# Vicky, assistente virtuale INPS

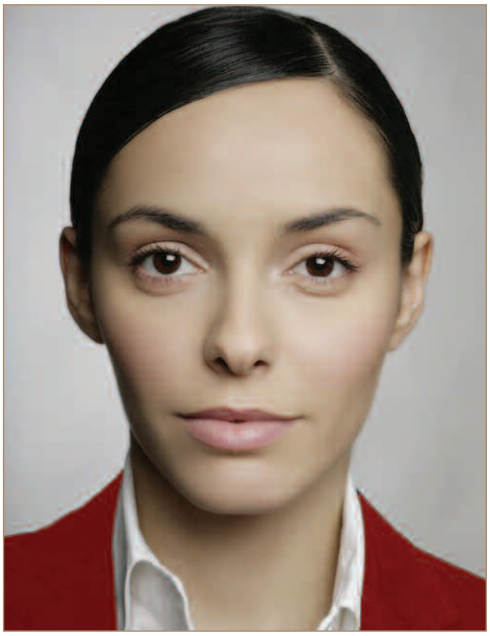
**Cliente:** INPS

## Obiettivi

**INPS** guarda avanti e nel 2007 decide di intraprendere con **AlmavivA Consulting** un importante percorso di innovazione per rendere trasparente la comunicazione con i suoi utenti (oltre 20 milioni di assicurati e 14 milioni di pensionati), semplificarne la relazione e migliorare la qualità dei servizi.

## Strategia

Permettere ai cittadini/utenti di usufruire, in modalità web e multicanale, dei principali servizi



presenti nelle sedi INPS, con una modalità innovativa di accesso e navigazione guidata che replica l'interazione reale. In particolare, realizzare soluzioni che puntino a:

- Migliorare accessibilità e fruibilità dei servizi on-line e ridurre progressivamente i ricorsi alle sedi;
- Avvicinare utenti "resistenti" e con basso profilo tecnologico, abilitando un modello di interazione sul web semplificato ed efficace;
- Diffondere il patrimonio informativo INPS, in modo uniforme e coerente con l'assistenza fornita dal Contact Center;
- Erogare servizi sempre più "personalizzati" con un modello di assistenza proattivo;
- Soddisfare richieste anche complesse dell'utente mediante l'utilizzo integrato e l'ampliamento dei canali di contatto;
- Monitorare e migliorare continuamente il servizio all'utente/cittadino.

## Soluzione Creativa

Il modello realizzato si basa sull'applicazione di una soluzione evoluta di Assistenza Virtuale in grado di modificare radicalmente il modello di interazione self-care, replicando sulla rete la logica degli uffici reali. Si tratta di uno strumento fortemente orientato alla personalizzazione e alla partecipazione, con cui si intende avvicinare utenti "resistenti" e con basso profilo tecnologico, minimizzare il digital-divide e ridurre il ricorso alle sedi reali. L'Assistente Virtuale Vicky permette agli utenti di usufruire

**ALMAVIVA CONSULTING**

**(Gruppo AlmavivA)**
**Via di Casal Boccone, 188/190 – 00137 Roma**
**Tel. 06 39935439 Fax 06 64256006**
**www.almavivaitalia.it**
**info@almavivaitalia.it**
**ufficiocomunicazione@almavivaitalia.it**

dei servizi INPS con una modalità di interazione semplice e coinvolgente: interpreta semanticamente le richieste formulate in linguaggio naturale, guida e accompagna nella fruizione di informazioni e servizi, è dotata di intelligenza di contesto, comportamento proattivo ed è in grado di mettere l'utente in collegamento con il Contact Center. Vicky si muove in uno spazio tridimensionale identico ad una sede reale negli ambienti, nei colori e nell'organizzazione dei contenuti di servizio, mentre gli uffici operativi virtuali ne rispecchiano il modello organizzativo (Pensioni, Contributi, Prestazioni a sostegno del reddito e Aziende).

## Risultati

La soluzione, unico progetto finalista italiano della categoria Participation and Transparency agli European eGovernment Awards 2007, rafforza e semplifica l'erogazione dei servizi informativi e transazionali dell'Istituto, e propone una gestione del contatto multicanale che mira ad "attirare" e coinvolgere gli utenti. INPS continuerà a rafforzare il ruolo di Vicky, potenziando le sue caratteristiche distintive: aspetto umano, intelligenza comportamentale, personalizzazione e realtà virtuale.

**Cliente:** INPS; **Titolo del Progetto:** Programma di Innovazione della relazione con gli utenti INPS; **Periodo di realizzazione:** 2007-2009 (attulamente in corso); **Realizzazione progetto:** AlmavivA Consulting; **Altri attori coinvolti:** Siephoto; **Attrice:** Elena Cucci