

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

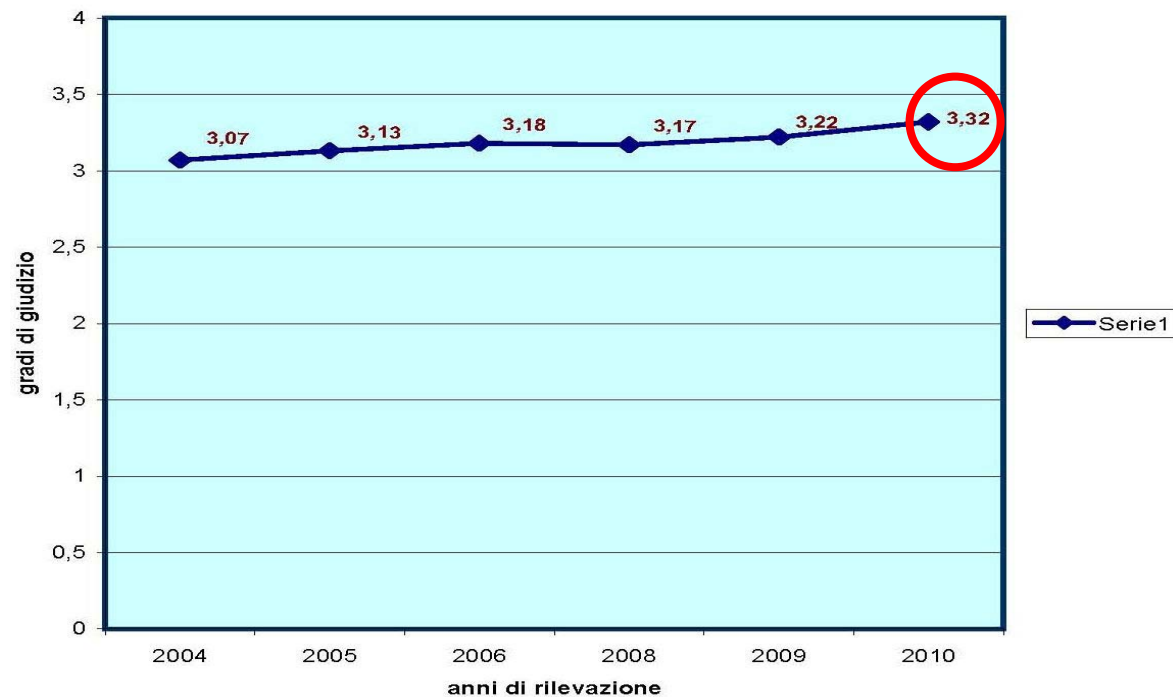
La metodologia applicata alle indagini di CS

- 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

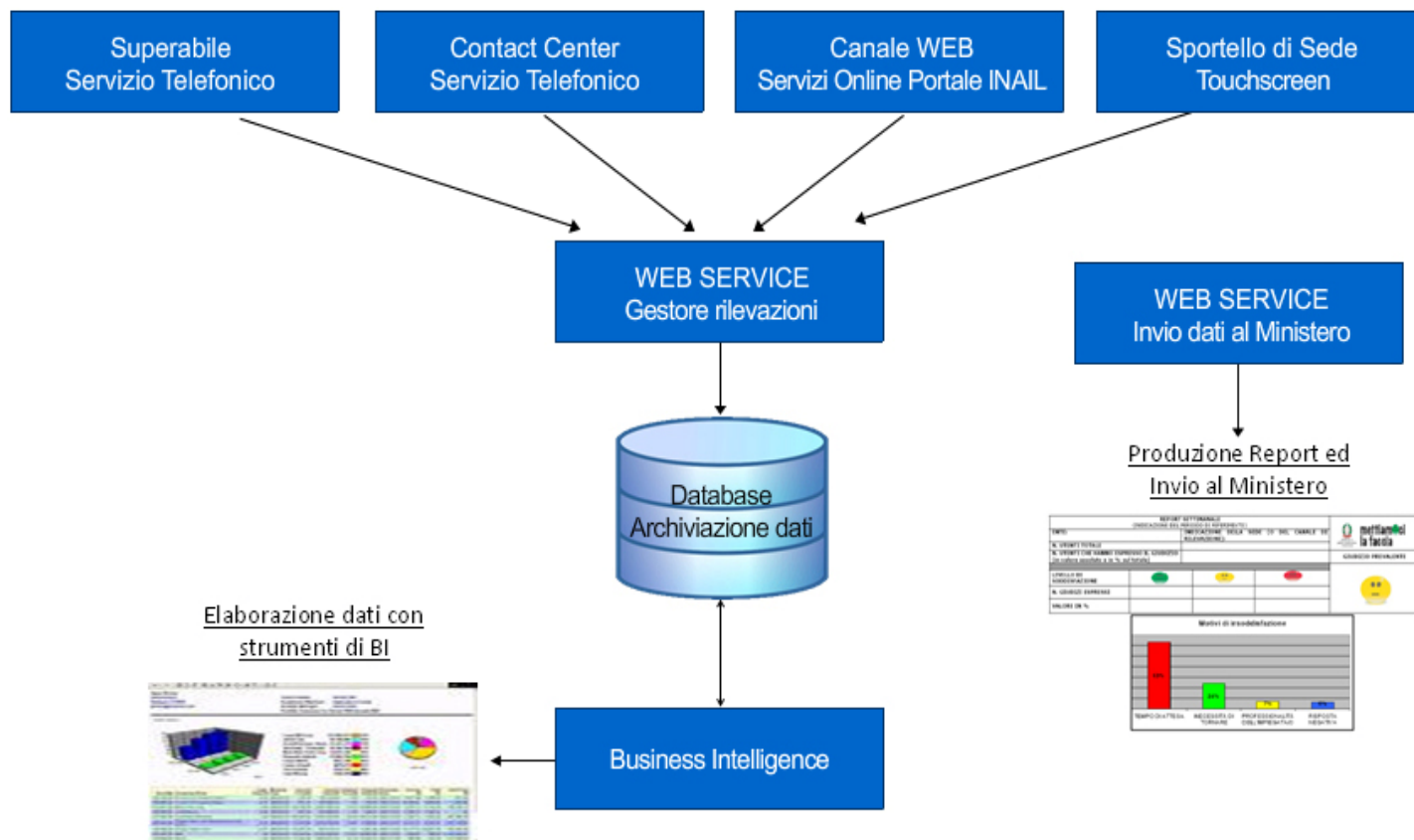
Emoticons strumento base per la rilevazione di CS

