

# INPS



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

mettiamoci  
la faccia

*Gregorio Tito*

*Direttore centrale Organizzazione*

*INPS*

Roma 2 luglio 2009



## Agenda

---

- Il sistema di Customer Satisfaction in INPS
- Obiettivi, vantaggi e attori coinvolti
- Fasi del progetto: tempistica
- 1° fase:
  - Progetto pilota
  - Canali e servizi
  - Archiviazione dei dati e reportistica
  - Azioni di miglioramento
- 2° fase: prossime attività
- Conclusioni



## Customer Satisfaction INPS

Integrazione di emoticons nel sistema di CS dell'Istituto costituito da:

- Indagini sulla qualità del servizio
- Analisi della qualità attesa
- Rilevazione "post-vendita"

*Strumenti  
standardizzati*

Miglioramento  
continuo

Certificazione  
di qualità

**Qualità totale**



## Obiettivi

---

- Sistema di Customer Satisfaction semplice ed efficace
- Feedback immediato e partecipazione attiva del cliente
- Rilevazione qualità dei servizi INPS erogati in modalità multicanale
- Gestione dei risultati in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi



## Vantaggi

---

- Per il cliente
  - Esprimere in tempo reale le sue opinioni
- Per l'INPS
  - Rilevare la soddisfazione del cliente e valutare la qualità dei servizi erogati
  - Acquisire informazioni e attuare azioni di miglioramento continuo
  - Integrare il database "Emoticon" con il sistema di CRM



