



*Internalizzazione del Servizio di Contact
Center Multicanale*

7 Settembre 2021

Premessa e obiettivi

L'art. 5 bis, comma 1, del D.L. 3 settembre 2019, n. 101, recante "Disposizioni urgenti per la tutela del lavoro e per la risoluzione di crisi aziendali", convertito, con modificazioni, dalla L. 2 novembre 2019, n. 128, **ha previsto l'internalizzazione dei servizi informativi e dispositivi da erogare in favore dell'utenza INPS, affidando alla società INPS Servizi S.p.A. le attività di Contact Center Multicanale (CCM), nel rispetto delle disposizioni interne ed europee in materia di "in house providing" e non comportando maggiori oneri per la finanza pubblica.**



OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

- Promuovere la continuità nell'erogazione dei servizi di CCM
- Tutelare la stabilità occupazionale del personale adibito ai servizi di CCM
- Migliorare la qualità complessiva del CCM attraverso la graduale introduzione di servizi maggiormente specialistici, anche grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie

Inps ha adottato un approccio multicanale all'accesso degli utenti ai propri servizi, strutturando il CCM come un punto di contatto integrato, di snodo tra l'informazione di primo e secondo livello e il back office.

Gli sviluppi tecnologici e organizzativi realizzati per l'attuazione del nuovo modello di servizio utentecentrico hanno, quindi, l'obiettivo di impattare in maniera significativa anche sul CCM la cui struttura va resa parte integrante del processo di produzione del valore e benessere diffuso all'utenza.

In quest'ottica si è intesa percorrere la strada dell'internalizzazione e della coerente qualificazione del servizio.

Contesto di riferimento

Termini contrattuali

Il contratto per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center Multicanale ha avuto avvio in data 1 dicembre 2019 e scadrà il 30 novembre 2021.

L'Istituto intende avvalersi dell'opzione di rinnovo del contratto per un periodo di 12 mesi, per consentire che il complesso processo di internalizzazione si svolga in modo efficace ed efficiente (con possibilità di recesso con pre avviso di 3 mesi).

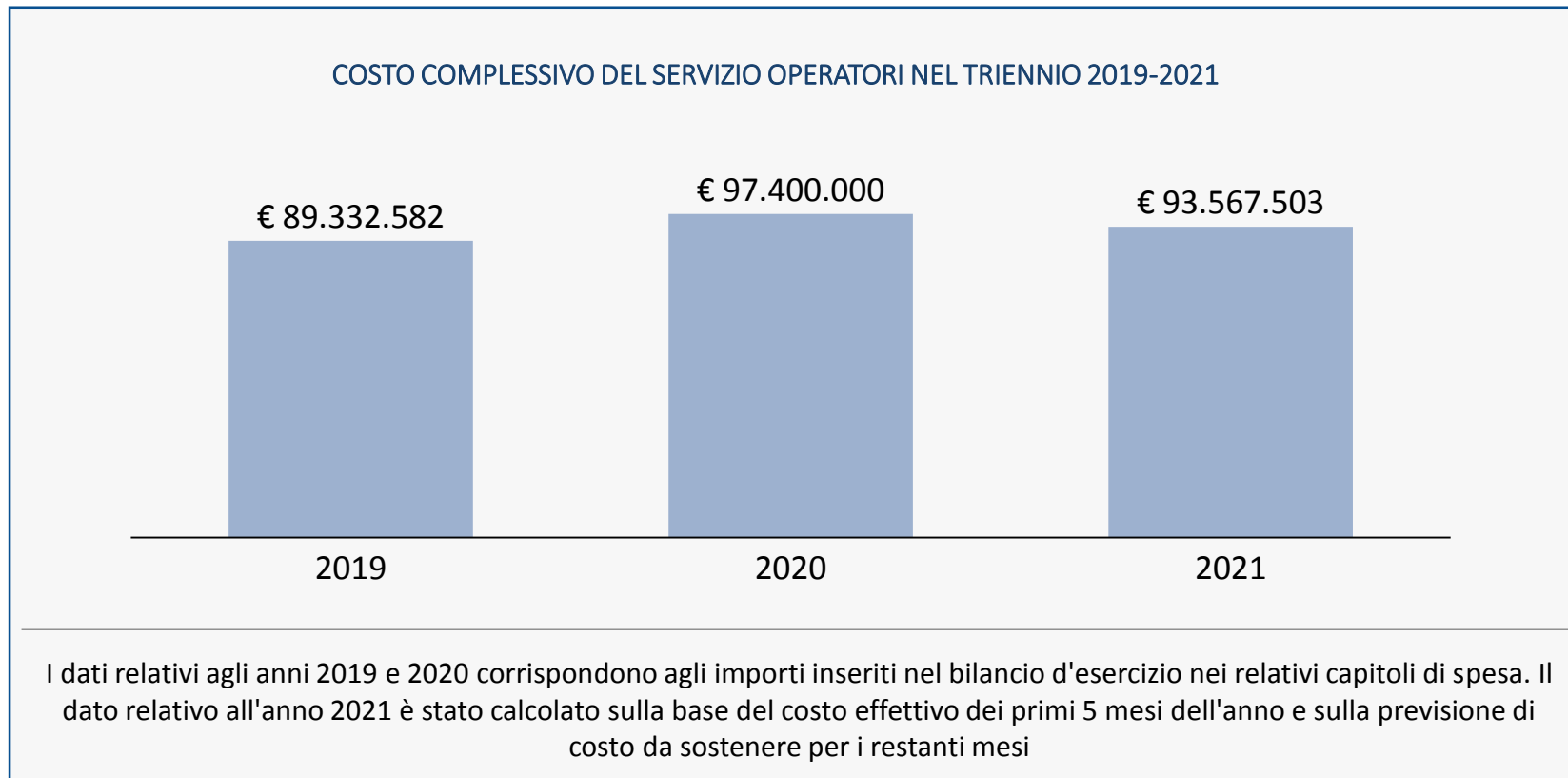
L'Istituto ha inoltre avviato una negoziazione con il fornitore per valutare la possibilità di introdurre, con il rinnovo, alcune **disposizioni contrattuali volte a favorire il processo di internalizzazione** in relazione a tre peculiari profili:

