

## Messaggio INPS n° 006542 del 11/08/2014

### Implementazioni Cassetto Previdenziale Aziende - Comunicazione Bidirezionale Agenda Appuntamenti

Mittente: 0022/D.C. Organizzazione  
Protocollo: INPS.HERMES.11/08/2014.0006542  
Data di ricezione: 11/08/2014 16.55.19

#### **Premessa**

Con la Circolare n. 36/2014 è stata rivista l'organizzazione dei moduli organizzativi dedicati alla gestione delle domande di servizio provenienti dal Soggetto Contribuente e inerenti la lavorazione dei flussi informativi.

In questo contesto, la piena realizzazione del modello descritto dalla circolare è resa possibile anche da una concreta attualizzazione e contestuale allineamento del Cassetto Previdenziale Aziende - Comunicazione Bidirezionale - e di Agenda Appuntamenti, per favorire la gestione di quella utenza che necessita di un contatto diretto, secondo logiche di unitarietà e priorità.

#### **1. Adeguamento del Cassetto Previdenziale Aziende**

Al fine di ottimizzare la gestione della consulenza per appuntamento per gli Intermediari, come anticipato con il msg. n. 4355/2014 che ha illustrato i nuovi interventi operati sulla procedura "Agenda Appuntamenti", si è proceduto ad una coerente implementazione anche della Comunicazione bidirezionale del Cassetto Previdenziale Aziende.

Nello specifico sono state effettuate le seguenti implementazioni:

##### **a) Attivazione di un appuntamento per singola richiesta/ticket**

Selezionando e visualizzando il dettaglio di una richiesta viene messo a disposizione dell'utente il tasto "**Prenota Appuntamento**" che permette di passare alla sezione di prenotazione di un appuntamento.

Il tasto in questione è, in ogni caso, attivabile esclusivamente per:

- richieste che risultino chiuse con esito negativo. Nello specifico per "esito negativo" si intende una risposta che non viene ritenuta, da parte degli Intermediari, soddisfacente ovvero esaustiva;
- richieste che risultino aperte con giacenza nel sistema superiore a 5 giorni.

Selezionato il tasto "Prenota Appuntamento" ed entrati nella gestione di richiesta dell'appuntamento, l'utente non dovrà più selezionare l'argomento (c.d. tripletta) che verrà, invece, preimpostato automaticamente, in base all'argomento della richiesta.

Parimenti, il Punto di consulenza verrà impostato/individuato, anch'esso automaticamente, in base alla tematica in argomento.

L'applicativo consentirà, inoltre, di apporre brevi note ed inserire eventuali allegati nonché di

selezionare il giorno e la fascia oraria più opportune, sulla base della disponibilità della sede.

L'appuntamento fissato deve ritenersi "confermato" laddove l'Istituto non comunichi diversamente, ad esempio, per avvenuta risoluzione della problematica, spostamento ad altra data/orario dell'appuntamento o spostamento dello stesso su altra sede.

## **b) Modifiche delle attuali modalità di richiesta appuntamento**

Allo stato attuale, l'Intermediario può, per ogni azienda, prenotare un appuntamento fornendo un insieme di argomenti, delle brevi note ed eventualmente degli allegati.

A seguito delle innovazioni introdotte nel Cassetto, per richiedere un appuntamento sarà necessario inserire i codici delle richieste oggetto dell'incontro. Si avrà in questo modo la possibilità di selezionare una o più richieste chiuse con esito negativo o aperte con giacenza maggiore di 5 giorni.

La selezione delle richieste di interesse inibirà, di conseguenza, la possibilità di selezionare gli argomenti relativi alle richieste (c.d. tripletta).

Lo stesso Punto di consulenza verrà impostato, anch'esso automaticamente, in base agli argomenti di riferimento relativi alle richieste selezionate in precedenza.

L'applicativo consentirà, inoltre, di apporre brevi note ed inserire eventuali allegati nonché di selezionare il giorno e la fascia oraria più opportune, sulla base della disponibilità della sede.

## **c) Punti di Consulenza**

Il sistema è in grado, in maniera automatica, di stabilire se la sede interessata ha già applicato le disposizioni di cui alla citata circolare n. 36/2014.

