



Workshop CMMC 2002

Milano, 25 gennaio 2002

La visione dell'INPS: Integrazione dei sistemi di comunicazione con l'utenza

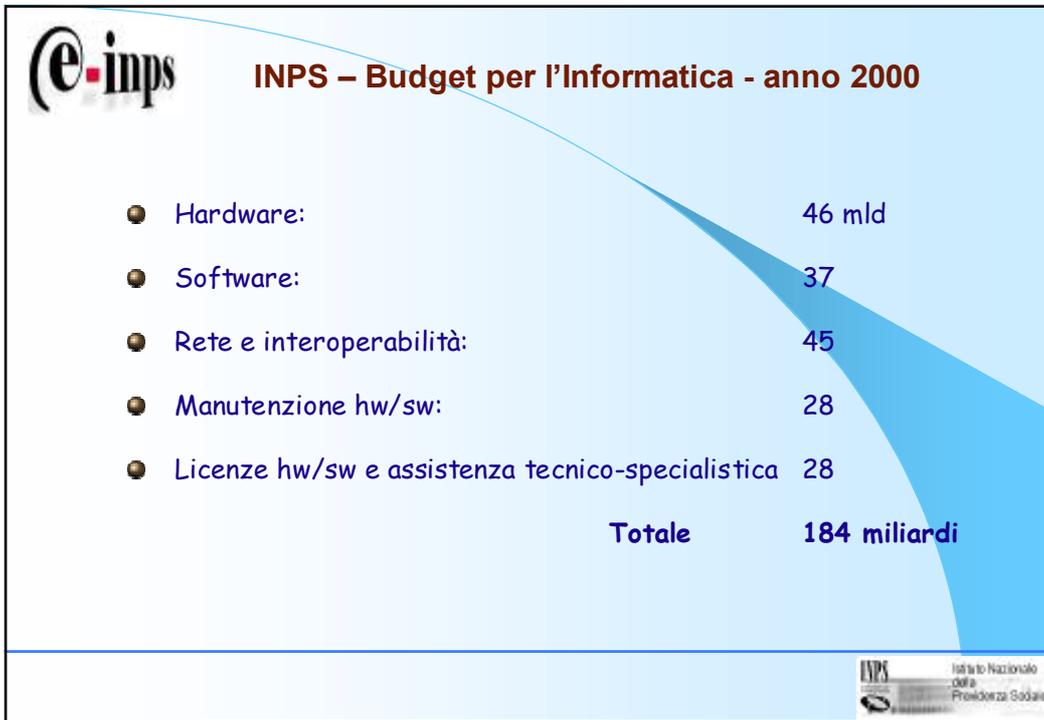
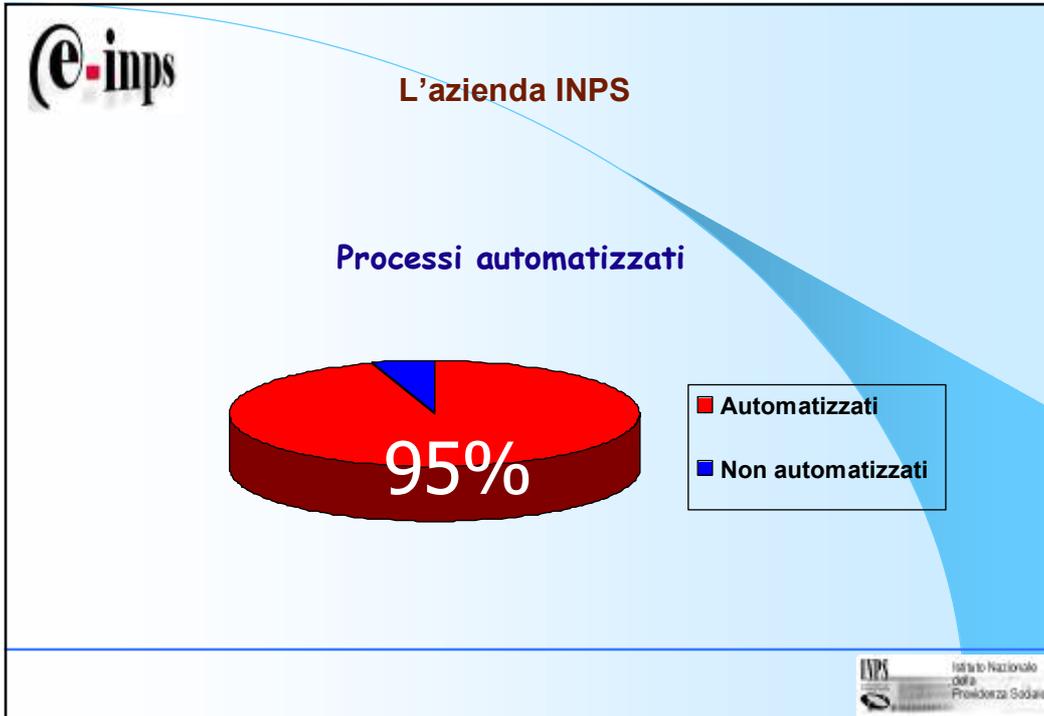
Dionigi Spadaccia
Dirigente Generale
Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni
INPS