- implementazione di forme di stringente **collaborazione tra l'attuale fornitore e Inps Servizi**, al fine di facilitare il subentro della Società nella fornitura del servizio
- **ottimizzazione della qualità del servizio**, con riferimento alla possibilità di rivedere alcuni parametri di misurazione dello stesso
- **monitoraggio e contenimento dei costi**, alla luce dell'incremento degli stessi dovuto al rilevante aumento dei contatti dell'utenza con il CCM, cagionato dall'emergenza epidemiologica e dalle numerose novità normative introdotte per affrontare la conseguente situazione di crisi socio-economica del paese

Contesto di riferimento

Costi attuale del servizio operatori

L'intervento di internalizzazione del servizio di Contact Center Multicanale non comporterà maggiori oneri per la finanza pubblica prevedendo l'utilizzo delle risorse attualmente impegnate.




Internalizzazione Servizio di Contact Center

Attività preliminari all'avvio del servizio

L'Inps ha istituito nel corso del 2020 un **gruppo di lavoro interdirezionale** funzionale a svolgere le attività propedeutiche all'internalizzazione del Contact Center Multicanale.

Il GdL ha **definito le attività** da svolgere per la realizzazione dell'operazione su specifiche Aree di intervento relative ai principali aspetti di carattere industriale, contrattuale, organizzativo, tecnologico ed economico-finanziario.



In una prima fase, si è data priorità alle tematiche relative alla **Governance** della nuova Società, alle analisi relative alle modalità di **Reclutamento del personale** e alle caratteristiche inerenti il **Modello territoriale/logistico** da adottare

In merito alla governance, si è proceduto a **modificare lo Statuto** e a **rinnovare gli Organi sociali** (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale), come previsto dall'art. 5-bis, comma 3, del D.L. n. 101/2019. E' inoltre in corso la procedura per l'individuazione del nuovo Direttore Generale.

GOVERNANCE

STATUTO

- Nuovo Statuto approvato dall'Assemblea della Società in data 11 giugno 2021 (a seguito delle delibere del C.d.A. dell'INPS n. 64 del 5 maggio 2021 e n. 82 del 9 giugno 2021);
- Tra le novità introdotte dal nuovo Statuto: (i) modifica della denominazione ("INPS Servizi S.p.A." in luogo di "Italia Previdenza- SISPI S.p.A."); (ii) modifica dell'oggetto sociale, esteso ai servizi di CCM; (iii) introduzione del Consiglio di Amministrazione in luogo dell'Amministratore Unico, come previsto dalla Legge istitutiva; (iv) rafforzamento degli strumenti di "controllo analogo" di INPS verso la Società;

RINNOVO DEGLI ORGANI SOCIALI

- Rinnovo degli organi sociali approvato dall'Assemblea della Società in data 11 giugno 2021 (previa delibera del C.d.A. dell'INPS del 9 giugno 2021). In particolare: nomina di n. 3 membri del Consiglio di Amministrazione e di n. 5 membri del Collegio Sindacale (n. 3 membri effettivi e n. 2 supplenti).

