



mettiamoci la faccia








**IPOST – “Mettiamoci la Faccia”
La nostra esperienza**

2 Luglio 2009

AGENDA

- ▶ **iPost : i dati rilevati** (*riepilogo generale al 30 giugno*)
- ▶ **La scelta organizzativa**
- ▶ **Le modalità di rilevazione**
- ▶ **Impatti organizzativi ed evoluzioni previste**
- ▶ **La comunicazione**
 - ↳ *Esterna / OO.SS.*
 - ↳ *Interna*

REPORT COMPLESSIVO (dal 23 Marzo al 30 Giugno 2009)				 mettiamoci la faccia
ENTE: IPOST		SERVIZI: CALL CENTER PORTALE WEB URP		GIUDIZIO PREVALENTE
N. UTENTI (Contatti):		79.468		
UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO:		17.056 (21,5%)		
Livello di soddisfazione				
N° giudizi espressi	13.390	2.898	768	
Valore in percentuale	78,5%	17%	4,5%	

La scelta organizzativa

Ipost eroga servizi a circa 285.000 "clienti" di cui 155.000 dipendenti attivi del gruppo Poste Italiane e 130.000 pensionati.

Non è "capillare" sul territorio nazionale (uniche sedi: Roma e Pesaro).

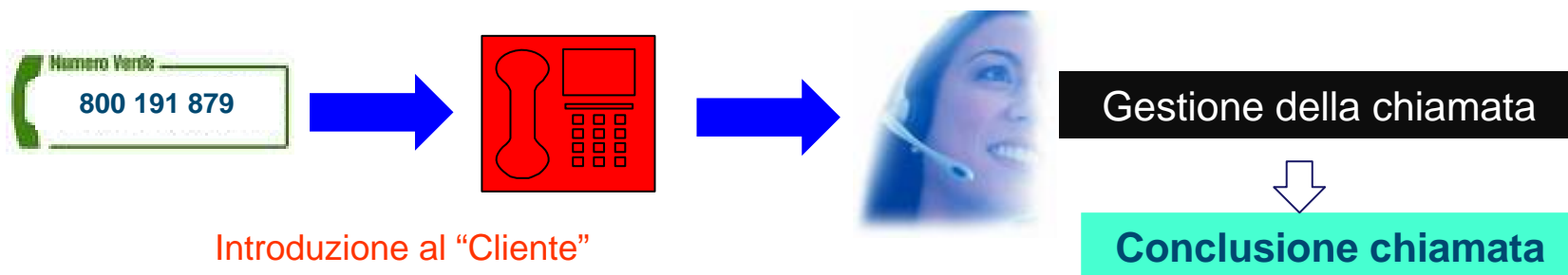
La sperimentazione "Emoticons" di iPOST è stata la seguente:

- **23 marzo** - CALL CENTER
- **6 aprile** - Servizi WEB
- **2 maggio** - URP

Abbiamo privilegiato "temporalmente" il canale CALL CENTER rispetto agli altri canali in quanto è il canale comunicativo più utilizzato dalla nostra "clientela"

(Inizio servizio nel 2004)

Call Center - La gestione della telefonata



Introduzione al “Cliente”

*“Gent.le Sig/a ,
la informiamo che a fine chiamata sarà possibile esprimere un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto. Rispondendo ad una, massimo due domande, potrà esprimere il proprio gradimento o manifestare la sua insoddisfazione.”*

Le ricordiamo che è un’iniziativa del Ministero della Pubblica Amministrazione voluta per misurare la qualità dei servizi erogati al fine di un loro miglioramento”.

Richiesta al “Cliente”

“Gent.le Sig/a , Ipost le chiede la disponibilità a rispondere ad una semplice domanda per verificare la qualità del servizio ricevuto.”

Se lei acconsente di rispondere resti in linea e sarà collegato automaticamente al sistema a cui lei potrà rispondere semplicemente digitando i numeri presenti sulla tastiera del telefono”.

La rilevazione del giudizio



Messaggio Vocale

“Benvenuto nel sistema di rilevamento della qualità del servizio *lpost*.
Potrà lasciare il suo giudizio sulla qualità del servizio appena ricevuto al
fine di poterci migliorare.”

