Progetto
“INAIL Mobile”

Agenda

1. **Scenario**
2. **Modello**
3. **Il Mobile in Italia**
   - I numeri sui terminali
   - I numeri sui produttori
4. **INAIL ed il Mobile**
   - Perché sviluppare contenuti per il mobile
   - Cosa portare sul Mobile
   - Linee Guida
   - Framework tecnologico
5. **Captive Portal**
6. **INAIL Mobile al Forum Pa**
   - Siti mobili
   - PDA Application
   - Captive Portal

INAIL

Scenario

- Il **Canale Mobile**, sempre più strumento di navigazione e fruizione , rappresenta un ulteriore strumento di contatto sul quale sviluppare servizi ad hoc.
- Accettazione **“premio di mobilità”** se le informazioni ed i servizi che vengono offerti sul canale mobile sono utili, semplici e veloci da fruire.
- Dispositivi mobili **strumenti di lavoro quotidiano** dell’utenza professionale
- Evoluzione del **comportamento** dell’utente: **Connessione** , **Mobilità**, **Capacità** e **Abitudine** all'utilizzo
- **Diversificare** , innovare ed evolvere **i canali di comunicazione** Istituzionali INAIL
- **Personalizzare** i servizi sull’utente (**Dispositivi Mobili come Strumento personale**)
- Ampliare sul Mobile i concetti di **"WEB Sociale"** (es.: net presence)
- **Evolvere** la capacità di **Comunicare l'Innovazione** (es: giovani)
- **Caratteristiche degli apparati** e tariffe costituiscono un **elemento di attenzione**
- **Analisi dei contenuti** (informativi, servizi) fornire agli utenti finali e con quale modalità.

Modello

INAIL
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

Innovazione

Metodologia

- Benchmark Tecnologico
- Linee Guida
- Framework tecnologico

Strumenti

- Sito multi-device
- Siti ad-hoc
- PDA Application
- Esempi di utilizzo degli strumenti realizzati (prototipi)

Servizi

- Analisi della Domanda
- Identificazione Servizi
- Realizzazione Servizi

Comunicazione

- Strategia comunicazione
- Evoluzione Identità
- Consenso Interno

Stato Progetto

2009

Tecnologia

(definizione metodi e strumenti)

2010 → Forum PA:

- Prima selezione servizi da esporre su canale Mobile
- Realizzazione servizi INAIL Informa e Punto Cliente

2010 → Prossimi Passi:

