

FORNITURA DI SOLUZIONI E SERVIZI DI CONTACT CENTER (CC) INPS ED EQUITALIA

LOTTO 1

Servizio di Contact Center Multi-Canale (Servizio Operatori e Infrastruttura tecnologica a supporto)

Allegato 3 – Volumi del Contact Center

VOLUMI DELL'ATTUALE CONTACT CENTER (DATI INPS ED EQUITALIA)

I volumi dei **Contatti Gestiti da Operatore**, per gli anni **2013, 2014, 2015** e **2016**, suddivisi per Ente, sono riportati in **Tabella 1**.

Tabella 1 - CONTATTI GESTITI DA OPERATORE

| ENTE | Volumi 2013 | Volumi 2014 | Volumi 2015 | Volumi 2016 |
|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| INPS | 22.470.000 | 21.400.000 | 21.700.000 | 21.050.000 |
| EQUITALIA | 1.065.000 | 975.000 | 1.124.000 | 1.032.403 |
| Totale | 23.535.000 | 22.375.000 | 22.824.000 | 22.082.403 |

La **Tabella 2** riporta i volumi delle **chiamate entranti** per INPS e per EQUITALIA, per gli anni **2013, 2014, 2015** e **2016**:

Tabella 2 - CHIAMATE ENTRANTI AL CONTACT CENTER

| ENTE | Volumi 2013 | Volumi 2014 | Volumi 2015 | Volumi 2016 |
|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| INPS | 24.800.000 | 22.500.000 | 22.900.000 | 21.600.000 |
| EQUITALIA | 1.700.000 | 1.700.000 | 1.894.000 | 1.666.626 |
| TOTALE | 26.500.000 | 24.200.000 | 24.794.000 | 23.266.626 |

La ripartizione percentuale delle **chiamate entranti al Contact Center** (inbound) per l'anno 2016 – articolate per **fascia oraria** – è riportata in **Tabella 3**.

Tabella 3 - DISTRIBUZIONE CHIAMATE ENTRANTI INBOUND PER FASCIA ORARIA

| INPS | | EQUITALIA | |
|----------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|
| Fascia oraria | % delle chiamate | Fascia oraria | % delle chiamate |
| 00:00-08:00 | 0,49% | 00:00-08:00 | 0,35% |
| 08:00-09:00 | 5,73% | 08:00-09:00 | 5,58% |
| 09:00-10:00 | 12,78% | 09:00-10:00 | 13,25% |
| 10:00-11:00 | 14,59% | 10:00-11:00 | 15,76% |
| 11:00-12:00 | 14,39% | 11:00-12:00 | 15,67% |

| | | | |
|--------------------|--------|--------------------|---------------|
| 12:00-13:00 | 10,98% | 12:00-13:00 | 12,68% |
| 13:00-14:00 | 6,89% | 13:00-14:00 | 6,78% |
| 14:00-15:00 | 6,66% | 14:00-15:00 | 6,75% |
| 15:00-16:00 | 6,85% | 15:00-16:00 | 7,47% |
| 16:00-17:00 | 6,64% | 16:00-17:00 | 6,88% |
| 17:00-18:00 | 6,02% | 17:00-18:00 | 5,52% |
| 18:00-19:00 | 4,60% | 18:00-19:00 | 1,79% |
| 19:00-20:00 | 2,53% | 19:00-20:00 | 0,79% |
| 20:00-24:00 | 0,85% | 20:00-24:00 | 0,74% |

La **distribuzione giornaliera delle chiamate entranti al Contact Center** per l'anno 2016 è mostrata in **Tabella 4**.

Tabella 4 - DISTRIBUZIONE GIORNALIERA CHIAMATE ENTRANTI INBOUND

| Giorno della settimana | INPS | EQUITALIA |
|-------------------------------|-------------|------------------|
| Lunedì | 26% | 21% |
| Martedì | 24% | 21% |
| Mercoledì | 21% | 21% |
| Giovedì | 21% | 19% |
| Venerdì | 7% | 17% |
| Sabato | 1% | 1% |

Si precisa che, relativamente alle chiamate entranti su indicate, una percentuale variabile delle stesse è gestita direttamente dai sistemi automatici (IVR/Portale Vocale). Pertanto non è prevista l'interazione con l'operatore del Contact Center. Al riguardo, la **Tabella 5** riporta le **percentuali di contatti gestiti tramite servizi automatici per l'anno 2016** (% rispetto al valore complessivo delle chiamate entranti).