## Attori coinvolti

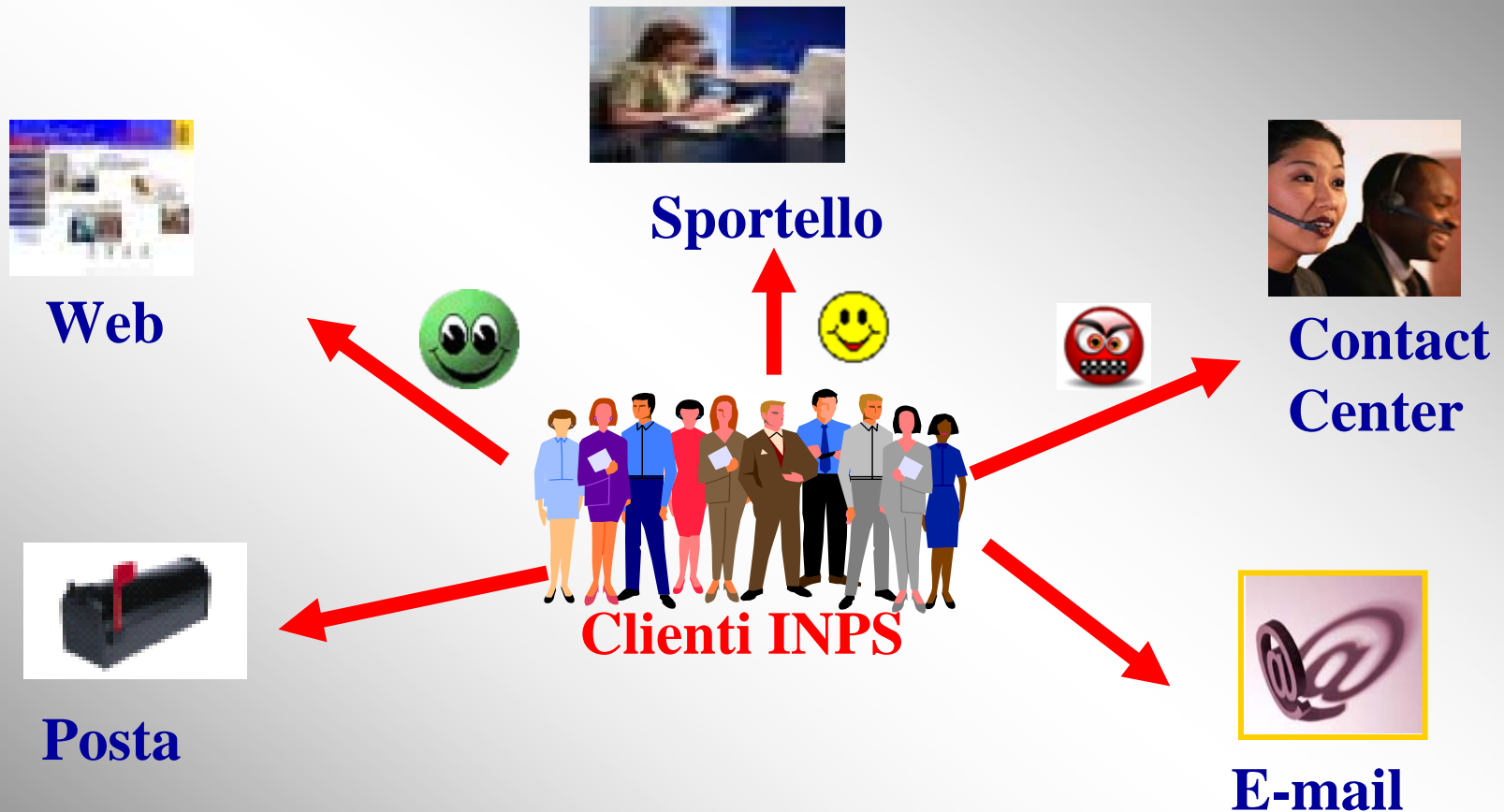
---

- D.C. Organizzazione
- D.C. Sistemi Informativi
- D.C. Comunicazione
- D.C. Risorse Umane
- Strutture territoriali





## Canali e servizi INPS



*50 mln di servizi on-line, 1.500 mln di pagine visitate, 3 mln contatti gestiti da Contact Center, 3 mln PIN rilasciati*



## Fasi del progetto: tempistica

23-marzo

16-aprile

30-aprile

31- dicembre '09

31-dicembre 2010



**1° fase: progetto pilota**



**2° fase estensione del progetto sul territorio nazionale**





## Fasi del progetto : tempistica

**23-marzo**

**16-aprile**

**30-aprile**

**31- dicembre '09**

**31-dicembre 2010**

Aosta  
Catanzaro  
Lamezia T

Cagliari  
Roma TB

Bologna  
Terni  
Trapani

Web

Contact  
Center

68 sedi

152 sedi

Ampliamento servizi on line

**1° fase**  
**progetto pilota**

**2° fase estensione del**  
**progetto sul territorio**  
**nazionale**



## Progetto pilota: servizi

---

- Face to face (F2F):
  - Area Assicurato/Pensionato
  - Area Prestazioni a sostegno del reddito
  - Lavoratori autonomi
  - Aziende
- Web:
  - Servizi online per il cittadino mediante PIN (estratto conto, stato domanda ...)
- Contact Center:
  - Tutti i servizi INPS erogati via telefono