- Ulteriore selezione dei servizi da esporre su canale Mobile

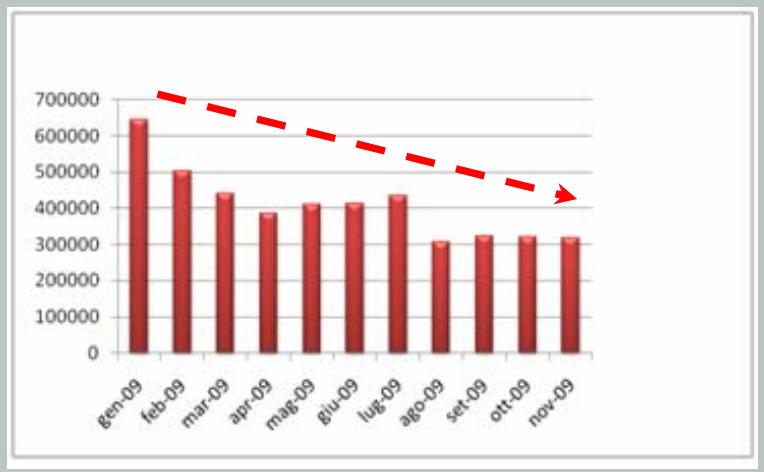
INAIL

I numeri sui terminali in Italia

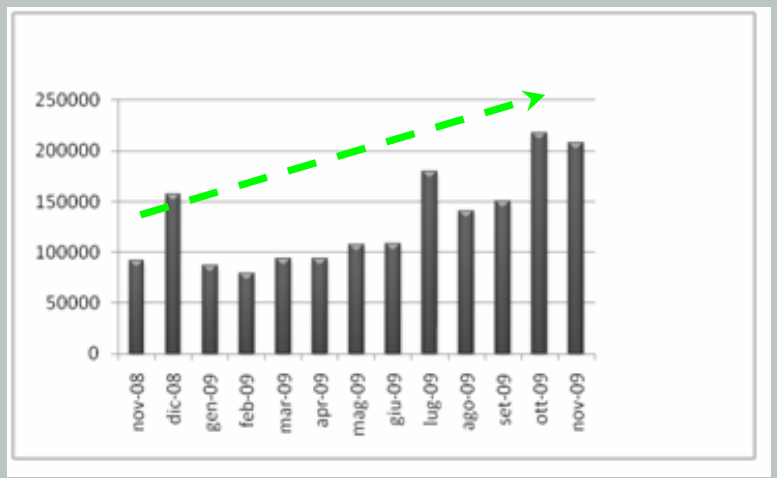
Elaborazioni su dati gfk

Unità di Vendite

Terminali 3G



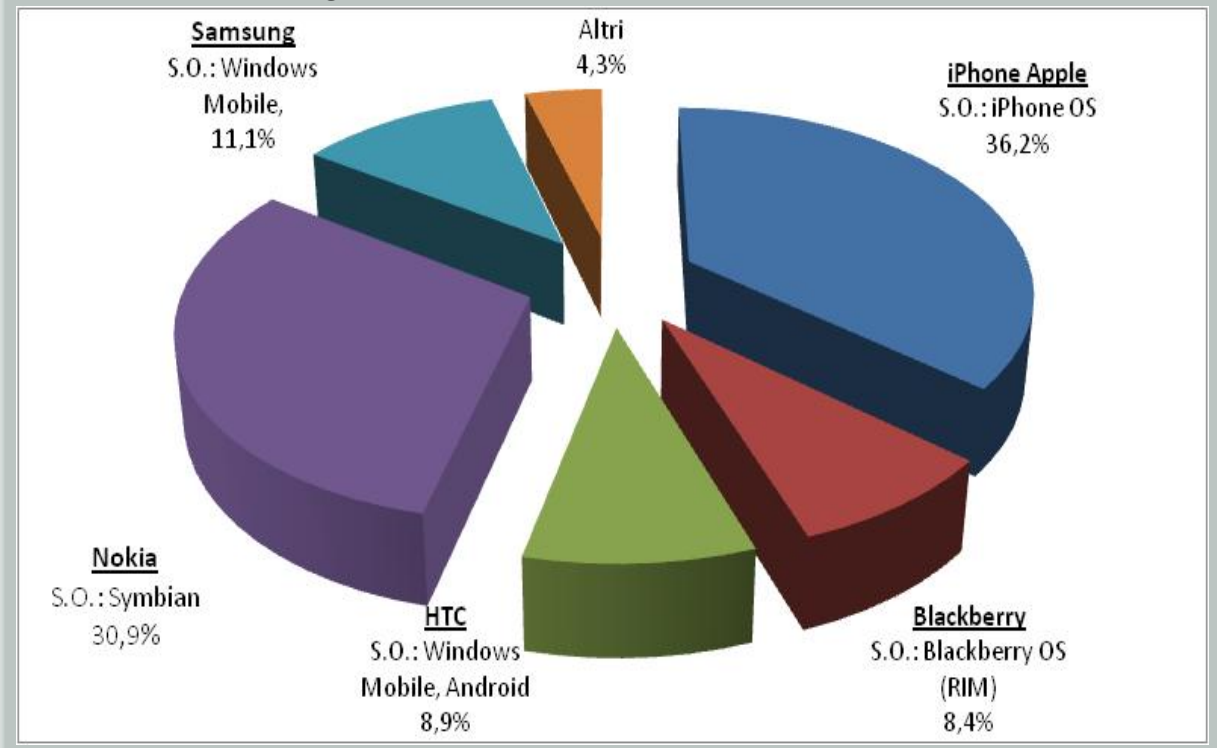
SmartPhone



- I dati indicano un elevato trend di crescita della diffusione di **SmartPhone**
- Il 2010 sarà l'anno degli smartphone. Protagonisti indiscussi dell'ultimo Mobile World Congress, dotati di nuovi software e tecnologie, secondo le previsioni a livello mondiale gli smartphone avranno un **balzo nelle vendite del 46%** (fonte Gartner)

Vendite Smartphone: quote di mercato in Italia (%)

Elaborazioni su dati gfk



Strumenti di "INAIL sul MOBILE"
Sito ad-hoc Iphone
Sito ad-hoc Windows mobile
Sito ad-hoc Symbian
Sito ad-hoc Android
Sito ad-hoc Blackberry
PDA Application Symbian
PDA Application Windows Mobile
PDA Application Blackberry
PDA Application Android
PDA Application Iphone

- **50 mil.ni** di utenti mobili di cui:
  - **8,5 mil.ni** che utilizzano internet
  - **700 mila** utilizzatori di iPhone (fonte Osservatorio della multicanalità 2009)

Perché sviluppare contenuti per il mobile

- Dall'ultima **customer satisfaction** INAIL emerge la richiesta da parte dell'utente di una maggiore possibilità di accedere alle informazioni relative alle sedi ed alle iniziative dell'INAIL.
- Le **nuove tecnologie** in ambito mobile consentono nuove opportunità in termini di fruibilità delle informazioni/servizi.
- Il canale mobile **amplia** la possibilità di accesso alle informazioni e le estende integrandole con gli strumenti messi a disposizione dai device mobili (geolocalizzazione, SMS, etc…)
- Per supportare il **cambiamento** nel modo di comunicare con gli utenti finali (diretto, chiaro veloce, esaustivo)
- Per avvicinarsi a **target d'utenza**, utilizzatori di tecnologie avanzate, non raggiunti con gli attuali canali (es. campagne di prevenzione sugli infortuni dedicata a i giovani e veicolata sul mobile)

Cosa portare sul mobile – Servizi informativi

- Già esistenti: nascono per la diffusione su altri media (es. Web) e vengono ottimizzati in funzione delle caratteristiche dei dispositivi mobili
- Ad-hoc per canale mobile: naturalmente concepiti per questo canale

Caratteristiche principali:

Semplicità	elementi facilmente visibili ed individuabili
Immediatezza	utente solitamente con poco tempo per leggere essendo in mobilità
Usabilità	ritorno alla home e al menu, numero livelli, leggibilità testi
Contenuti	presenza di informazioni e contenuti utili ed esaustivi
Identità	coerenza con identità INAIL / Declinata sul Mobile – Individuazione elemento ricorrente
Comunicazione	testi sintetici ottimizzati per l'utilizzo in modalità mobile