Tabella 5 - % DI CONTATTI INBOUND GESTITI TRAMITE SERVIZI AUTOMATICI

| CANALI | INPS | EQUITALIA |
|--------------------|-------------|------------------|
| Servizi automatici | 6% | 56% |

La ripartizione dei **contatti entranti tra canali sincroni e asincroni** per l'anno 2016 è riportata in **Tabella 6**.

Tabella 6 - RIPARTIZIONE PERCENTUALE CONTATTI TRA SINCRONI E ASINCRONI

| CANALI | INPS | EQUITALIA |
|-----------|------|-----------|
| Sincroni | 91% | 71% |
| Asincroni | 9% | 29% |

La **Tabella 7** riporta i volumi per l'anno 2016 delle **chiamate entranti in lingua**.

Tabella 7 - CHIAMATE IN LINGUA INPS

| Servizio | Volumi 2016 |
|--------------------|---------------|
| Tedesco | 28.965 |
| Polacco | 12.974 |
| Francese | 13.572 |
| Inglese | 12.963 |
| Arabo | 14.892 |
| Spagnolo | 8.169 |
| Russo | 8.070 |
| TOTALE 2015 | 99.605 |

La **Tabella 8** riporta il **numero dei pagamenti effettuati tramite POS** per l'Ente INPS ed il relativo valore in euro.

Tabella 8 - PAGAMENTI POS INPS

| CANALI | Valori 2013 | Valori 2014 | Valori 2015 | Valori 2016 |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Volumi pagamenti POS | 2.346 | 1.584 | 1.183 | 871 |
| Valore in € | 504.923 | 344.508 | 238.405 | 183.857 |

Di seguito si riportano i **volumi mensili dei contatti gestiti** da Operatore nel **periodo 2013-2014-2015-2016**.

Tabella 9 - INPS – dati 2013

| Mese | CONTATTI GESTITI INBOUND | Outbound |
|------|--------------------------|----------|
|------|--------------------------|----------|

| | TOTALE INBOUND (AA) | Chiamate Risposta Operatore (B) - (B/AA) | E-mail (C) - (C/AA) | Fax (D) - (D/AA) | Web (E) - (E/AA) | |
|---------------|----------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------|
| Gennaio | 9% | 92,7% | 1,8% | 3,3% | 2,3% | 8,7% |
| Febbraio | 7% | 92,6% | 1,6% | 3,2% | 2,6% | 5,2% |
| Marzo | 13% | 94,1% | 1,6% | 2,3% | 2,0% | 17,7% |
| Aprile | 10% | 90,9% | 2,7% | 3,8% | 2,7% | 18,4% |
| Maggio | 9% | 90,1% | 3,0% | 3,8% | 3,0% | 14,5% |
| Giugno | 7% | 92,4% | 2,4% | 2,8% | 2,4% | 5,9% |
| Luglio | 10% | 90,2% | 3,1% | 4,4% | 2,3% | 6,7% |
| Agosto | 6% | 92,3% | 2,2% | 3,1% | 2,4% | 3,9% |
| Settembre | 7% | 92,7% | 2,2% | 3,0% | 2,1% | 4,3% |
| Ottobre | 8% | 92,2% | 2,4% | 2,9% | 2,4% | 5,5% |
| Novembre | 7% | 93,5% | 2,1% | 2,3% | 2,0% | 4,2% |
| Dicembre | 6% | 94,3% | 1,7% | 2,1% | 1,9% | 5,1% |
| Totale | 21.600.000 | 92,3% | 2,2% | 3,1% | 2,3% | 870.000 |