# Progetto pilota: Face to Face

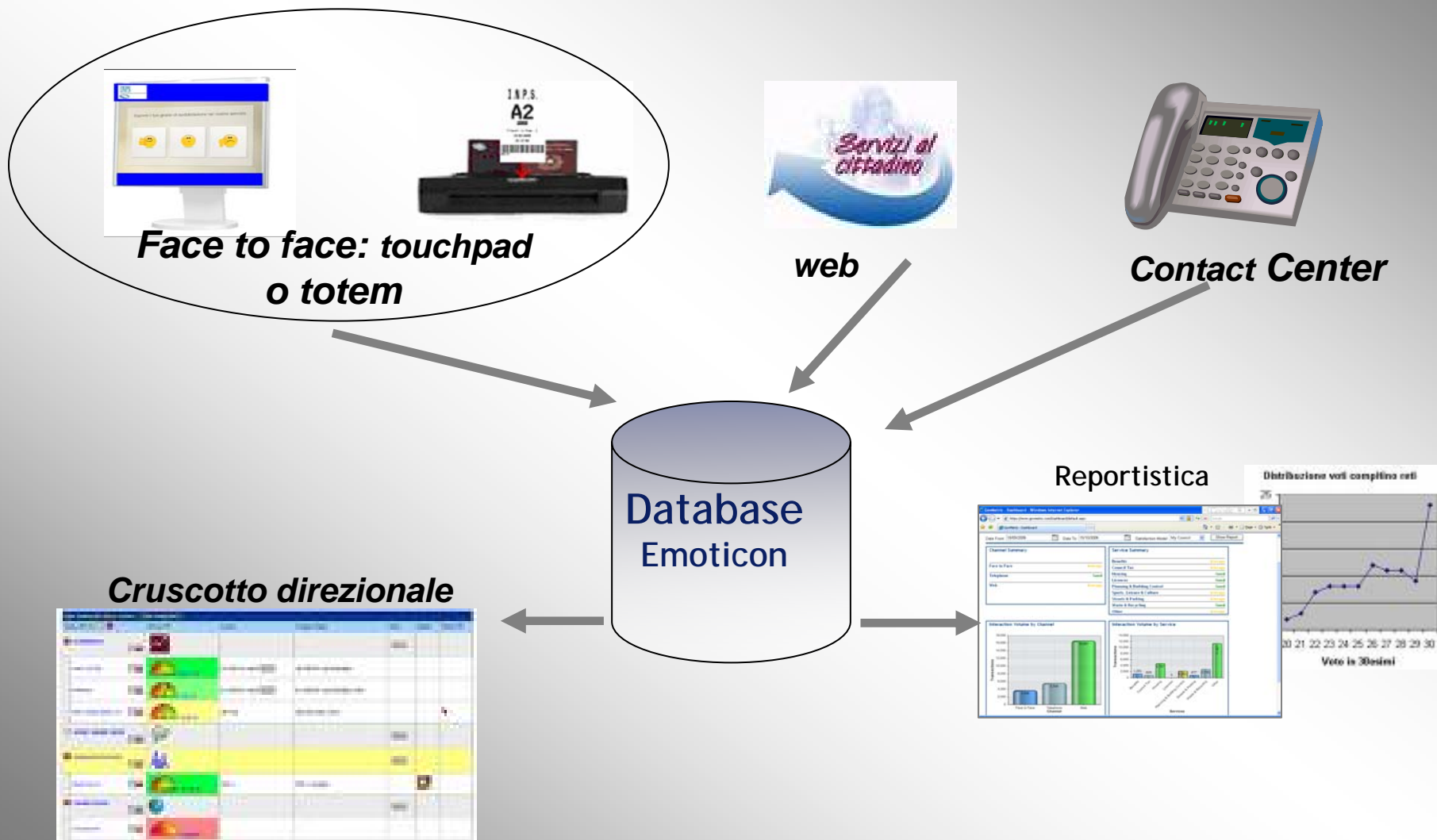
---

Le modalità di rilevazione dei dati:

- One to one: touchpad per ogni sportello  
(Terni, Cagliari)
- One to many: totem per gruppo di sportelli  
(Aosta, Trapani)
- Mista: touchpad + totem  
(Catanzaro, Lamezia, Roma TB, Bologna)