Cosa portare sul mobile – Servizi dispositivi

- Rivisitati in ottica mobile: esposizione di un subset di funzionalità adatte alle esigenze degli utenti in mobilità e alle caratteristiche dei dispositivi sui quali vengono distribuiti
- ideati, progettati e sviluppati appositamente per il mobile.
- Integrati con la portalizzazione: Esposizione dei servizi su Web e Mobile

Caratteristiche principali:

Semplicità	elementi facilmente visibili ed individuabili
Immediatezza	utente solitamente con poco tempo per leggere essendo in mobilità
Usabilità	ritorno alla home e al menu, numero livelli, leggibilità testi
Contenuti	presenza di informazioni e contenuti utili ed esaustivi
Identità	coerenza con identità INAIL / Declinata sul Mobile
Comunicazione	testi sintetici ottimizzati nell''utilizzo in modalità mobile

Tipologia dei Servizi (in funzione del livello di interattività e dell'applicabilità su Mobile) :

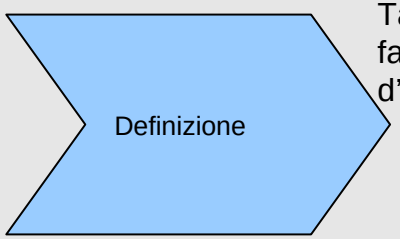
Consultazione	L'utente può ricevere informazioni sullo stato delle Pratiche
Transazioni	L'utente può compiere azioni di rilevanza **transazionale semplice**

Tipologia dei Servizi (in funzione del livello di interattività e dell'applicabilità su Mobile) fase evolutiva:

Transazioni	L'utente può compiere azioni di rilevanza **transazionale complessa**
Pagamenti	Valori aggiunto ai Servizi Transazionali: pagamenti online

INAIL

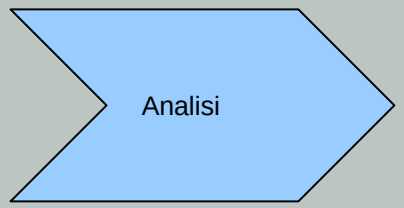
Linee Guida

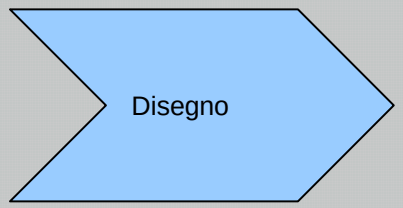


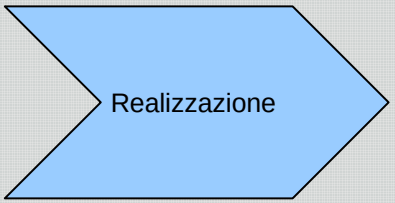
Tale fase è propedeutica allo start-up del progetto. Ogni progetto ha bisogno di una fase di definizione per identificare la visione generale, i requisiti e il piano d'intervento tenendo conto:

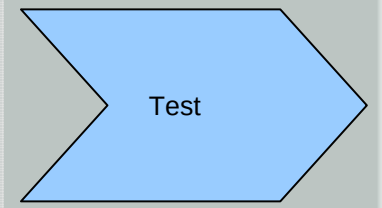
- Scenario di riferimento, sia di mercato che interno all'Istituto
- Standard da applicare per l'esposizione dei servizi sul canale Mobile
- Passaggio dalla logica dell'offerta a quella della domanda con l'utente al centro della progettazione (Piano industriale di innovazione, Ottobre 2008)

Fasi









Descrizione

Fase necessaria per definire i requisiti e l'integrazione con il framework di riferimento INAIL. Valutare i rischi e le criticità delle soluzioni.

Viene valutata la possibilità di realizzare
•sito mobile multi device
•Sito mobile ad-hoc
•PDA Application

Questa fase vede la sua conclusione con il rilascio e l'approvazione dei documenti di specifiche ed eventuali prototipi.

Ha come obiettivo quello di tradurre in specifiche tecniche i requisiti della soluzione precedentemente identificati.

In questa fase è possibile consegnare documenti che possono essere sottoposti a *review* in corso d'opera per adattarli a eventuali nascenti esigenze

E' in questa fase che viene realmente implementata la soluzione. Sono altresì oggetto di questo momento del progetto la consegna del codice prodotto, dei manuali e i documenti di stima degli interventi.

Di pari passo alla fase di sviluppo, devono essere prodotti dei test atti alla verifica del corretto funzionamento della soluzione. I test devono inoltre essere svolti in ambienti molto vicini a quelli in essere all'Istituto così da garantirne l'affidabilità e l'integrazione. E' questa l'ultima fase propedeutica al collaudo

Linee Guida – Selezione strumento tecnologico

- **Sito mobile specifica piattaforma (ad-hoc)**
  E' lo scenario in cui le informazioni e i servizi presenti nel sito mobile vengono organizzati, customizzati e ridisegnati per essere fruiti mediante uno specifico dispositivo mobile. I contenuti e la grafica sono ottimizzate per le caratteristiche del dispositivo che fruisce delle informazioni.

- **Sito mobile multi-piattaforma**
  Il sito ha caratteristiche minimali in modo tale da adattarsi alla maggior parte dei dispositivi, specie quelli con caratteristiche base. I contenuti e la grafica sono pensati per essere fruiti da qualsiasi tipologia di device.