- ❖ 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

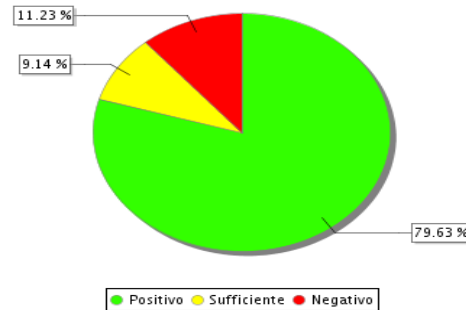


Tutti i canali. Valutazioni dal 27/03/2011 al 26/04/2011

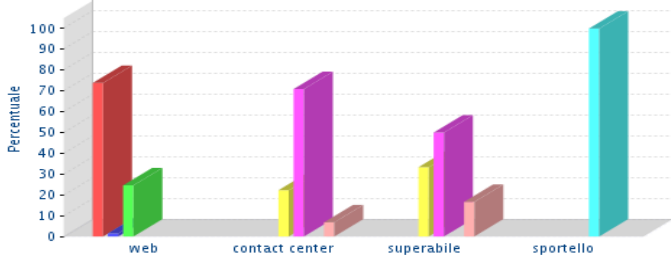
Dati cumulati per tutti i canali

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

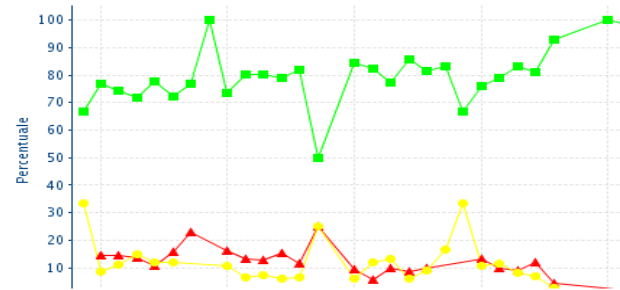
Tutti i canali. Valore in percentuale

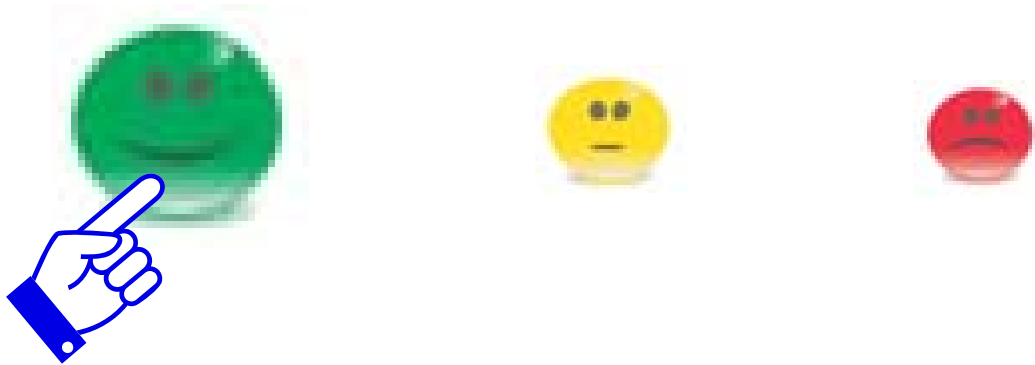


Motivi di insoddisfazione Tutti i Canali



Andamento temporale per Tutti i canali. %





Faccina verde su “Emoticons”