

# Il contact center INPS al servizio dell'utente

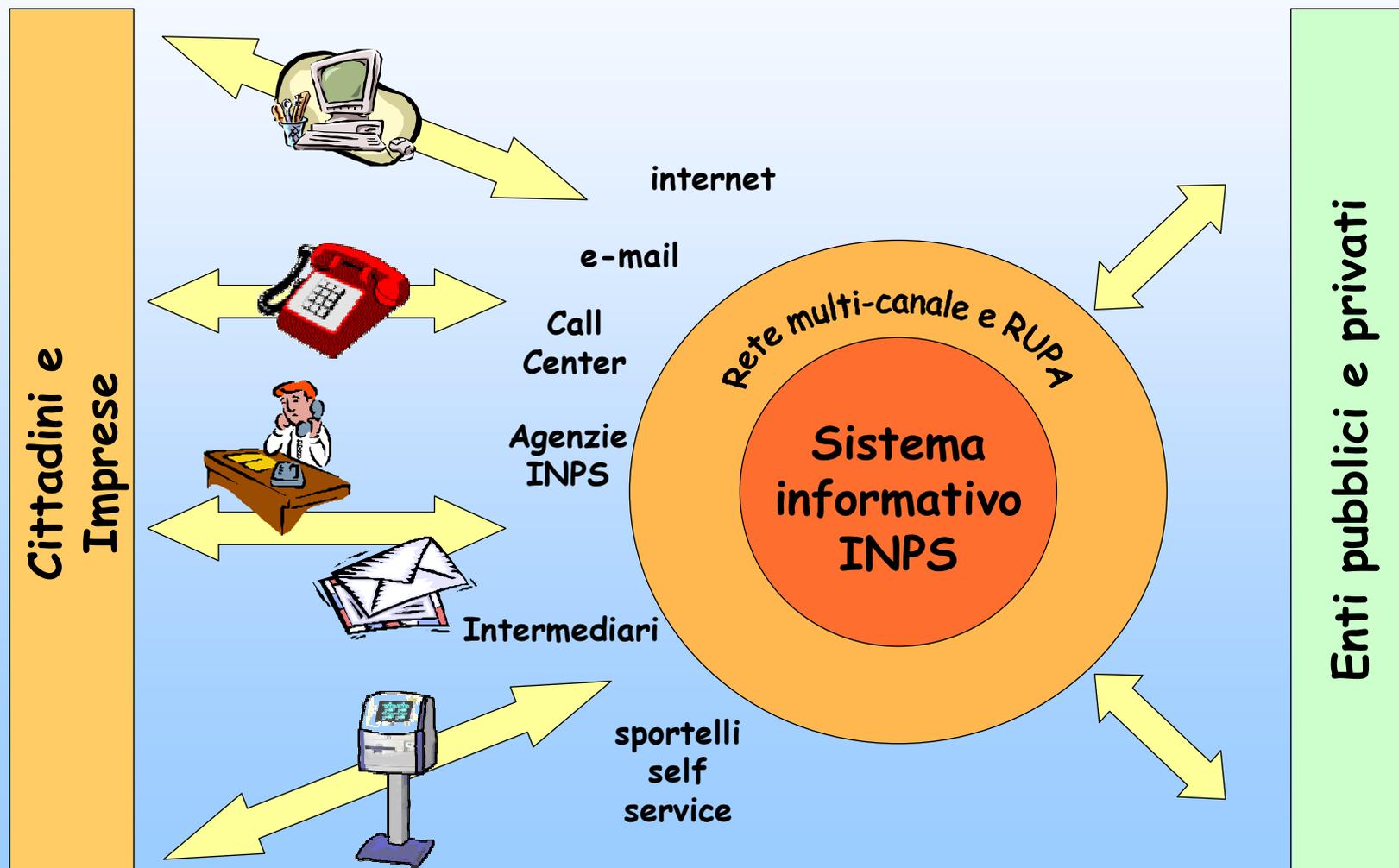
**Francesco Colasuonno**

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](http://www.inps.it)
- ✓ il Call Center 164.64
- ✓ il sito internet [wai.inps.it](http://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](http://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