NOMINA DEL DIRETTORE GENERALE

- Procedura per l'individuazione del Direttore Generale in via di espletamento, a seguito della pubblicazione di apposito Avviso. In ogni caso, la nomina del Direttore Generale sarà subordinata al «gradimento» di INPS, come previsto dallo Statuto (punto 22.3).

RECLUTAMENTO DEL PERSONALE

L'affidamento alla società INPS servizi SpA delle attività di *contact center* multicanale verso l'utenza, tiene conto della necessità di internalizzare i servizi informativi, garantendo la stabilità occupazionale del personale ad esso adibito, tenuto conto dell'esigenza di valorizzarne le competenze.

In quest'ottica, INPS Servizi SpA avvia la selezione del proprio personale, anche valorizzando le esperienze simili maturate nell'ambito dell'erogazione dei servizi di *call center*.

Sono in corso le attività preparatorie all'espletamento di procedure di reclutamento del personale, nel rispetto dei principi di selettività di cui all'art. 19 del T.U. sulle società pubbliche (ad es., trasparenza, imparzialità, pubblicità).

RECLUTAMENTO DEL PERSONALE

TIPOLOGIA DI PROCEDURA DA ESPLETARE

- Possibile individuazione del personale mediante «procedura selettiva», più semplice rispetto al «concorso pubblico» vero e proprio, ma da espletarsi in ogni caso nel rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità, imparzialità, nonché di quelli di cui all'art. 35, comma 3, del D.Lgs. 165/2001 (parere del CGL INPS del 19 marzo 2021).
- Nell'ambito degli atti della procedura di selezione, valorizzazione di precedenti esperienze professionali analoghe svolte dai candidati, come previsto anche dall'art. 5-bis, comma 4, del D.L. 101/2019 .
- Mantenimento dei livelli occupazionali e delle condizioni contrattuali, tenendo conto della competenza acquisita e del servizio svolto nel CCM INPS.
- Inammissibilità di forme di riassorbimento automatico del personale

L'attuale modello territoriale consta di **11 siti operativi** con **oltre 25.000 mq** utilizzati per **ospitare circa 3.000 unità lavorative**.

LOGISTICA

Le analisi fin qui condotte dal gruppo di lavoro sono state volte a **valutare la possibilità di utilizzare immobili Inps** limitrofi e adeguati ai siti attuali.

In -alternativa, si proseguirà in continuità con il modello logistico attuale subentrando ai contratti di locazione dell'attuale fornitore o avviando un'indagine di mercato volta ad individuare possibili immobili adeguati e funzionali all'erogazione del servizio di Contact Center.

Internalizzazione Servizio di Contact Center Principali attività in corso e prospettive

Il gruppo di lavoro, in collaborazione con la società Inps Servizi, sta avviando tutte le ulteriori attività propedeutiche all'attivazione del nuovo servizio internalizzato:

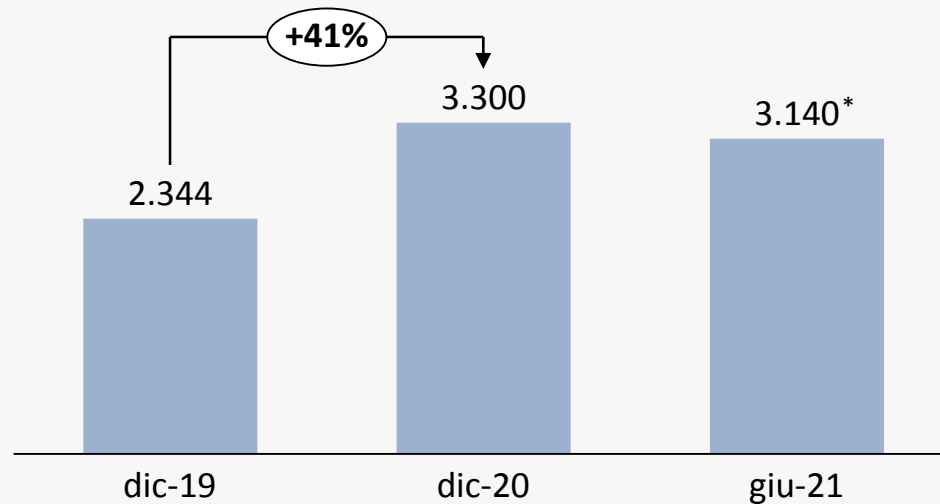
- **Atto di indirizzo:** individuazione delle linee guida utili ad orientare la strategia della società Inps Servizi su specifiche tematiche di tipo economico, organizzativo e tecnologico
- **Organizzazione:** definizione dell'assetto organizzativo di Inps Servizi per il governo e l'esecuzione delle attività proprie del servizio di Contact Center e per il mantenimento delle attività già in carico all'ex SISPI Italia Previdenza
- **Modello di servizio:** declinazione delle modalità e dei termini che Inps Servizi dovrà adottare per la corretta erogazione del servizio di Contact Center in linea con il nuovo modello operativo che vedrà l'implementazione progressiva di servizi maggiormente evoluti rispetto a quelli erogati nell'attuale fornitura
- **Infrastruttura ICT:** definizione delle modalità di presa in carico delle componenti infrastrutturali e tecnologiche, messe a disposizione dall'attuale fornitore e di proprietà dell'Istituto, che dovranno essere trasferite ad Inps Servizi al termine dell'attuale fornitura