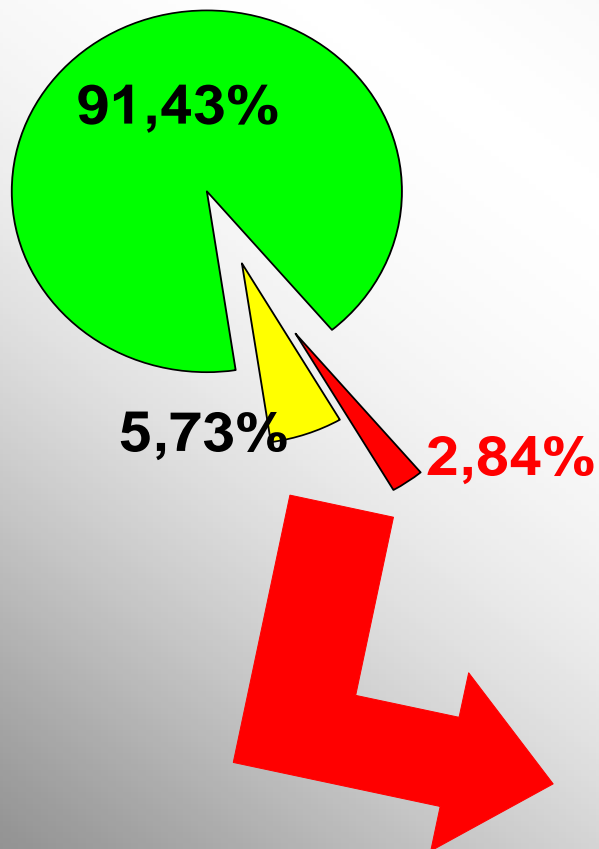


## Archiviazione dei dati



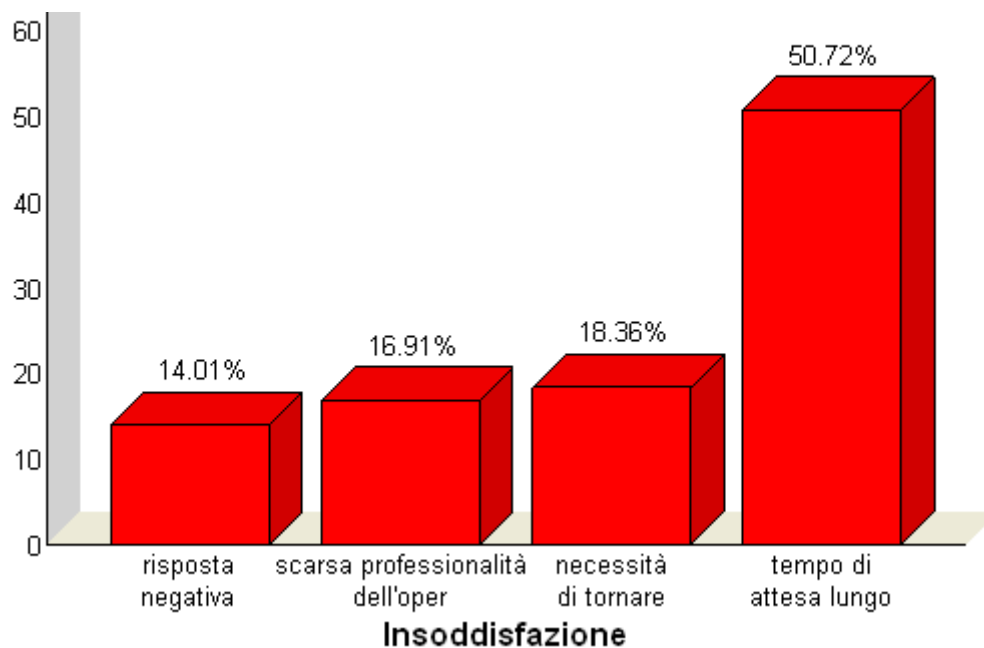


## Face to Face: reportistica



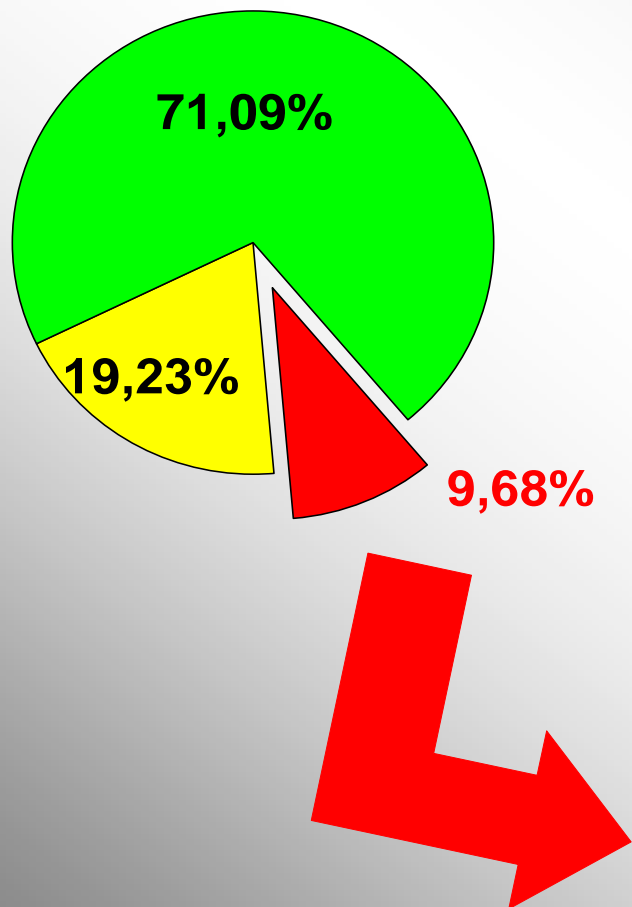
### Livello di soddisfazione Dati dal 23 marzo al 21 giugno

