

Argomento: Professioni

# Dal 1° marzo al via il nuovo call center

Il call center di Cassa forense si rinnova. Il 1° marzo 2018 partirà il nuovo servizio informazioni, pensato e realizzato con molte novità rispetto al passato, per offrire agli **avvocati** qualità «a tutto campo»: informazioni sulla posizione personale, in materia di previdenza e assistenza, sulle convenzioni, su tutti i servizi a disposizione dell' avvocatura. Il numero degli iscritti a Cassa forense è cresciuto, così come i settori nei quali Cassa forense è attiva a sostegno degli **avvocati**, che spaziano ormai dalle prestazioni previdenziali istituzionali alle misure di assistenza tradizionali, alle moderne misure di welfare attivo fino ad arrivare al recente portale «Europa - Osservatorio sulle opportunità europee». Per gestire al meglio le necessità di velocità e semplicità nell' accesso alle informazioni, nasce quindi il nuovo progetto del call center, realizzato e gestito da Cassa forense in collaborazione con E-Care, importante società di comunicazione. Cambiano, innanzitutto, i mezzi di comunicazione. Il nuovo servizio informazioni è contraddistinto dalla multicanalità del sistema di gestione: gli iscritti potranno usufruire, oltre che dei tradizionali strumenti del call center telefonico e del front office (consulenza frontale presso gli uffici di Cassa forense, previo appuntamento), anche del servizio di mail guidata (con risposta degli operatori entro i successivi due giorni lavorativi), della chat con operatore (attraverso il sito internet istituzionale - accesso riservato), del Call me back (prenotazione di una chiamata telefonica quando si verificano tempi di attesa in coda). E poi, di prossima attivazione, anche i servizi di WhatsApp, sms, Call me now, Messenger, Social. Ampliati anche i giorni e le fasce orarie del servizio; gli operatori saranno a disposizione dell' utenza dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 21.00 e anche il sabato, dalle ore 8.00 alle ore 13.00. Aumenta anche la squadra degli operatori: personale formato da Cassa forense, che ha trasmesso le proprie competenze e l' esperienza consolidata negli anni per garantire agli utenti, dopo un necessario periodo di rodaggio, un servizio sempre più efficiente e dinamico. Verrà introdotto



anche il sistema di Customer Satisfaction, per avere il feedback dagli utenti sulla qualità del servizio. Si rinnovano anche le tecnologie: la gestione del servizio avverrà mediante una duttile e moderna piattaforma tecnologica che consentirà numerosi benefici: un' interfaccia assolutamente intuitiva, una guida intelligente per gli operatori telefonici, sistemi integrati. Il mondo del lavoro è sempre più veloce e tecnologico, la professione dell' avvocato si evolve e anche Cassa forense; molte le novità già realizzate, molti i progetti in cantiere: sempre accanto agli **avvocati**, verso il futuro.