



Antifrode NoiPA

Linee guida sui processi di gestione e funzionamento del servizio

23 novembre 2021



Indice

- **Premesse e linee guida**
- 1 **I driver di progettazione**
- 2 **Obiettivi**
- 3 **Gli strumenti**
- 4 **Il modello organizzativo**
- 5 **I processi**
- 6 **Gestione e monitoraggio**
- 7 **Evoluzione del servizio**
- **Prossimi passi**

Premesse e linee guida

Le **linee guida sulle modalità di gestione e funzionamento del servizio** di Antifrode hanno l'**obiettivo** di:

TARGET DOCUMENTO

Utenza interna DAG-DSII e **Fornitori** coinvolti nella gestione del servizio di antifrode e dei processi e strumenti ad essa connessi

FINALITÀ

Sistematizzazione delle informazioni relative al servizio di antifrode in un **documento di raccolta e riepilogo delle logiche organizzative e di funzionamento e degli strumenti adoperati**, in ottica di:

- **valorizzazione** e **maggiore fruibilità** del patrimonio informativo disponibile;
- **agevolazione** del *knowledge transfer* da operare in corrispondenza di passaggi di consegne/ introduzione di nuovi attori e stakeholder nei processi/contexto di riferimento;
- **definizione** di una **base di riferimento**, in logica evolutiva, nello **sviluppo di strumenti ed applicativi** connessi all'Antifrode

1. I Driver di progettazione

Il modello per la gestione del servizio di antifrode NoiPA è stato progettato sulla base dei seguenti **principali driver**:



Adattabilità del modello rispetto alle evoluzioni ed al carattere incrementale dei rilasci previsti da Cloudify NoiPA



Allineamento del modello organizzativo e composizione team di lavoro rispetto alla numerosità e alle competenze richieste per la gestione ed erogazione del servizio



Evoluzione degli strumenti disponibili
(es. nuovi strumenti di fraud management, di knowledge management, ...)

2. Obiettivi

Il modello per la gestione del servizio di antifrode NoiPA è stato progettato per ottenere i seguenti **obiettivi**:



Monitorare situazioni e contesti legati a casi specifici che possono **evolvere nel tempo** con periodicità



Produzione **reportistica** casi da attenzionare



Verificare ed approfondire richieste giunte da segnalazioni esterne al team antifrode



Miglioramento continuo del processo antifrode e degli strumenti di **alertistica** automatica



Produzione di una **base di conoscenza** storica delle segnalazioni elaborate e dei loro esiti

3. Gli strumenti



Dashboard Antifrode

Strumento di monitoraggio antifrode basato su dati NoiPA, sviluppato su tecnologia EIM e QlikSense



Automatic Alert System

Strumento di monitoraggio periodico automatico, in grado di segnalare le anomalie presenti sui dati

4. Il modello organizzativo

Il modello prevede il coinvolgimento di differenti attori, che espletano le loro funzioni a livello di **governance** (Amministrazione) ed **erogazione del servizio** (Team Amministrazione – Team supporto fornitore – Assistenza NoiPA).

