

07/11/2011 - Nuovo modello organizzativo per il Contact center dell'Inps

In seguito ai risultati emersi da una recente indagine di "customer satisfaction", volta a misurare il livello di gradimento degli utenti nei confronti dei servizi offerti dall'Inps, l'Istituto previdenziale ha deciso di conferire un inedito assetto organizzativo al proprio Contact center multicanale (Ccm) che risponde al seguente numero telefonico gratuito: 803.164.

In base al nuovo modello gestionale, declinato su due livelli, sar  possibile ottenere una risposta immediata ai quesiti di natura previdenziale di facile risoluzione; mentre per quanto riguarda i casi pi  complessi che richiedono una trattazione pi  approfondita, gli operatori indirizzeranno i cittadini ad una delle sedi periferiche dell'Istituto dislocate sul territorio. Il secondo livello d'informazione e consulenza e di assistenza informatica dovrebbe entrare in funzione entro la fine del mese di novembre e sar  gestito dalle Direzioni regionali dell'Inps, attraverso:

- i Centri regionali di informazione e consulenza (Cric) che sono suddivisi in tre sezioni specialistiche: 1) pensioni 2) prestazioni a sostegno del reddito 3) soggetto contribuente;
 - i Gruppi di assistenza informatica interna ed esterna (Gai).
-