

Il contact center INPS al servizio dell'utente

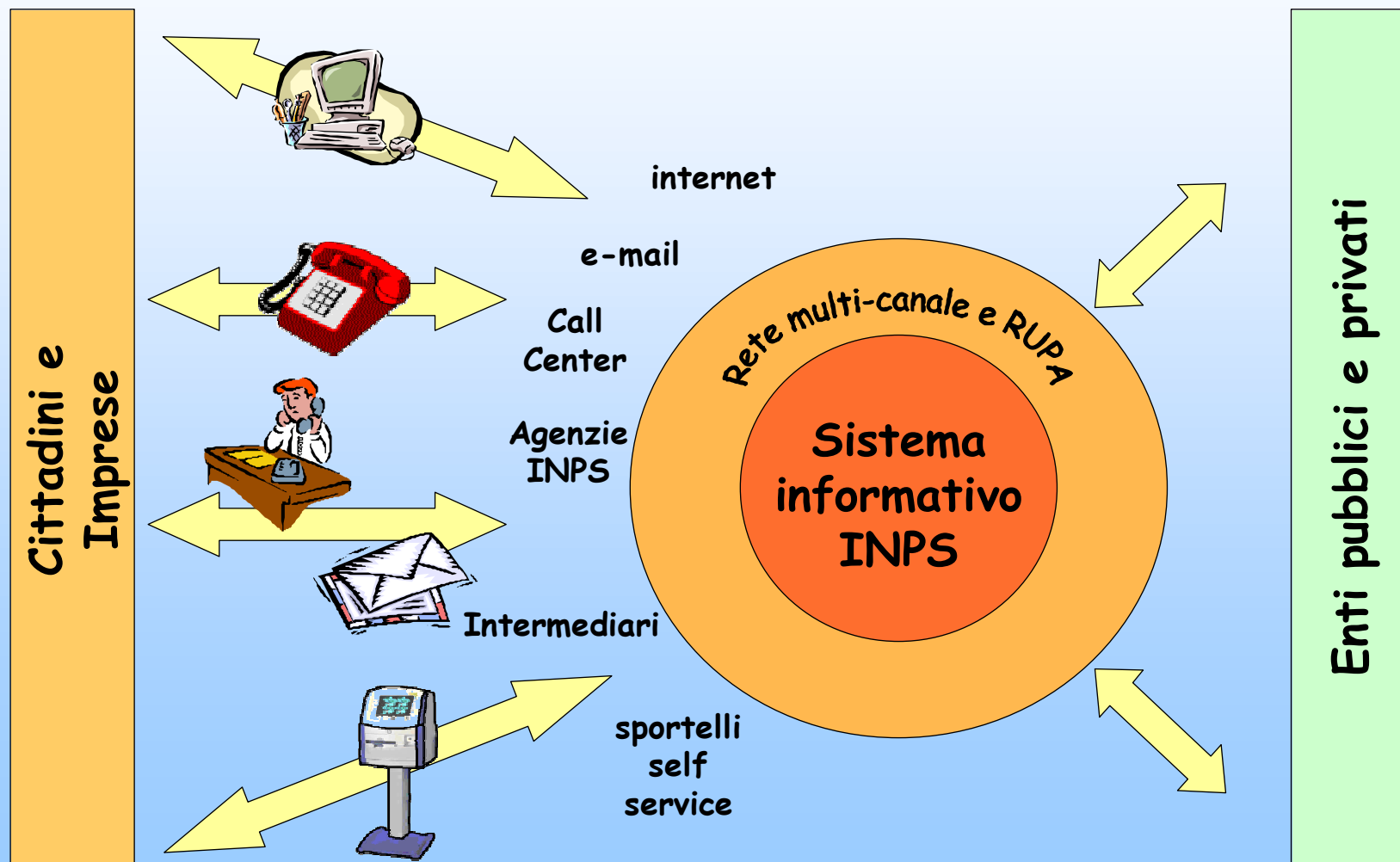
Francesco Colasuonno

Responsabile sviluppo servizi di call center
INPS

Martedì, 4 giugno 2002
Hotel Excelsior Gallia – Milano

Martedì 11 giugno 2002
Sheraton Four Points -Roma

Architettura del Contact Center INPS



Contact Center - Come bilanciare costi e soddisfazione dei Clienti

La nuova opportunità per le imprese e per gli utenti

Determinata da due fattori convergenti:

