

## Il nuovo Inarcassa On Line nel segno della semplicità Facile anche da smartphone

Inarcassa On Line si rinnova. Il processo è stato avviato nel corso dell'anno 2018 e verrà rilasciato gradualmente a partire da quest'anno. Il Piano Strategico 2015-2020, in un'ottica di sviluppo del front-end e di impiego delle tecnologie per l'erogazione di servizi innovativi e più facilmente fruibili, prevede interventi volti a garantire la continua evoluzione dei sistemi informatici come fattore abilitante dell'operatività, del miglioramento dei livelli di servizio e dei livelli di sicurezza e

privacy, in linea con le attuali norme europee del GDPR.

Rientra in questa linea strategica il progetto di rinnovamento di **Inarcassa On Line**. Un progetto importante, cui collaborano tutte le strutture della Cassa, articolato in tre linee di azioni:

1. **Riprogettazione in chiave digitale di servizi esistenti:** saranno "informatizzate" alcune procedure usufruibili finora solo in versione cartacea, come ad esempio le domande di prestazioni e assistenza, che gli associati devono stampare, compilare, scannerizzare e inviare via Pec; i moduli, che saranno invece proposti on line, già precompilati ove possibile, con invio direttamente dalla propria area riservata IOL.
2. **Ottimizzazione dei servizi esistenti:** alcune applicazioni saranno migliorate, grazie all'analisi dei dati relativi al loro utilizzo e alle maggiori criticità riscontrate dagli iscritti, come ad esempio la richiesta on line di ACA/ROP.
3. **Creazione di nuovi servizi:** sulla base delle esigenze manifestate dagli utenti, saran-

no anche proposti nuovi servizi, ad esempio l'implementazione di nuove simulazioni di prestazioni pensionistiche.

Il nuovo portale è stato progettato in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra associato e Inarcassa, puntando sullo *user-centered design* quale punto di incontro tra tecnologie e persone, concentrandosi sui bisogni effettivi dei diversi destinatari – associati iscritti, liberi professionisti non iscritti e società – e sulla semplificazione della fruibilità.

Per costruire la base su cui strutturare il progetto, ovvero i requisiti funzionali del nuovo IOL, è stato fondamentale avere un'idea chiara delle necessità delle persone che utilizzano i servizi di Inarcassa On Line e conoscere la loro esperienza di interazione con i canali digitali o fisici. A questo fine, sono stati raccolti elementi dai molti canali di ascolto messi a disposizione – InarcassaAscolta, Call Center, test di gradimento, indagini di customer satisfaction – nonché dai contatti diretti, attraverso InarcassaRiceve, InarcassaInConference, Numero Verde Delegati&Nodi.

Inarcassa On Line è uno spazio in cui gli associati interagiscono con il sistema Cassa, noto come *front end*. Per assicurare il suo corretto funzionamento è stato quindi necessario riprogettare anche il *back end*, ovvero l'area in cui sono gestiti i contenuti e i frutti delle interazioni. Per questo motivo, il progetto IOL è parte integrante di un più ampio piano di rinnovamento dei sistemi informatici di Inarcassa.

A inizio luglio è previsto il rilascio di una prima versione, che verrà gradualmente integrata con nuove funzionalità – attivando sul menù

Il nuovo portale è stato progettato in modo tale da rafforzare il rapporto di fiducia tra associato e Inarcassa puntando sul *user-centered design*



i link delle funzioni che man mano saranno rilasciate – seguendo un programma di sviluppo che tiene conto delle scadenze istituzionali, nonché delle necessità e dei feedback degli utenti, avviando quindi un processo di miglioramento continuo. Naturalmente dalla nuova homepage sarà possibile accedere a tutti i servizi: per i servizi non ancora reingegnerizzati i link condurranno alla precedente versione di IOL.

La scelta di un rilascio graduale permette di:

- ricevere informazioni sull'utilizzo e verificare l'andamento e il gradimento dell'utenza a seguito dell'introduzione delle novità, raccogliendo i *feedback*;
- effettuare variazioni, secondo il principio della "permanent beta", ovvero raffinando di volta in volta la versione rilasciata in base ai risultati ottenuti;
- rivedere eventuali priorità dei rilasci successivi;
- non pregiudicare l'uso delle principali funzionalità utili agli associati per mantenere la regolarità della propria posizione.

