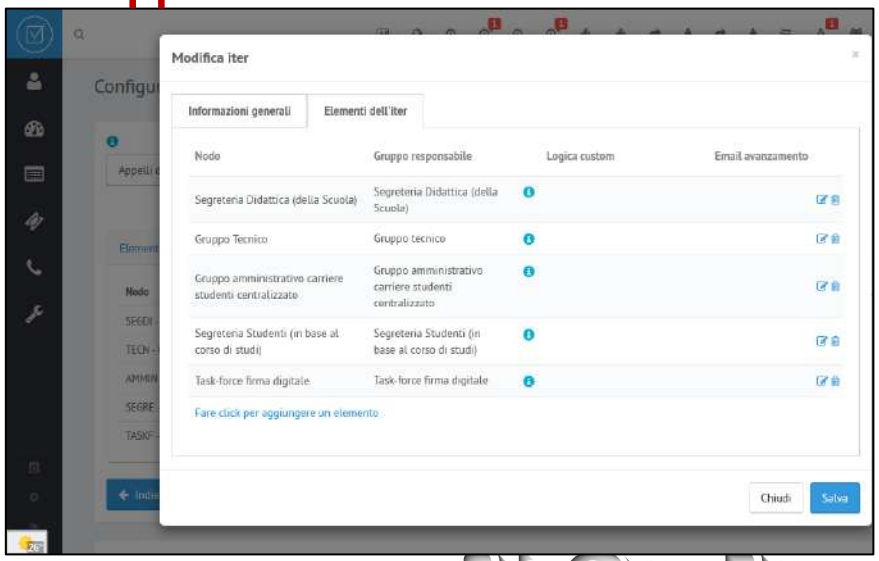
Terne



Workflow appelli esame



Iter appelli esame



PROCEDAMUS
PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE UNIVERSITÀ DEGLI STUDI

Sh@rePro

Caratteristiche di AskMe Chat - Chatbot

- Componente del sistema di chat utente-operatore tradizionale
- Creazione guidata chatbots associabili a categorie di lavorazione selezionabili dall'utente per iniziare la conversazione
- Interfaccia di **addestramento** per testare e tarare il chatbot tramite Natural Language Processing per la generazione di risposte automatiche
- **Intenti – frasi di esempio – risposte** e possibilità di connessione a servizi esterni tramite API REST
- **Editor grafico per configurare l'albero di navigazione (flusso conversazionale), tipi nodo**
- Personalizzazione dei testi inviati dal chatbot
- Multilingua e integrazione con canali social
- Integrazioni con AskMe Desk