- **PDA Application**
  Sono applicazioni sviluppate ed installate direttamente sul device dell'utente. Cambia quindi la modalità di fruizione in quanto viene utilizzato un meccanismo client/server. Tale soluzione è pensata per usufruire al massimo della caratteristiche del device su cui le applicazioni sono installate.

Linee Guida – Aree di intervento 1/2

Area d'intervento	Descrizione
Grafica	Viene definito il layout grafico del sito. Esso è parte fondamentale del progetto in quanto esprime lo stile del sito in accordo con quello che è il messaggio comunicativo e di marketing che l'Istituto vuole trasmettere ai suoi utenti.
Architettura Informativa	Area di intervento relativa ai contenuti informativi del sito mobile: organizzazione in funzione delle esigenze dell'Istituto, delle necessità dell'utente, delle *best practice* dei siti mobili e dei filtri del canale di fruizione mobile.
Gestione Redazionale	Il sito viene gestito da una redazione "multipiattaforma" unica ed integrata . Il redattore ha a disposizione un unico sistema attraverso il quale può gestire i contenuti; dato un contenuto è possibile: Unica Pubblicazione sia su Web che su Mobile, Pubblicazione solo su Web, Pubblicazione solo su Mobile
Implementazione Infrastutturale	In quest'area ricadono tutte le attività necessaria all'implementazione dell'infrastruttura necessaria alla realizzazione del sito mobile.
Elementi Web 2.0	Non tutti gli elementi web 2.0 presenti nei più tradizionali siti web possono essere presenti in un sito dedicato al mondo mobile. E' quindi necessaria un'attenta analisi del contesto per identificare quegli elementi più congeniali alla natura di un portale mobile.
Profilazione	I profili di utenti sono identificabili nei gruppi: - Utenza interna - Amministratore Sistema - Cittadino - Utente Professionale

Necessaria

Opzionale

Linee Guida – Aree di intervento 2/2

Area d'intervento	Descrizione
Sviluppo	Definizione piattaforma (IPhone, Symbian, Android, RIM, Windows Mobile) Sviluppo dell'applicazione mediante SDK della piattaforma
Certificazione	Registrazione presso il market di riferimento
Installazione	Direttamente su dispositivo Mediante sito INAIL Mediante Market (il market è lo strumento di distribuzione software che i vendor di sistemi operativi mobile utilizzano come canale unico di installazione del software. Non tutti i sistemi operativi necessitano di questo passaggio)
Aggiornamento Software	Fruibile mediante sito INAIL Fruibile mediante market Fruibile direttamente dalla PDA Application
Comunicazione aggiornamenti	Comunicazione Mediante Sito INAIL Comunicazione Mediante Market Comunicazione mediante PDA Application

Necessaria

Opzionale

Linee Guida - Riferimenti

- **Riferimenti**

  Sono state indentificate le *best practice* da seguire nello sviluppo di siti mobili

  - **WURFL**
  - **W3C MobileOK**
  - **Linee guida .mobi**
  - **Attualizzazione della Legge Stanca**
  - **Regole interne INAIL**
    - Tecniche
    - Di processo
- **Validazione**

  E’ stato realizzato uno strumento per la verifica delle linee guida

Framework tecnologico

Per realizzare servizi in mobilità è stato progettato e realizzato un framework tecnologico con le seguenti:

