

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*



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



Web



Sportello



Contact Center



Posta



Clienti INPS



E-mail

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



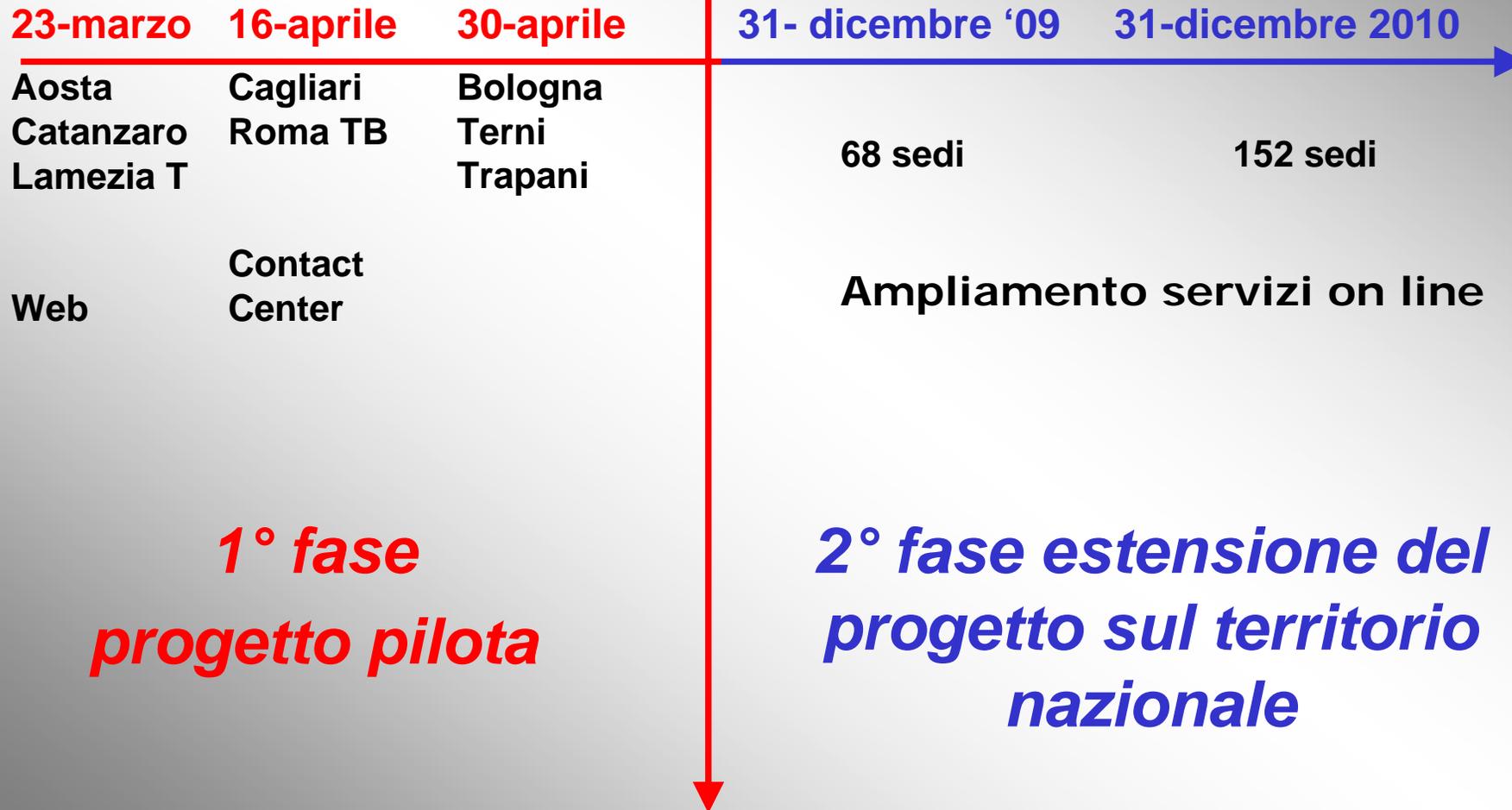
