

## Esperienze di Customer Satisfaction Management

L'utilizzo di Mettiamoci la faccia per una gestione integrata della CS

Il caso dell'INAIL

Forum della PA  
Roma 10 maggio 2011

## L'evoluzione di Inail nel sistema di Welfare

Da Ente erogatore di prestazioni economiche

ad attore e  
garante di un sistema di tutela globale ed integrale contro  
gli infortuni e le malattie professionali

attraverso una  
molteplicità di interventi indennitari, prevenzionali, curativi,  
protesici, riabilitativi e di ricerca.

## L'evoluzione del modello di servizio

### Obiettivi

- Realizzazione di un Sistema di multicanalità integrata (Portale INAIL, Superabile, Contact Center, Sportelli territoriali...)
- Sviluppo della conoscenza del cliente attraverso il potenziamento della capacità di ascolto mediante l'utilizzo di efficaci strumenti di Customer Knowledge

## La Customer Satisfaction in INAIL

Dal 2002 indagini periodiche su:

- Servizi erogati dagli sportelli fisici delle Sedi
- Servizi on line disponibili nel Portale Web
- Servizi erogati dal Contact Center Integrato

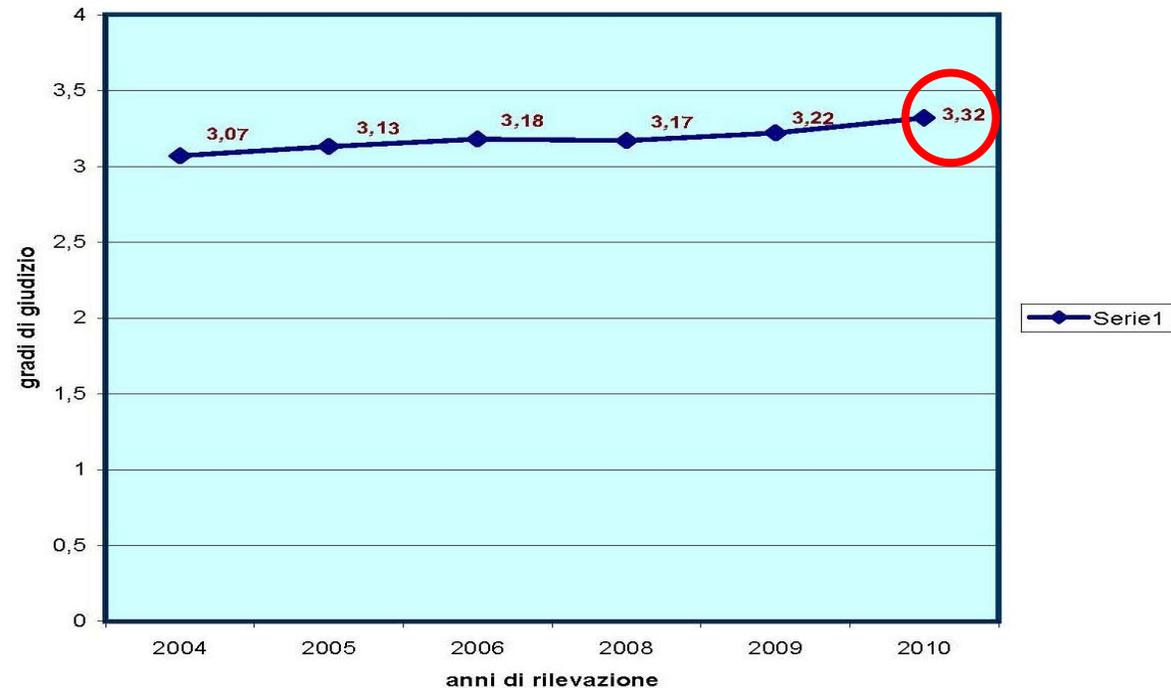
## La metodologia applicata alle indagini di CS

- Coinvolgimento di tutte le Strutture
- Pianificazione dei principali aspetti della rilevazione
- Esecuzione della rilevazione
- Analisi dei risultati (scala Likert)
- Individuazione delle criticità
- Pianificazione ed attuazione delle azioni di miglioramento
- Utilizzo dei risultati della CS ai fini dell'erogazione del salario accessorio (sistema di valutazione della performance organizzativa)

