



Diffusione immediata: 17/06/2022

GOVERNATRICE KATHY HOCHUL

LA GOVERNATRICE KATHY HOCHUL ANNUNCIA IL RAGGIUNGIMENTO DI UNO STATO D'AVANZAMENTO NELLA MODERNIZZAZIONE DEL DIPARTIMENTO DEL LAVORO DELLO STATO DI NEW YORK

Il Dipartimento del lavoro dello Stato di New York (New York State Department of Labor, NYSDOL) ha completato la prima metà del piano quadriennale di attuazione tecnologica finalizzato alla gestione del 100% delle richieste dei clienti

La Governatrice Kathy Hochul ha annunciato in data odierna che il Dipartimento del lavoro dello Stato di New York ha raggiunto la metà del piano di modernizzazione strategico quadriennale, in quello che è un impegno continuo per ridurre il volume delle chiamate, migliorare l'esperienza del cliente e consentire ai newyorkesi di chiedere rapidamente l'Indennità di disoccupazione (Unemployment Insurance, UI). Il NYSDOL sta collaborando con l'Ufficio per i servizi informatici (Office of Information Technology Services, ITS) dello Stato di New York allo sviluppo e all'attuazione di soluzioni tecnologiche per migliorare la procedura di richiesta delle indennità di disoccupazione, controllare lo stato delle richieste e affrontare i problemi relativi alle richieste con la massima efficienza, in modo da gestire il 100% delle richieste dei clienti. Il piano si inquadra nel costante impegno del Dipartimento del lavoro per migliorare l'esperienza complessiva dei clienti e ridurre le frodi.

"Le difficoltà incontrate dai lavoratori di New York durante la pandemia ci hanno fatto capire quanto sia fondamentale essere in grado di mettere in contatto chi sta cercando lavoro con i datori di lavoro - **ha dichiarato la Governatrice Hochul, che ha aggiunto** - Mentre ci stiamo riprendendo dagli effetti economici della pandemia, dobbiamo continuare a migliorare i sistemi che ci consentono di far sì che i newyorkesi tornino ad avere denaro da spendere. Mi congratulo con il Dipartimento del lavoro per la rapidità con cui si è attivato durante la pandemia per aiutare i cittadini newyorkesi in difficoltà e mi auguro di continuare la nostra collaborazione per colmare le lacune ancora presenti a livello dei nostri enti amministrativi".

La commissaria del Dipartimento del lavoro dello Stato di New York Roberta Reardon ha dichiarato: "Il Dipartimento del lavoro era già pronto a migliorare il sistema d'accesso alle indennità di disoccupazione, ma la pandemia ha di fatto accelerato i tempi, dovendo elargire rapidamente 105 miliardi di dollari di indennità a quasi 5 milioni di newyorkesi. Da allora il Dipartimento ha adottato soluzioni innovative e continuiamo a

migliorarci per servire al meglio i newyorkesi. La nostra capacità di adattamento è il motivo per cui così tanti stati continuano a guardare a noi, riconoscendo la nostra leadership nella gestione di questa crisi sanitaria globale."

Nei prossimi 24 mesi il NYSDOL, in collaborazione con l'ITS, dovrà:

- Sviluppare e attivare un nuovo centro di contatto multicanale che utilizzerà tecnologia bot-driven finalizzata a rispondere a specifiche domande relativamente ai ricorsi presentati dai clienti.
- Elaborare un sistema di gestione della modulistica aggiornato, che funzionerà di pari passo con quello attuale per consentire ai clienti di presentare i moduli adeguati per una rapida elaborazione.
- Configurare un nuovo sistema intranet per migliorare la formazione interna del NYSDOL e assistere il personale dei Call Center nello snellimento del processo di gestione delle richieste per garantire una maggiore efficienza.
- Proseguire nel progetto di modernizzazione del sistema UI del Dipartimento, che sostituirà l'obsoleto sistema di elaborazione con uno all'avanguardia funzionante in tempo reale.
- Realizzare un nuovo modello operativo che garantisca l'efficienza operativa, migliorando e aumentando al tempo stesso il coinvolgimento di operatori e clienti.

Il funzionario informatico responsabile dell'ITS dello Stato di New York, Angelo "Tony" Riddick, ha dichiarato: "Sotto la guida della Governatrice Kathy Hochul lo Stato di New York ha avviato con urgenza il piano strategico di modernizzazione per mettere in contatto in modo efficiente i lavoratori con gli operatori che gestiscono le richieste delle indennità di disoccupazione. Desidero ringraziare i funzionari dell'ITS per essere stati in grado di intervenire, sviluppare e adottare soluzioni tecnologiche che miglioreranno le procedure di richiesta delle indennità di disoccupazione per tutti i newyorkesi. L'impegno della Governatrice Hochul nei confronti della tecnologia e dell'aggiornamento delle infrastrutture fondamentali del nostro Stato è stato una priorità sin dal suo primo giorno in carica."