1° fase: progetto pilota



2° fase estensione del progetto sul territorio nazionale



Fasi del progetto : tempistica





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



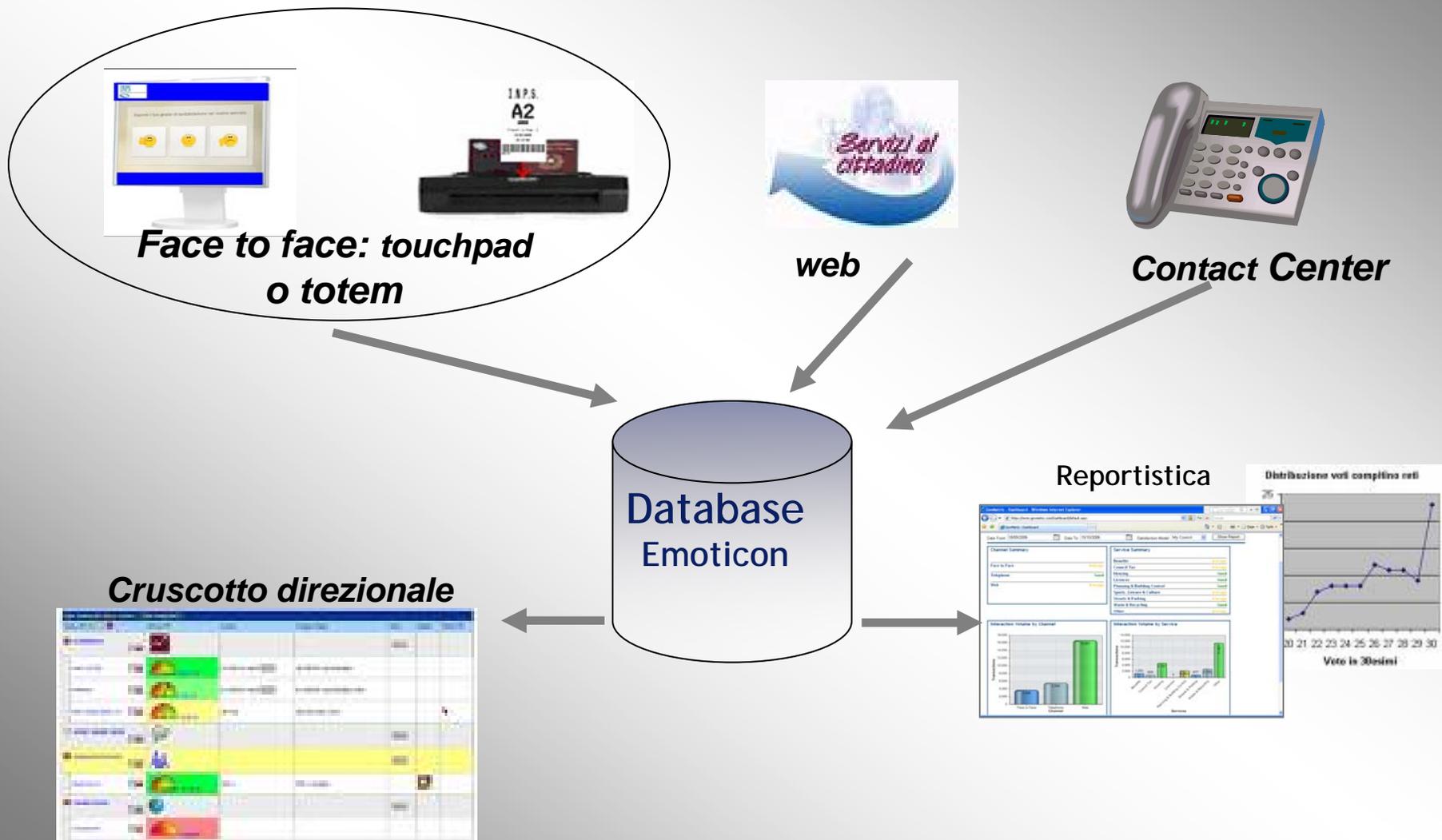
Progetto pilota: Face to Face

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)