Tabella 10 - INPS – dati 2014

| Mese | CONTATTI GESTITI INBOUND | | | | | Outbound |
|-------------|---------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------|
| | TOTALE INBOUND (AA) | Chiamate Risposta Operatore (B) - (B/AA) | E-mail (C) - (C/AA) | Fax (D) - (D/AA) | Web (E) - (E/AA) | |
| Gennaio | 10% | 94% | 2% | 2% | 2% | 8% |
| Febbraio | 9% | 93% | 2% | 3% | 2% | 8% |
| Marzo | 11% | 87% | 3% | 4% | 6% | 11% |
| Aprile | 9% | 91% | 3% | 3% | 2% | 12% |
| Maggio | 9% | 90% | 5% | 2% | 3% | 11% |
| Giugno | 8% | 92% | 3% | 3% | 2% | 7% |
| Luglio | 9% | 91% | 2% | 4% | 3% | 8% |
| Agosto | 6% | 93% | 2% | 2% | 3% | 6% |
| Settembre | 8% | 93% | 2% | 2% | 3% | 8% |
| Ottobre | 8% | 92% | 2% | 3% | 3% | 8% |

| | | | | | | |
|---------------|-------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Novembre | 7% | 92% | 2% | 2% | 3% | 7% |
| Dicembre | 6% | 93% | 2% | 2% | 3% | 5% |
| Totale | 20.300.000 | 91,6% | 2,6% | 2,7% | 3,0% | 1.100.000 |

Tabella 11 - INPS – dati 2015

| Mese | CONTATTI GESTITI INBOUND | | | | | Outbound |
|---------------|--------------------------|------------------------------------------|---------------------|------------------|------------------|------------------|
| | TOTALE INBOUND (AA) | Chiamate Risposta Operatore (B) - (B/AA) | E-mail (C) - (C/AA) | Fax (D) - (D/AA) | Web (E) - (E/AA) | |
| Gennaio | 9% | 94% | 2% | 2% | 3% | 7% |
| Febbraio | 7% | 93% | 3% | 2% | 3% | 8% |
| Marzo | 9% | 93% | 3% | 2% | 3% | 11% |
| Aprile | 9% | 78% | 13% | 6% | 2% | 9% |
| Maggio | 9% | 78% | 15% | 4% | 2% | 10% |
| Giugno | 9% | 88% | 7% | 3% | 2% | 9% |
| Luglio | 10% | 90% | 5% | 3% | 2% | 8% |
| Agosto | 7% | 91% | 4% | 3% | 3% | 8% |
| Settembre | 8% | 92% | 4% | 2% | 2% | 9% |
| Ottobre | 8% | 93% | 4% | 2% | 2% | 9% |
| Novembre | 8% | 93% | 3% | 1% | 2% | 7% |
| Dicembre | 7% | 93% | 3% | 1% | 2% | 6% |
| Totale | 20.300.000 | 89,4% | 5,7% | 2,6% | 2,3% | 1.400.000 |

Tabella 12 - INPS – dati 2016

| Mese | CONTATTI GESTITI INBOUND | | | | | Outbound |
|----------|--------------------------|------------------------------------------|---------------------|------------------|------------------|----------|
| | TOTALE INBOUND (AA) | Chiamate Risposta Operatore (B) - (B/AA) | E-mail (C) - (C/AA) | Fax (D) - (D/AA) | Web (E) - (E/AA) | |
| Gennaio | 9% | 93% | 3% | 1% | 2% | 8% |
| Febbraio | 9% | 92% | 4% | 1% | 2% | 7% |
| Marzo | 10% | 92% | 5% | 1% | 2% | 10% |
| Aprile | 9% | 87% | 9% | 3% | 2% | 11% |

| | | | | | | |
|---------------|-------------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------------|
| Maggio | 10% | 86% | 10% | 3% | 2% | 11% |
| Giugno | 9% | 90% | 7% | 2% | 2% | 9% |
| Luglio | 9% | 92% | 5% | 1% | 2% | 8% |
| Agosto | 8% | 92% | 4% | 1% | 3% | 9% |
| Settembre | 7% | 92% | 4% | 1% | 3% | 9% |
| Ottobre | 8% | 92% | 4% | 1% | 2% | 7% |
| Novembre | 7% | 94% | 3% | 1% | 2% | 5% |
| Dicembre | 6% | 93% | 4% | 1% | 2% | 7% |
| Totale | 19.835.988 | 91% | 5% | 1% | 2% | 1.218.393 |

