

# WHITEHALL REPLY SUPPORTA INPS NELLA REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA CHE “GUIDA” IL PENSIONATO NELLA FRUIZIONE DEI SERVIZI ONLINE.

Whitehall Reply ha supportato INPS nella realizzazione di un sistema che integra molteplici servizi online rivolti al pensionato al fine di facilitarne la fruizione e guidare l'utente nell'interazione con l'Istituto. Il nuovo sistema realizzato rappresenta per l'utente sia uno strumento di consultazione del cedolino pensione e di analisi di eventuali variazioni di retribuzione tra diversi mesi sia un unico punto di accesso ad altri servizi certificativi e di variazione dei dati collegati ai trattamenti pensionistici.

## IL CLIENTE

INPS è tra i più grandi e complessi enti previdenziali d'Europa, gestisce la quasi totalità della previdenza italiana ed ha un bilancio che per entità è il secondo dopo quello dello Stato. Sono assicurati all'INPS la maggior parte dei lavoratori dipendenti del settore pubblico e privato e dei lavoratori autonomi.



Il gran numero di attività svolte dall'Istituto, come riportato sul sito ufficiale INPS, è testimoniato dai seguenti numeri:

- 22,6 milioni di lavoratori assicurati;
- 1,5 milioni di aziende iscritte;
- 18,1 milioni di beneficiari di trattamenti pensionistici;
- 2,6 milioni di beneficiari di trattamenti di invalidità civile;
- 4,8 milioni di beneficiari di prestazioni a sostegno del reddito;
- 28,9 mila dipendenti;
- 359 agenzie e agenzie complesse;
- 556 milioni di visitatori sul sito istituzionale;
- 144 milioni di servizi erogati;
- 828 miliardi di flussi finanziari complessivi.

L'attività principale dell'Istituto consiste nella liquidazione e nel pagamento delle pensioni e indennità di natura previdenziale e assistenziale.

## LA SFIDA

INPS necessitava di un nuovo sistema per aiutare il cittadino pensionato ad orientarsi tra i molteplici servizi online erogati dall'Istituto. La sfida per Whitehall Reply è stata supportare l'Istituto nel disegnare, progettare e implementare un nuovo sistema capace di guidare l'utente, anche meno esperto del web, nell'utilizzo dei servizi online mediante domande e suggerimenti.

## LA SOLUZIONE

L'applicazione "Cedolino pensioni e servizi collegati", così il sistema è stato ribattezzato da INPS, aggrega e propone all'utente tutte le informazioni e i servizi più richiesti inerenti la Pensione facilitando il cittadino pensionato nell'interazione con l'Istituto. Tramite questo nuovo sistema l'utente viene guidato nell'utilizzo dei servizi online di INPS mediante domande.

Ad esempio l'applicazione potrebbe segnalare all'utente il messaggio "Hai una variazione sul cedolino di questo mese" e proporre la domanda "Vuoi confrontare gli ultimi 2 cedolini?". In tal modo l'utente, iscritto a qualsiasi gestione amministrata dall'Inps, ha la possibilità di confrontare facilmente l'importo dei cedolini degli ultimi due mesi e conoscere le ragioni delle variazioni.

La soluzione inoltre rappresenta per l'utente un punto unico di accesso ad altri servizi di consultazione e certificazione (Certificazione Unica) e di variazione dati (Variazione Ufficio pagatore, Modifica dati personali ecc.).

Più in dettaglio i principali servizi integrati nell'applicazione ai quali l'utente può accedere al momento sono:

- Cedolino Pensione;
- Comunicazioni;
- Confronta Cedolini;
- Converti il tuo PIN ordinario;
- Dettaglio Recapiti;
- Elenco Deleghe sindacali;
- Gestione deleghe sindacali su trattamenti pensionistici;
- Informazioni - Posta Elettronica Certificata;
- Modifica dati personali;
- Recupero Certificazione Unica;
- Riepilogo dati anagrafici;
- Riepilogo Dati Anagrafici e di Pagamento;
- Stampa Certificazione Unica;
- Ultimo Cedolino;
- Variazione ufficio pagatore;
- Visualizza Cedolini;
- Visualizza elenco prospetti di liquidazione (Modelli TE08);
- Visualizzazione e Modifica Dati Anagrafici, Indirizzo e Recapiti.

Infine tramite questa nuova soluzione l'utente ha evidenza dei servizi più richiesti dai pensionati, tra i quali può selezionare i suoi Preferiti, ed esprimere le proprie opinioni sul sistema utilizzato tramite il questionario di valutazione dell'applicazione.

## VALORE REPLY

Whitehall Reply ha messo a disposizione di INPS le sue competenze funzionali, tecnologiche e metodologiche maturate e consolidate in attività di Consulenza e System Integration per il mercato della Pubblica Amministrazione. Grazie al contributo di Whitehall Reply l'Istituto è riuscito a vincere la propria sfida e raggiungere i seguenti obiettivi progettuali:

- Ampliare l'offerta dei servizi online rivolti al cittadino pensionato;
- Facilitare e guidare l'utente, anche meno esperto del web, nell'utilizzo dei servizi online;
- Ridurre la distanza tra il cittadino e l'Istituto facilitandone l'interazione;
- Aumentare il dialogo tra il pensionato e l'Istituto tramite moduli di valutazione dell'applicazione e di raccolta richieste/feedback dell'utente del sistema.



Whitehall Reply è la società del gruppo Reply specializzata in servizi di consulenza e sviluppo applicativo per il mercato della Pubblica Amministrazione. Whitehall Reply si rivolge alle Regioni e agli istituti pubblici.

Whitehall Reply  
[www.reply.it](http://www.reply.it)