



Help Desk EnpacI



1

Riforma
ENPACL



EnpacI – Staff - P&C



Help Desk EnpacI



2

L'help desk consente di gestire le richieste degli utenti grazie ad un software che ne permette il monitoraggio tramite un codice univoco ed un responsabile diretto.

Fornisce agli utenti un punto in cui ricevere aiuto su vari temi.



Help desk in Enpacl



3

- Help desk nasce in Enpacl a seguito dell'esigenza di avvicinare gli Associati al mondo della previdenza
- Diffondere in modo rapido e diretto le informazioni
- Accogliere virtualmente tutti i Consulenti del Lavoro
- Rispondere in maniera adeguata alla sempre più complessa necessità di assistenza previdenziale



Help desk

vantaggi / svantaggi



4

- **Vantaggi per gli utilizzatori**
 - ▣ **Rapidità di accesso ai servizi informativi degli uffici**
 - ▣ **Utilizzo del servizio h24**
 - ▣ **Certezza nelle risposte**
 - ▣ **Rapidità di risposta**
 - ▣ **Informalità**
 - ▣ **Semplicità d'uso**
 - ▣ **Guida ai quesiti**
- **Svantaggi per gli utilizzatori**
 - ▣ **Necessità di un accesso internet**
 - ▣ **Necessità di redigere il quesito**



Help desk

vantaggi / svantaggi



5

- **Vantaggi per gli operatori**
 - ▣ **Pianificare la gestione delle risposte**
 - ▣ **Continuità lavorativa**
 - ▣ **Possibilità di approfondimenti prima della risposta**
 - ▣ **Creazione automatica di quesiti comuni**
 - ▣ **Diminuzione delle assistenze telefoniche a lungo termine**
- **Svantaggi per gli operatori**
 - ▣ **Redigere le risposte**
 - ▣ **Incremento delle richieste a breve termine**



Help desk obiettivi



6

- Offrire assistenza dedicata alla Riforma previdenziale Enpacl
- Indirizzare il 50% della richieste di assistenza telefonica al sistema di «Ticketing»
- Utilizzare il sistema anche per il «cliente interno»



Help desk costi



7

- Il costo del servizio è pari a ZERO
- Lo sviluppo e la pubblicazione è stata effettuata con le sole risorse interne. Quantificabili in circa 50ore/uomo
- Inizialmente la nuova gestione delle risposte ha un costo leggermente superiore rispetto a quella telefonica, con previsioni di forti diminuzioni



Help Desk

Il funzionamento dei Ticket



8

Collegandosi al sito www.enpacl.it è possibile entrare nella sezione dedicata alla «Riforma Enpacl»

ENPACL
Ente Nazionale di Previdenza e Assistenza per i Consulenti del Lavoro

Home Mappa del sito

Attualità

Contributo integrativo 2012 (pagamento rateale) e 4° rata contributo soggettivo

Contributo soggettivo e integrativo

Area Riservata

Servizi Enpacl Online

1 gennaio 2013

Riforma ENPACL

Assicurazione sanitaria

In primo piano

Le novità previdenziali per il 2013

E' entrata in vigore la riforma del sistema pensionistico dei Consulenti del Lavoro, con la quale è stata operata una profonda e strutturale modifica dell'intero impianto previdenziale dell'Enpacl.

Ecco di seguito le PRINCIPALI NOVITA' che prendono il via già dall'anno 2013:

Leggi tutto...>>

Contatti

Dicono di noi

MODULARITÀ

contributo fiscaltativo

Dall'area Riforma si accede alla sezione dedicata ai quesiti e all'Help Desk



Help Desk

Il funzionamento dei Ticket



9

«Cerca il tuo quesito tra quelli già risolti».

