






SERVIZI
INPS MOBILE
PRENOTAZIONE ACCESSO IN SEDE
SPORTELLO TELEMATICO

APP INPS Mobile

Dal 2010 il canale Mobile consente all'utente di utilizzare i principali servizi Inps sui dispositivi mobili di sempre maggiore diffusione. L'app INPS Mobile è disponibile per tutte le maggiori piattaforme: Smartphone e Tablet (Google Android e Huawei), iPhone e iPad (Apple iOS)



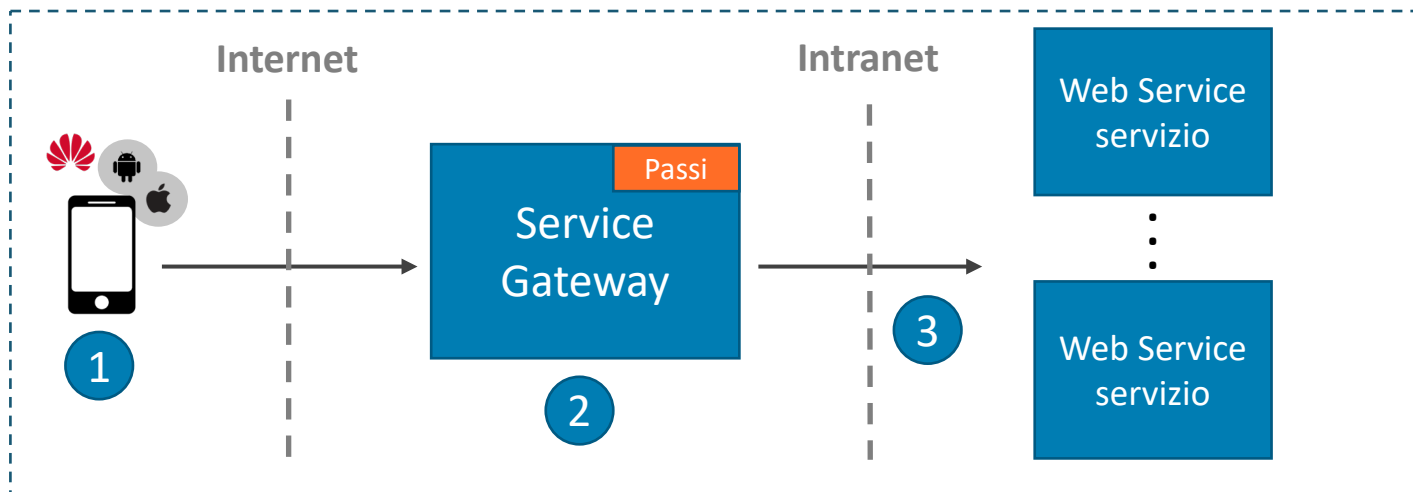
-  App nativa realizzata in Kotlin per Android e SWIFT per iOS
-  Possibilità di accesso tramite SPID / **CIE** / CF - PIN Inps
-  34 servizi presenti

Possibilità di prenotazione di un appuntamento attraverso il servizio **Sportelli di Sede**. In base allo sportello selezionato abbiamo le modalità di appuntamento:

