Parte il nuovo Information Center di Cassa Forense con orari ampliati e multicanalità

Il 1° marzo 2018 parte il nuovo servizio di Information Center per gli iscritti alla Cassa Forense realizzato in collaborazione con una importante società specializzata nel settore, individuata a seguito di gara europea.

Il servizio avrà caratteristiche fortemente innovative rispetto al passato e si articolerà su vari canali attraverso i quali l'iscritto potrà interagire con la Cassa sfruttando al massimo le nuove tecnologie. Anche gli orari di servizio, sia per il call center, sia per la chat, sia per le mail guidate, sono stati fortemente ampliati e, dal 1°/03/2018, sono i seguenti:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 21.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Il nuovo Information Center si articolerà in molteplici canali di servizio:

Call Center: organizzato su più livelli, con operatori qualificati e l'ausilio di una nuova piattaforma digitale che consente il monitoraggio costante dell'attività e l'utilizzo flessibile delle risorse umane disponibili anch'esse numericamente ampliate. Per questo servizio il nuovo numero da contattare, a partire dal 1°/03/2018, è il seguente: 06/87404040.

Di conseguenza, i vecchi numeri dell'Information Center (06.362111 e 06.36205000) vengono disattivati dalla medesima data.

Call me back: possibilità per l'utente di prenotare una chiamata telefonica da parte di un operatore qualora l'attesa si protragga per oltre due minuti.

Chat con operatore: questo servizio innovativo consentirà di entrare in contatto via chat direttamente con un operatore mediante l'apposita funzione inserita nella sezione di "accesso riservato" del sito Internet di Cassa Forense, offrendo, così, un'assistenza dedicata agli iscritti durante la navigazione sul sito.

Mail guidata: servizio disponibile mediante l'utilizzo del format presente sul sito della Cassa nella sezione *"Informazioni – richiesta informazioni on line"* con risposta di un operatore entro i successivi due giorni lavorativi.

Front Office: servizio di consulenza diretta presso gli sportelli della Cassa (Via G. Gioacchino Belli 5), previo appuntamento da prenotare on line mediante il sito della Cassa nella sezione *"Informazioni - prenotazione appuntamento front office".*

****

Oltre a questi servizi, già attivi dal 1°/03/2018, sono allo studio e verranno prossimamente implementati altri canali multimediali (whatsapp, sms, messenger, ecc.) per consentire agli iscritti di dialogare con sempre maggior facilità con la Cassa.

Siamo certi che il nuovo Information Center, nella sua innovativa e più completa articolazione, anche di orario, dopo una inevitabile fase di rodaggio, possa migliorare significativamente il livello del servizio e superare le criticità segnalate da moltissimi iscritti.

A tal fine, è stato istituito anche un sistema di Customer Satisfaction per monitorare la qualità del servizio e, ove necessario, individuare possibili azioni correttive.

Auspichiamo che il notevole sforzo organizzativo, fortemente voluto dal Consiglio di Amministrazione di Cassa Forense, sia apprezzato dagli iscritti e possa contribuire a divulgare la conoscenza della Previdenza Forense, soprattutto tra le generazioni più giovani.

Il Presidente
Avv. Nunzio Luciano