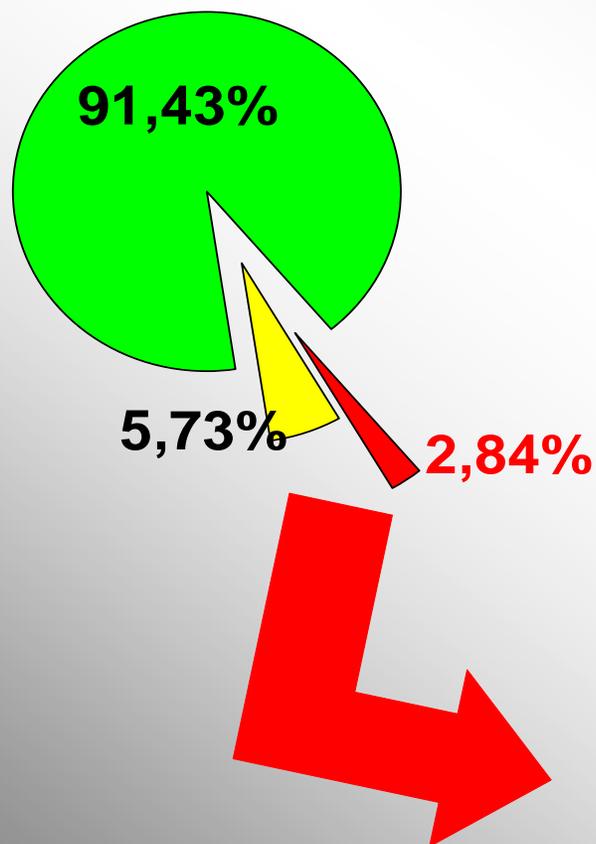


Archiviazione dei dati



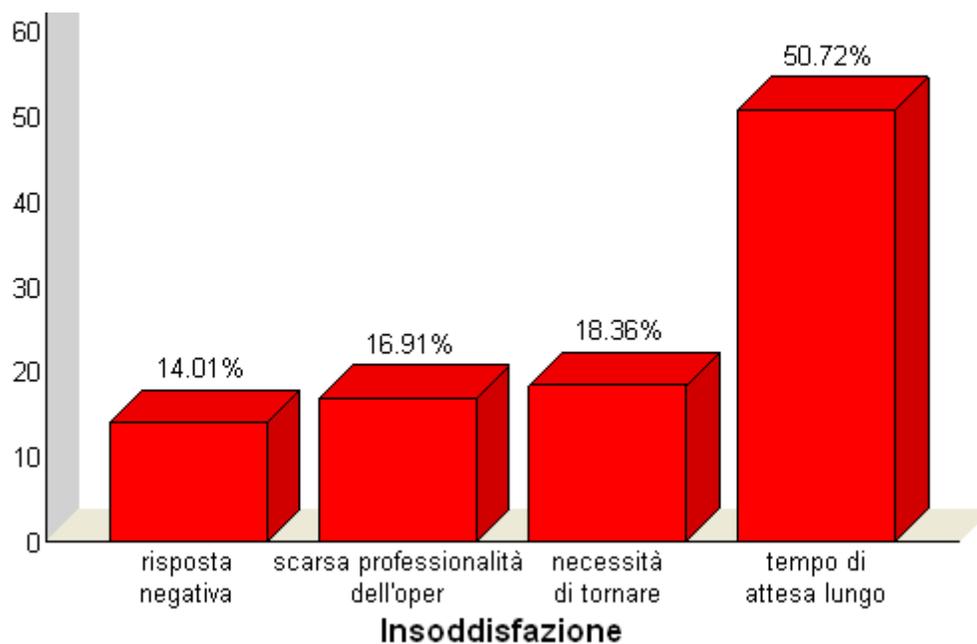


Face to Face: reportistica



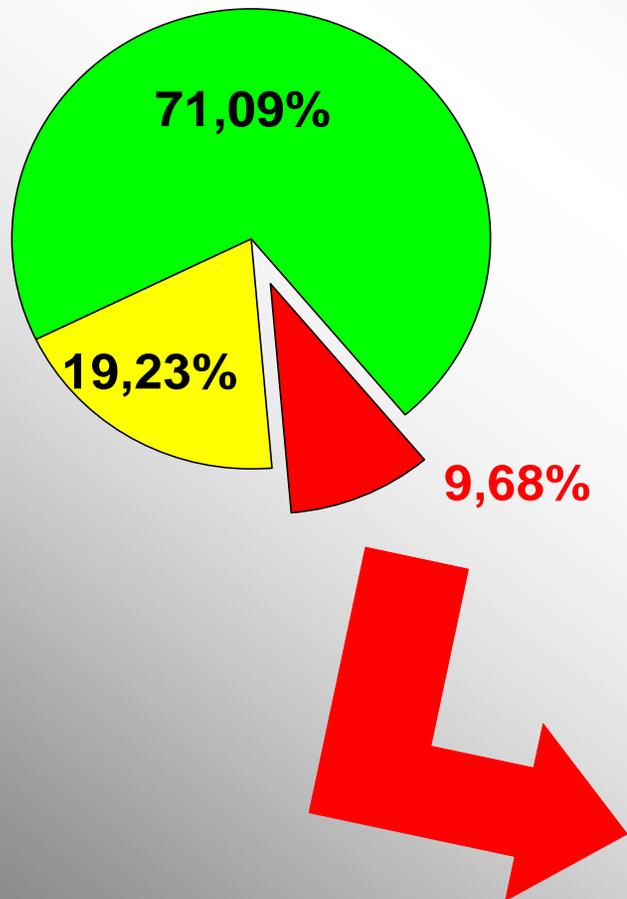
Livello di soddisfazione Dati dal 23 marzo al 21 giugno