NUMERI

Risorse impiegate e siti logistici attualmente utilizzati

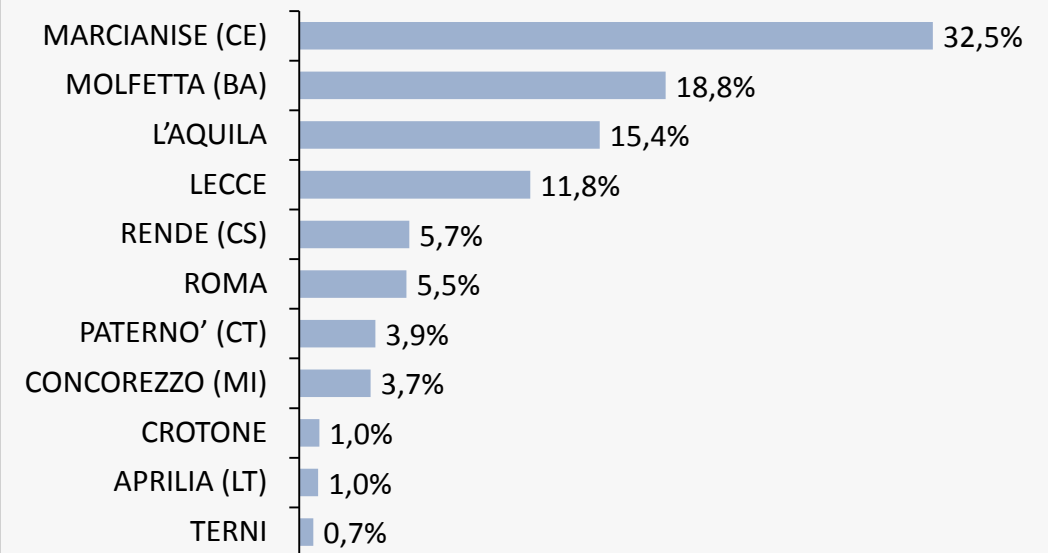
L'organizzazione attuale del servizio di Contact Center prevede **l'impiego di oltre 3.000 operatori** dislocati presso **11 siti logistici** distribuiti prevalentemente nel centro-sud Italia.

ANDAMENTO DEL NUMERO DI OPERATORI DI CONTACT CENTER NEL TRIENNIO 2019-2021



* Circa l'85% risulta essere part-time. Inoltre circa 200 operatori sono impegnati nell'erogazione di servizi per ADER

DISTRIBUZIONE % DEGLI OPERATORI DI CONTACT CENTER PRESSO I SITI LOGISTICI (GIUGNO 2021)



L'aumento del numero degli operatori nel 2020 (+41% rispetto all'anno precedente) è stato in gran parte determinato dall'incremento dei contatti derivanti dall'emergenza epidemiologica da Covid 19

NUMERI

Distribuzione risorse impiegate (dati giugno 2021)

LE PERSONE ATTUALMENTE IMPIEGATE NEL CCM

SOCIETA'	SITO	RISORSE PER SITO GIUGNO 2021		TOTALE
		ADER	INPS	
COMDATA	L'AQUILA	103	407	510
COMDATA	LECCE		324	324
COMDATA	MARCIANISE CE		890	890
COMDATA	RENDE CS		187	187
COMDATA	ROMA		182	182
NETWORK	APRILIA LT		32	32
NETWORK	CONCOREZZO MI	83	38	121
NETWORK	MOLFETTA BA	27	595	622
NETITH (SUB)	PATERNO' CT		129	129
AROTEK (SUB)	TERNI		24	24
AROTEK (SUB)	CROTONE		34	34
COMDATA	OLBIA		79	79
COMDATA	IVREA		175	175
TOTALE		213	3096	3309