- la rapida evoluzione degli strumenti tecnologici informatici e delle telecomunicazioni
- il cambiamento delle esigenze e delle aspettative degli utenti

L'INPS e gli utenti

- 16 milioni di Pensionati
- 25 milioni di Assicurati (lavoratori dipendenti, extra-comunitari, agricoli, parasubordinati, domestici, autonomi)
- 1,5 milioni di Aziende
- 10.000 utenze attivate presso i Comuni per i servizi in cooperazione con l'INPS
- 5.000 utenze attive presso i Patronati per i servizi telematici in collegamento con l'INPS
- 4.500 utenze attive presso i CAF
- 15.000 utenze attive per i Consulenti del lavoro
- Inoltre: rapporti con Associazioni di categoria, ASL, Università

I servizi in rete

I servizi INPS sono disponibili mediante:

- ✓ le sedi sul territorio
- ✓ il sito internet www.inps.it
- ✓ il Call Center 164.64
- ✓ il sito internet wai.inps.it per non vedenti ed ipovedenti
- ✓ sportelli Self Service
- ✓ collegamenti telematici con gli Intermediari ed Enti locali

La rete multicanale

La rete multicanale è integrata, in termini di:

- **omogeneità:** l'utente può scegliere la modalità di accesso al servizio più congeniale, ottenendo lo stesso livello di servizio
- **unicità della pratica:** l'utente può chiedere per telefono informazioni o intervenire su una domanda inviata via internet, o presso un ufficio INPS, e viceversa.

Articolazione del servizio in rete

I servizi in rete sono strutturati su tre livelli:

1. **il livello automatico** (web, risposte pre-registrate sul call center)
2. **il front-office telefonico**: l'utente può entrare in comunicazione telefonica con un operatore di call center
3. **il back-office**: per richieste specifiche o complesse che non possono essere risolte in linea, l'utente viene ricontattato dalla sede INPS competente, che fornisce l'informazione o il servizio richiesto)

L'outbound

Il canale telefonico viene utilizzato anche in modalità outbound:

- mediante operatore e/o con messaggi pre-registrati
- per il completamento di una pratica avviata da internet
- Per informazioni sui servizi INPS
- Per campagne di customer satisfaction

Punti cardine del processo di trasformazione dell'Istituto

- ✓ Centralità dell'Utente
- ✓ Ridisegno del front-office aziendale
- ✓ Virtualizzazione dei punti di accesso (24 ore al giorno, 365 giorni l'anno)
- ✓ Accesso Multicanale ai Servizi
- ✓ Eliminazione del "Digital Divide"
- ✓ Semplificazione dei rapporti con gli Utenti
- ✓ Cooperazione con altri Enti ed Istituzioni
- ✓ Riduzione dei supporti cartacei a favore di quelli elettronici e ottici

Il sito internet www.inps.it

- ✓ fornisce servizi di carattere informativo e di carattere gestionale
- ✓ è rivolto a diverse categorie di utenti, (cittadini, aziende, PA Centrale e PA Locale, patronati, associazioni di categoria, CAF), fornendo servizi sia B2C (business to consumer) sia B2B (business to business)

www.inps.it - Servizi Informativi

- ✓ L'Istituto e le sue strutture sul territorio
- ✓ Circolari, comunicati Stampa, banche dati statistiche, gare e concorsi, ...
- ✓ Sportello informativo virtuale per l'utente cittadino e l'utente professionista (normativa, novità previdenziali, scadenario, aliquote, telelavoro, ...)
- ✓ Modulistica e software on-line
- ✓ Libri e pubblicazioni