Configurazione albero di navigazione

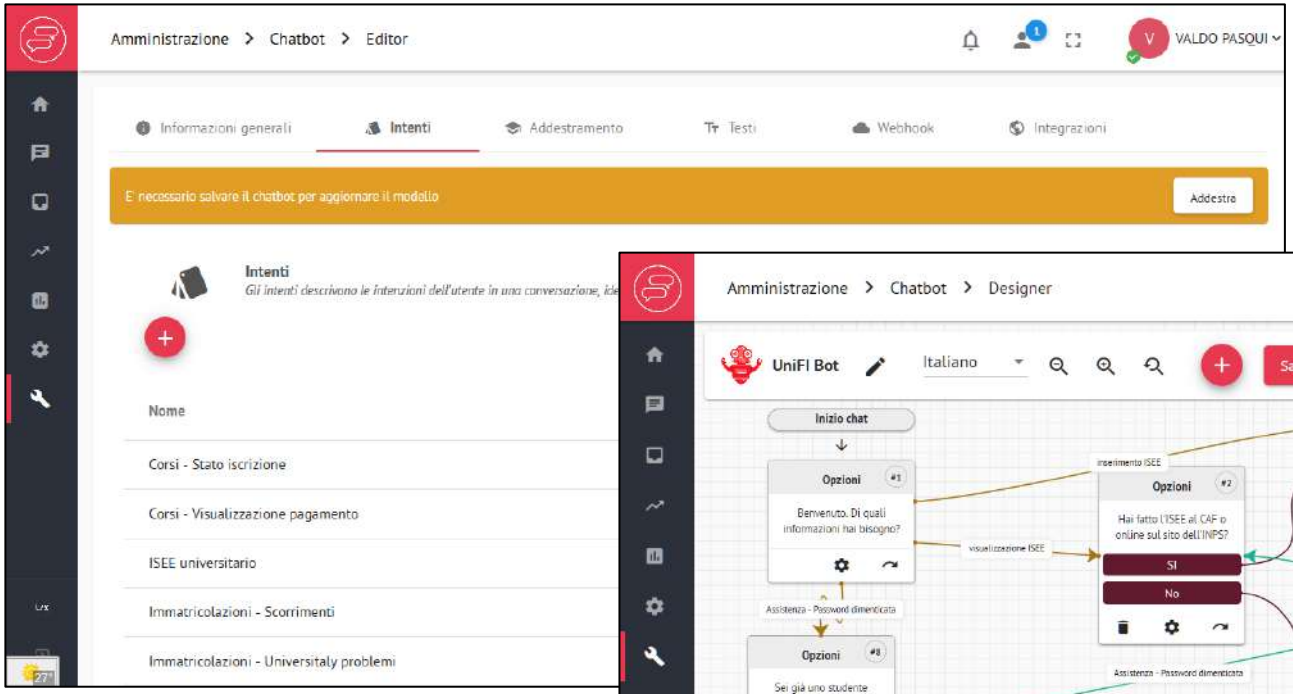
- I nodi della conversazione sono connessi tramite pulsanti o tramite intenti
- Opzioni-Pulsanti: domanda con pulsanti (SI |No, iscritto|non iscritto)
- Opzioni- Intenti: definisce una connessione 1:M tra un nodo ed altri nodi sulla base degli intenti
- Avvio e chiusura

Integrazioni con AskMe Desk

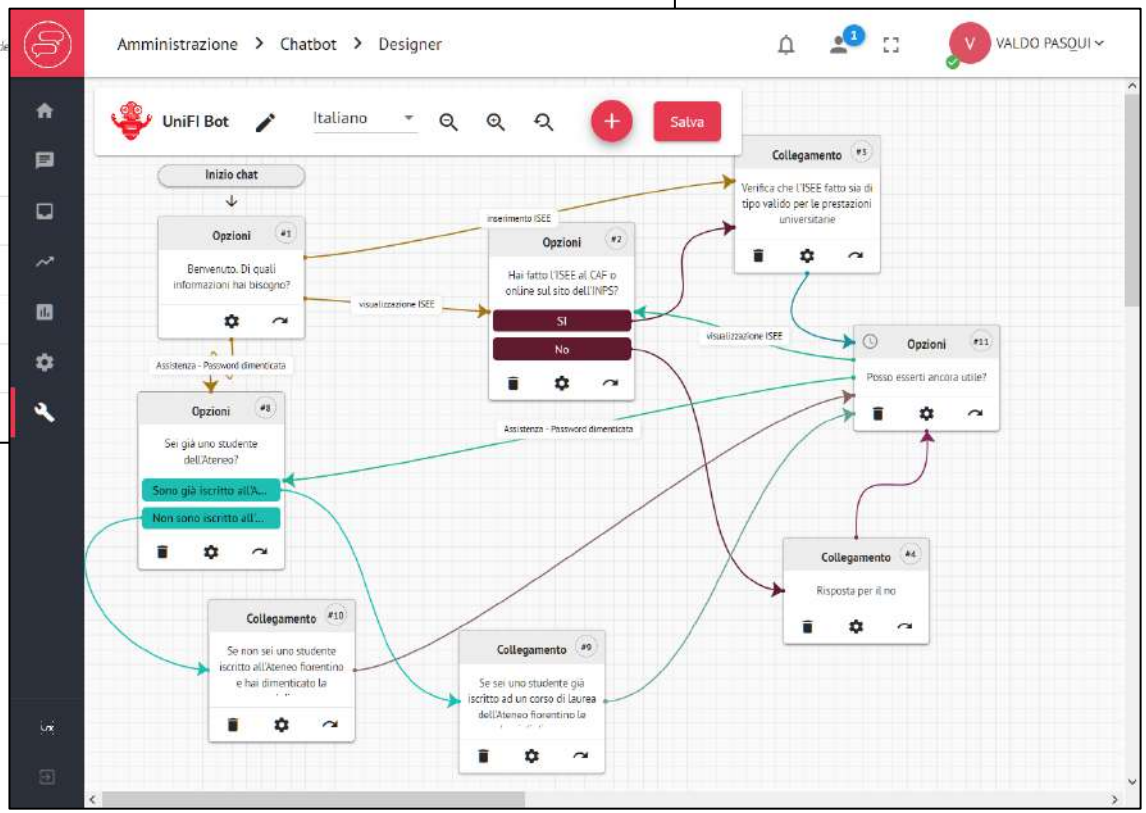
- Widget di chat per operatori integrato in AskMe Desk
- Creazione richiesta integrata (attraverso la specifica di un'azione nella configurazione di un nodo di un flusso della conversazione è possibile innescare l'apertura di una richiesta su AskMe Desk)
- Riconoscimento automatico dell'utente all'avvio della chat
- Sincronizzazione utenti e associazione categorie agli operatori