Tabella 13 - EQUITALIA - dati 2013

| Mese | CONTATTI GESTITI INBOUND | | | | | Outbound |
|---------------|--------------------------|------------------------------------------|---------------------|------------------------|------------------|---------------|
| | TOTALE INBOUND (AA) | Chiamate Risposta Operatore (B) - (B/AA) | E-mail (C) - (C/AA) | Fax/Posta (D) - (D/AA) | Web (E) - (E/AA) | |
| Gennaio | 11% | 62% | 11% | 23% | 3% | 6,0% |
| Febbraio | 9% | 67% | 11% | 19% | 3% | 4,1% |
| Marzo | 9% | 69% | 10% | 17% | 3% | 13,1% |
| Aprile | 9% | 70% | 11% | 16% | 3% | 7,0% |
| Maggio | 10% | 70% | 13% | 16% | 2% | 2,5% |
| Giugno | 7% | 67% | 11% | 19% | 2% | 4,4% |
| Luglio | 7% | 68% | 8% | 16% | 8% | 17,1% |
| Agosto | 4% | 61% | 13% | 17% | 9% | 4,2% |
| Settembre | 7% | 64% | 8% | 20% | 8% | 7,2% |
| Ottobre | 9% | 62% | 10% | 19% | 8% | 7,5% |
| Novembre | 10% | 74% | 7% | 12% | 7% | 18,0% |
| Dicembre | 8% | 68% | 10% | 12% | 10% | 9,0% |
| Totale | 1.000.000 | 67,1% | 10,4% | 17,3% | 5,2% | 65.000 |

Tabella 14 - EQUITALIA – dati 2014

| Mese | CONTATTI GESTITI INBOUND | Outbound |
|------|--------------------------|----------|
|------|--------------------------|----------|

| | TOTALE INBOUND (AA) | Chiamate Risposta Operatore (B) - (B/AA) | E-mail (C) - (C/AA) | Fax/Posta (D) - (D/AA) | Web (E) - (E/AA) | |
|---------------|----------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------------------------|---------------|
| Gennaio | 10% | 69% | 12% | 11% | 9% | 21% |
| Febbraio | 10% | 68% | 14% | 9% | 9% | 16% |
| Marzo | 8% | 64% | 12% | 13% | 11% | 14% |
| Aprile | 5% | 70% | 9% | 11% | 11% | 14% |
| Maggio | 6% | 72% | 8% | 11% | 10% | 5% |
| Giugno | 6% | 68% | 9% | 13% | 10% | 3% |
| Luglio | 11% | 76% | 7% | 8% | 9% | 8% |
| Agosto | 5% | 66% | 9% | 13% | 12% | 4% |
| Settembre | 8% | 73% | 8% | 10% | 9% | 3% |
| Ottobre | 10% | 74% | 8% | 10% | 7% | 2% |
| Novembre | 10% | 80% | 8% | 8% | 4% | 4% |
| Dicembre | 10% | 74% | 10% | 8% | 8% | 7% |
| Totale | 950.000 | 72% | 9% | 10% | 9% | 25.000 |