Governance



Team DSII

Ingaggia

Coordina



Sogei

Ingaggia

Operatività



Assistenza NoiPA

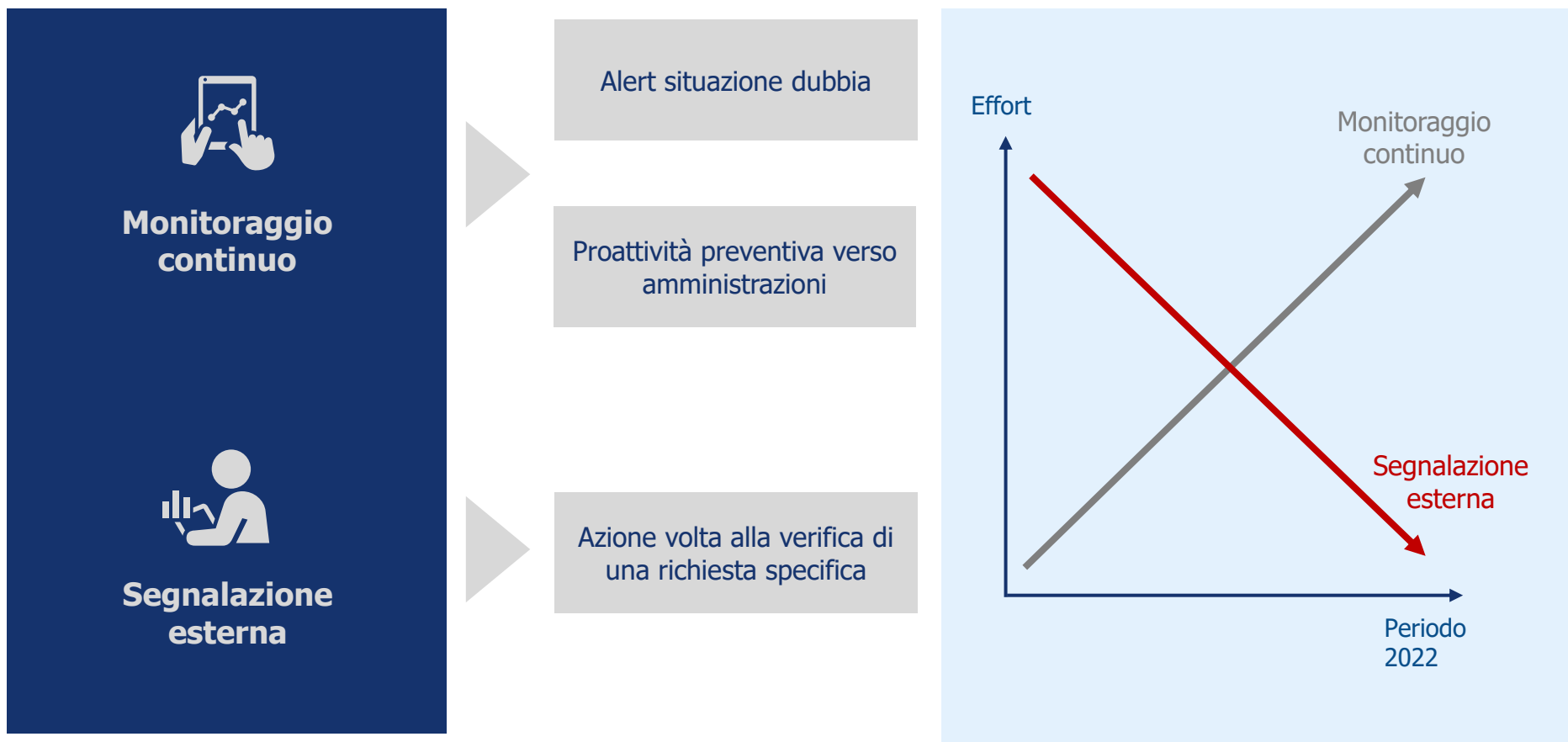
Collaborano



Team Supporto
Antifrode Fornitore

5. I processi

Nell'ambito del modello di gestione del servizio di antifrode, è possibile distinguere:



6. Gestione e monitoraggio

Attività che hanno lo scopo di **verificare il corretto funzionamento del modello di gestione dell'antifrode e monitorare l'andamento del servizio**, garantendo:

- la rapida rilevazione e gestione di eventuali **anomalie e criticità**
- l'identificazione di possibili **interventi migliorativi/evoluzioni dei servizi NoiPA** (comunicazione, sviluppo, conduzione, demand, ...)
- Data Quality dei dati NoiPA
- Strumento di reportistica in ottica antifrode

Nell'ambito del modello, sono stati previsti **strumenti** ed **azioni** ad hoc:

1. Dashboard di monitoraggio Antifrode

Nel corso del 2021 è stato realizzato l'obiettivo di reingegnerizzazione dei cruscotti antifrode, nell'ottica di evolvere l'analisi sia da un punto di vista tecnologico, grazie all'utilizzo dell'EIM e di QlikSense, sia dal punto di vista metodologico-funzionale con l'introduzione di nuove caratteristiche volte al miglioramento del processo.

2. Automatic Alert System

In Q4, è stato introdotto il sistema di alertistica automatica antifrode, con lo scopo di aumentare la capacità di analisi del processo antifrode e di consentire un monitoraggio costante e strutturato nel tempo. Inoltre, grazie a questo strumento, è accorgersi in modo tempestivo di situazioni complesse che potrebbero portare ad un'azione fraudolenta.

7. Evoluzione del servizio

In considerazione dell'aumento del bacino utenti NoiPA e della necessità sempre più stringente di avere strumenti in grado anche di prevenire eventuali situazioni di criticità in ottica antifrode, sono necessari sviluppi in due direzioni:



Check Analysis record

- Strumento in grado di superare i limiti dell'analisi BI – «smarcare attività»
- Evoluzione delle dashboard antifrode
- Gestione dei falsi positivi



Predictive Analysis System

- Analisi predittiva dei fenomeni osservati in ottica antifrode
- Riconoscimento automatico e classificazione dei comportamenti
- Strumento di prevenzione

Prossimi passi

Di seguito, si riportano i **primi passaggi operativi** da prevedere in ottica di potenziamento delle funzionalità del servizio As-Is e per l'evoluzione dello stesso in rispondenza al nuovo Modello di Servizio.



Modello As-Is

In corso:

- **Miglioramenti alle regole di alert automatico**, modifica specifica nelle modalità di aggregazione dei dati nell'ottica di migliorare il servizio
- **Supporto continuativo alle segnalazioni emerse dai cruscotti**, in corso analisi volte alla produzione di report di segnalazioni di casi di percezione stipendi per Over 70
- **Introduzione di una nuova dashboard per l'analisi degli stipendi**, introduzione di un nuovo elemento di analisi per monitorare accreditamenti di emolumenti superiori a 240.000 €



Evoluzione del servizio (*modello To-Be*)

Procedere a:

- **Adeguare il modello organizzativo proposto** (identificazione di soggetti coinvolti, ruoli e responsabilità) rispetto alla necessità di gestione del servizio e di allineamento tra gli attori coinvolti;
- **Introduzione di evoluzioni agli strumenti predisposti** in grado di migliorare il servizio e l'attività antifrode con il supporto della tecnologia;
- **Definizione dei nuovi processi** di gestione ed erogazione del servizio e di quelli dedicati a garantire il miglioramento continuo.