Percentuale

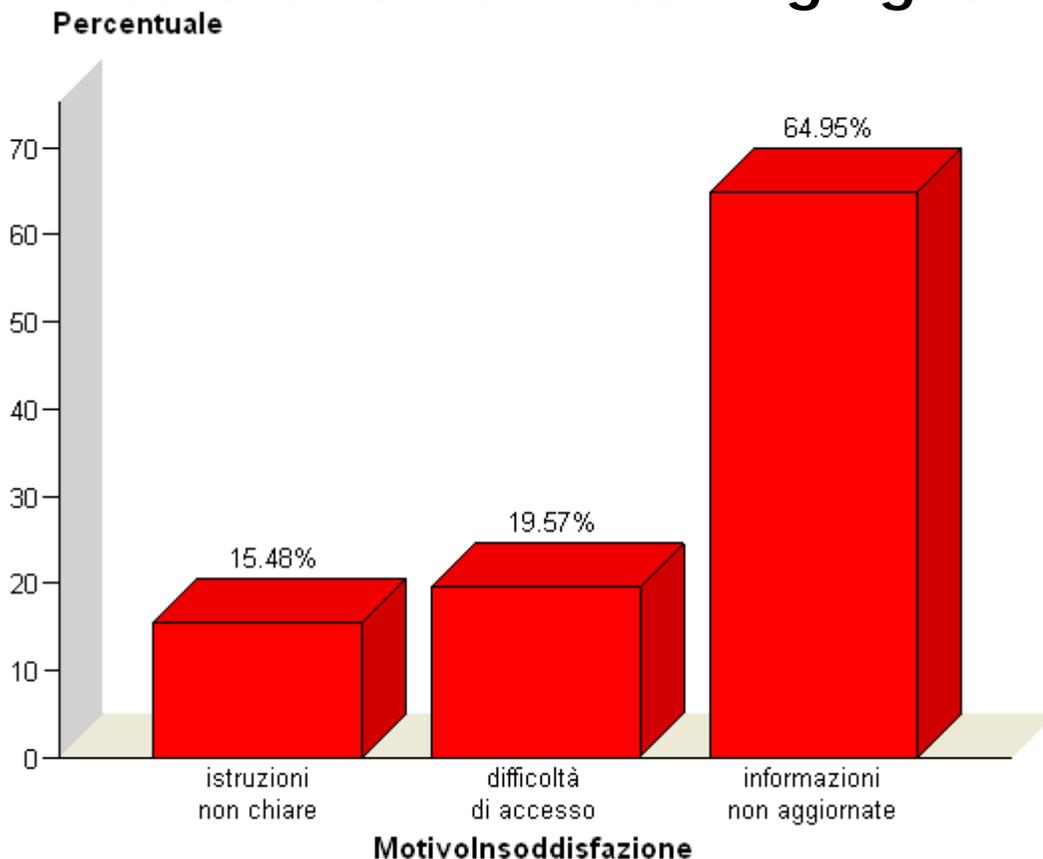




WEB: reportistica