Tabella 15 - EQUITALIA – dati 2015

| Mese | CONTATTI GESTITI INBOUND | | | | | Outbound |
|---------------|---------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------------------------|-----------------|
| | TOTALE INBOUND (AA) | Chiamate Risposta Operatore (B) - (B/AA) | E-mail (C) - (C/AA) | Fax/Posta (D) - (D/AA) | Web (E) - (E/AA) | |
| Gennaio | 7% | 79% | 9% | 7% | 5% | 10% |
| Febbraio | 8% | 76% | 11% | 7% | 6% | 9% |
| Marzo | 10% | 76% | 11% | 7% | 6% | 11% |
| Aprile | 8% | 72% | 14% | 8% | 6% | 3% |
| Maggio | 8% | 72% | 14% | 8% | 6% | 4% |
| Giugno | 8% | 75% | 13% | 7% | 5% | 12% |
| Luglio | 8% | 74% | 12% | 8% | 6% | 22% |
| Agosto | 5% | 73% | 13% | 10% | 5% | 11% |
| Settembre | 9% | 78% | 11% | 6% | 5% | 10% |
| Ottobre | 12% | 77% | 11% | 7% | 6% | 4% |
| Novembre | 10% | 72% | 15% | 7% | 6% | 2% |
| Dicembre | 7% | 71% | 14% | 10% | 6% | 1% |
| Totale | 1.114.000 | 75% | 12% | 8% | 6% | 10.000 |

Tabella 16 - EQUITALIA – dati 2016

| Mese | CONTATTI GESTITI INBOUND | | | | | Outbound |
|---------------|--------------------------|------------------------------------------|---------------------|-------------------------|------------------|--------------|
| | TOTALE INBOUND (AA) | Chiamate Risposta Operatore (B) - (B/AA) | E-mail (C) - (C/AA) | Fax/ Posta (D) - (D/AA) | Web (E) - (E/AA) | |
| Gennaio | 8% | 8% | 6% | 9% | 7% | 3% |
| Febbraio | 9% | 9% | 8% | 9% | 8% | 5% |
| Marzo | 11% | 11% | 9% | 10% | 9% | 18% |
| Aprile | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 19% |
| Maggio | 12% | 12% | 11% | 10% | 8% | 25% |
| Giugno | 9% | 9% | 10% | 11% | 7% | 6% |
| Luglio | 8% | 7% | 8% | 10% | 7% | 11% |
| Agosto | 5% | 5% | 5% | 6% | 6% | 6% |
| Settembre | 7% | 6% | 8% | 6% | 9% | 2% |
| Ottobre | 8% | 8% | 8% | 7% | 10% | 2% |
| Novembre | 9% | 9% | 9% | 6% | 11% | 1% |
| Dicembre | 6% | 6% | 7% | 5% | 9% | 2% |
| Totale | 1.030.755 | 71% | 16% | 7% | 6% | 1.648 |

VOLUMI ANNUALI PREVISTI PER LA FORNITURA OGGETTO DEL PRESENTE APPALTO (MASSIMALI)

La **Tabella 17** indica la ripartizione per Ente del numero di contatti previsti per ciascun anno di fornitura che gli Operatori del Contact Center saranno chiamati a gestire (vedi par. 5 del Capitolato Tecnico del Lotto 1). Tali volumi sono forniti a titolo esclusivamente indicativo, costituiscono un valore di massimale e non sono vincolanti per gli Enti.

Tabella 17 - STIMA VOLUMI CONTATTI GESTITI DA OPERATORE

| ENTE | Volumi annui previsti |
|---------------|------------------------------|
| INPS | 20.800.000 |
| EQUITALIA | 1.200.000 |
| Totale | 22.000.000 |

La **Tabella 18** riporta la percentuale attesa di volumi di contatti **gestiti tramite servizi automatici** (erogati tramite IVR/portale vocale)

Tabella 18 – RIPARTIZIONE PERCENTUALE SERVIZI

| ENTE | Contatti gestiti da Operatore | Contatti gestiti tramite Servizi automatici |
|-------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------|
| INPS | 85% | 15% |
| EQUITALIA | 50% | 50% |

Ai contatti sopra indicati, si aggiungono ulteriori contatti provenienti dai canali di front office degli Enti (es. Siti web degli Enti, Sportelli fisici, Applicazioni mobile etc.) che andranno a creare, in modalità automatica, un "case" sulla piattaforma CRM di proprietà degli Enti, senza richiedere alcuna gestione da parte del Servizio Operatori del Contact Center (es. fax, mail inviate dagli Utenti contenenti tutte le informazioni necessarie ai funzionari degli Enti per poter rispondere direttamente agli Utenti stessi; "case" legati agli accessi dell'Utenza presso le sedi/sportelli degli Enti). In caso di incremento dei volumi afferenti tali tipologie di contatto, le eventuali spese da sostenere per il potenziamento delle componenti infrastrutturali di proprietà degli Enti (es. potenziamento della piattaforma di CRM per garantire la gestione dei maggiori volumi) saranno a carico degli Enti stessi.