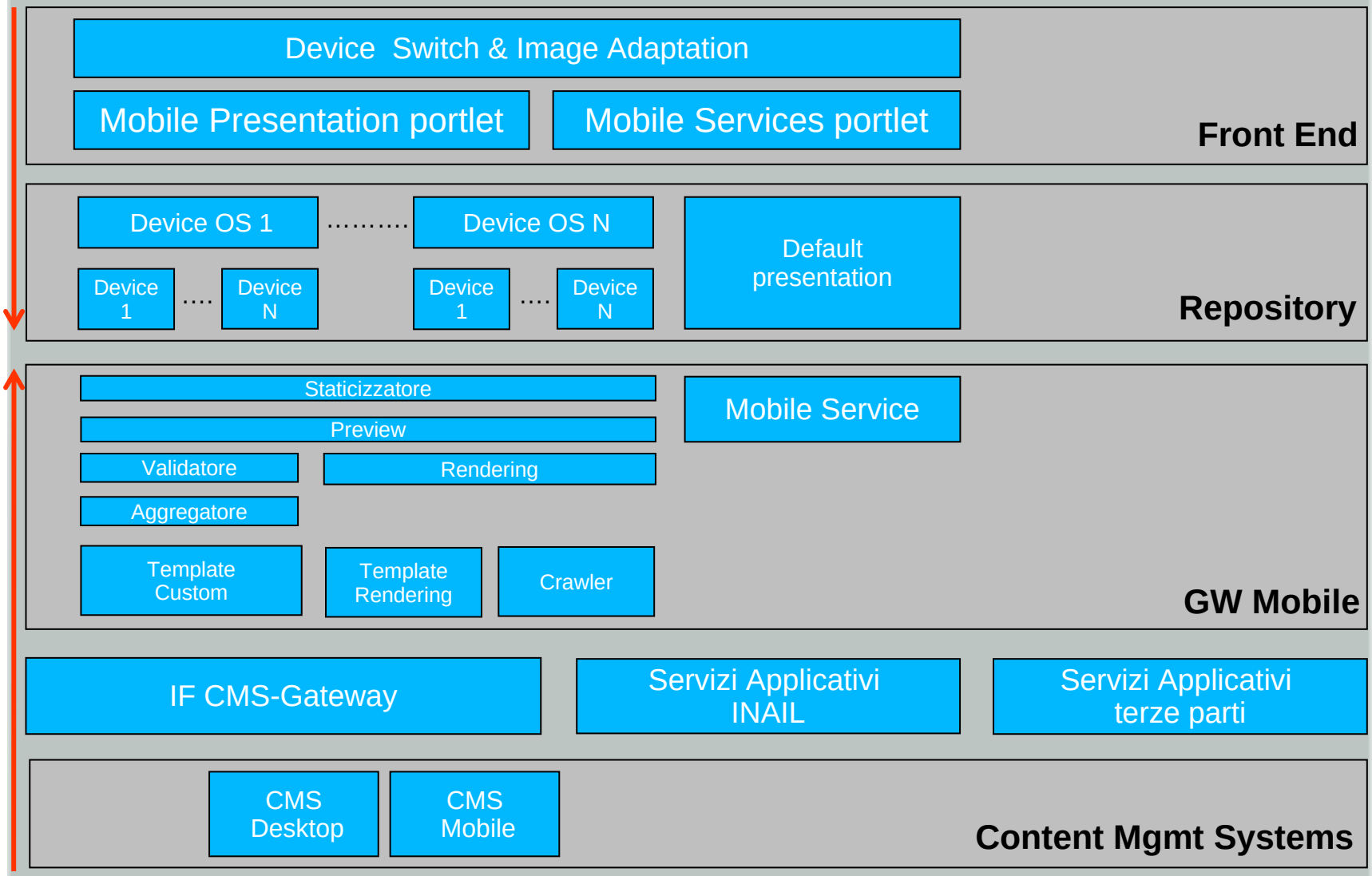
Caratteristiche

- Integrato con le infrastrutture Inail attuali
- Adeguato alle esigenze strutturali dell'Istituto
- In armonia con le componenti organizzative

Funzionalità Principali

- Generazione Sito Mobile (nelle sue diverse declinazioni)
- Diffusione PDA Application (applicazioni che vengono installate direttamente sui dispositivi mobili)
- Gestione diversi PDA

Framework tecnologico



Framework tecnologico

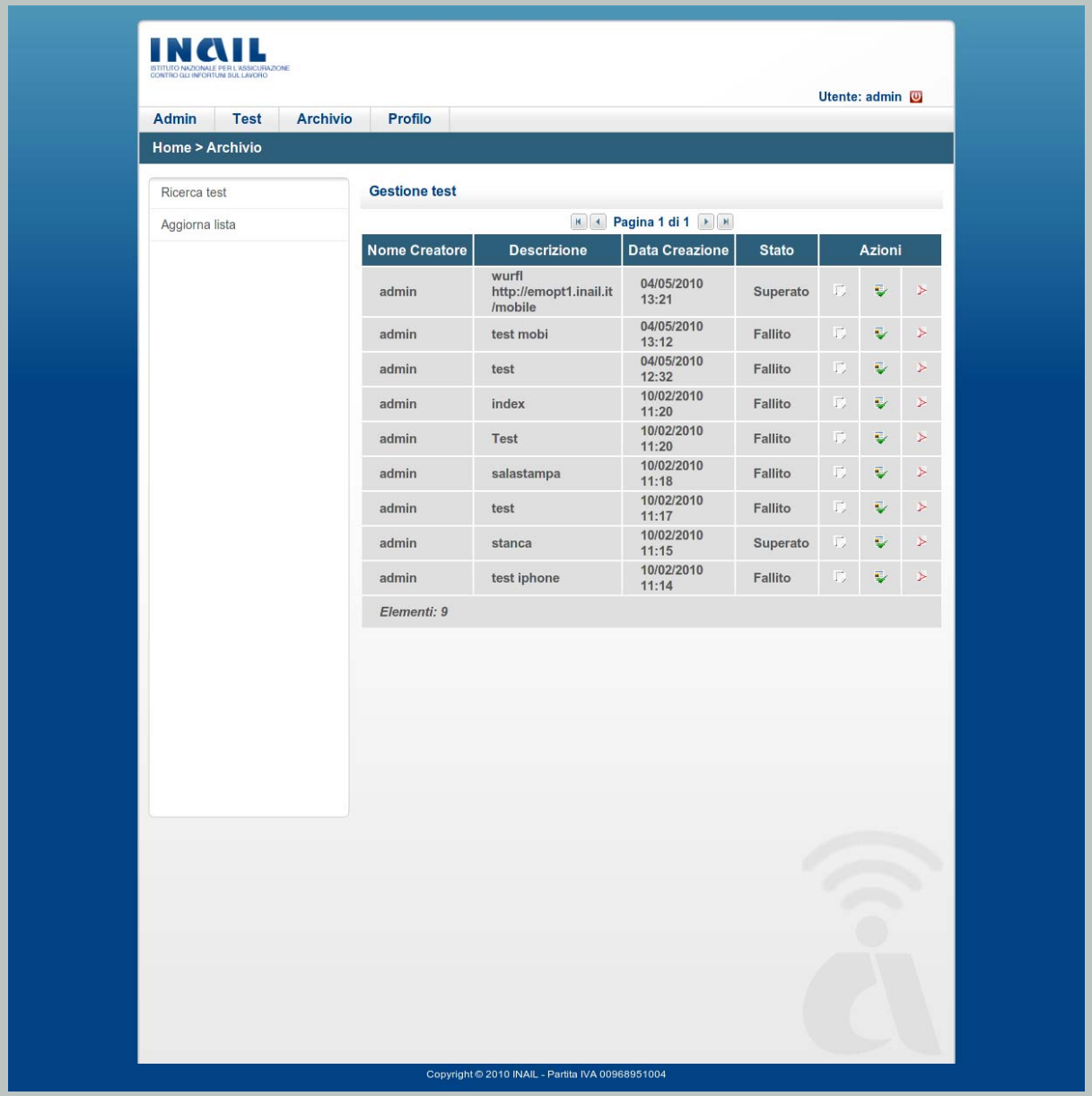
- **Fornisce la componente di Presentazione per il canale mobile,** dei Servizi/Informazioni INAIL erogate sul WEB
- **E' utilizzato per la verifica degli Standard e delle Linee Guida**
- **Permette** la realizzazione di un **UNICO Sito Mobile INAIL** a partire dall'equivalente sito web (rendering applicativo)
- **Abilita** la diffusione di informazioni e servizi attraverso **applicazioni mobili**:
  - fornendo delle **interfacce per accedere ai servizi applicativi INAIL** o di terze parti in modalità mobile
  - Astraendosi dai sistemi INAIL
- **Garantisce:**
  - una soluzione unica per la gestione di apparati mobili diversi
  - **Ottimizzazione/Personalizzazione** a seconda delle caratteristiche del dispositivo (siti ad hoc)
- Inoltre è:
  - **Scalabile e Riutilizzabile**
  - Permette la **separazione logica dei contenuti dalla presentazione degli stessi**
  - **Si integra** senza grossi impatti ai sistemi presenti **nello scenario tecnologico INAIL**