Enpacl - Help Desk

Enpacl - Help Desk > Enpacl - Help Desk

Questo pannello consente di ricevere assistenza riguardo ai servizi istituzionali erogati dall'Enpacl. Tramite il sistema di gestione ticket è possibile contattare gli uffici per informazioni generiche o personalizzate. Il ticket rappresenta il modo più diretto e dinamico per avere informazioni sui diversi quesiti. La risposta sarà espletata nel minor tempo possibile e sarete avvisati tramite posta elettronica. Aprire un ticket è semplice. E' sufficiente cliccare su **Invia un ticket**, scegliere la sezione corrispondente al proprio caso e compilare il Form previsto. Il sistema di ticket prevede la gestione di un quesito alla volta. Per ulteriori quesiti è necessario aprire altrettanti ticket. Per agevolarti, ti suggeriamo di consultare preventivamente risposte già disponibili. La tua domanda potrebbe già avere una risposta.

Cerca il tuo quesito tra quelli già risolti:

Invia un ticket
Invia la richiesta

Visualizza i tuoi ticket
Visualizza tickets inviati

Archivio articoli

» Top articoli dell'Archivio articoli:

lavoratore dipendente	56
Contributo soggettivo : Entità	54
Non ho reddito professionale	42
Quando andrò in pensione	38
Aliquota 4% da quando?	23
L'enpacl concede Mutui?	22

Il sistema è dotato di un motore di ricerca interno, capace di verificare la presenza di quesiti già risolti. All'accesso viene proposto di verificare l'esistenza di quesiti assimilabili.



Help Desk - Prossime attività



10

Se il quesito non è presente è sufficiente **crearne uno nuovo**



Nuova Richiesta d'assistenza
EnpacI - Help Desk > EnpacI - Help Desk > Nuova Richiesta d'assistenza

Utilizza il form seguente per inviare un ticket. I campi obbligatori sono evidenziati con *

Nome: *
E-mail: *

Categoria: * ▼

Telefono: *
Regione: * ▼

Oggetto: *
Messaggio: *

Allegati:

Tipi di file accettati: *.gif, *.jpg, *.png, *.zip, *.rar, *.csv, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx, *.txt, *.pdf
Dimensione massima: 1024 Kb (1.00 Mb)

Internet | Mod...
IT

Compilare i dati di recapito fondamentali per ricevere risposta al proprio quesito

Il campo «Categoria» semplifica la compilazione, aiuta nella chiarezza del quesito, rende immediata e diretta la gestione

EnpacI – Staff - P&C



Help Desk - Il funzionamento dei Ticket



11

Una copia del quesito arriverà direttamente all'indirizzo di posta indicato

Automaticamente verrà generato un codice che consentirà la **tracciabilità**

Quando il ticket è risolto, il sistema invierà autonomamente un messaggio di posta elettronica che conterrà il link diretto alla risposta

ENPACL
Ente Nazionale di Previdenza e Assistenza per i Consulenti del Lavoro

Consulenti del lavoro
Ente Nazionale
Previdenza Assistenza

Help Desk - supporto

Ticket inviato

Enpac - Help Desk > Enpac - Help Desk > Ticket inviato

✔ **Successo:** Ticket inviato

Il tuo ticket è stato inviato correttamente! Tracking ID del ticket: 3YQ-ZZV-2AJU

[Visualizza il tuo ticket](#)

Powered by **Help Desk Software HESK** - brought to you by **Help Desk Software SysAid**

Enpac - Staff - P&C



Help Desk - Pannello di controllo



12

L'operatore dal pannello di controllo oltre a rispondere potrà decidere se trasformare il quesito in un **articolo** e renderlo pubblico. Inserendolo così nel motore di ricerca interno, incrementando l'archivio di quesiti già risolti