La Divisione Indennità di disoccupazione del NYSDOL è finanziata dal Dipartimento del lavoro degli Stati Uniti (United States Department of Labor, USDOL). Il budget dipende dagli standard federali per l'elaborazione delle richieste di indennità di disoccupazione in base al carico di lavoro e alla produzione. L'attuale volume di chiamate è diminuito drasticamente rispetto all'inizio della pandemia di COVID-19 e si è nuovamente ridotto con la scadenza della proroga dei sussidi federali.

Quando la pandemia di COVID-19 ha cominciato a diffondersi nello Stato di New York, il NYSDOL ha ricevuto un numero senza precedenti di richieste di indennità di disoccupazione. Nella prima settimana in cui le richieste di indennità hanno risentito della pandemia, il NYSDOL ha ricevuto complessivamente più di 1.734.100 richieste, un numero che ha messo in crisi il sistema. Il NYSDOL ha rapidamente adeguato e ampliato la disponibilità di call center, ha destinato ulteriore personale a rispondere alle

chiamate, ha assunto altri operatori e uniformato la procedura di richiesta, oltre ad aggiungere nuovi server per potenziare la banda larga.

Durante il periodo della pandemia il NYSDOL ha inoltre adottato le seguenti misure tecnologiche:

- **Migliorie al sistema telefonico**: Il NYSDOL ha attivato un nuovo sistema telefonico automatico aggiornato e semplificato, finalizzato a mettere in contatto i disoccupati newyorkesi con gli operatori per ricevere l'assistenza necessaria.
- **Perkins**: Per migliorare l'esperienza degli utenti il Dipartimento ha utilizzato una nuova tecnologia bot, e ha lanciato "Perkins", una chatbot sul [sito web NYSDOL](#), così chiamata dal nome di Frances Perkins, che è in grado di rispondere a molte delle domande più frequenti poste dai newyorkesi su come chiedere e ricevere i sussidi. Poiché Perkins non può rispondere a domande su singole richieste, utilizza l'intelligenza artificiale per individuare le nuove domande. Perkins continua a crescere e può comunicare in una decina di lingue, un servizio imprescindibile in uno stato così diversificato come quello di New York.
- **Nuova applicazione Google**: Il NYSDOL ha stretto una collaborazione con Google Cloud per realizzare un'applicazione basata sul cloud, in grado di adattarsi automaticamente al numero di richieste in entrata in qualsiasi momento.
- **Strumento di gestione dei rapporti con i clienti (Customer Relationship Management, CRM)**: Questo strumento, in continuo sviluppo, aiuta a tracciare e gestire i carichi di lavoro, fornisce agli operatori le informazioni corrette da trasmettere a chi chiama e li assiste nella risoluzione dei problemi dei clienti. Il CRM consente inoltre ai clienti di accedere ad ulteriori opzioni self-service in modo da ridurre la mole di chiamate.
- **DocuSign**: Il NYSDOL ha attivato una procedura semplificata tramite DocuSign per l'invio delle certificazioni delle settimane precedenti, note anche come certificazioni retrodatate, per consentire ai newyorkesi di essere pagati più facilmente e più velocemente. I clienti non dovranno più chiamare per certificare i periodi precedenti. Prima, le certificazioni retrodatate potevano essere fatte solo telefonicamente con un operatore. Il nuovo sistema consente di compilare le certificazioni online in tempi più rapidi. Da quando ha adottato DocuSign per queste operazioni il NYSDOL ne ha esteso l'uso per assistere i clienti in maniera efficiente e sicura.
- **Miglioramento del sistema di comunicazioni**: Il NYSDOL ha avviato un processo che consente ai richiedenti di conoscere direttamente via SMS o e-mail lo stato della loro richiesta durante la procedura di approvazione. Durante la pandemia con questo sistema sono stati inviati ai clienti oltre 100 milioni tra email e SMS, molti dei quali relativi agli aggiornamenti sullo stato delle richieste. Inoltre, il Dipartimento pubblica con regolarità avvisi sulle piattaforme social per comunicare ai newyorkesi l'evoluzione delle informazioni sui cambiamenti che potrebbero interessarli, oltre a promuovere strumenti per la ricerca di lavoro, l'assistenza nella definizione della carriera e accesso a migliaia di opportunità di lavoro disponibili in tutto lo Stato.

- **Sito web:** Il NYSDOL ha riorganizzato il sito web per semplificare ai newyorkesi la ricerca di informazioni sull'indennità di disoccupazione e le risorse lavorative. A tal fine ha inserito factsheet, video, workshop virtuali e altri contenuti che vengono regolarmente aggiornati.

Il NYSDOL continua a valutare le procedure, adeguandole se del caso, salvaguardando al tempo stesso questo sistema di assistenza fondamentale per i newyorkesi. Mentre lo Stato di New York continua ad adoperarsi per superare la pandemia di COVID-19, il NYSDOL rimane impegnato per individuare ulteriori opportunità di modernizzazione dei sistemi.

###

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.governor.ny.gov
Stato di New York | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418