Per la homepage è stato scelto un disegno funzionale e semplice, per offrire cosa serve veramente all'associato che si collega, concentrandosi sui servizi e le funzionalità essenziali (Figura 1).

Lo scopo primario è stato quello di supportare l'utente a raggiungere ciò che cerca in modo semplice ed immediato, quasi trasparente, agevolandolo con l'utilizzo di colori ed elementi riconoscibili. L'associato viene accompagnato nell'uso del servizio – che sia di consultazione o di invio di una richiesta – aiutandolo a non commettere errori grazie alla corretta presentazione delle informazioni, all'assetto grafico organizzato, alla chiarezza di linguaggio, alla presenza di guide introduttive e alla precompilazione dei dati già presenti nell'archivio della Cassa.

Grazie a un sistema di profilazione, basata sui dati socio demografici ma anche sulla posizione nei confronti della Cassa, ogni associato avrà una homepage e un menù "personalizzato", con un insieme di controlli, implementato progressivamente, che permetterà di guidarlo al meglio nelle sue scelte. In questo modo, non sarà possibile inviare una richiesta per un servizio per cui non si hanno requisiti (ad esempio l'età minima per richiedere la pensione), evitando così uno scambio di comunicazioni – richiesta e conseguente rifiuto – inutile e costoso.

A inizio luglio è previsto il rilascio di una prima versione e gradualmente verranno attivate nuove funzionalità



Figura 1. Homepage di Inarcassa On Line

Il menù principale si può estendere, in modo da visualizzare la descrizione completa delle voci di menù (Figura 2) e le varie funzioni presenti: l'utilizzo di icone semplici da ricordare e di un linguaggio chiaro permette all'associato di orientarsi con facilità (Figura 3).

Anche per questo motivo, il nuovo IOL è stato progettato e sviluppato con un approccio responsive con l'obiettivo di fornire un'esperienza d'uso ottimale, indipendentemente dalla risoluzione dello schermo e dal tipo di dispositivo utilizzato, consentendo in ogni situazione facilità di lettura e navigazione. Sulla homepage saranno presenti, oltre alle

prossime scadenze, anche le ultime operazioni effettuate: completate e da ultimare. Sarà anche indicato lo stato delle singole richieste: stiamo lavorando sui flussi interni di lavoro per dare un'informazione precisa, affinché l'associato possa essere sempre a conoscenza dello stato di avanzamento delle sue istanze senza dover chiamare il call center.

Saranno infine presenti, in una sezione denominata "Cosa ha bisogno di fare?", dei pulsanti che permettono di raggiungere direttamente alcune funzioni di IOL e che saranno attivati a seconda del profilo utente e delle ultime operazioni effettuate.

Figura 2. Menù aperto su homepage di Inarcassa On Line



La principale novità, già da questo primo rilascio, riguarda la possibilità di inviare le domande online invece di utilizzare i moduli pdf disponibili sul sito. Dopo il periodo iniziale,

sul sito pubblico ne rimarranno solo alcuni, per consentire a specifiche tipologie di utenti non registrati a IOL di usufruire dei nostri servizi.

