



**Oggetto:** COMUNICATO AVVIO INFORMATION CENTER CASSA FORENSE

**Mittente:** presidenza <presidenza@cassaforense.it>

**Data:** 19/02/2018 15:52

**A:** AGRIGENTO <ord.agrigento@cert.legalmail.it>, ALESSANDRIA <segreteria@ordineavvocatialessandria.it>, ANCONA <info@ordineavvocati.ancona.it>, AOSTA <avvaosta@tiscalinet.it>, AREZZO <info@ordineavvocatiarezzo.it>, ASCOLI PICENO <ordineavvocati\_ap@tin.it>, ASTI <ordineavvasti@irnerio.it>, AVELLINO <info@ordineavvocati.av.it>, BARCELLONA POZZO DI GOTTO <ordine.barcellona@tiscalinet.it>, BARI <info@ordineavvocati.bari.it>, BENEVENTO <info@ordineavvocati.bn.it>, BERGAMO <info@avvocatibergamo.it>, BIELLA <info@ordineavvocatibiella.it>, BOLOGNA <info@ordineavvocatibologna.net>, BOLZANO <info@ordineavvocati.bz.it>, BRESCIA <info@ordineavvocatibrescia.it>, Provenzano Stefano <segreteria@ordineavvocatibrindisi.it>, BUSTO ARSIZIO <info@avvocatibustoarsizio.it>, CAGLIARI <avv.ca@libero.it>, CALTAGIRONE <ordavvcaltagirone@tiscali.it>, CALTANISSETTA <ord.caltanissetta@cert.legalmail.it>, CASSINO <avvocassino@officine.it>, CASTROVILLARI <cons.ordineforense@libero.it>, CATANIA <segreteria@ordineavvocaticatania.it>, "CATANZARO (segreteria@ordineavvocati.catanzaro.it)" <segreteria@ordineavvocati.catanzaro.it>, CHIETI <segreteria@ordineavvocatichieti.it>, CIVITAVECCHIA <ordine.civitavecchia@libero.it>, COMO <consiglio@ordineavvocaticomo.it>, "COSENZA (segreteria@ordineavvocaticosenza.it)" <segreteria@ordineavvocaticosenza.it>, CROTONE <segreteria@ordineavvocaticrotone.it>, CUNEO <ordineavvocaticn@libero.it>, FERMO <info@ordineavvocatifermo.it>, FERRARA <segreteria@ordineavvocati-ferrara.191.it>, "FIRENZE (presidenza@ordineavvocatifirenze.eu)" <presidenza@ordineavvocatifirenze.eu>, FOGGIA <info@ordineavvocatifoggia.it>, FROSINONE <info@ordineavvocatifrosinone.it>, GELA <ord.gela@cert.legalmail.it>, GENOVA <segreteria@ordineavvocatigenova.it>, GORIZIA <segreteria.ordine@avvocatigorizia.it>, GROSSETO <info@ordineavvocatigrosseto.it>, IMPERIA <ordineavvocatiimperia@uno.it>, ISERNIA <info@ordineavvocatiisernia.com>, "IVREA (segreteria@ordineavvocativrea.it)" <segreteria@ordineavvocativrea.it>, LAGONEGRO <coflagonegro@tiscali.it>, LAMEZIA TERME <ord.lameziaterme@cert.legalmail.it>, LANCIANO <info@consiglioordineavvocatilanciano.191.it>, LANUSEI <tribunale.lanusei@giustizia.it>, L'AQUILA <ordineavvaq@irnerio.it>, LARINO <ordinelarino@yahoo.it>, LECCE <info@ordineavvocatilecce.it>, "LECCO (consiglio@ordineavvocati.lecco.it)" <consiglio@ordineavvocati.lecco.it>, LIVORNO <foro.li@tin.it>, LOCRI <ord.locri@cert.legalmail.it>, LODI <avvlodi@tin.it>, LUCCA <info@ordineavvocati.lu.it>, MACERATA <ordineavvmc@irnerio.it>, MANTOVA <info@ordineavvocatimantova.it>, MARSALA <ord.marsala@cert.legalmail.it>, MASSA CARRARA <segreteria@ordineavvocatims.it>, MATERA <ordineavvocatimatera@tin.it>, MESSINA <segreteria@ordineavvocatimessina.org>, MILANO <presidenza@ordineavvocatimilano.it>, "MONZA (info@ordineavvocatimonza.it)" <info@ordineavvocatimonza.it>, NAPOLI <segreteria@ordineavvocati.napoli.it>, NOLA <salvatore-esposito@libero.it>, NOVARA <segreteria@ordineavvocatinovara.it>, NUORO <ordineavvocatinuoro@libero.it>, Ordine Avezzano <foroavezzano@gmail.com>, Ordine Belluno <info@ordineavvocatibelluno.com>, Ordine Campobasso <segreteria@ordineavvocaticampobasso.it>, Ordine Enna <info@ordineavvocatienna.it>, Ordine La Spezia <segreteria@ordineavvocatidellaspezia.it>, Ordine Latina <segreteria@ordineavvocatilatina.it>, Ordine Nocera Inferiore <foronocera@foronocera.it>, Ordine Oristano <info@ordineavvocatoristano.it>, Ordine Palmi