L'azienda INPS

- **480** sedi distribuite sul territorio e collegate in rete
- **30.000** P.C. tutti collegati in rete
- **2.000** valigette telematiche per gli ispettori di vigilanza connesse mediante telefono cellulare
- 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







INPS – Incassi e pagamenti - anno 2000

- Incassi 154.000 mld di lire
- Pagamenti 225.000 mld di lire



L'azienda INPS

- Dimensioni delle Basi Dati: 7.030 Gbyte
- Patrimonio applicativo: 60.000 Kloc
- Potenza di calcolo: 3.000 Mips
- Capacità dischi: 11.700 Gbyte



Gli indicatori di penetrazione dell'ICT in Italia

Anno 2000 – fonte Assinform NetConsulting

- Utenti internet: **13.400.000 (+15,5%)**
- Utenti telefonia mobile: **42.500.000**
- Acquirenti on-line: **1.512.000 (+81%)**
- Famiglie dotate di PC: **28%**
- SMS inviati: **9,5 miliardi**



Gli utenti



- Assicurati **24.800.000**, di cui
 - Unione europea: **24.400.000**
 - Extra-comunitari: **400.000**
- Pensionati **16.000.000**
- Aziende: **1.400.000**



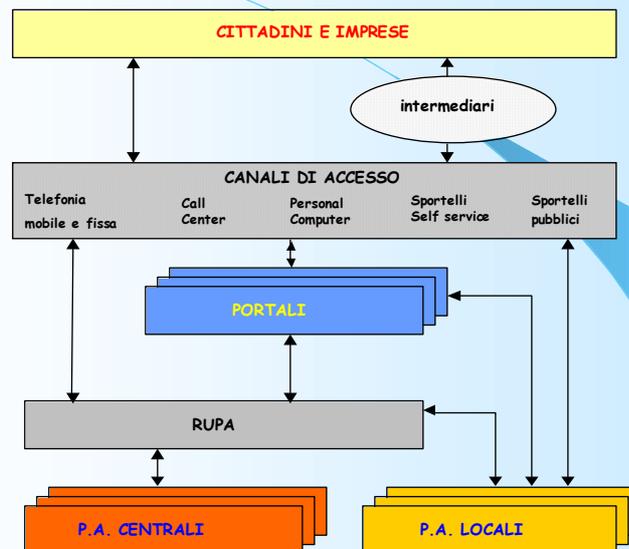


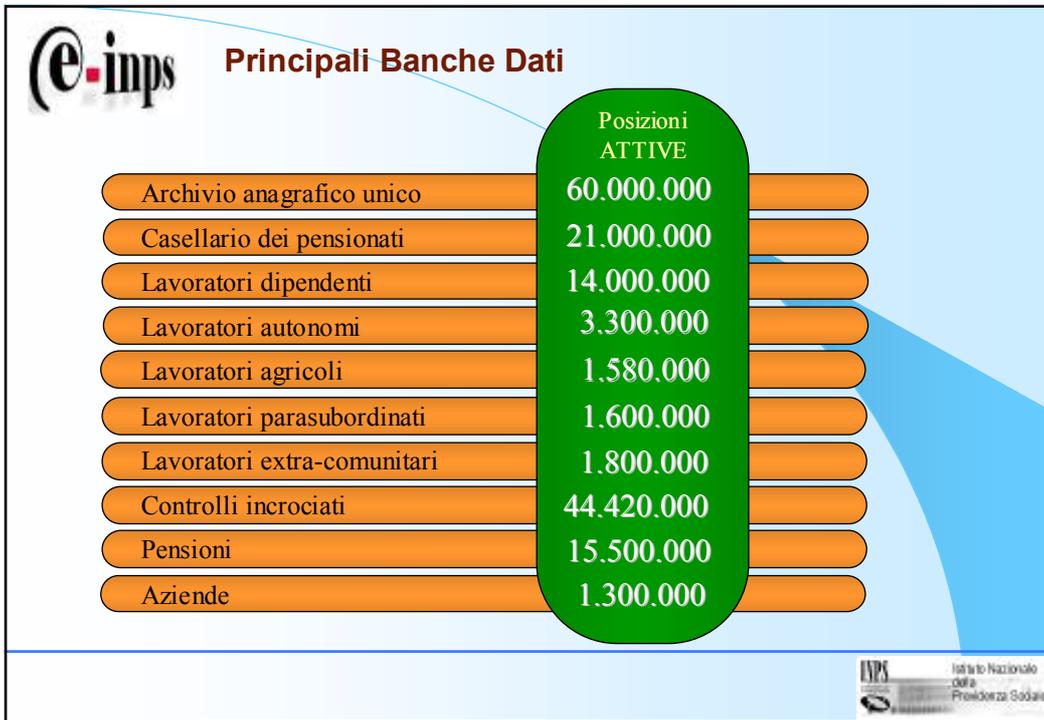
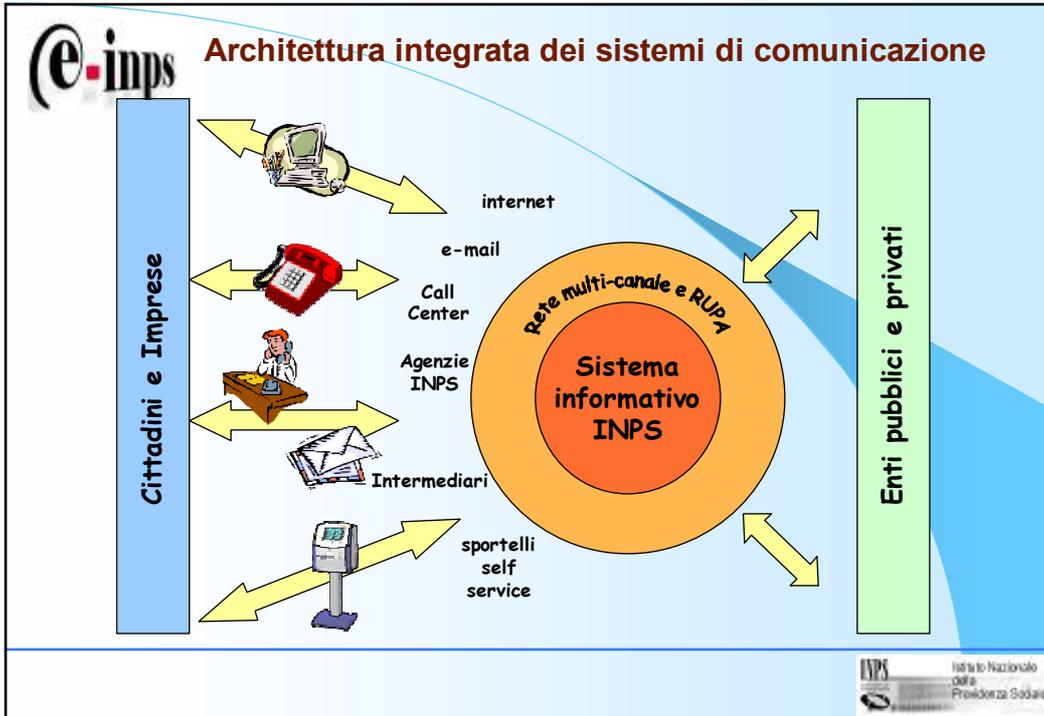
La filosofia INPS

- Semplificare i rapporti con l'utenza
- Rete multicanale di **servizi on-line** (telefono fisso e mobile, internet, e-mail, sportelli self-service, sedi territoriali)
- **Interscambi informativi** con le P.A. centrali e locali, con i sistemi di pagamento bancari e postali
- La prossima frontiera è un sistema di **CRM** (Customer Relationship Management) con **servizi personalizzati agli utenti (porta a porta)**