Figura 3. Dettaglio del menù a tendina

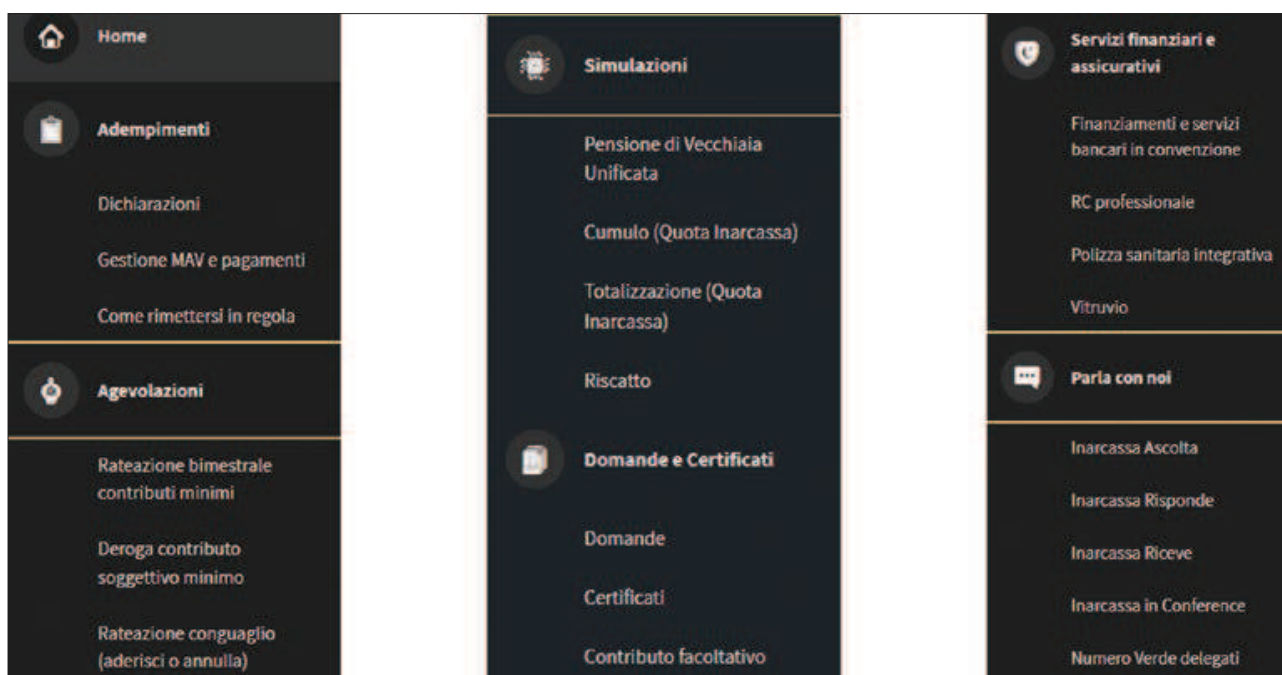
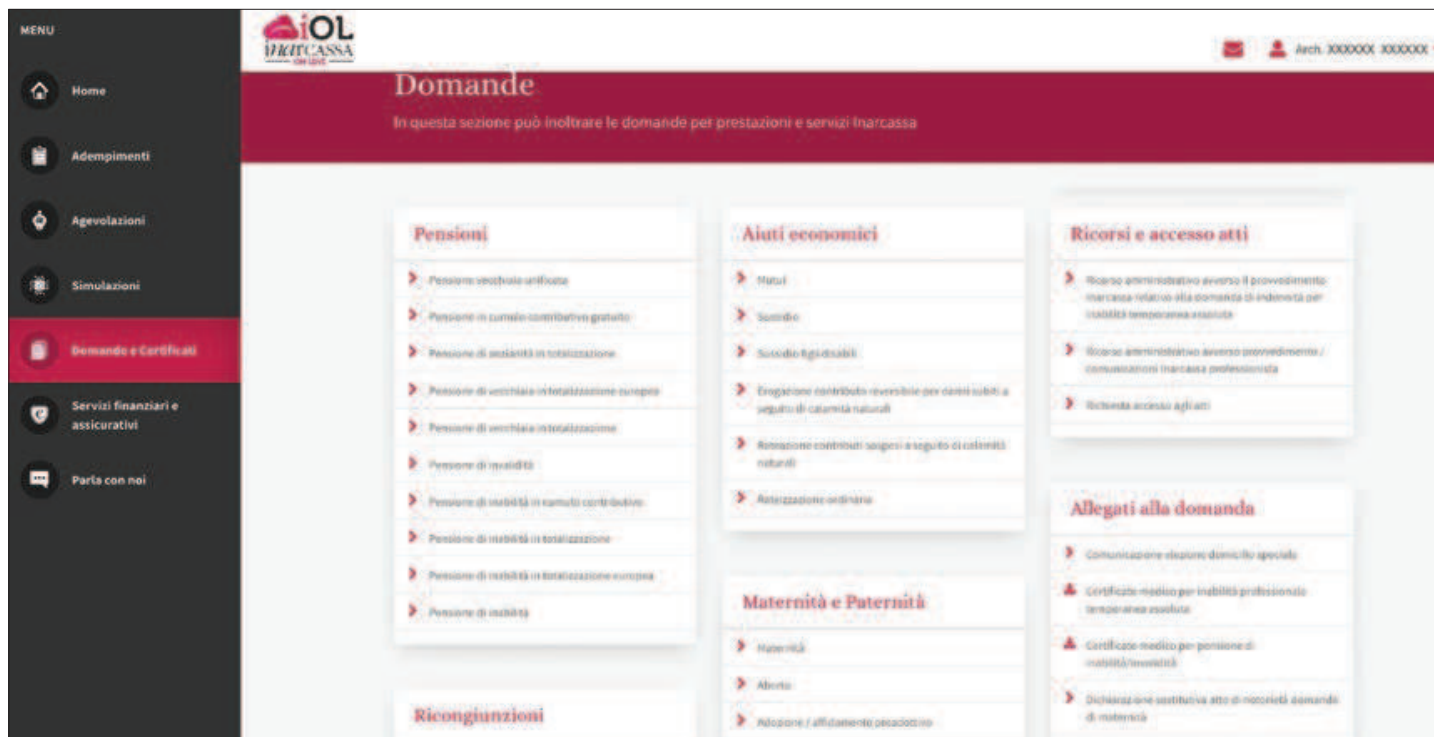