Percentuale

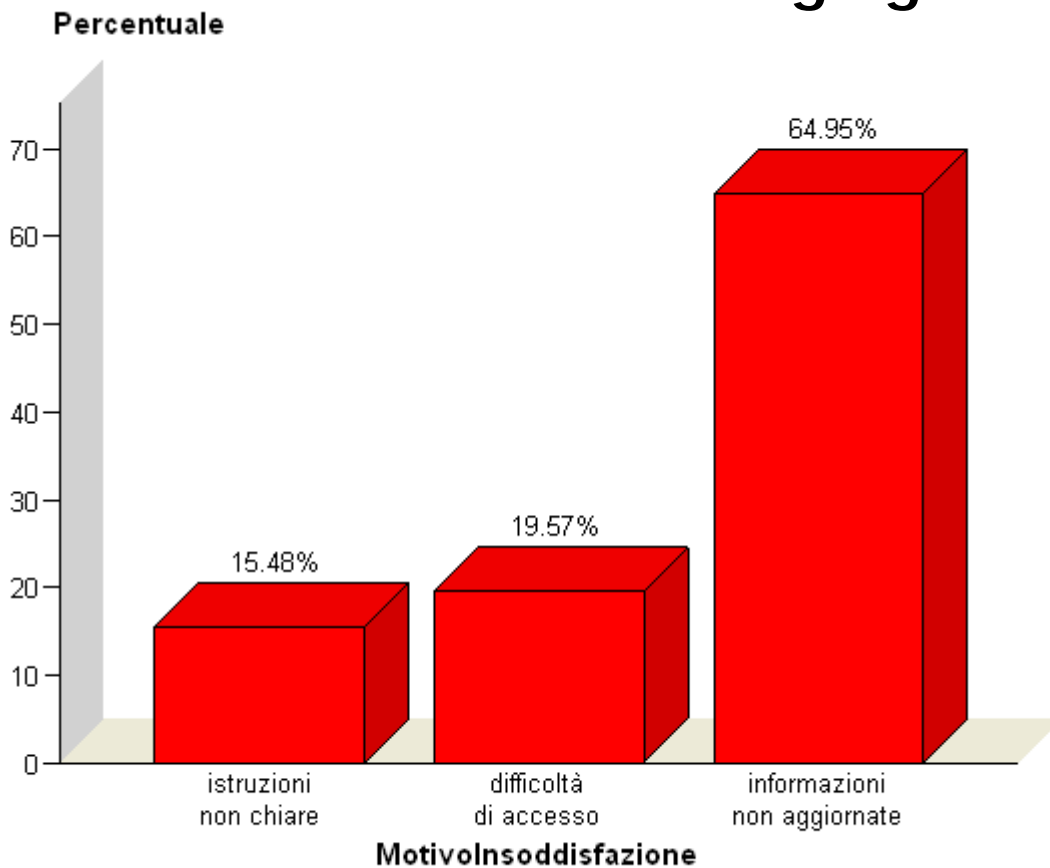




## WEB: reportistica