Modello di Azienda virtuale







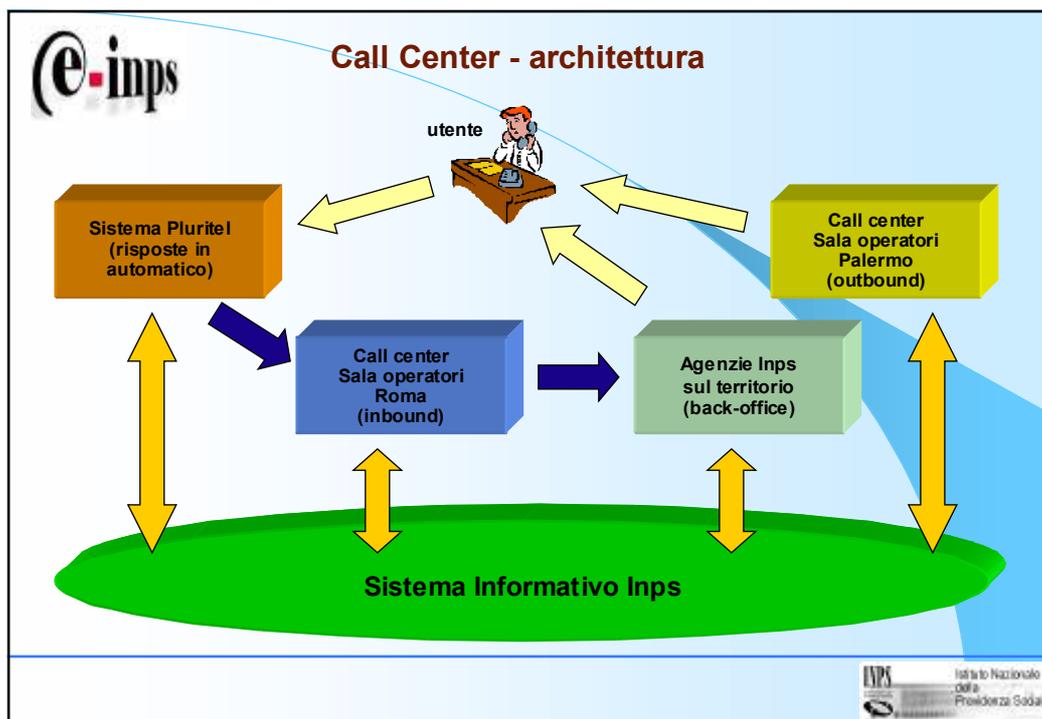
Il Call Center

- fornisce **informazioni e servizi online**
- il servizio è erogato in **automatico e/o con intervento dell'operatore**, in modalità inbound e outbound
- sono attive **140 postazioni operatore**



Call Center - servizi gestionali

- Sospensione di **cartelle esattoriali INPS**
- Iscrizione **lavoratore domestico**
- **Assegnazione PIN** (Personal Identification Number)
- Spedizione **estratto conto assicurativo**
- Spedizione duplicato dei **modello CUD**
- Spedizione duplicato dei **modello O bis M**
- Servizi per artigiani e commercianti (**Estratto conto dei contributi utili a pensione, Estratti dei versamenti, Estratto della situazione debitoria, Tabelle contenenti le aliquote contributive**)
- Assistenza **Modelli Redditali**





Campagna informativa

- **Obiettivo:** informare gli assicurati appartenenti alla categoria "Artigiani e Commercianti" sui nuovi servizi on-line disponibili sul call center e su internet
- **Destinatari:** circa 500.000 Artigiani e Commercianti della Lombardia e dell'Emilia Romagna
- **Risultato:** Le richieste di servizi on-line per Artigiani e Commercianti sono incrementate del 245% su base nazionale



INPS – Case Study

Campagna informativa ARTIGIANI E COMMERCianti

Durata della campagna: *1 anno*

2.500.000 Contatti

Artigiani e Commercianti vengono informati sui nuovi servizi erogati dal Call Center e su richiesta del cliente contattato, viene data la possibilità di collegarsi direttamente con un operatore (**routing**)





INPS – Case Study

Dettaglio dell'operazione:

Utenti database: 550.392

Utenti contattati: 466.215 (84,7%)

Successo prima chiamata: 58,3%

Chiamate totali erogate: 1.020.816 (2,19/ut.)

Durata dell'operazione: 23 giorni

Fascia oraria: 10-12 ; 16-18

Chiamate medie / ora per server: 2800 ca.



INPS – Analisi e Strategie

L'Ente ha ottenuto diversi risultati:

- ◆ Ritorno di immagine verso gli utenti (approccio innovativo, moderno, diretto ma relativamente intrusivo)
- ◆ Ha agevolato l'utenza che in tale modo non deve recarsi fisicamente presso gli uffici territoriali.
- ◆ Ha alleggerito il carico di lavoro degli sportelli spostando le attività informative di routine verso il Call Center
- ◆ Offrendo la possibilità di effettuare un routing immediato ha facilitato il contatto con l'operatore
- ◆ L'Ente ha deciso di avviare ulteriori campagne informative e di servizio per i propri utenti anche nel corso del 2002.

Andamento delle richieste

