



DIREZIONE CENTRALE  
PER L'ORGANIZZAZIONE  
DIGITALE

Alle Strutture centrali e territoriali

**OGGETTO:** Lavoro agile centralinisti per emergenza COVID-19.

Si fa seguito alla nota della Direzione centrale risorse umane prot. n. 4599 del 17 marzo u.s., in cui si precisa che il lavoro agile rappresenta la modalità ordinaria di espletamento dell'attività lavorativa anche per il personale che svolge la funzione di centralinista, per evidenziare quanto segue.

Tenendo conto della fase emergenziale, al fine di poter individuare per ciascun centralinista la migliore soluzione operativa, la scrivente Direzione intende fornire alcune possibili soluzioni tecniche che presentino il minor impatto possibile sulle abitudini di lavoro dei dipendenti centralinisti non vedenti o ipovedenti.

La strumentazione di lavoro attualmente in dotazione al personale citato presso le sedi dell'Istituto è costituita da:

- un posto operatore attraverso il quale il centralinista risponde alle chiamate in entrata sui numeri pubblici della sede
- una postazione di lavoro personal computer desktop standard dotato di software di sintesi vocale o ingranditore
- un telefono voip con numero interno Inail per le chiamate interne
- uno smartphone con Sim voce/dati dell'Istituto (se assegnato da parte del dirigente/responsabile di riferimento).

Affinchè il centralinista possa svolgere da remoto (a distanza dal posto operatore presente in ufficio) la propria attività, è possibile operare un trasferimento di funzioni dall'attuale piattaforma telefonica AVAYA, connessa al posto operatore, alla piattaforma Skype for Business, cui è collegato il numero interno Inail del centralinista stesso.

Così facendo, il centralinista potrà operare con il suo contatto SKYPE da un qualsiasi smartphone e/o personal computer desktop.

Il trasferimento di funzioni sulla piattaforma di Skype for Business comporterà un cambiamento nelle modalità di lavoro di tutti i centralinisti dell'area territoriale di riferimento pertanto saranno condizionati dalla medesima nuova operatività anche gli altri

centralinisti della struttura interessata che, eventualmente, continueranno a recarsi sul luogo di lavoro.

Per adottare tale soluzione è necessario valutare preventivamente l'impatto sul personale, in termini di familiarità rispetto alla differente modalità operativa offerta da Skype for Business.

Qualora la Struttura centrale o territoriale ritenga possibile introdurre la modalità operativa offerta con Skype for Business dovrà altresì valutare quale strumentazione risulti più adeguata per il singolo centralinista non vedente o ipovedente.

A tale proposito la scrivente Direzione propone le alternative seguenti, esposte in ordine di priorità rispetto al minore impatto sul dipendente in argomento:

1. uso di *smartphone personale e/o di personal computer personale* già dotati di sintesi vocale o ingrandimento.

Nel caso di solo smartphone personale il centralinista attraverso l'installazione e configurazione dell'App di Skype for Business potrà rispondere alle chiamate in entrata sui numeri di sede/direzione dal proprio smartphone.

Nel caso abbia anche un personal computer personale, attraverso l'accesso al portale [www.inail.it](http://www.inail.it) e al successivo accesso con le credenziali di dominio Inail ai servizi on line, disporrà di tutte le funzioni della intranet dell'Istituto accedibili dalla rete pubblica, come il "cerca persone", il "cerca strutture" e altro.

2. uso di *Surface INAIL* dotato di sintesi vocale o ingranditore.

In tal caso il centralinista avrà tutte le funzioni che già usa sul personal computer desktop presente in ufficio e potrà rispondere attraverso lo Skype for Business del Surface INAIL utilizzando il telefono USB in dotazione con il personal computer desktop.

In tale caso va attentamente considerata l'eventuale familiarità o meno rispetto a un apparato (il Surface) differente dal desktop ricevuto in dotazione e per il quale potrebbe essere necessario disporre di nuove istruzioni e formazione al momento non facilmente erogabili.

Per implementare la nuova modalità di lavoro, che prevede il trasferimento delle chiamate in entrata al centralino sul contatto di Skype for Business del dipendente in oggetto, DCOD deve disporre, per ciascun centralinista, dei seguenti dati per effettuare la configurazione delle piattaforme tecnologiche:

- Matricola Inail
- Cognome
- Nome
- Struttura di appartenenza ovvero struttura presso la quale svolge l'attività lavorativa

- Numero telefonico pubblico (da trasferire sul sistema Skype for Business)
- Numero interno Inail del centralinista (sul quale si chiede il trasferimento del numero telefonico pubblico) sia in formato RPV (es.: 80 4099) che in formato esteso (es.: 06 5487 4099)

La richiesta di implementazione della nuova modalità operativa, necessariamente estesa a tutti i centralinisti attestati su una stessa numerazione pubblica, dovrà essere trasmessa dai presidi informatici delle Strutture centrali o territoriale attraverso Service Now secondo il seguente percorso: Richieste ICT -> Dominio e Posta Elettronica -> Richiesta generica -> Altro.

Il Direttore Centrale  
dott. Stefano Tomasini