

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Direzione centrale Organizzazione e Comunicazione
Ufficio Relazioni con i Media

Comunicato stampa

Roma, 12 gennaio 2021

L'Inps per migliorare i servizi agli utenti rafforza la collaborazione operativa con i Patronati attivando nuovi canali di contatto integrati nel Customer Relationship Management

Dal mese di dicembre 2020 l'INPS con la finalità di migliorare i tempi di risposta all'utenza e di erogare con maggiore accuratezza, sicurezza e semplicità i servizi dell'Istituto, ha messo a disposizione dei Patronati, in via sperimentale, un canale di contatto dedicato ed integrato con il sistema di CRM (customer relationship management) per agevolare gli scambi e per tracciare, storicizzare e strutturare i dati di interazione.

L'iniziativa ha l'obiettivo di migliorare la relazione tra Patronati e Istituto e di indirizzare le comunicazioni direttamente ai funzionari competenti a gestire i servizi agli utenti.

Il progetto rappresenta un'ulteriore fase di sviluppo del modello unitario ed integrato di gestione delle interazioni riferite ad un medesimo utente provenienti dai diversi canali di contatto dell'Istituto.

viale Aldo Ballarin, 42 - 00142 Roma



+39 06 5905 5085



ufficio.stampa@inps.it

www.inps.it