Figura 4. Navigazione nella sezione “Domande e Certificati”



Le domande saranno tutte disponibili nella sezione “Domande e Certificati – Domande” (Figura 4), raggruppate per argomenti. È previsto anche un box contenente gli allegati che, in alcuni casi, devono essere scaricati e firmati da un soggetto terzo prima di essere allegati alla domanda, come ad esempio il “certificato medico per pensione di inabilità”.

Sempre nell’ottica di offrire un percorso personalizzato, nel menù compariranno soltanto le domande ai servizi ai quali l’utente collegato ha diritto; nell’esempio, la domanda di paternità è assente perché l’utente è un architetto di sesso femminile. Nei prossimi rilasci saranno previsti anche ulteriori controlli sul possesso o meno dei requisiti.

A pagina 27 l’esempio di una schermata per la domanda di paternità (Figura 5). L’associato, dopo aver letto la pagina informativa sull’istituto scelto, con la possibilità di consultare il sito per avere informazioni più precise, potrà compilare la domanda seguen-

do l’iter formalizzato attraverso le varie fasi previste. La prima sezione riguarda i dati anagrafici e, visto che contiene informazioni già in possesso dalla Cassa, è interamente precompilata: si tratta quindi soltanto di controllare i dati, che oggi – ricordiamo – vanno ogni volta scritti a mano. Nelle sezioni successive, per evitare errori di digitazione, sono stati implementati alcuni controlli formali e di congruenza, come ad esempio quelli sulle date.

L’associato vede chiaramente, grazie alla grafica, a quale *step* della compilazione è arrivato e può decidere, in ogni momento, di salvare la domanda, tornare indietro o chiuderla. Prima dell’invio sarà presentato un riepilogo per un controllo finale di tutti i dati inseriti e, dopo la conferma di trasmissione, la richiesta sarà automaticamente protocollata e inviata all’ufficio competente, mentre una ricevuta in pdf sarà a disposizione nell’Inarbox.

Oltre ai vantaggi descritti in precedenza nel-

Figura 5. Domanda di paternità

la usabilità dei servizi online, gli associati potranno quindi godere anche di vantaggi indiretti, quali ad esempio una velocizzazione della gestione delle richieste (protocollazione automatica immediata) e una diminuzione

degli errori di *data entry* (alimentazione automatica degli applicativi di calcolo). Invitiamo tutti a trasmetterci, tramite InarcassaAscolta, eventuali suggerimenti per migliorare ancora. ■

## TUTTO NUOVO ANCHE IL LOGO

**Inarcassa On Line** rinnova profondamente la propria immagine anche attraverso la realizzazione di un nuovo logo che ne caratterizza fortemente l'identità. La decisione di avvalersi dell'acronimo iOL, più personalizzato e foneticamente fruibile della versione estesa, sottende al mondo del web e dell'hi-tech. L'utilizzo contrastante dei due font riproduce la giusta fusione tra la solidità della Cassa,

rappresentata dal carattere tipografico del logo istituzionale impiegato per la "i", e la fluidità più moderna del font scelto per le altre lettere. A dare ulteriore identità e rafforzare la percezione delle funzionalità della piattaforma è stata individuata l'immagine iconica della nuvola, per richiamare il cloud networking e i servizi online. In questo *non luogo*, Inarcassa agisce da "ponte" tra la sua struttura



istituzionale – simbolo dell'unione delle due professioni – e la virtualità della dimensione digitale, trovando il suo equilibrio nella ricca offerta messa a disposizione degli associati.