- *In sede*
- *Telefonico*
- **Web meeting**

APP INPS MOBILE

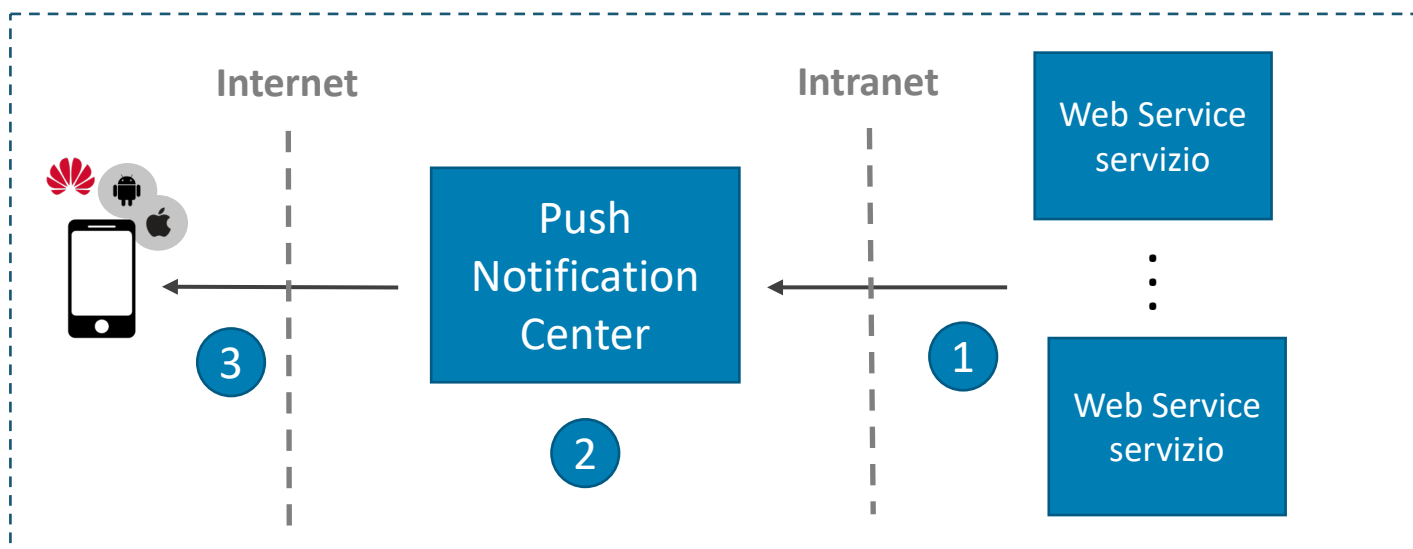
Architettura



Comunicazione Utente verso Istituto:

- 1 L'utente accede ad un servizio sull'app
- 2 Il service gateway accetta e dirige le richieste https verso il WS del servizio
- 3 il WS risponde con i dati richiesti

Da marzo 2020 disponibile anche sullo store Huawei



Comunicazione Istituto verso Utente: (attivo dal 30 marzo su un set di servizi)

- 1 Un servizio ha bisogno di notificare una informazione all'utente
- 2 Il PNC accetta la richiesta ed invia all'utente una **notifica push** sui suoi device ios/android/huawei
- 3 L'utente riceve la notifica e accede all'app

APP INPS MOBILE

Numeri

Installazioni attive di INPS mobile, con *installazione attiva* si intende l'app scaricata ed installata sul device (e non disinstallata). Dati aggiornati a Maggio 2021



* La console Huawei non fornisce uno storico delle installazioni attive

Le altre app dell'Istituto



Personal INPS



Ufficio Stampa INPS



INPS Cassetto Art Com



INPS Welfare GDP



INPS Museo Multimediale

Su **INPS mobile** sono disponibili **30 servizi con autenticazione** e **4 senza autenticazione**. Da agosto 2020 è possibile accedere anche tramite la **Carta di Identità Elettronica** sia su iOS che su Android

IL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE ACCESSO IN SEDE

Per garantire la sicurezza degli utenti e assicurare un servizio migliore, **dal 1° luglio 2020** l'Istituto ha attivato **l'accesso agli sportelli di sede INPS con obbligo di prenotazione** su tutto il territorio nazionale. Oggi i cittadini possono prenotare l'accesso allo sportello di sede tramite i seguenti **canali**:

Portale web



- Tramite la nuova funzione «**Prenota**» presente nel menu della propria **Area MyINPS**
- Tramite il servizio «**Sportelli di Sede - Le sedi INPS**», che fornisce informazioni sulle sedi aperte al pubblico e consente di prenotare l'accesso

App «INPS Mobile»



- Utilizzando la funzione «**Sportelli di Sede**»

Contact Center



- Tramite il **servizio automatico** vocale di «**Prenotazione sportelli di sede**», disponibile **tutti i giorni 24 ore su 24**.
- Tramite un **operatore telefonico**.

Home Assistant e WhatsApp



- Tramite dispositivi **Home Assistant** come **Alexa** di Amazon e **Google Home**.
- Tramite il servizio di messaggistica istantanea **WhatsApp**.

In fase di realizzazione

Per effettuare la prenotazione, **il cittadino dovrà indicare il motivo della sua richiesta e scegliere il giorno e l'ora** tra quelle disponibili presso la sede di competenza. Inoltre, in alternativa all'accesso in presenza, potrà scegliere di essere ricontattato telefonicamente oppure tramite **web meeting**. Quest'ultima modalità, già in uso in 17 Regioni, verrà estesa entro giugno 2021 a tutto il territorio nazionale




IL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE ACCESSO IN SEDE

Il servizio automatico su Contact Center - focus

Tra i diversi canali messi a disposizione, gli utenti possono prenotare l'accesso allo sportello di sede anche tramite il **servizio automatico vocale di prenotazione, attivo tutti i giorni 24 ore su 24** e raggiungibile contattando il Contact Center.



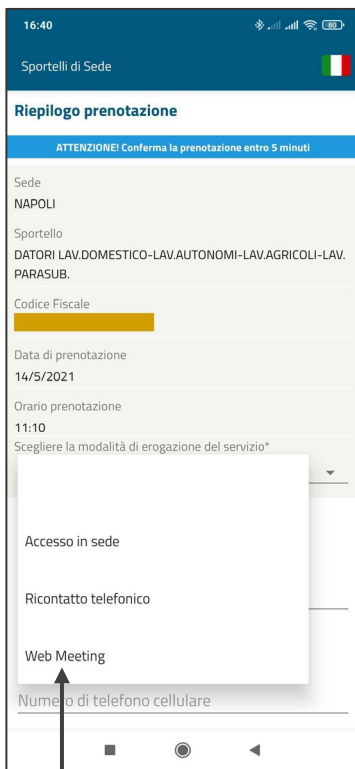
L'utente potrà interagire con il funzionario della sede INPS di competenza nel giorno e orari scelti secondo una delle seguenti modalità:

-  Tramite **ricontatto telefonico** al recapito fornito durante la prenotazione
-  Recandosi fisicamente **presso la sede INPS** di competenza
-  Tramite **web meeting**

IL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE ACCESSO IN SEDE

Prenotazione da INPS Mobile in modalità Web Meeting - focus

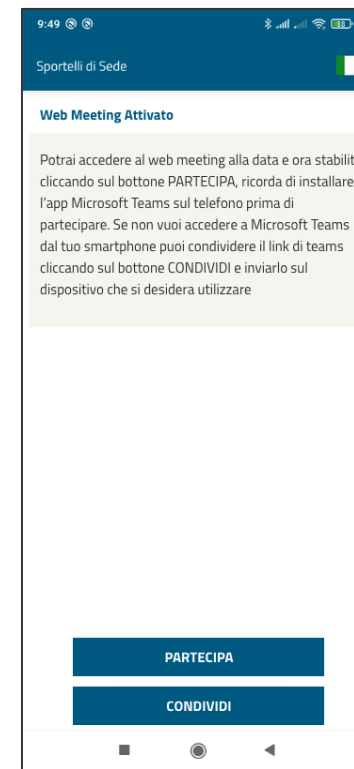
Accedendo al servizio Sportelli di Sede è possibile prendere un appuntamento con un operatore INPS ed interagire con lui, alla data e ora stabiliti, attraverso una video chiamata.



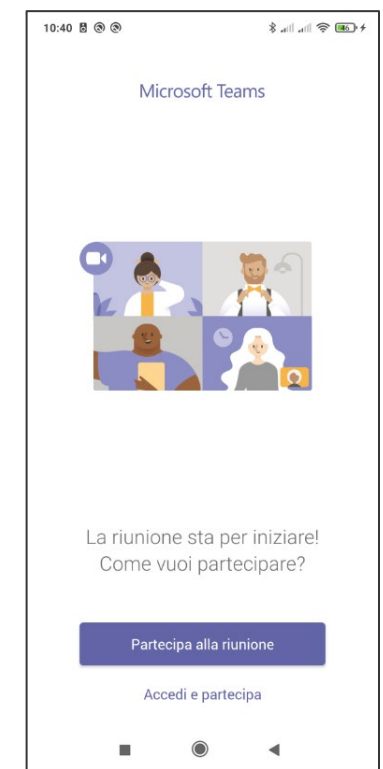
Scelta modalità web meeting



Creazione ticket








Attivazione web meeting



Partecipazione alla call

Sportello telematico

Scenario attuale

- 
 Lo **Sportello Telematico** è uno strumento a disposizione del Cittadino che consente il contatto diretto in modalità Web meeting con un operatore INPS per una consulenza di primo o secondo livello.
- 
 Dopo una fase sperimentale, già consolidata in 17 regioni/Dcm, lo sportello telematico è in una fase di estensione progressiva su tutto il territorio nazionale il cui completamento è previsto entro Giugno 2021.
- 
 Lo Sportello Telematico dialoga con le componenti:
 - **MyINPS** per l'erogazione del servizio al cittadino
 - **CRM Sedi** per la gestione della prenotazione da parte della sede INPS
 - **Microsoft Teams** per l'avvio del web meeting online
- 
 La sperimentazione dello Sportello Telematico è stata molto apprezzata come canale innovativo di supporto all'utenza, il cui esempio ha riscosso attenzione presso il Consiglio dei Ministri..
- 
 Il cittadino può scegliere per l'accesso al meeting qualsiasi tipo di **device**: PC, tablet, smartphone

Sportello telematico

Scenario attuale - Process



Il progetto di evoluzione dello **Sportello Telematico** permetterà di facilitare ulteriormente tutto il processo di supporto all'utenza.

Gli **obiettivi** strategici che il progetto si prefigge di raggiungere in breve tempo:



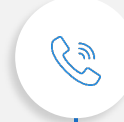
Facilitare il processo di **innovazione tecnologica** perseguito dall'Istituto, usufruendo dei nuovi strumenti messi a disposizione dalla piattaforma di Microsoft già integrata nei sistemi INPS.



Permettere all'Istituto di **supportare l'utenza** in maniera più elastica, efficace e tempestiva.



Ridurre i **tempi e i costi** nello svolgimento delle attività giornaliere di supporto degli operatori di sede, mediante le nuove tecnologie previste.



Ridurre **l'effort del Contact Center** nelle richieste giornaliere di supporto informativo agli operatori.



Rendere molto più agevole la **comunicazione diretta** e lo scambio di informazioni tra il cittadino e l'Istituto.



Grazie