PAUSA 5 sec.

“Come valuta il servizio appena ricevuto?”



“**Digiti 1**”

Se positivo



“**Digiti 2**”

Se sufficiente



“**Digiti 3**”

Se insufficiente



“*lpost* la ringrazia per la sua collaborazione e le augura una buona giornata”

Il giudizio di “insoddisfazione”



Messaggio Vocale



“Lei ha espresso un giudizio di insoddisfazione”
Ci aiuti a comprendere meglio il motivo digitando”



“1”

Se il tempo di
attesa è stato troppo lungo



“2”

Se l'operatore
è stato poco professionale



“3”

Se il problema
non è stato risolto



“4”

Se la risposta
è stata negativa

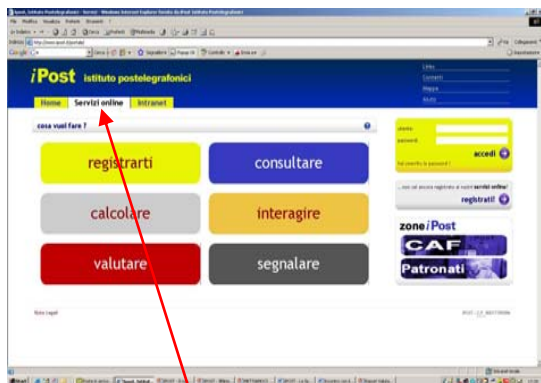
Messaggio Finale



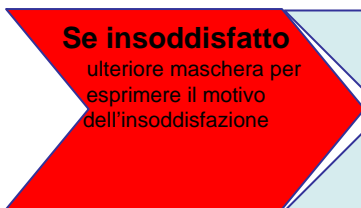
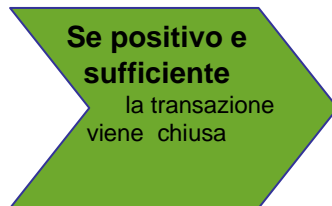
“Ipost la ringrazia della sua preziosa collaborazione. Nel caso avesse espresso una valutazione negativa provvederemo a migliorare il nostro servizio in base alle indicazioni da lei fornite”.



Modalità di rilevazione: WEB



Area "Servizi On Line"



"Mettiamoci la faccia"

Gentile utente, al fine di migliorare i servizi del portale, tramite il seguente modulo, potrai fornirci una valutazione del servizio che hai appena utilizzato.

Valutazione servizio Consultazione casellario pensionati



mettiamoci la faccia

Dai la tua valutazione:



POSITIVO



NEUTRO



NEGATIVO

Eventuali suggerimenti:

Se vuole essere contattato inserisca il suo indirizzo e-mail:

GESTIONE DEL GIUDIZIO di INSODDISFAZIONE

CONCLUSIONE Servizio "On Line"

Alimentazione Sistema di Reporting

Modalità di rilevazione: URP

Il punto d'incontro
fra istituzione
e cittadino-utente



Erogazione del
Servizio
"Face to Face"

**GESTIONE
DELLA
RISPOSTA**

**Se positivo e
sufficiente**
la transazione
viene chiusa

Se insoddisfatto
ulteriore maschera per
esprimere il motivo
dell'insoddisfazione

**GESTIONE DEL
GIUDIZIO di
INSODDISFAZIONE**

**CONCLUSIONE
Servizio "On
Line"**

**Alimentazione
Sistema di
Reporting**



mettiamoci
la faccia

iPost

esprimi il tuo giudizio sul servizio erogato da questo sportello
premendo su uno dei simboli colorati