www.inps.it - Servizi Gestionali

- ✓ Servizi al cittadino (rilascio PIN on-line, estratto conto, simulazione calcolo pensione, duplicati CUD e ObisM, iscrizione lavoratori domestici)
- ✓ Servizi alle aziende e ai consulenti del lavoro (invio e consultazione mod. DM10, estratto conto)
- ✓ Servizi ai Comuni e altri enti (gestione prestazioni sociali legate al reddito, gestione ISEE, variazioni anagrafiche, Casellario dei pensionati)
- ✓ Servizi ai CAAF, Patronati, ai Sindacati e alle Associazioni di categoria (trasmissione modelli reddituali, invio domanda di pensione on-line, gestione deleghe, stato delle domande di prestazioni, servizi per lavoratori agricoli)

Il Call Center

- ✓ fornisce informazioni e servizi on line
- ✓ il servizio è erogato in automatico e/o con intervento dell'operatore, in modalità inbound e outbound

Call Center - Servizi Informativi

- ✓ indirizzi e orari di apertura degli uffici INPS
- ✓ informazioni sull'operazione di aumento delle pensioni minime
- ✓ informazioni su tutte le materie dell'Istituto e sul sistema previdenziale (pensioni, prestazioni temporanee e contributi)
- ✓ informazioni in 7 lingue (inglese, francese, tedesco, arabo, polacco, russo, spagnolo) sulle problematiche generali e specifiche riguardanti i lavoratori extra-comunitari