Si dovrà, pertanto, tenere conto delle seguenti fattispecie:

**Agenzia che ha parzialmente applicato le disposizioni di cui alla circolare n. 36/2014.** In caso di mancata attivazione di uno o più Punti di consulenza di cui al msg. n.4355/2014, le richieste di prenotazione verranno canalizzate, automaticamente, al *Punto di consulenza polifunzionale aziende*.

**Selezione di più Ticket aventi argomenti omogenei.** Nel caso in cui gli oggetti dei ticket presentino argomenti omogenei rispetto al Punto di consulenza, verrà data la possibilità di selezionare l'Agenda appuntamenti collegata a tale Punto.

**Selezione di più Ticket aventi argomenti non omogenei.** Nel caso in cui gli oggetti dei ticket non presentino argomenti omogenei, verrà data la possibilità di prenotare *solamente* presso il *Punto di consulenza polifunzionale aziende*.

Nelle Strutture che ancora non rientrano nell'ambito di applicazione della circolare n. 36/2014, si continuerà ad operare secondo le regole attuali.

## **2. Ulteriori implementazioni**

### **Visualizzazione data di Notifica PEC nel dettaglio del ticket**

Nel caso sia stata inviata all'azienda una comunicazione tramite PEC, verrà, contestualmente, creato un ticket, visibile nel Cassetto, associato al canale PEC.

In questo caso, selezionando il dettaglio del ticket, sarà possibile visualizzare la data di notifica della comunicazione (Data di Consegna).

### **Nuovo semaforo "Rosso con lucchetto"**

Per le aziende alle quali sia stata inviata una "Comunicazione di Irregolarità" (Semaforo Giallo) e che non abbiano provveduto a regolarizzare le loro posizioni nei tempi e modi stabiliti, il semaforo della regolarità del periodo viene impostato a "Rosso con lucchetto"; tale impostazione indica uno stato definitivo, modificabile solo dalla sede, con forzatura manuale.

### **Correzione anomalia nella "Visualizzazione evidenze"**

Si è provveduto ad eliminare la anomalia che si verificava nella Visualizzazione delle Evidenze ogni qualvolta, selezionata una posizione, si richiedeva la visualizzazione delle evidenze ad essa associate.

La correzione apportata consente, in mancanza di evidenze per la posizione corrente, la visualizzazione di un apposito messaggio.

## **3. Accessibilità ai servizi dell'Istituto**

Nell'ambito del sistema di *customer care* dell'Istituto, la procedura "Agenda Appuntamenti" ed il servizio denominato "Comunicazione bidirezionale" rappresentano due fondamentali strumenti di gestione delle relazioni con l'utenza.

La comunicazione bidirezionale, in particolare, si pone tra i suoi obiettivi principali la realizzazione di una modalità strutturata e prioritaria di comunicazione attraverso il web, in grado di garantire oltre alla certezza delle comunicazioni in ingresso ed in uscita anche uno strumento di contatto efficace.

È di tutta evidenza, tuttavia, come il processo di telematizzazione abbia, in realtà, rafforzato in tutta l'utenza l'esigenza di una presenza "sicurizzante" del funzionariato INPS, in un contesto che possa garantire accoglienza e tutoraggio.

Pertanto, fermo restando che l'accessibilità ai servizi dell'Istituto deve essere "strutturata" attraverso un appuntamento acceso, in via prioritaria, tramite il canale di Cassetto Previdenziale Aziende, si è inteso "*aprire*" **ulteriormente** l'Istituto alla specifica utenza di riferimento prevedendo, tra l'altro, l'attivazione di sportelli di servizio veloci, attraverso i quali gli Intermediari possono prenotare, **qualora se ne ravvisi l'urgenza e la necessità**, anche un appuntamento in tempo reale, nell'ambito degli intervalli di disponibilità fissati dalla Sede.

### **Il Direttore centrale Organizzazione**

Cristina Deidda

### **Il Direttore centrale Sistemi Informativi e Telecomunicazioni**

Giulio Blandamura