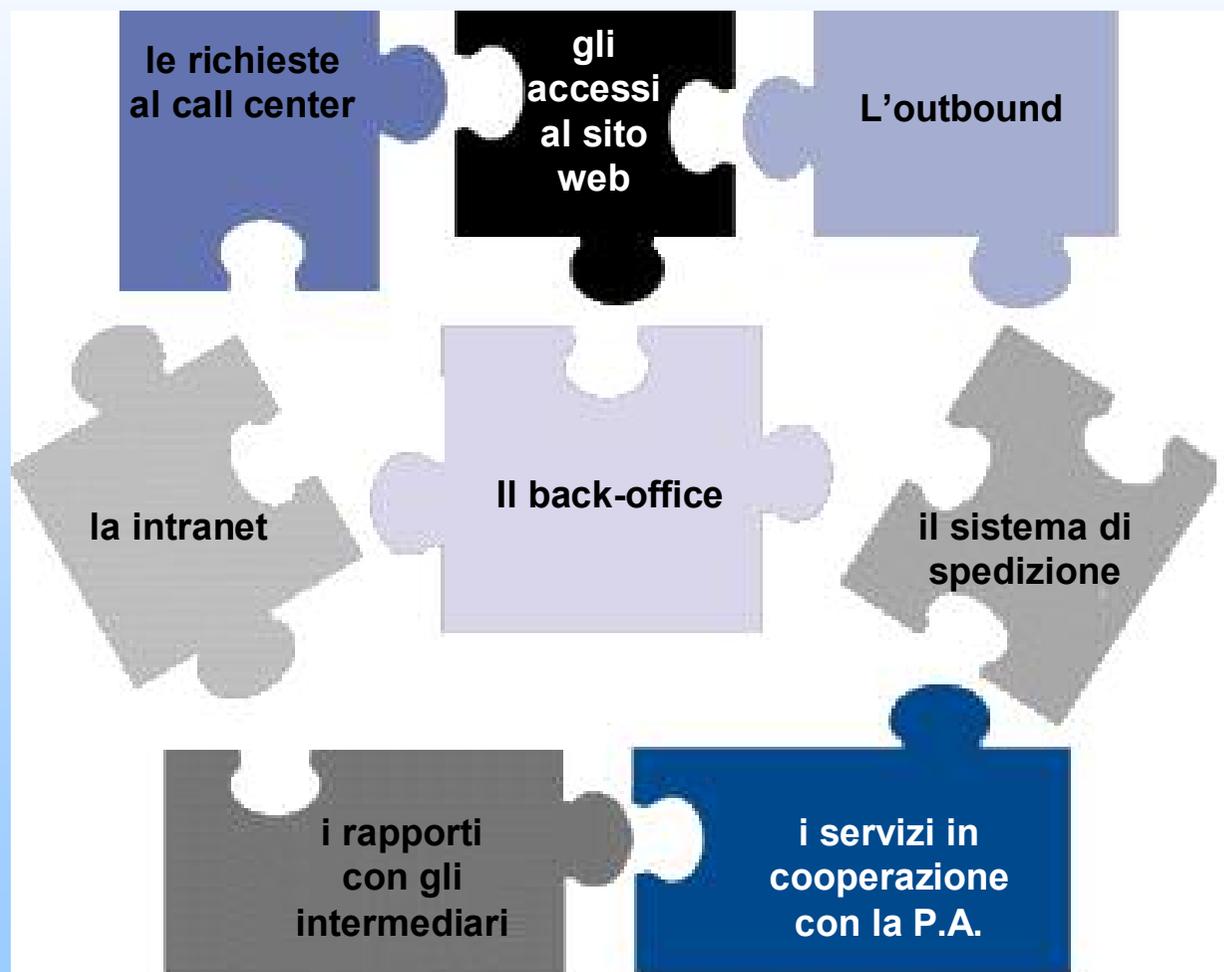
## Call Center - Servizi Gestionali

- ✓ 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.