## L'indagine di CS 2010

- **Su tutte le Sedi territoriali**
- **15.900 questionari di cui:**
  - **6.828 Aziende**
  - **9.072 Lavoratori**

trend giudizio medio complessivo



## Il Progetto "Emoticons"



Estensione della  
rivelazione a tutti gli  
sportelli territoriali



Estensione della rivelazione  
sugli sportelli territoriali  
(una sede per regione)



Firmato il Protocollo di Intesa



Avviata la sperimentazione sugli sportelli territoriali  
delle Sedi di Aosta, Terni, Roma Laurentino,  
Catanzaro, Cagliari



Portale Web



Contact Center Superabile



Contact Center Integrato INPS/INAIL

### I dati

CANALI	SERVIZI	AVVIO	RISULTATI al 17/04/2011		
CONTACT CENTER	INFORMATIVI	1° LUGLIO 2009	 69,23%	 17,75%	 13,02%
SUPERABILE	INFORMATIVI DISPOSITIVI	14 SETTEMBRE 2009	 82,18%	 11,10%	 6,72%
WEB	INFORMATIVI DISPOSITIVI	1° OTTOBRE 2009	 53,39%	 20,91%	 25,7%
SPORTELLLO TERRITORIALE	AREA AZIENDE LAVORATORI	1° DICEMBRE 2009	 97,92%	 1,82%	 0,26%

## Le motivazioni dell'adesione a "Emoticons"

- Coerenza con l'innovazione tecnologica e con il Piano di digitalizzazione della PA
- Rapidità ed immediatezza nella verifica dei risultati
- Semplicità ed economicità della rilevazione
- Avvicinamento efficace dei tre momenti di:
  - erogazione del servizio
  - giudizio sul servizio
  - miglioramento del servizio
- Uso di Touch Screen multifunzionali per diffusione di contenuti informativi/comunicativi
- Positività dei risultati della sperimentazione (utenti ed operatori)

## Il Protocollo d'Intesa

Sottoscritto il 12 aprile 2011

tra il Presidente dell'Inail ed il Ministro Brunetta  
per l'estensione nelle 216 sedi dell'Istituto del sistema di  
rilevazione della soddisfazione dell'utenza tramite  
emoticons

N° SEDI	216
N° SPORTELLI	480

## Le prospettive evolutive

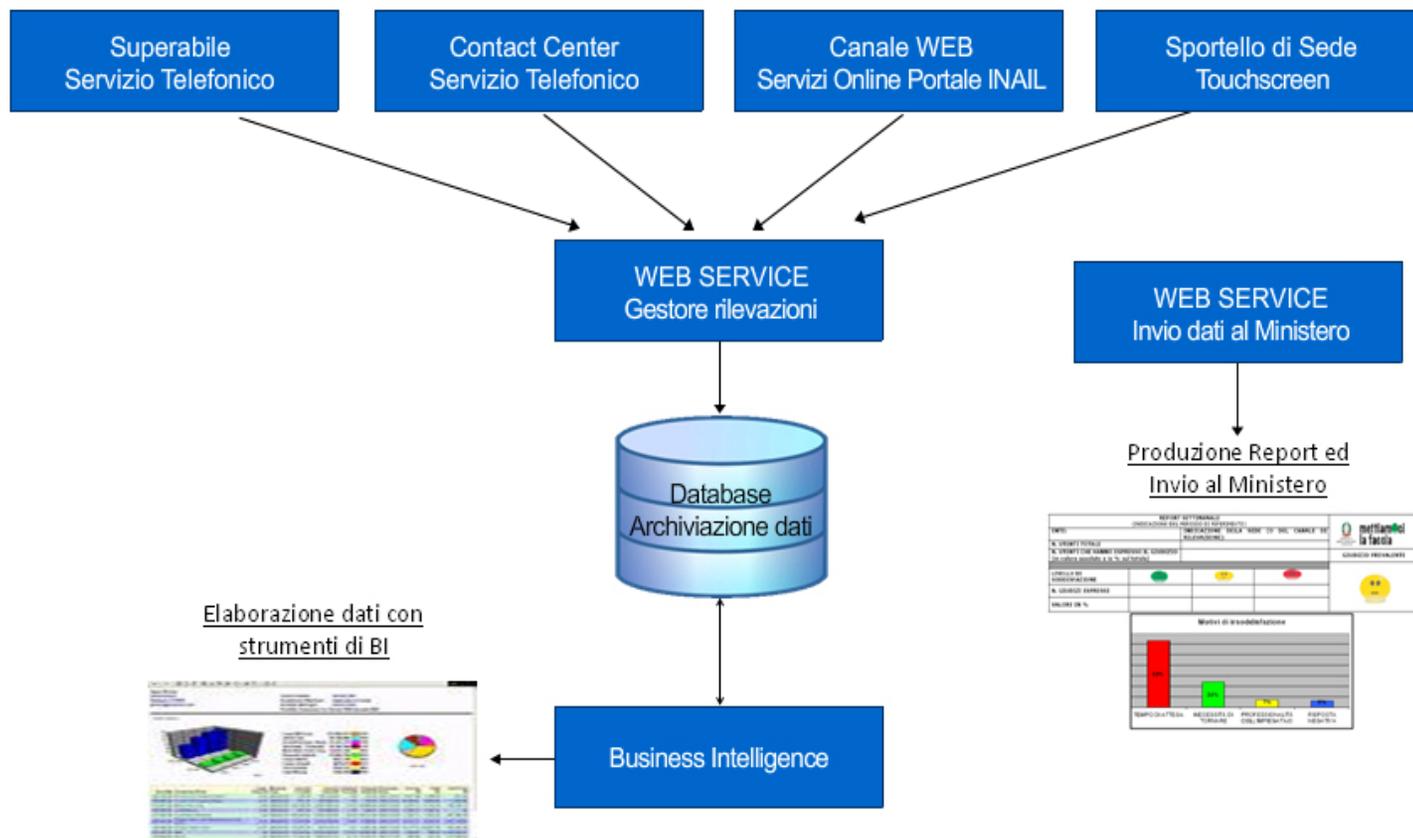
### Emoticons strumento base per la rilevazione di CS