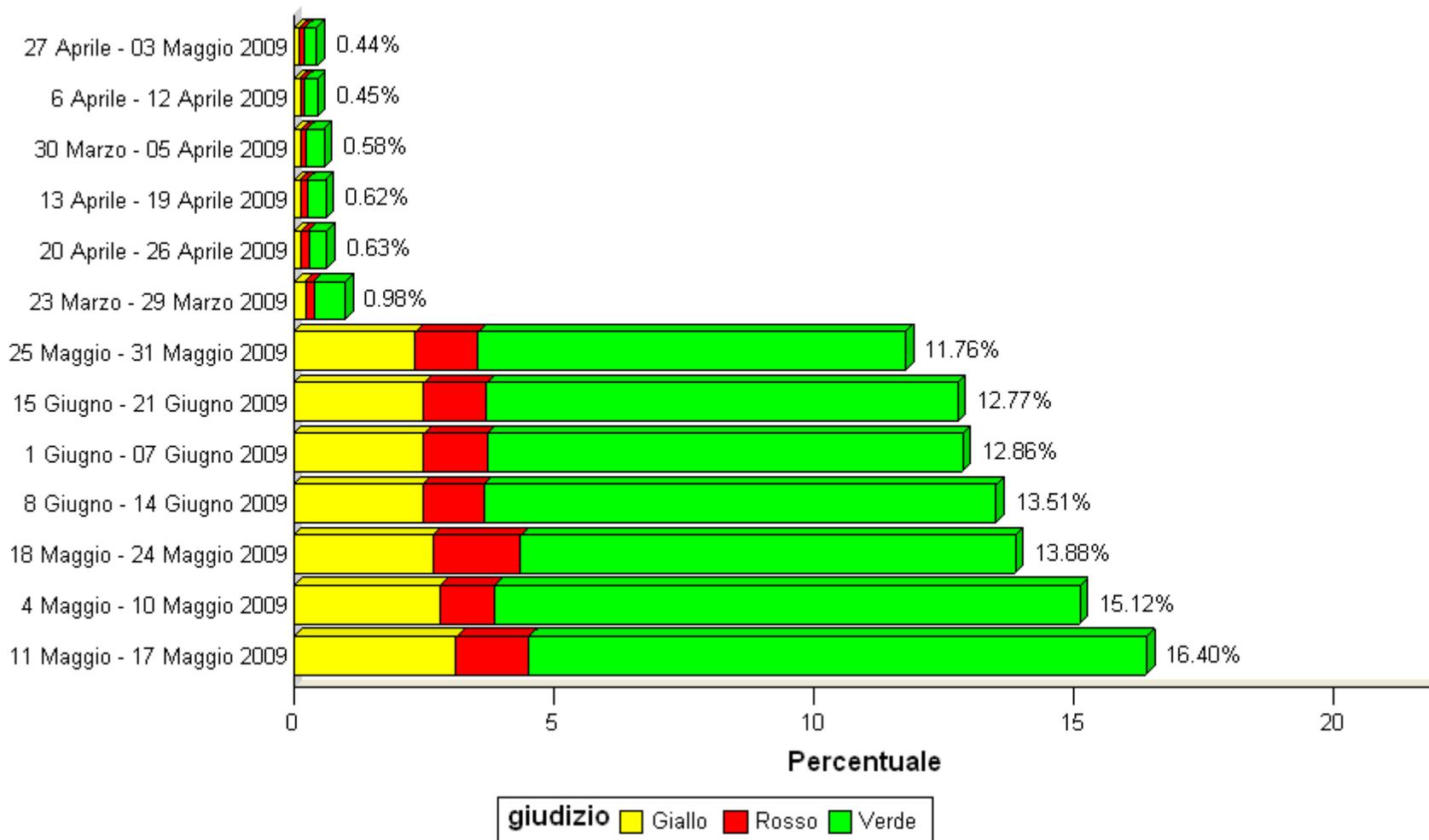
Livello di soddisfazione Dati dal 23 marzo al 21 giugno