DURATA DEI CONTATTI PER CLUSTER

In **Tabella 19** è riportata la **ripartizione percentuale per cluster** (definiti secondo quanto illustrato al par. 6 del Capitolato Tecnico del Lotto 1) **dei contatti gestiti da operatore** (volumi annuali previsti per la fornitura oggetto del presente appalto):

Tabella 19 - RIPARTIZIONE % DEI CONTATTI PER CLUSTER

| Cluster | | Soglie | Ripartizione percentuale dei Contatti gestiti da Operatore | |
|---------|-----------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------|
| | | | INPS | EQUITALIA |
| 1 | CLUSTER 0 | Contatti con durata fino a 15 secondi | 1,4% | 1% |
| 2 | CLUSTER 1 | Contatti con durata superiore ai 15 secondi e inferiore o uguale a 4 minuti | 29,9% | 96% |
| 3 | CLUSTER 2 | Contatti con durata superiore ai 4 minuti e inferiore o uguale ai 6,5 minuti | 57,7% | 3% |
| 4 | CLUSTER 3 | Contatti con durata superiore ai 6,5 minuti | 11,0% | 0% |

SI precisa che le durate medie delle attività gestite includono il cosiddetto **"After Call Work – ACW"**.

Si riportano in **Tabella 20**, a titolo esplicativo e non esaustivo, alcuni esempi descrittivi di tipologie di contatto che sono inserite all'interno di ciascun Cluster.

L'elenco di dettaglio delle tipologie di contatto afferenti a ciascun cluster sarà fornito dai singoli Enti in fase di avvio della Fornitura.

Tabella 20 - ESEMPI DESCRITTIVI CLUSTER

| Cluster | | Esempi descrittivi CLUSTER (elenco indicativo, non esaustivo) | |
|---------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | INPS | EQUITALIA |
| 2 | CLUSTER 1 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contatti outbound ▪ Contatti asincroni ▪ Estratto Pagamenti | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Risposte da FAQ e materiale da Knowledge Base (procedure/circolari informative fornite da Equitalia, ecc.) ▪ Istruzioni per la presentazione istanze ▪ Istruzioni/gestione Privacy/riconoscimento utente ▪ Risposte che richiedono l'utilizzo strumenti informatici / servizi, messi a disposizione dall'Ente, che non richiedono operatività aggiuntive da parte dell'Operatore per l'erogazione stessa della risposta, ovvero lo strumento fornisce direttamente i dati puntuali richiesti. Esempi di strumenti informatici: <ul style="list-style-type: none"> – "Cassetto documentale" |

| | | | |
|---|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | – “Estratto conto” |
| 3 | CLUSTER 2 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizi informativi ▪ Certificazione unica ▪ Stato Domanda ▪ Gestione PIN | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pagamento semplice su Operatore: il pagamento viene fatto limitandosi a gestire le informazioni minime per il pagamento stesso (es. n° cartella/RAV, importo e dati carta di credito) senza cioè elaborazione di dati esattoriali o attività specialistica/consulenziale. ▪ Argomenti che possono prevedere per la risoluzione l'accesso a strumenti informatici richiedendo una operatività aggiuntiva da parte dell'Operatore (selezione, aggregazione ed elaborazione del patrimonio informativo disponibile), finalizzata anche ad una elaborazione di sintesi necessaria alla definizione della risposta. |
| 4 | CLUSTER 3 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inps risponde ▪ Pagamenti POS ▪ Iscrizione COLF ▪ Domande ASPI ▪ Borse di studio | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pagamento su Operatore che prevede una elaborazione preventiva di dati esattoriali con attività specialistica/consulenziale ▪ Servizi dispositivi complessi con inserimento/variazione dati nei sistemi gestionali target messi a disposizione dall'Ente |