- ❖ Riduzione dell'estensione temporale e geografica delle tradizionali indagini di CS limitate alle aree di criticità.
- ❖ Utilizzo "quotidiano" dei risultati quale sistema di verifica in tempo reale dell'efficienza/qualità delle relazioni con l'utenza e delle innovazioni tecnologiche introdotte nella modalità di erogazione dei servizi.
- ❖ "Personalizzazione" della rilevazione.

## IL SISTEMA DI BUSINESS INTELLIGENCE

- E' uno strumento di monitoraggio dei risultati in tempo reale
- Fornisce segnalazioni in tempo reale sui livelli di servizio
- Raccoglie informazioni su accesso ai servizi multicanale
- Permette la realizzazione di Report
- Trasforma le informazioni in Azioni di Miglioramento
- Prodotto open source (senza costi di licenza e riutilizzabile)

# Modalità di raccolta dei giudizi

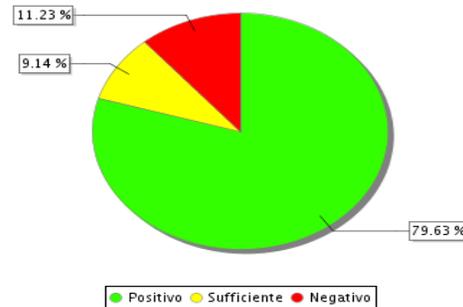


### Tutti i canali. Valutazioni dal 27/03/2011 al 26/04/2011

#### Dati cumulati per tutti i canali

Canale	Positivo	Sufficiente	Negativo	Totale
<b>contact center</b>	789 65,42 %	183 15,17 %	234 19,40 %	1206
<b>superabile</b>	103 79,84 %	20 15,50 %	6 4,65 %	129
<b>sportello</b>	1087 99,36 %	6 0,55 %	1 0,09 %	1094
<b>web</b>	191 64,53 %	40 13,51 %	65 21,96 %	296
<b>Totale</b>	<b>2170</b> <b>79,63 %</b>	<b>249</b> <b>9,14 %</b>	<b>306</b> <b>11,23 %</b>	<b>2725</b>

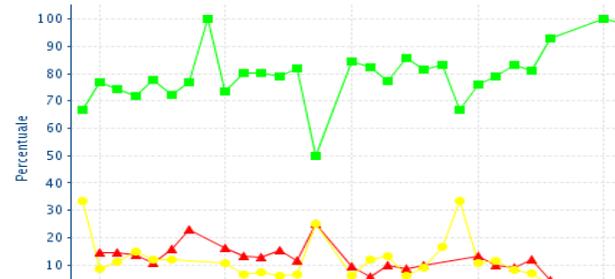
#### Tutti i canali. Valore in percentuale



#### Motivi di insoddisfazione Tutti i Canali



#### Andamento temporale per Tutti i canali. %





**Faccina verde su “Emoticons”**