INAIL Informa - Sito multi device

INAIL Informa - Sito device avanzati

INAIL Informa – PDA Application

Validatore


INAIL
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO
Utente: admin
Admin
Test
Archivio
Profilo
Home > Archivio
Ricerca test
Aggiorna lista
Gestione test
Pagina 1 di 1
Nome Creatore
Descrizione
Data Creazione
Stato
Azioni
admin
wurfl http://emopt1.inail.it /mobile
04/05/2010 13:21
Superato
admin
test mobi
04/05/2010 13:12
Fallito
admin
test
04/05/2010 12:32
Fallito
admin
index
10/02/2010 11:20
Fallito
admin
Test
10/02/2010 11:20
Fallito
admin
salastampa
10/02/2010 11:18
Fallito
admin
test
10/02/2010 11:17
Fallito
admin
stanca
10/02/2010 11:15
Superato
admin
test iphone
10/02/2010 11:14
Fallito
Elementi: 9
Copyright © 2010 INAIL - Partita IVA 00968951004

Punto mobile – distributore applicazioni mobili

INAIL

CAPTIVE PORTAL

Scenario

Servizio nato dall'**esigenza** espressa dai Degenti del Centro Protesi INAIL di Vigorso di Budrio nel corso degli incontri a cadenza mensile organizzati dallo Staff di Direzione.

Esigenza: far navigare su Internet i Degenti

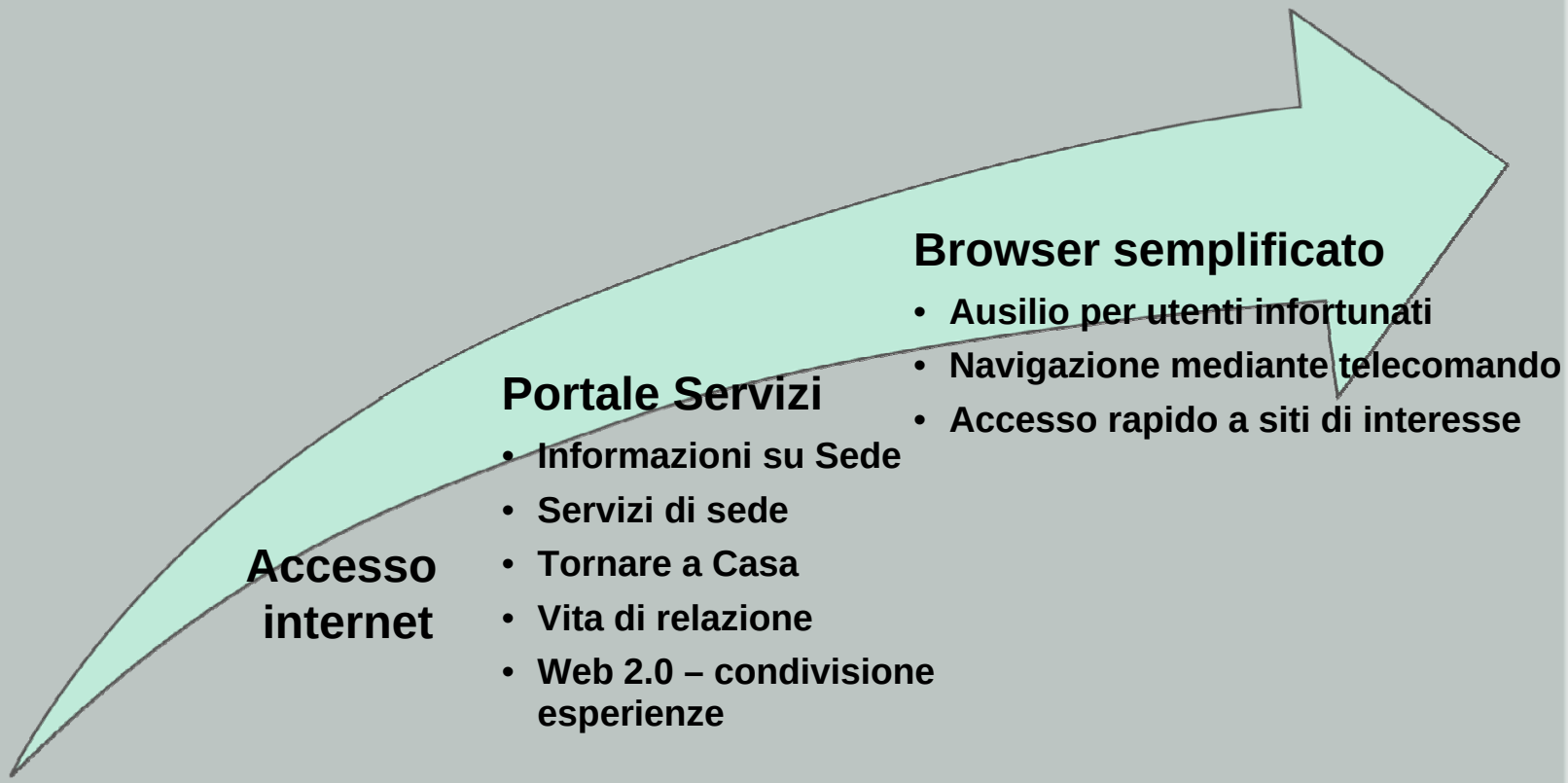
Soluzione: Navigazione disponibile previa autenticazione basata sulla tecnica di intercettazione Captive Portal