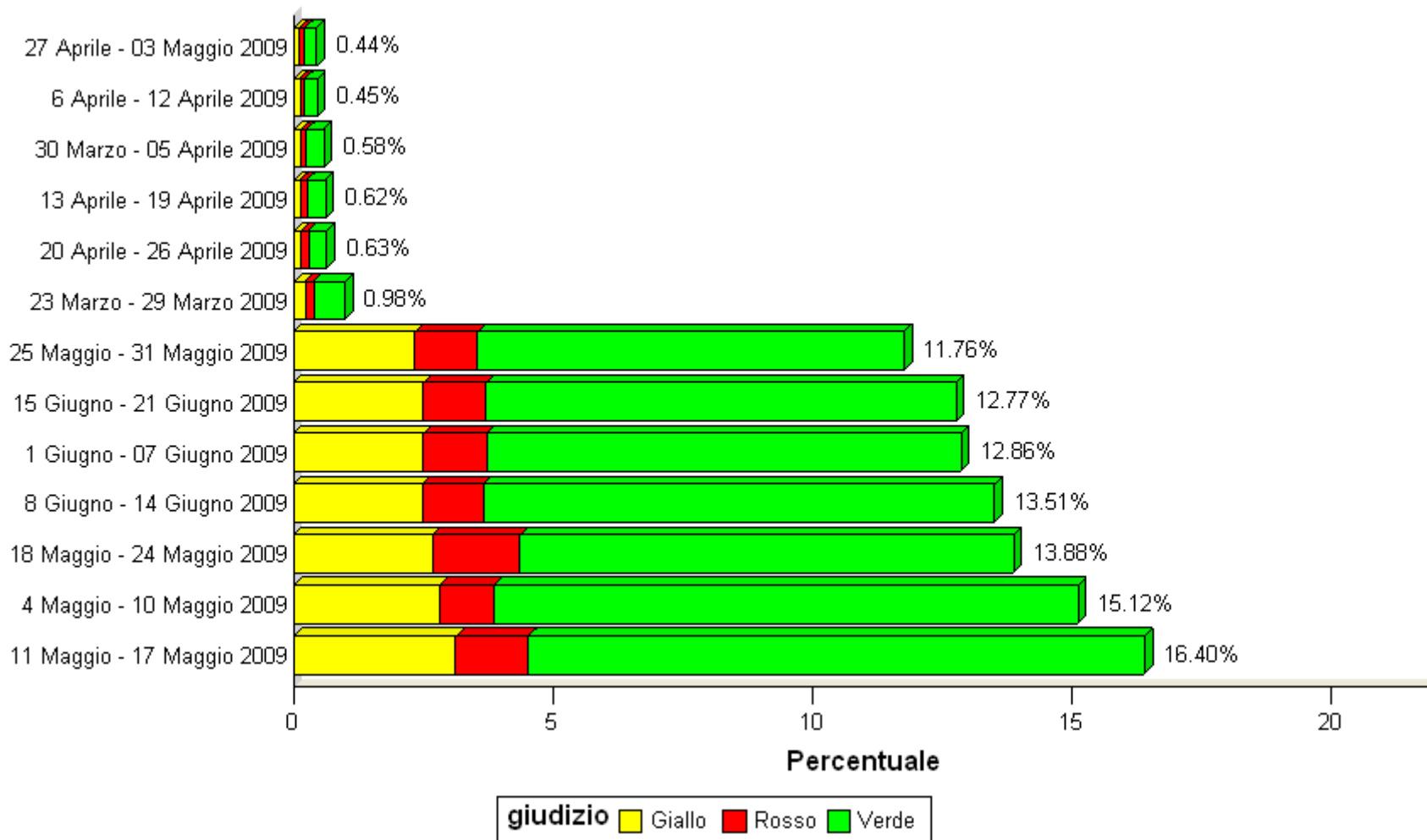
### Livello di soddisfazione Dati dal 23 marzo al 21 giugno