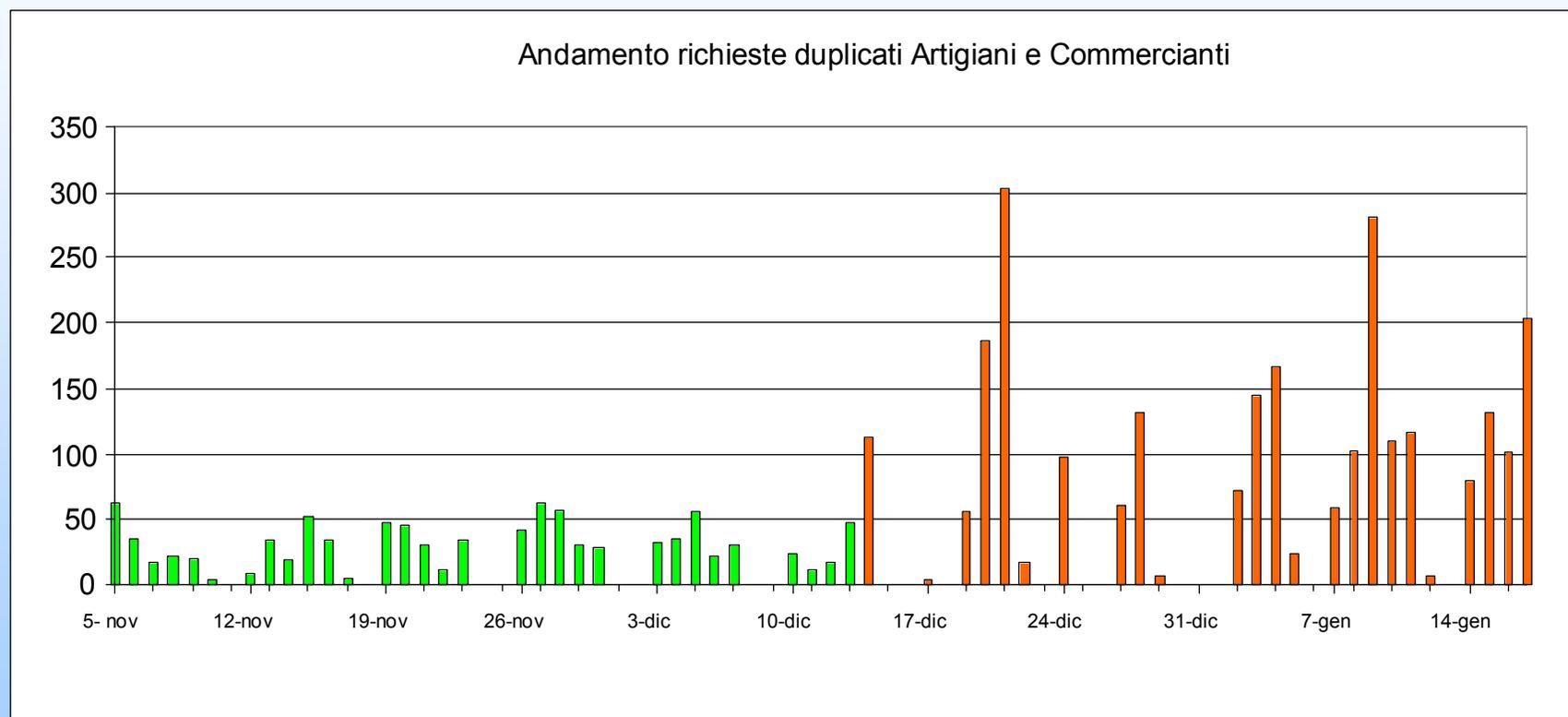
## CRM: conoscere l'utente



## 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



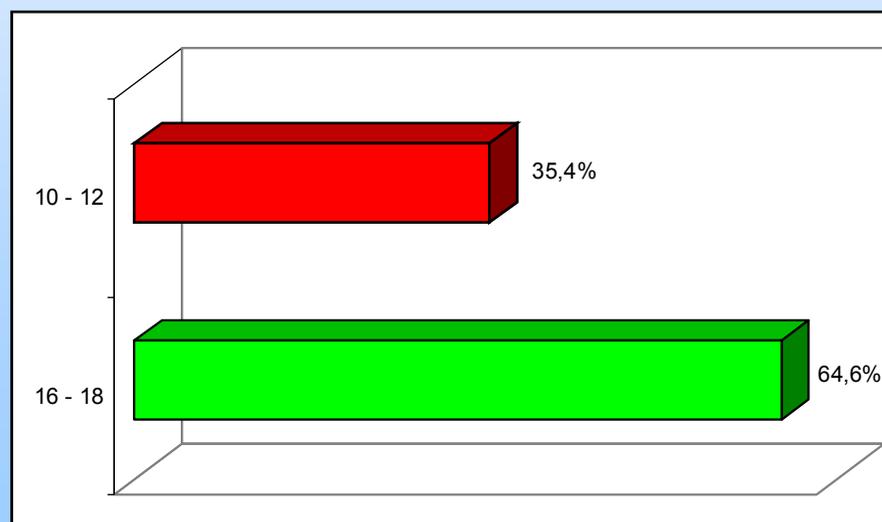
Prima della campagna



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	.
<b>Totale</b>	<b>134</b>	<b>1004</b>	<b>748</b>	<b>282</b>	<b>102</b>	<b>1204</b>	<b>1526</b>	<b>2862</b>	<b>4194</b>	<b>5602</b>	<b>1902</b>
											<b>486.469</b>

**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 C F

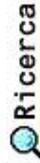
COGNOME DEL MARITO (per le donne coniugate)

PROFESSIONE

NAZIONALITA' \*

COMUNE O STATO DI NASCITA \*

PROVINCIA DI NASCITA \*  
(SIGLA)



### PERSONA GIURIDICA

DENOMINAZIONE DELLA COMUNITA' RELIGIOSA O CONVIVENZA MILITARE \*

### INDIRIZZO DEL DATORE DI LAVORO

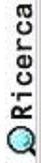
(dove si svolge il rapporto di lavoro)

VIA, PIAZZA, LARGO ECC. E NUMERO CIVICO \*

FRAZIONE

COMUNE \*

PROVINCIA  
(SIGLA) \*



- ◆ Informazioni
- ◆ Simulazione
- ◆ Acquisizione

### Dichiarazione

Interattiva

Rettifica

- ◆ Consultazione
- ◆ Trasmissione Flussi XML
- ◆ Logout

N° dichiarazione -0 Ente Acquirente INPS Test

Dati del dichiarante

Codice Fiscale

Cognome  Nome

Numero persone componenti il nucleo familiare

### 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  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](mailto:francesco.colasuonno@inps.it)

**Grazie per l'attenzione**