The screenshot displays a web interface for a Help Desk system. At the top, there is a green navigation bar with icons for Home, Utenti, Categorie, Preconfezionati, Archivio articoli, Rapporti, Impostazioni, Profilo, Posta (0), and Esci. Below this, the main content area is titled "Dimostrazione" and shows the details of a ticket. The ticket information includes: Tracking ID: 3YQ-ZZV-2AJU (Num. Ticket: 90), Created on: 25-01-2013 08:02:01, Status: Nuovo (with a red "Risolto" label), Updated on: 25-01-2013 08:02:01, Category: Anagrafe - iscrizioni, cancellazioni, variazioni ecc., Responses: 0, Priority: Alta, Last response by: Paolo, and Owner: Fabrizio Lucchi. To the right of the ticket details are several dropdown menus for actions: "Cambia stato in", "Muovi il ticket in", "Cambia la priorità a", and "Assegnare a", each with a "Click per Selezionare" label and a yellow button. Below the ticket details, there is a "Note" section with a red plus icon and the text "Aggiungi nota". At the bottom, there is a section for "Data" (25-01-2013 08:02:01) and "Nome" (Paolo), followed by contact information: E-mail: Pieracci.pieracci@enpacl.it, IP: 93.63.134.3, Telefono: 333333333, and Regione: Lazio. A "Messaggio:" section contains the text "Messaggio dimostrativo".



Help Desk - Gestione Reportistica



13

Il sistema offre una **reportistica** aggiornata con diversi livelli di classificazione.



Gestione categorie [?]

ID	Nome della categoria	Tickets	Grafico	Opzioni
2	Anagrafe - iscrizioni, cancellazioni, variazioni ecc.	2	<input type="text"/>	↔ ↓ ×
4	Contributo soggettivo - calcolo, pagamento, importo minimo, scadenze, ecc	12	<input type="text"/>	↔ ↑ ↓ ×
9	Contribuzione volontaria	0	<input type="text"/>	↔ ↑ ↓ ×
10	Contributo facoltativo aggiuntivo	0	<input type="text"/>	↔ ↑ ↓ ×
11	Contributo integrativo - dichiarazione iva, calcolo, contributo minimo, pagamento, scadenze, ecc	4	<input type="text"/>	↔ ↑ ↓ ×
12	Ricongiunzione	1	<input type="text"/>	↔ ↑ ↓ ×
13	Riscatti	2	<input type="text"/>	↔ ↑ ↓ ×
14	Totalizzazione - requisiti, calcolo, modalità, ecc.	1	<input type="text"/>	↔ ↑ ↓ ×
15	Pensioni vecchiaia - requisiti, calcolo, modalità, ecc.	6	<input type="text"/>	↔ ↑ ↓ ×
16	Pensioni vecchiaia anticipata (ex anzianità) - requisiti, calcolo, modalità, ecc.	1	<input type="text"/>	↔ ↑ ↓ ×
17	Pensioni inabilità - requisiti, calcolo, modalità, ecc.	0	<input type="text"/>	↔ ↑ ↓ ×
18	Pensioni invalidità - requisiti, calcolo, modalità, ecc.	0	<input type="text"/>	↔ ↑ ↓ ×
19	Pensioni superstiti - requisiti, calcolo, modalità, ecc.	0	<input type="text"/>	↔ ↑ ↓ ×
20	Indennità di maternità - requisiti, calcolo, modalità, ecc.	0	<input type="text"/>	↔ ↑ ↓ ×
...	<input type="text"/>	↔ ↑ ↓ ×



Enpacl – Staff - P&C



Help Desk - Primi risultati

14

Ticket aperti 25
Articoli creati 20
Tempo medio gg 1,5
Ticket letti 499

» Top articoli dell'Archivio articoli:		Visite
 lavoratore dipendente		66
 Contributo soggettivo : Entità		59
 Quando andrò in pensione		46
 Non ho reddito professionale		45
 contributo soggettivo		26
 Versamento contributo integrativo		25
 L'empacl concede Mutui?		25
 Aliquota 4% da quando?		25
 Quando entra in vigore la riforma pensionistica?		23
 lavoro dipendente		21
 Età pensionabile.		20
 Nuova aliquota del 4%		16
 Versamento contributo integrativo		16
 richiesta informazione		15
 contributo integrativo regime dei minimi		14
 ricongiunzione periodi inps		13
 Agevolazioni per neoiscritti		13
 Contributo soggettivo reddito anno 2012		13
 Diritto e calcolo Pensione di vecchiaia		9
 Agevolazione pensionati attivi		9

Internet | Modalità

IT

Empacl – Staff - P&C



Help Desk

15

Fine

EnpacI – Staff - P&C