<consiglio@ordineavvocatipalmi.it>, Ordine Parma <segreteria@ordineavvocatiparma.it>, Ordine Patti <ordine@avvocatipatti.it>, Ordine Pordenone <segreteria@ordineavvocatipordenone.it>, "ORDINE POTENZA (avv.pz@tiscali.it)" <avv.pz@tiscali.it>, Ordine Reggio Calabria <ordine@avvocatireggiocalabria.it>, Ordine Roma <consiglio@ordineavvocati.roma.it>, Ordine Rovigo <ordavv.rovigo@ordineavvocatirovigo.it>, Ordine Siena <avvocati.siena@clicsi.net>, Ordine Sulmona <consiglio@ordineavvocatisulmona.it>, Ordine Taranto <ufficio.segreteria@oravta.it>, Ordine Terni <consiglio@ordineavvocati.terni.it>, Ordine Torre Annunziata <ordineavvocati.torre@gmail.com>, Ordine Urbino <info@ordineavvocatiurbino.it>, Ordine Vallo della Lucania <ordinevallo@virgilio.it>, Ordine Venezia <consiglio@ordineavvocativenezia.net>, Ordine Verbania <verbaniaavvocati@ordineavvocativerbania.it>, Ordine Vercelli <AVVOCA4c@ordineavvocatiprocuratori.191.it>, Ordine Vicenza <consiglio@ordineavvocati.vicenza.it>, Ordine Viterbo <segreteria@ordineavvocativiterbo.it>, PADOVA <ordine@ordineavvocati.padova.it>, PALERMO <segreteria@ordineavvocatipalermo.it>, PAOLA <segreteria@consiglioavvocatipaola.it>, PAVIA <ordavvocatipavia@irnerio.it>, PERUGIA <segreteria@ordineavvocati.perugia.it>, PESARO <segreteria@ordineavvocatipesaro.it>, PESCARA <presidenza@ordineavvocatipescara.it>, "PIACENZA (segreteria@piacenzaordineavvocati.it)" <segreteria@piacenzaordineavvocati.it>, PISA <segreteria@ordineavvocatipisa.it>, PISTOIA <pistoia@ordineavvocati.net>, PRATO <segreteria@avvocati.prato.it>, "protocollo@ordineavvocaticremona.it" <protocollo@ordineavvocaticremona.it>, RAGUSA <info@ordineavvocatiragusa.it>, RAVENNA <segreteria@ordineavvocatiravenna.it>, REGGIO EMILIA <info@ordineforense.re.it>, RIETI <ordinedegliavvocatidirie@virgilio.it>, RIMINI <info@avvocati.rimini.it>, "ROVERETO (info@ordineavvocatirovereto.it)" <info@ordineavvocatirovereto.it>, S.M.CAPUA VETERE <info@ordineavvocatismcv.it>, SALERNO <info@ordavvsa.it>, SASSARI <segreteria@ordineavvocati.ss.it>, "SAVONA (segreteria@consiglioavvocatisavona.it)" <segreteria@consiglioavvocatisavona.it>, SCIACCA <ordineavv.sciacca@libero.it>, "segreteria@avvocatitermini.it" <segreteria@avvocatitermini.it>, "segreteria@ordineavvocatimodena.it" <segreteria@ordineavvocatimodena.it>, SIRACUSA <info@ordineavvocatisr.it>, SONDRIO <ordavvocati.sondrio@tiscalinet.it>, SPOLETO <info@avvocatispoletto.it>, TEMPIO PAUSANIA <info@ordineavvocatitempio.it>, TERAMO <ord.avv.te@tin.it>, TIVOLI <info@ordineavvocatitivoli.it>, TORINO <segreteria@ordineavvocatitorino.it>, TRANI <info@ordineavvocatitrani.it>, TRAPANI <segreteria@ordineavvocati.trapani.it>, TRENTO <segreteria.pisetta@ordineavvocatitrento.it>, TREVISO <info@ordineavvocatitreviso.it>, TRIESTE <ordineavvocati@ordineavvocati.ts.it>, UDINE <segreteria@avvocati.ud.it>, VARESE <segreteria@ordineavvocativarese.it>, VASTO <ordineavvocativasto@fastwebnet.it>, VELLETRI <info@ordineavvocativelletri.it>, VERONA <info@ordineavvocati.vr.it>, "VIBO VALENTIA" <ord.vibovalentia@cert.legalmail.it>