Il Progetto "Customer Service" realizzato nell'ambito del Centro Protesi è un esempio di **sinergia** tra le Funzioni Comunicazione ed IT. La prima in grado di "**ascoltare l'utente e capirne le esigenze**" e la seconda mettendo a disposizione le **tecnologie innovative**, insieme **progettando** il servizio nella maniera più efficace

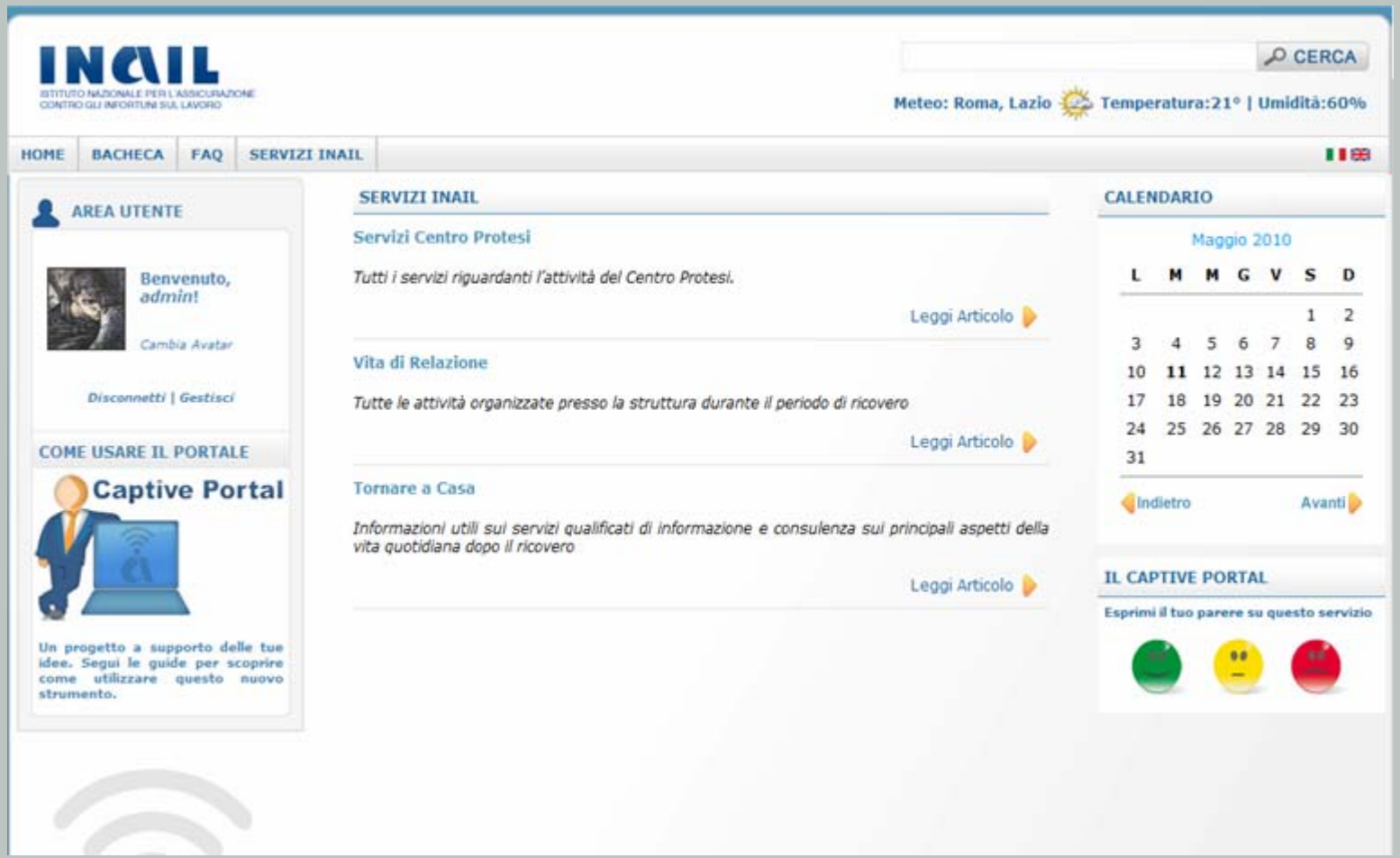
Obiettivi

- Rendere disponibile ai Pazienti degli Ospedali di riabilitazione INAIL, **la navigazione Internet via wi-fi**, previa autenticazione basata sulla tecnica di intercettazione Captive Portal
- Offrire una soluzione scalabile, ed in alta affidabilità, per il **controllo degli accessi** alla rete wireless dell'istituto su scala nazionale;
- Dotare la soluzione di un **Cruscotto di gestione e configurazione** del Servizio

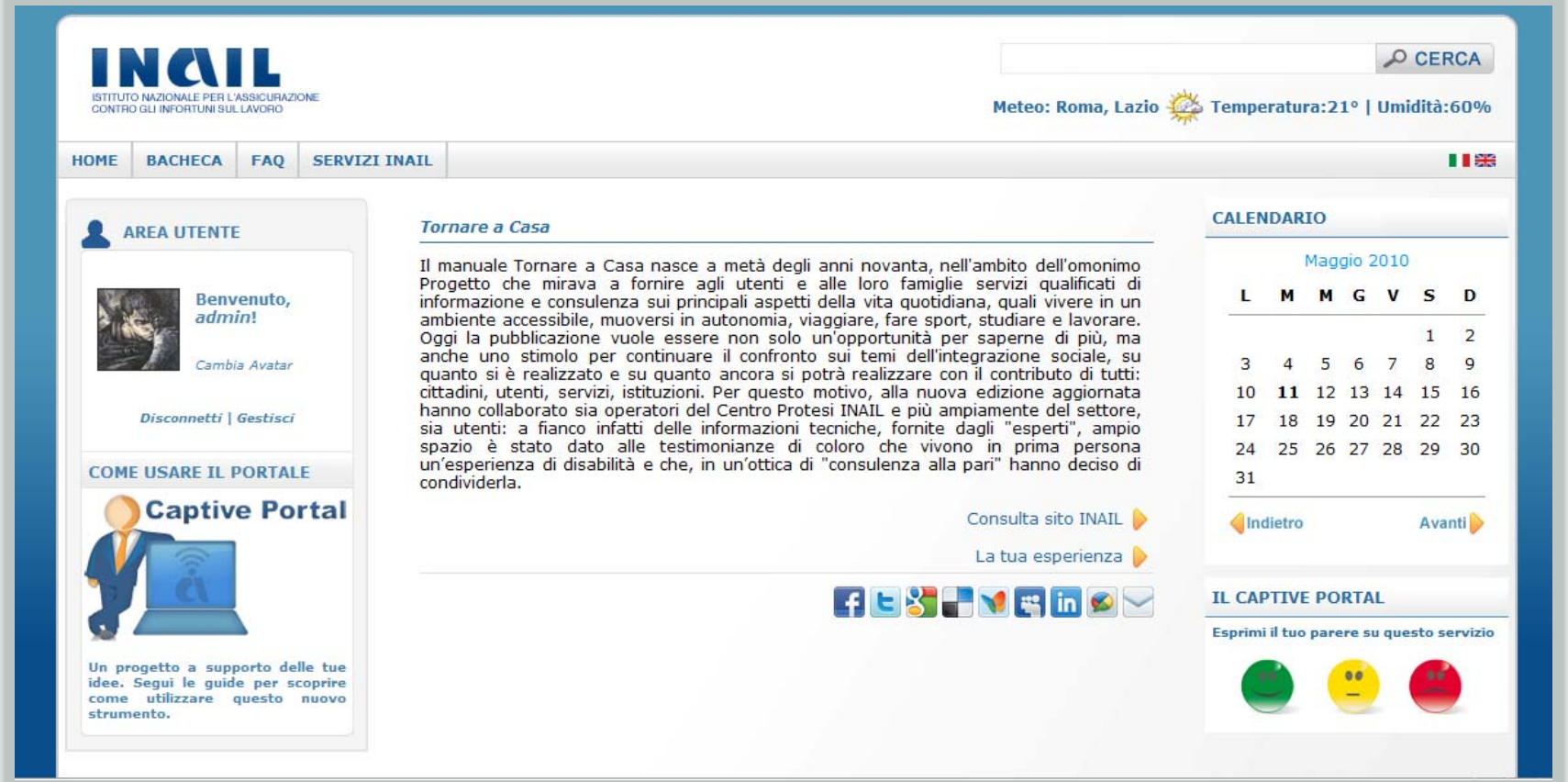
Lo sviluppo del Captive Portal INAIL



Portale Servizi (1/2)



Portale Servizi (2/2)



Browser semplificato