

Comunicato Stampa**MINSAIT E INPS RAFFORZANO IL SERVIZIO AI CITTADINI. IL SISTEMA DI CRM, APERTO AI PATRONATI**

- **I Patronati avranno a loro disposizione il sistema di *Citizen Relationship Management (CRM)* dell'Inps, uno strumento che consentirà di migliorare i tempi di risposta all'utenza e di erogare con maggiore accuratezza, sicurezza e semplicità i servizi dell'Istituto**
- **Il CRM di Inps è una soluzione multicanale sviluppata da Minsait, pluriennale partner tecnologico dell'Istituto, che attraverso un'unica "Citizen Base" interviene a supporto dei diversi punti di contatto tra il cittadino e l'Istituto**

Roma, 26 gennaio 2020 – Inps ha messo a disposizione dei Patronati un canale di contatto dedicato ed integrato con il proprio sistema di CRM (*Citizen Relationship Management*). L'obiettivo del sistema sperimentale - sviluppato insieme a Minsait, società di Indra - è agevolare gli scambi, tracciare, storicizzare e strutturare i dati di interazione, favorendone la gestione integrata e migliorando i tempi di risposta all'utenza al fine di erogare con maggiore accuratezza, sicurezza e semplicità i servizi dell'Istituto.

Per i cittadini, infatti, i vantaggi saranno molteplici. Innanzitutto, l'attivazione di questo servizio semplificherà e renderà più accessibile il customer journey relativo ai servizi dell'Istituto, che gestisce l'intero sistema pensionistico pubblico, massima parte di quello privato e delle prestazioni di carattere assistenziale. Inoltre, la storia relazionale del cittadino –previdenziale ed assistenziale - rimarrà sempre aggiornata e accessibile in *real time*, dai canali o luoghi preferiti dal cittadino per interfacciarsi con l'ente previdenziale.

In questo modo, i Patronati avranno a loro disposizione uno strumento interattivo e costantemente monitorato che non solo consentirà loro di migliorare i tempi di risposta, ma anche di erogare con accuratezza, sicurezza e semplicità il supporto relativo ai servizi dell'Istituto. In questo modo, potranno fruire del CRM dell'Inps per interagire con l'Istituto, a partire dalla possibilità di sottoporre richieste all'Istituto per conto del cittadino. Queste saranno gestite all'interno dello strumento di gestione delle interazioni con l'Inps da tutti i punti di accesso e di lavorazione: Sedi e Sportelli territoriali, Poli Specialistici, Contact Center, Canali digitali, ecc.

Il CRM di Inps è una soluzione multicanale sviluppata da Minsait, pluriennale partner tecnologico dell'Istituto, che attraverso un'unica "Citizen Base" interviene a supporto dei diversi punti di contatto tra il cittadino e l'Istituto: il Contact Center, gli sportelli territoriali, tutti i poli specialistici nonché il web tramite le funzioni di Self-Help sul portale dell'Istituto, a supporto completo del customer journey dei cittadini.

Digitalizzazione con i cittadini al centro

Il CRM Inps è una delle maggiori realtà tecnologiche realizzate in Italia per il *customer service*, che permette di offrire i servizi di customer care ai 22,5 mln di lavoratori assicurati e ai 15,5 mln di beneficiari di trattamenti pensionistici. Il tutto in un'ottica "*citizen-centric*", che mira a mettere i cittadini al centro delle politiche di servizio in un'ottica multicanale, fornendo la possibilità di avere la sua storia sempre aggiornata e reperibile da tutti i touch-point a disposizione.

Dal 2010, Minsait accompagna l'Istituto in questa trasformazione mettendo a disposizione la propria esperienza per l'evoluzione dell'ecosistema CRM dell'Istituto, Istituto che oggi conta, attraverso diversi touch-points, 401 milioni di visitatori l'anno del sito istituzionale; 152 milioni di servizi erogati on line; e circa 28 milioni di contatti registrati per il servizio di Contact Center.

Minsait

Minsait, società di Indra (www.minsait.com), è l'azienda leader nella consulenza negli ambiti della Digital Transformation e delle Information Technologies in Spagna e America Latina. Possiede un alto grado di

Comunicato Stampa

specializzazione e conoscenza del settore, grazie alle sue capacità di integrare il mondo core con il mondo digitale, alla sua leadership nell'innovazione e nella trasformazione digitale e alla propria flessibilità. In questo modo la società focalizza l'offerta su proposte di valore ad alto impatto, basate su soluzioni end-to-end, con un notevole grado di segmentazione, che le consente di raggiungere risultati tangibili per i propri clienti in ogni settore con un focus sulla trasformazione. Le proprie capacità e leadership si riflettono nella suite di prodotti proprietari, sotto il marchio Onesait, e nella vasta gamma di servizi offerti.

In Italia Minsait conta più di 1.200 professionisti che lavorano presso tutto il territorio nazionale. La società ha sviluppato competenze avanzate in ambiti innovativi come Content & Process Technologies, Customer Experience Technologies, Solutions Architects e Data & Analytics, che consentono di offrire soluzioni e servizi ad alto valore aggiunto nei mercati in cui opera. Minsait ha localizzato in Italia il proprio centro di eccellenza globale per le tecnologie Customer Experience, completando la sua vasta presenza geografica con una consolidata capacità locale di produzione e delivery grazie ai centri di Napoli, Matera e Bari.

Indra

Indra (www.indracompany.com) è una delle principali società globali di consulenza e tecnologia ed è il partner tecnologico per le operazioni chiave dei propri clienti in tutto il mondo. È un fornitore leader a livello mondiale di soluzioni proprietarie in specifici segmenti dei mercati del Trasporto e della Difesa ed è la società leader nella trasformazione digitale e nell'Information Technology in Spagna e America Latina attraverso la sua filiale Minsait. Il suo modello di business si basa su un'offerta completa di prodotti proprietari, con un approccio end-to-end, ad alto valore e con una elevata componente di innovazione. Nel 2019, Indra ha registrato ricavi per 3.204 milioni di euro, circa 49.000 dipendenti, presenza locale in 46 paesi e operazioni commerciali in oltre 140 paesi.