

05/09/2011 - Inail: assistenza per i servizi telematici via chat

A partire dal 24 agosto, è possibile ricevere supporto e consulenza, nell'utilizzo dei servizi telematici disponibili sul portale dell'Inail, da parte degli operatori del "Contact center", anche via chat.

Nel corso di questa prima fase sperimentale, il nuovo canale di comunicazione si rivolge esclusivamente agli intermediari dell'Istituto, come ad esempio, i commercialisti oppure i consulenti del lavoro ed offre assistenza solo per:

- i servizi di denuncia di iscrizione e di cessazione di azienda;
- le denunce di infortunio.

Inoltre, lo strumento della chat (accessibile dall'area "Punto Cliente" presente sul sito web dell'Inail) permette agli operatori del "Contact Center" di visualizzare le operazioni eseguite dagli utenti; grazie alla procedura di condivisione delle applicazioni (il cosiddetto "co-browsing") e di risolvere, quindi, in tempo reale i problemi tecnici più complessi.