WEB: reportistica

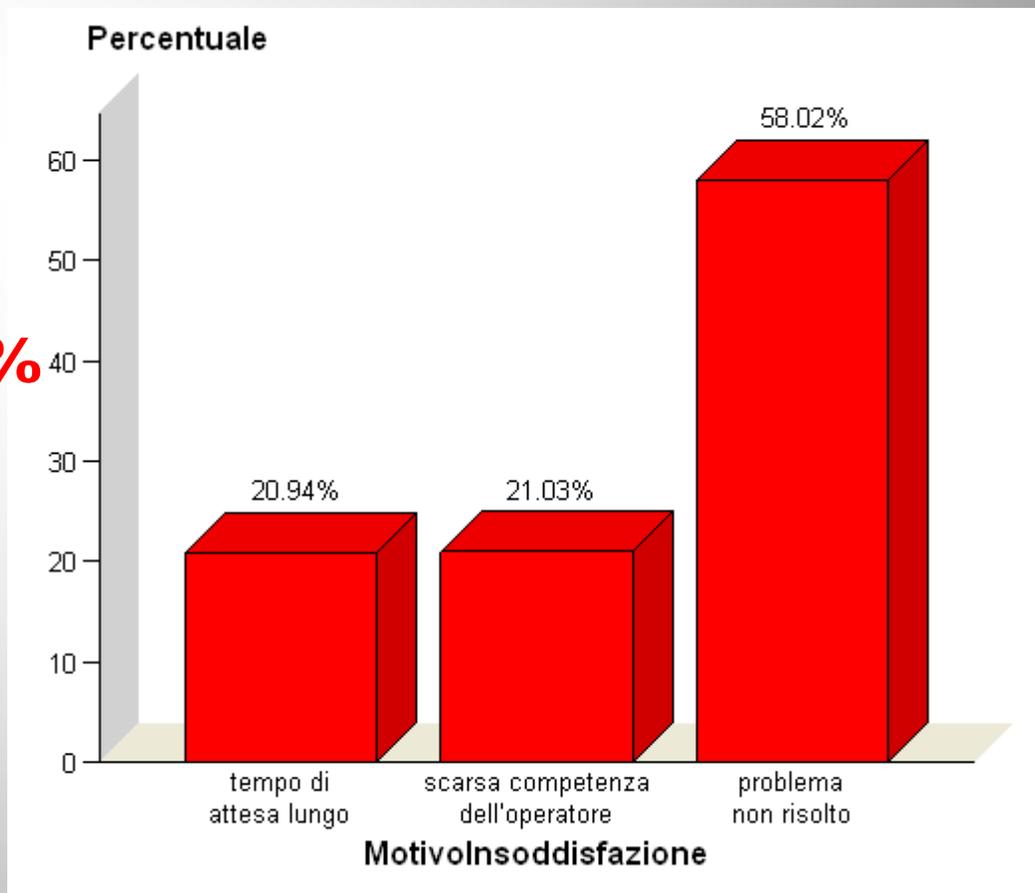
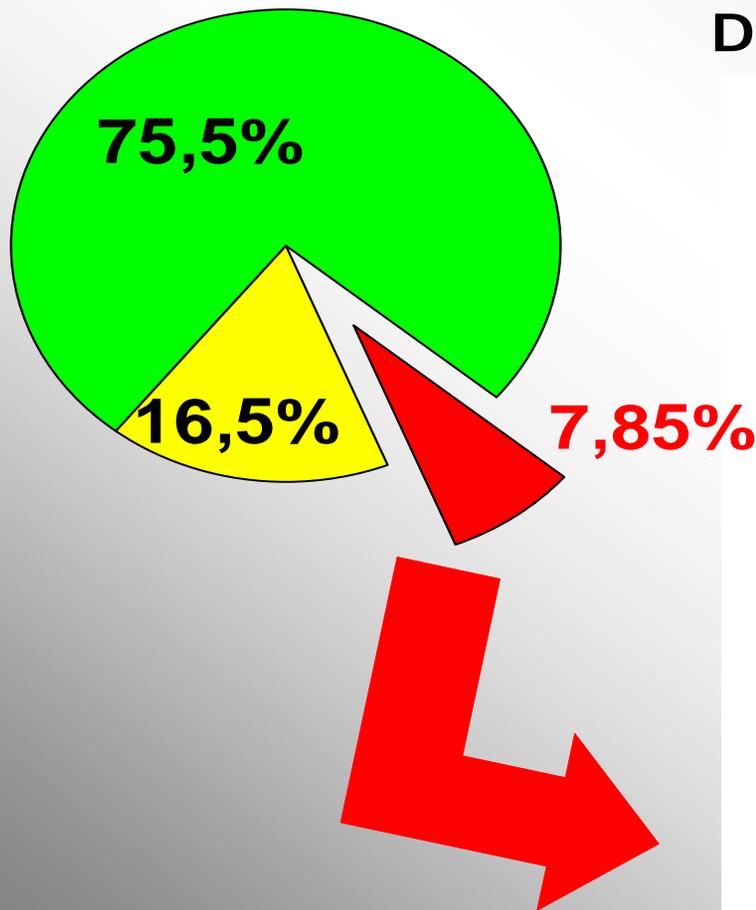
Settimana