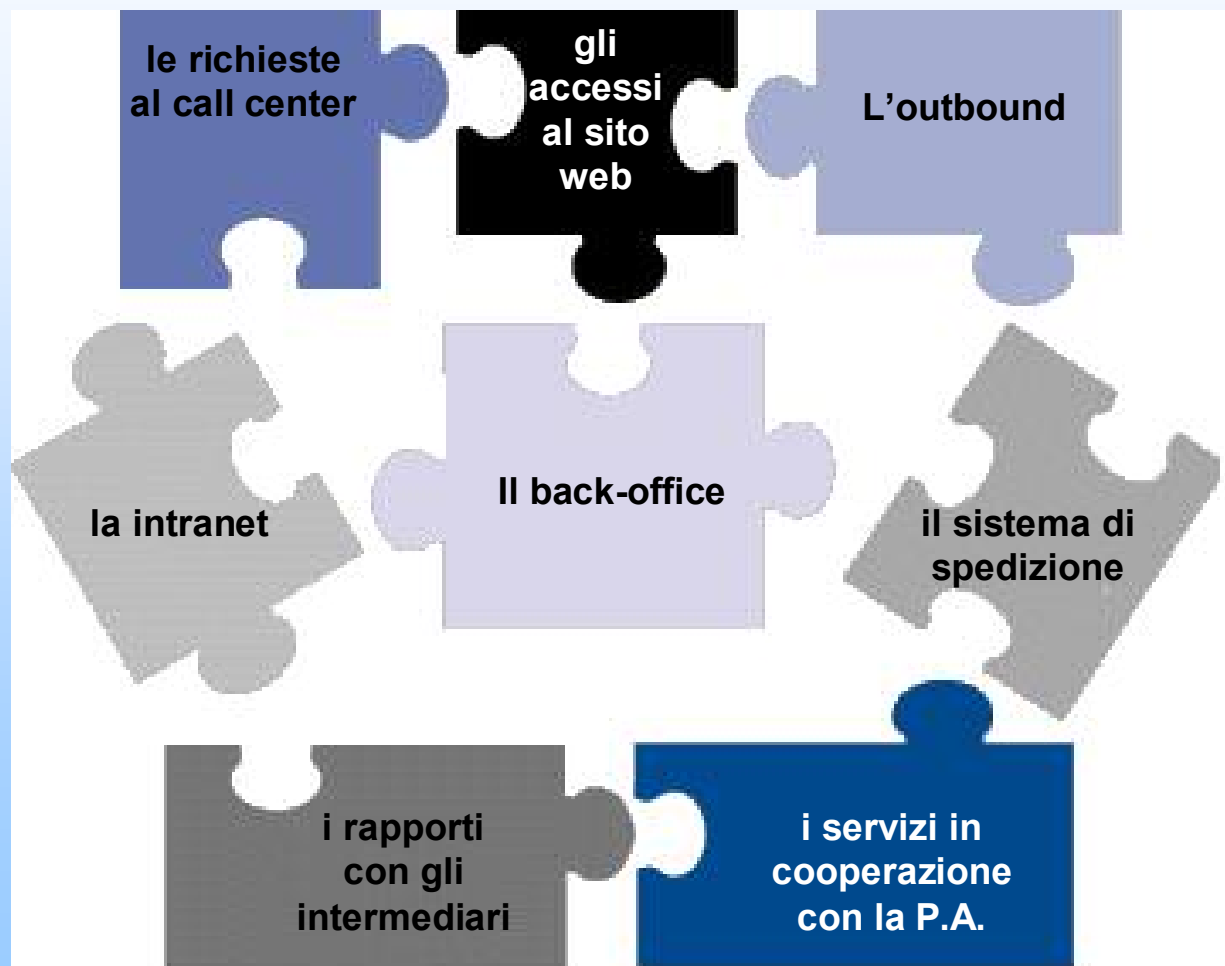
Call Center - Servizi Gestionali

- ✓ Sospensione di cartelle esattoriali INPS
- ✓ Iscrizione lavoratori domestici
- ✓ Spedizione estratto conto assicurativo
- ✓ Spedizione duplicato dei modello CUD e O bis M
- ✓ Rilascio del PIN on-line
- ✓ Servizi per artigiani e commercianti e lavoratori agricoli
- ✓ Stato delle domande
- ✓ Stato dei pagamenti

Call Center - Servizi Gestionali

- ✓ La spedizione dei documenti sopra citati viene sempre effettuata all'indirizzo ufficiale dell'utente registrato negli archivi dell'INPS
- ✓ E' possibile anche chiedere informazioni sui singoli casi, situazioni personali o pratiche in essere, senza doversi rivolgere agli sportelli: in questo caso l'utente verrà ricontattato telefonicamente dalla sede INPS di competenza per ottenere la relativa risposta.

