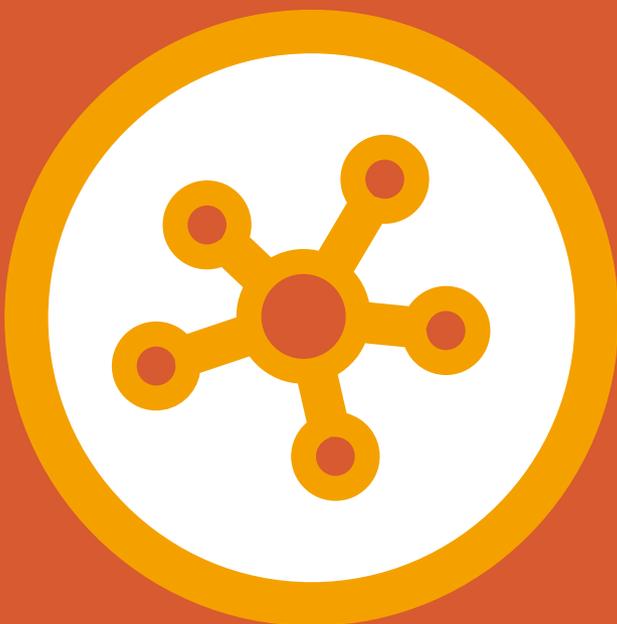


TO BE

PRINCIPI GUIDA



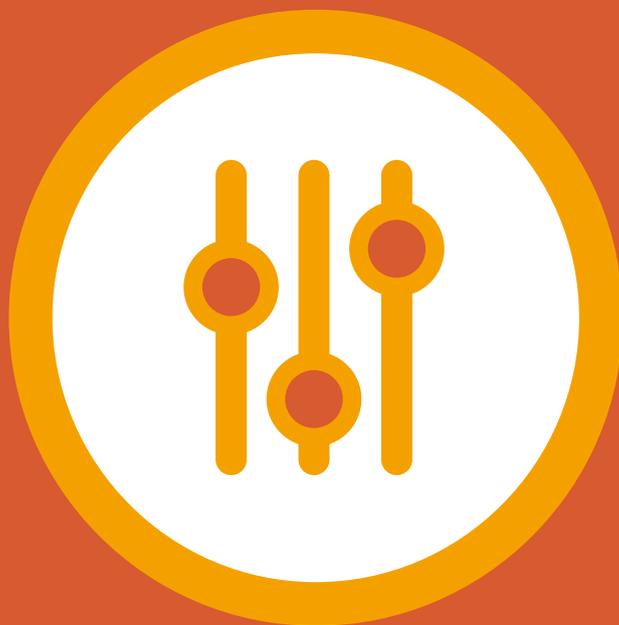
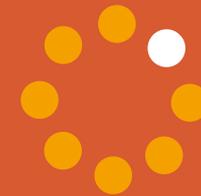


CROSS-CHANNEL

L'esperienza d'uso dei servizi INPS si sviluppa attraverso un modello di fruizione *full digital* che coinvolge tutti i canali.

In qualsiasi ambiente e contesto d'uso e da qualsiasi punto di accesso (*web, mobile, telefono, smart-tv, sportello, carta*), l'utente INPS potrà sperimentare un servizio completo e fluido.

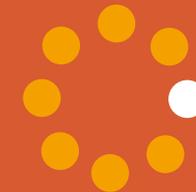
Capace di fornire in modalità *self-service* sia consulenza e orientamento tra i servizi, sia servizi dematerializzati. Senza interruzioni e "cuciture" tra i diversi canali di accesso: *seamless experience*.



PERSONALIZZABILI E MULTILINGUA

Sono i servizi digitali di INPS a raggiungere l'utente, che non è più costretto a cercarli attraverso i diversi sportelli fisici e virtuali.

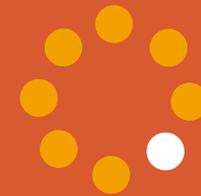
MyINPS, costruito in logica CRM, è il servizio digitale profilato che conosce gli specifici bisogno dell'utente ed è in grado di proporli in modo personalizzato, anticipando, in modo proattivo e predittivo, le esigenze dell'utente parlando anche la sua lingua.



CENTRATI SUI BISOGNI DELL'UTENTE

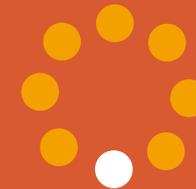
Non è l'organizzazione burocratica delle funzioni, dei procedimenti e delle linee di prodotto a rappresentare il linguaggio e il sistema di orientamento dei servizi di INPS. Sono, invece, l'esperienza d'uso dell'utente e i suoi bisogni di servizio che diventano il centro della riprogettazione del nuovo ecosistema digitale dei servizi al cittadino.

Non più autoreferenziale ma orientato alla soddisfazione delle esigenze dell'utente.



INTEGRATI IN UN UNICO AMBIENTE DIGITALE

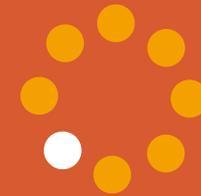
Il nuovo sistema dei servizi *full digital* di INPS si sviluppa su di un'architettura applicativa moderna ed efficace. Ottimizzare, consolidare e integrare le componenti tecnologico-applicative già esistenti ed avviare un percorso di evoluzione in ottica SOA, significa supportare e realizzare il disegno di riprogettazione dei nuovi servizi digitali centrati sull'utente.



ORIENTATI ALLA RELAZIONE

I servizi INPS sono pensati per costruire la relazione con i propri utenti: ascoltarne il parere, favorire la condivisione e il dialogo sui *social media*, misurare costringentemente l'usabilità e l'efficacia del nuovo sistema di servizi.

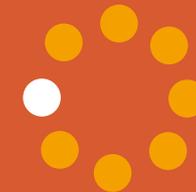
La consivisione è indispensabile per migliorare il sistema e per costruire e conservare la fiducia e l'affidabilità nei servizi *full digital* offerti da INPS.



SEMPLICI DA USARE

Sarà semplice orientarsi tra i servizi di INPS e comprendere cosa è importante, tralasciando sforzi inutili e senza vivere il senso di abbandono nel percorso di ricerca della risposta ai propri bisogni.

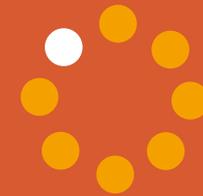
Tutti i servizi smettono di essere complessi per stile, tono e linguaggio. Questo è possibile grazie a soluzioni che aiutano la comprensione di ogni aspetto del servizio e che si preoccupano di assistere efficacemente i diversi gradi di competenza del destinatario.



MODERNI, AFFIDABILI ED ELEGANTI

Per INPS essere al passo con i propri utenti digitali vuol dire: design e impaginazione modellizzati, soluzioni comunicative improntate alla leggibilità, interfacce adattive, logiche di navigazione efficienti, ambiente personalizzato.

Tutto questo concorre a rendere il sistema un vero e proprio facilitatore della vita dell'utente: non più "software" da imparare, ma strumento cui affidarsi.



FLESSIBILI NELLA STRUTTURA

I servizi INPS sono pensati non solo per adattarsi alle diverse esperienze e contesti d'uso dell'utente, ma anche per potersi "piegare" alle mutate esigenze di ordine organizzativo, tecnologico, sociale e culturale dell'Ente e della realtà in cui esso opera.

La flessibilità è dunque elemento essenziale della struttura profonda dei servizi, vera e propria resilienza ai mutamenti di ogni ordine e grado.