## WEB: reportistica

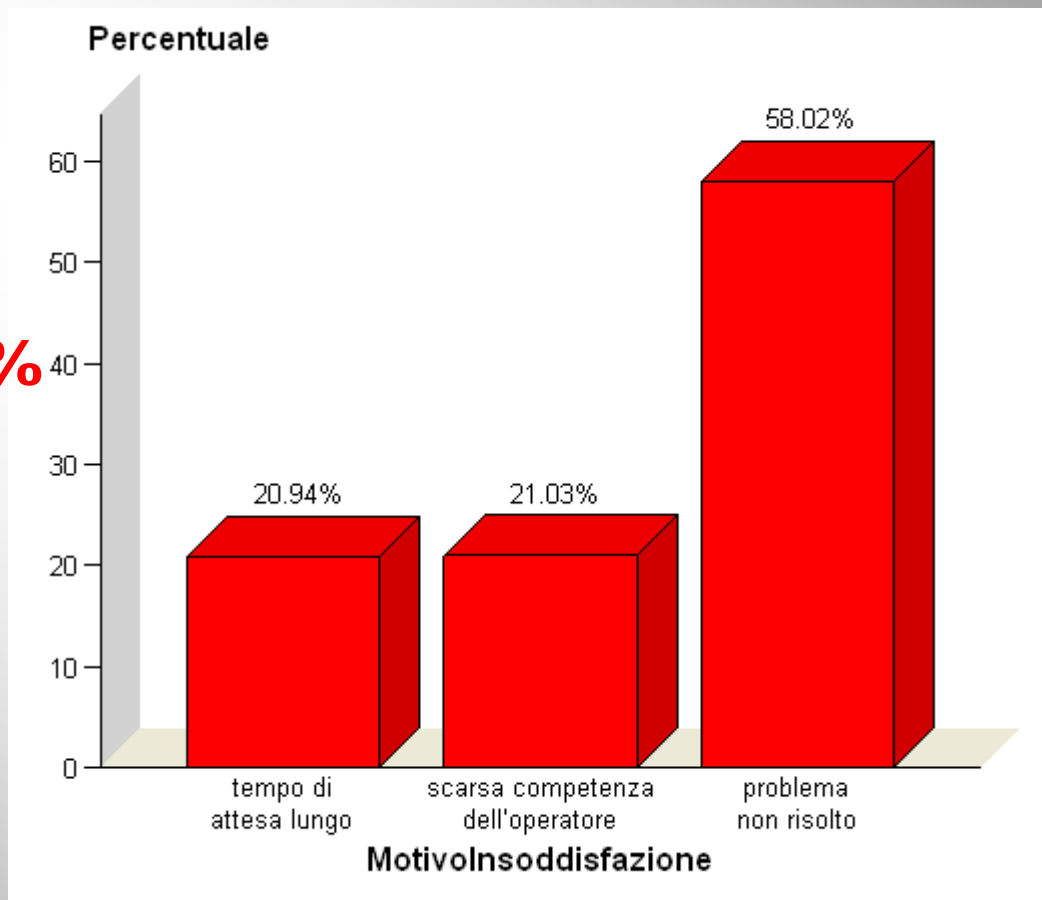
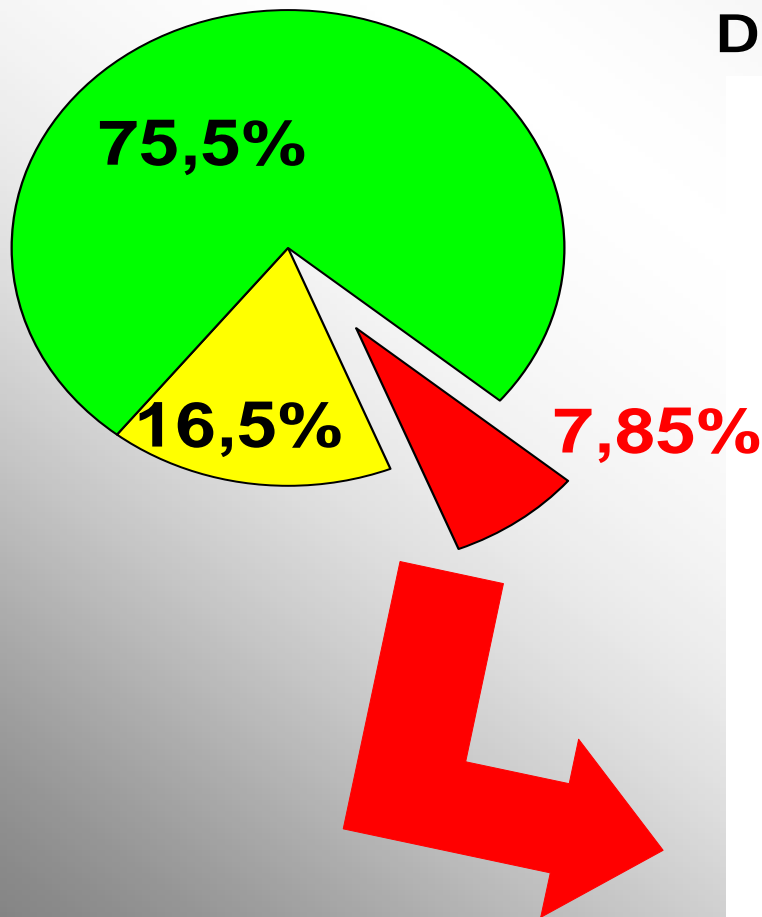
### Settimana