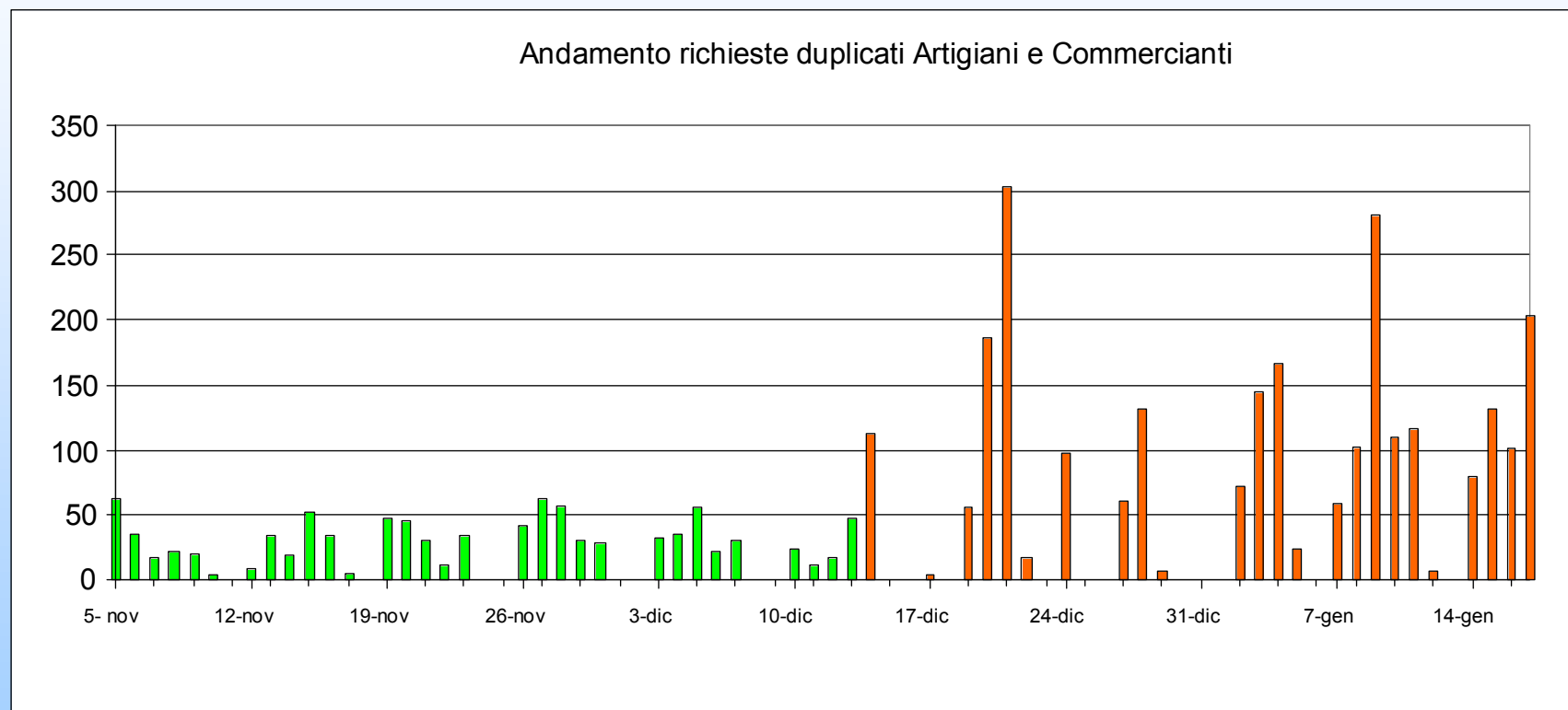
CRM: conoscere l'utente



Il monitoraggio del servizio

- ✓ Accesso e integrazione dei dati sul servizio
- ✓ Analisi multi-dimensionale dei contatti utenti-INPS
- ✓ Previsione delle situazioni di picco e ottimizzazione del servizio
- ✓ Analisi del comportamento e delle esigenze di categorie di utenti
- ✓ Profilazione dell'utenza e individuazione di servizi personalizzati
- ✓ Misurazione e miglioramento delle performance del servizio
- ✓ Misurazione dell'efficacia presso gli utenti dei servizi di inbound/outbound

Campagna informativa per Artigiani e Commercianti



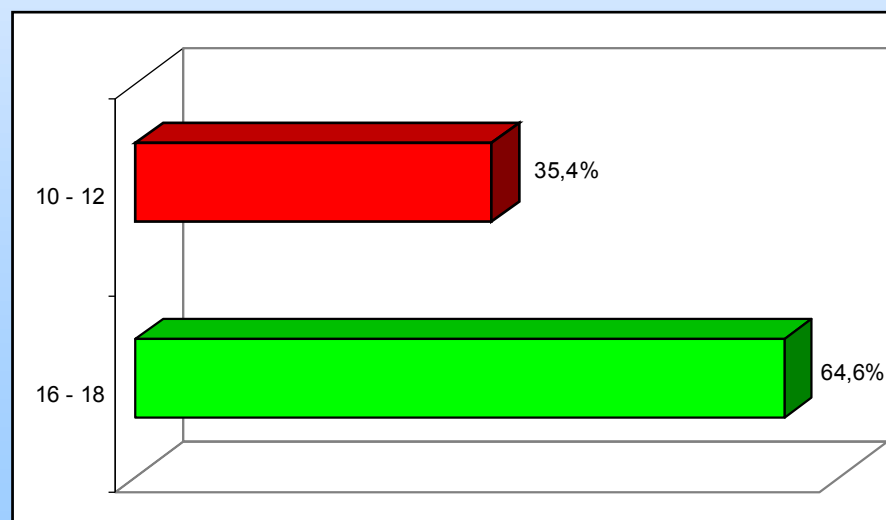
Prima della campagna



Durante la campagna

Campagna informativa per Artigiani e Commercianti

- ✓ Percentuale di utenti contattati: 84,2% su 2 milioni di utenti
- ✓ Distribuzione per fascia oraria