Contact Center: reportistica

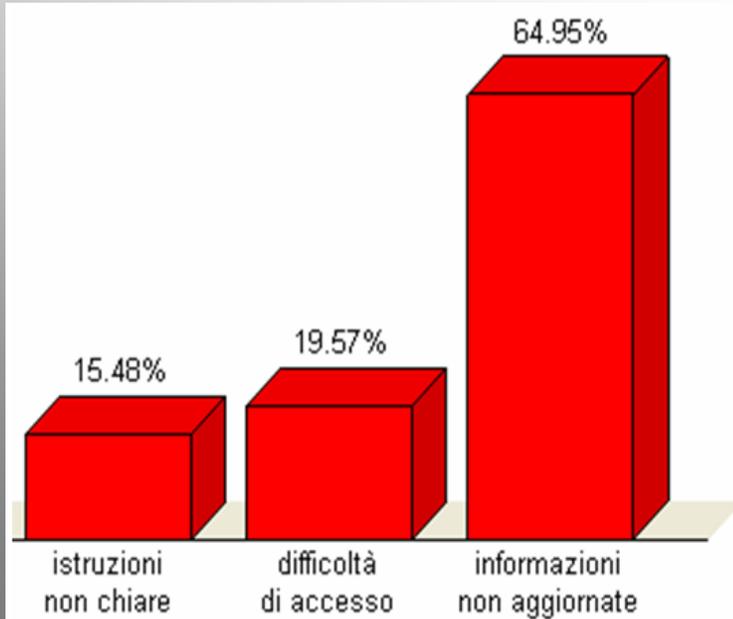
Livello di soddisfazione Dati dal 23 marzo al 21 giugno