Caratteristiche di AskMe Chat - Chatbot

Chatbot intenti



Chatbot designer



Progetto Contact Center Unico Studenti 2020: prossime attività

- **Definizione in Desk di alcuni servizi, terne, workflow e iter**
  (appelli e verbali d'esame, ISEE, autenticazione, posta elettronica e GSuite, domanda di tesi online)
- **Composizione dei gruppi responsabili e associazione alle terne**
  differenziati in base al corso di iscrizione dello studente o al tipo corso (Scuola, Segreterie)
- **Integrazione con il sistema di autenticazione studenti e con SPID**
- **Presentazione della «versione Beta»**
  all'Area Dirigenziale dei Servizi alla Didattica e all'Unità di Processo Servizi di Comunicazione
- **Consolidamento dei gruppi**
- **Avvio operativo del prototipo**
- **Addestramento del Chabot e test dell'efficacia**
  per processi/servizi di portata ben definita (posta elettronica e GSuite, ISEE, domada tesi online, didattica a distanza

PROCEDAMUS
PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI DELLE UNIVERSITÀ DEGLI STUDI

Sh@rePro

Fattori di rischio e criticità

- La **classificazione dei processi** in termini di terne servizio/asset/tipo_richiesta e il costante addestramento del chatbot richiedono un ***impegno significativo di risorse umane nel tempo***
- ***Da verificare efficacia del chatbot (prudenza!)***
- ***Aspetti organizzativi:***
  - L'approccio più rapido e semplice prevede un gruppo trasversale di primo livello che gestisce tutte le richieste e inoltra ai gruppi specialistici di struttura (di scuola, segreteria o tecnici) le richieste che non possono risolvere e richiedono un trattamento specifico
  - Il contesto organizzativo dell'Ateneo orienta verso la diversificazione dei gruppi responsabili già al primo livello per servizio/tipo di richiesta/studente =>
    - più oneroso da implementare e da manutenere
    - margine di rischio elevato sull'efficacia e la qualità (SLA)
  - **Necessario cambio di approccio**: non è possibile avviare nuovi servizi senza un'adeguata definizione delle modalità di supporto.

Risultati attesi

- Miglioramento della qualità del supporto agli studenti
- Creazione di una base conoscitiva sui servizi e processi
- Disponibilità di dati concreti da analizzare per rilevare carenze e criticità organizzative, anomalie dei servizi informatizzati, esigenze latenti degli studenti
- Inserimento dello strumento come elemento cardine del ciclo di miglioramento delle performance dei servizi agli studenti e di valutazione della customer satisfaction (fobato su dati oggettivi rispetto ai consueti questionari)
- Estensione anche ai docenti e al personale per tutti i servizi erogati

La sfida è appena iniziata!!

Grazie

Sh@rePro

Valdo Pasqui
valdo.pasqui@unifi.it