L'Azienda INPS

- 95% dei processi sono automatizzati
- 480 sedi distribuite sul territorio e collegate in rete
- 30.000 dipendenti dotati di PC, tutti collegati in rete
- 2.000 valigette telematiche per gli ispettori di vigilanza connesse mediante telefono cellulare
- Oltre 18 milioni di pensioni
- Un volume di circa 200 milioni di Euro gestiti (incassi e pagamenti)
- Collegamento telematico con P.A. Centrale e locale, Banche, Poste, ENEL, Camere di Commercio, Associazioni di categoria, Patronati, Consolati (circa 100 in tutto il mondo), CAF, Consulenti del lavoro, Comuni, Regioni
- Basi Dati: oltre 7 TeraByte - Potenza di calcolo: 3.000 Mips
- Patrimonio applicativo: 60.000 Kloc

Alcuni dati del 2001

- ✓ oltre 17 milioni di documenti inviati attraverso la rete
- ✓ 4 milioni di servizi in rete erogati, per un totale di 4 milioni di transazioni
- ✓ 6 milioni di visitatori del sito internet INPS
- ✓ incremento degli utenti internet superiore al 200% nei primi mesi del 2002
- ✓ 5 milioni di pagine visitate ogni mese
- ✓ 2.384.000 DM10 inviati nel 2001, e 2.278.000 dal 1° gennaio 2002 ad oggi
- ✓ oltre 400.000 dichiarazioni ISEE ricevute via internet
- ✓ oltre 1.300.000 richieste di pagamento di prestazioni sociali
- ✓ oltre 3.600.000 telefonate gestite dal Call center
- ✓ 700.000 contatti telefonici in uscita (outbound)
- ✓ oltre 45 miliardi di lire: importo sospeso su cartelle esattoriali via call center
- ✓ oltre 98.000 servizi telefonici gestiti in lingua straniera

Ricerca effettuata per il Territorio Nazionale (Maggio - 2002)

I dati sono aggiornati al giorno precedente

Regione	1° Decade			2° Decade			3° Decade			Totale Sede	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
PIEMONTE	.	35	21	11	.	51	100	114	283	595	73
VALLE D'AOSTA	.	3	33	.	.	7	.	.	2	3	.
LOMBARDIA	46	433	114	96	37	428	428	1042	1251	2097	673
LIGURIA	.	11	14	.	.	23	29	235	40	48	.
TRENTINO ALTO ADIGE	.	.	3	.	.	3	6	6	10	34	.
VENETO	.	8	2	1	6	4	22	53	123	225	83
FRIULI VENEZIA GIULIA	1	18	74	2	.	14	3	11	23	197	.
EMILIA ROMAGNA	.	1	65	5	.	5	40	31	218	190	183
TOSCANA	.	33	8	.	.	17	47	96	225	239	42
UMBRIA	.	.	1	33	.	3	2	.	37	33	.
MARCHE	.	5	29	18	.	41	36	70	113	91	68
LAZIO	17	159	189	53	22	270	170	422	662	680	100
ABRUZZO	.	11	.	.	.	4	5	9	39	77	16
MOLISE	1	7	3	4	.
CAMPANIA	30	161	120	5	.	178	387	235	468	292	256
PUGLIA	31	62	30	.	.	97	54	95	67	372	81
BASILICATA	6	2	4	.	.	.	8	17	.	4	20
CALABRIA	.	4	.	4	1	27	35	97	89	89	51
SICILIA	3	41	27	51	35	14	142	307	392	266	254
SARDEGNA	.	16	9	3	1	3	11	4	116	44	2
ALTRE SEDI	.	1	5	.	.	14	.	11	13	22	.
Totale	134	1004	748	282	102	1204	1526	2862	4194	5602	1902
											486.469