Rete INPS: confronto

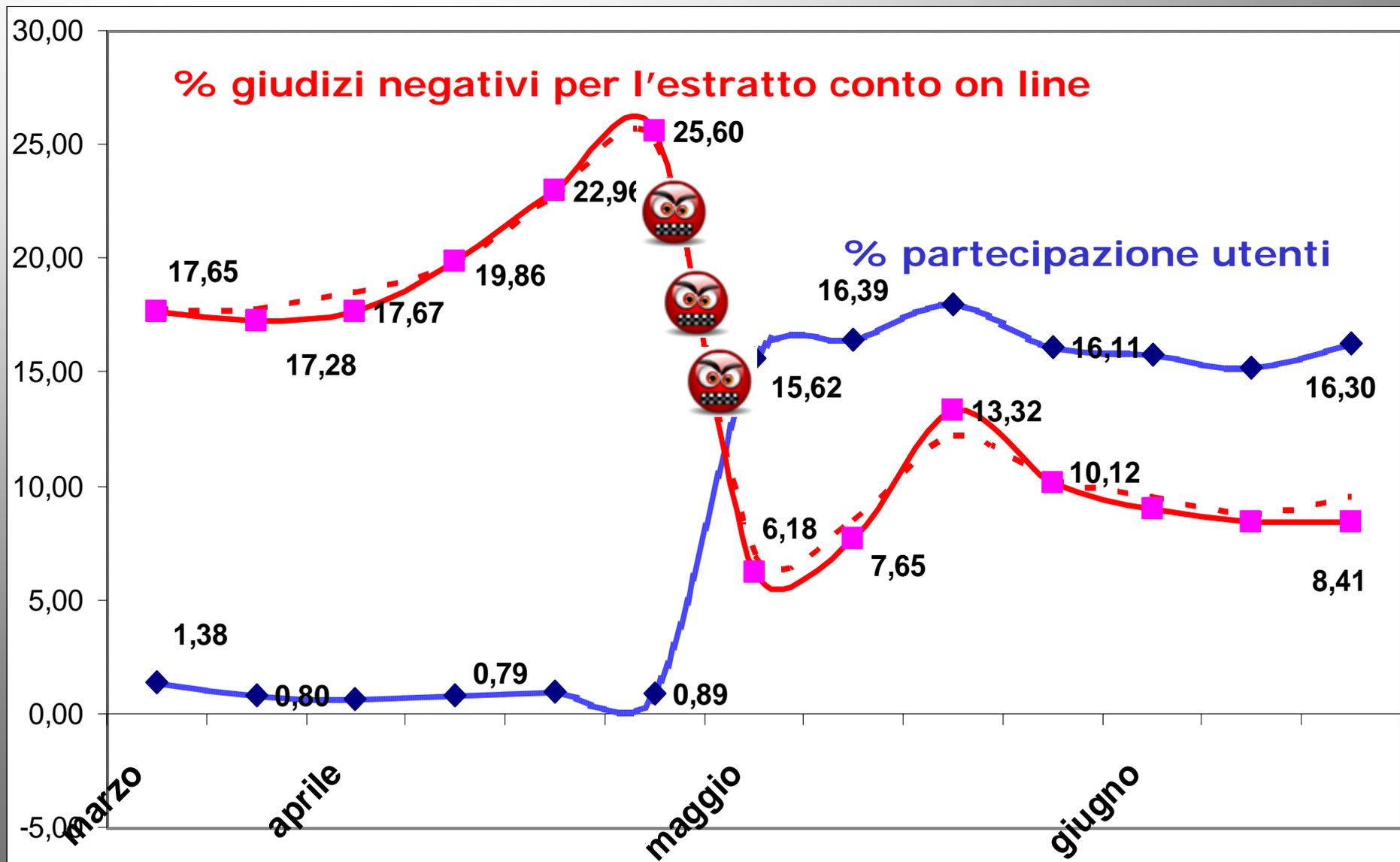
			
Sede	91.43	5.73	2,84
Web	71.09	19.23	9.68
Contact Center	75.57	16.58	7.85



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