## Contact Center: reportistica




### Livello di soddisfazione Dati dal 23 marzo al 21 giugno

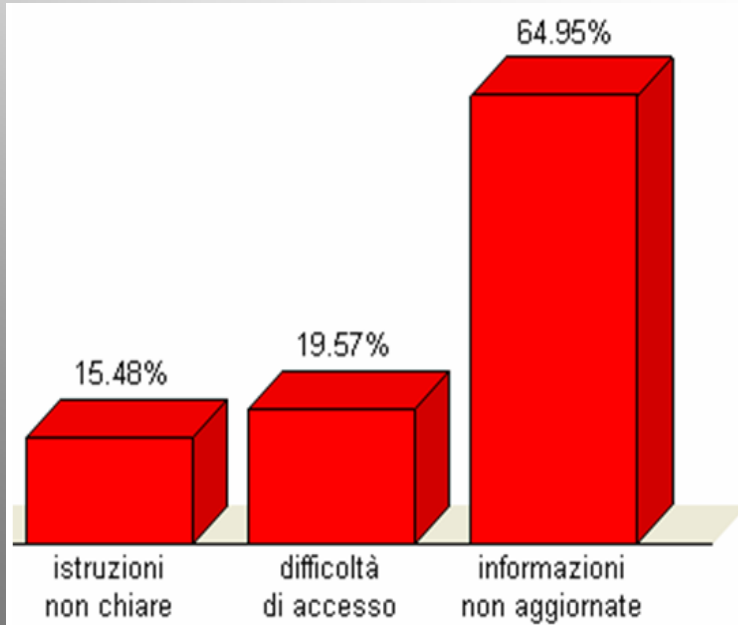






## Rete INPS: confronto

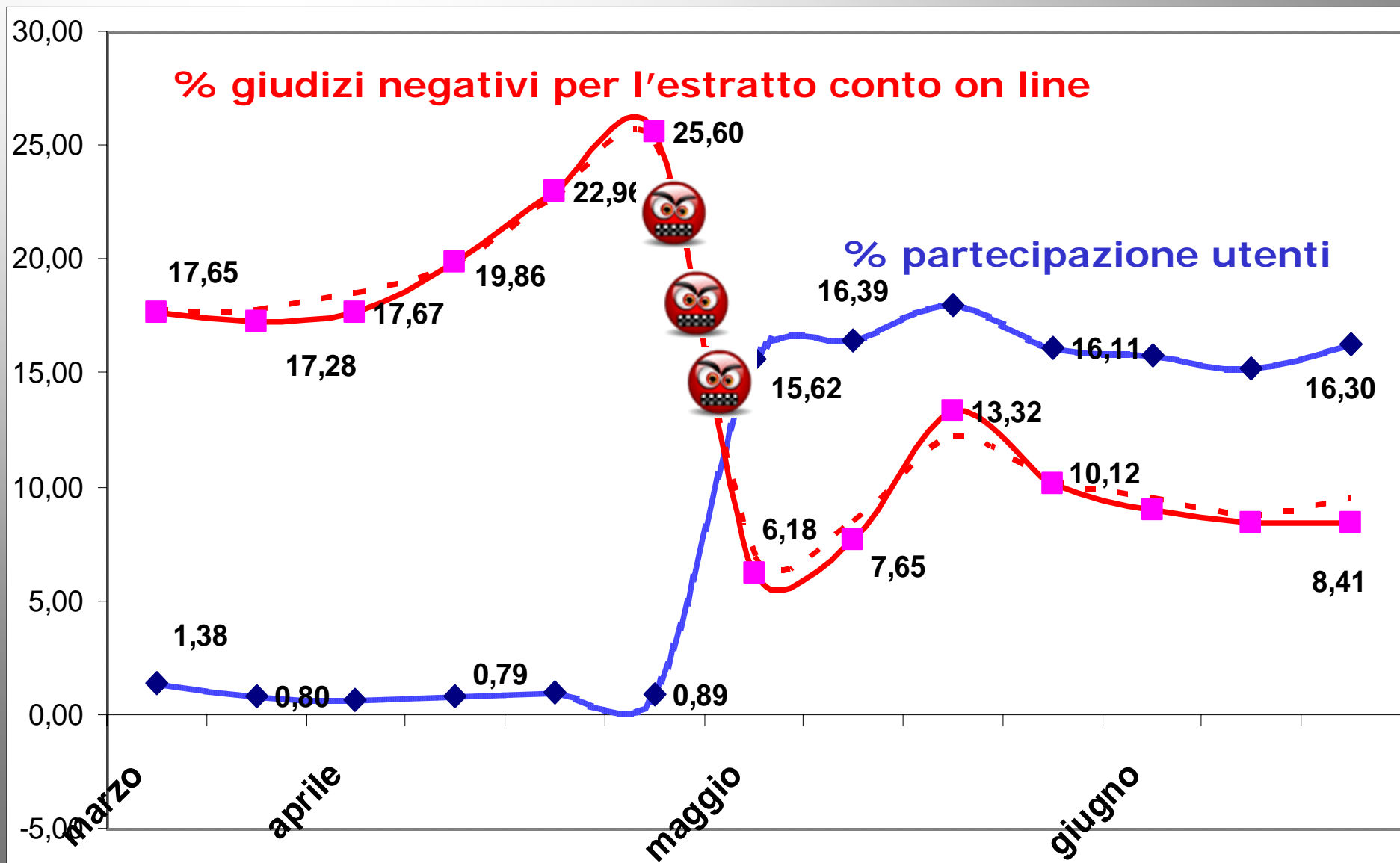
			
<b>Sede</b>	91.43	5.73	2,84
<b>Web</b>	71.09	19.23	9.68
<b>Contact Center</b>	75.57	16.58	7.85



Dati dal 23 marzo al 21 giugno



## Web: azione di miglioramento





## F2F: azione di miglioramento

---

- Nuovo modello di front office
- Pubblicizzazione dei canali alternativi
- Completezza della lavorazione di back office
- Miglioramento della comunicazione all'utenza



## 2° fase: prossime attività

---

- Estensione del sistema emoticon sul territorio nazionale per tutti i servizi INPS erogati su rete multicanale
- Ampliamento delle modalità di rilevazione Emoticons con nuovi strumenti di valutazione per il cliente (Cellulare, SMS, TV digitale)





## Conclusioni

---

Leve strategiche per il successo:

- Pieno coinvolgimento del personale
- Intensa comunicazione istituzionale nazionale e locale
- Incontri periodici tra le sedi pilota e le sedi in via di collaudo
- Politiche di incentivazione dei direttori di sede
- Confronto con le OO.SS.

**INPS**



Grazie per  
l'attenzione

**Gregorio.Tito@inps.it**

Roma 2 luglio 2009