Acquisizioni per tipologia di Enti

Inviare da	Numero Dichiarazioni	Numero Soggetti
INPS	21081	39357
CAAF	275724	863546
Comuni	110477	379434
ASL	76	153

Totale Acquisizioni

Dichiarazioni Protocollate: **407358** Soggetti distinti: **1282490**

Andamento acquisizioni nelle ultime due settimane

Data	Numero Dichiarazioni
06/05/2002	924
05/05/2002	68
04/05/2002	1532
03/05/2002	6989
02/05/2002	4307
01/05/2002	605
30/04/2002	1876
29/04/2002	1802
28/04/2002	81
27/04/2002	1135
26/04/2002	4429
25/04/2002	335
24/04/2002	5072
23/04/2002	6106
22/04/2002	3850



Denuncia di rapporto di lavoro Domestico

Acquisizione modello LD 09 : Datore di lavoro

CODICE FISCALE *

PERSONA FISICA

COGNOME *

NOME *

DATA DI NASCITA (GG/MM/AAAA) *

/

/

SESSO *

C

M

F

COGNOME DEL MARITO (per le donne coniugate)

PROFESSIONE

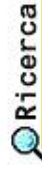
NAZIONALITA' *

ITALIA

COMUNE O STATO DI NASCITA *

PROVINCIA DI NASCITA *

(SIGLA)



PERSONA GIURIDICA

DENOMINAZIONE DELLA COMUNITA' RELIGIOSA O CONVIVENZA MILITARE *

INDIRIZZO DEL DATORE DI LAVORO

(dove si svolge il rapporto di lavoro)

VIA, PIAZZA, LARGO ECC. E NUMERO CIVICO *

FRAZIONE

COMUNE *

PROVINCIA

(SIGLA) *

C.A.P. *



Nuova Dichiarazione

- ◆ Informazioni
- ◆ Simulazione
- ◆ Acquisizione

Utente: BRCMRA68D07D662A Ente: INPS Test

3/5/2002 15:25

Dichiarazione

Interattiva

Rettifica

N° dichiarazione -0 Ente Acquirente INPS Test

Dati del dichiarante

Codice Fiscale

Cognome

Nome

Numero persone componenti il nucleo familiare

Consultazione

Trasmissione Flussi XML

Logout

Quadro A

Stato di famiglia di riferimento

del dichiarante

del coniuge

Quadro B

Nel nucleo sono presenti n. soggetti con handicap o invalidità certificata da

Nel nucleo sono presenti figli minori e solo uno dei loro genitori

In presenza di figli minori, entrambi i genitori (o l'unico genitore nei casi previsti) svolgono attività lavorativa

Quadro C - Casa di abitazione del Nucleo familiare

Indirizzo della abitazione del nucleo familiare

Via

n.

Prov. (Selezionare la provincia)

Comune

La suddetta abitazione è (*)

in locazione

di proprietà

Il contratto di locazione è intestato a

Cognome

Nome

Estremi di registrazione del contratto



Assegnazione del Pin On Line per i Servizi al Cittadino

Inserimento Anagrafica

I campi con la descrizione in **rosso** sono obbligatori.
Almeno un recapito telefonico è da considerarsi obbligatorio.

Codice Fiscale

Cognome

Nome

Sesso Maschile Femminile

Data di Nascita gg/mm/aaaa

Provincia Nascita

Comune Nascita

Provincia Residenza - SELEZIONARE UNA PROVINCIA - ▾

Dati anagrafici ➡

Indirizzo di Residenza

Civico di Residenza

Provincia Residenza - SELEZIONARE UNA PROVINCIA - ▾

Comune Residenza

CAP di Residenza

Dati residenza ➡

Telefono Abitazione

Telefono Ufficio

Il contact center INPS al servizio dell'utente

Francesco Colasuonno

Responsabile sviluppo servizi di call center
INPS

francesco.colasuonno@inps.it

Grazie per l'attenzione