SODDISFATTO



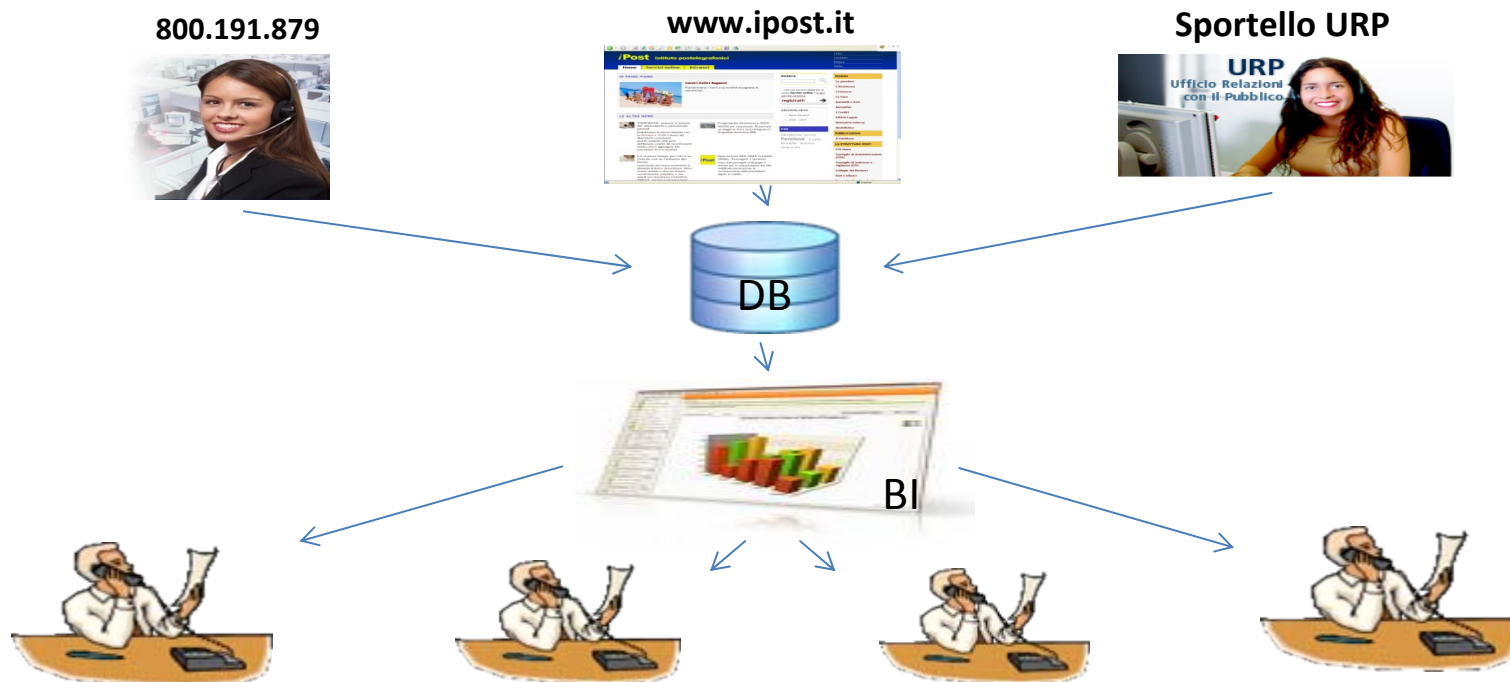
SUFFICIENTE



INSODDISFATTO

Modalità di rilevazione: caratteristiche comuni

- ▶ *Rilevazione/ contabilizzazione Real Time*
- ▶ *Statistiche giornaliere*
- ▶ *Report settimanali / mensili (per singolo canale ed aggregati) e Report Generale*
- ▶ *Software centralizzato di raccolta dati*



Impatti organizzativi ed evoluzioni previste

- ▶ Gruppo di lavoro “interno” per analisi periodica dei dati
 - ↳ Azioni di miglioramento sull’insoddisfazione (riduzione % di insoddisfazione)
 - ↳ Azioni di miglioramento per l’area WEB (scarsa propensione ad esprimere un giudizio)
- ▶ Estensione degli “emoticons” al nuovo canale di informazione Telefono Mobile-SMS (Progetto Forum P.A. 2009)
- ▶ Piano di “Comunicazione” Esterna ed Interna

La comunicazione

- **ESTERNA**

*pubblicazione settimanale dei report
andamentali sul sito www.ipost.it*

*comunicazione a Sindacati e Patronati
dei dati e delle misure di miglioramento
concordate in sede di analisi*

- **INTERNA**

*comunicazioni e-mail "mensili" al personale e
pubblicazione dei dati sull' INTRANET
aziendale*