**CC:** Nunzio Luciano <studiolucianocb@gmail.com>, Michele Proietti <proietti@cassaforense.it>, Donatella Caponi <d.caponi@cassaforense.it>

**AI SIGNORI PRESIDENTI**

**DEGLI ORDINI FORENSI**

**LORO SEDI**

Per incarico del Presidente Luciano si invia in allegato quanto segue:

- COMUNICATO INTERNET "AVVIO NUOVO CALL CENTER";
- COMUNICAZIONE AI PRESIDENTI DEGLI ORDINI FORENSI PER AVVIO INFORMATION CENTER DI CASSA FORENSE.

Un cordiale saluto

Angela Volponi



Angela Volponi

Segreteria di Presidenza

Via Ennio Quirino Visconti n. 8 – 00193 Roma

Phone: 06.36205840 – 366.6273520

e-mail: [volponi@cassaforense.it](mailto:volponi@cassaforense.it)

Allegati:

comunicato avvio nuovo call center.pdf	40,5 kB
COMUNICAZIONE PRESIDENTI ORDINI FORENSI_ INFORMATION CENTER.pdf	198 kB

## **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

IL PRESIDENTE

Roma, 19/02/2018  
Prot. n.34128

Ai Signori Presidenti  
**ORDINI FORENSI**  
**LORO SEDI**

Caro Presidente,

ho il piacere di comunicarti che, a partire dal prossimo 1° marzo, entrerà in funzione il nuovo Information Center di Cassa Forense con caratteristiche multimediali e orari fortemente ampliati rispetto al passato.

Ti prego di dare la massima diffusione della notizia fra gli iscritti del Tuo Ordine pubblicizzando anche il nuovo numero telefonico da chiamare (06-87404040) e le innovative caratteristiche del servizio, riassunte nell'allegato comunicato.

Con l'occasione Ti comunico che anche la linea telefonica diretta riservata ai delegati della Cassa e agli Ordini Forensi, che resterà interamente gestita all'interno dell'Ente, subirà il cambio del numero telefonico (lo 06-367171 a partire dal 1° marzo 2018, sarà sostituito dallo 06-95223599), mentre resteranno invariati i codici di accesso già in precedenza utilizzati.

Sono certo che il grande sforzo organizzativo compiuto dalla Cassa, in collaborazione con una società specializzata del settore, selezionata mediante gara europea, possa essere apprezzato dagli iscritti e porti, dopo un breve periodo di rodaggio, a superare le criticità nel servizio di call center, segnalate da moltissimi iscritti.

Cordiali saluti.

Avv. Nunzio Luciano

