

# Assistenza e comunicazione agli associati, i risultati del monitoraggio

*Attraverso lo sviluppo di un sistema di indicatori che fanno riferimento alla corrispondenza, ai contatti e alle telefonate Enpav ha realizzato un report sul rapporto tra pensionati iscritti ed ente per verificare il grado di relazione esistente tra di essi*

**R**ilevare l'efficacia dell'Assistenza Associati, in termini di risoluzione del quesito dell'utente da parte dell'assistenza di primo livello; numero dei contatti gestiti dal secondo livello; numero dei contatti gestiti direttamente dagli uffici, senza passare attraverso l'Assistenza Associati. È questa una delle finalità sottese al progetto di monitoraggio e miglioramento dell'assistenza e comunicazione agli associati predisposto recentemente da Enpav prendendo in esame i dati riferiti al periodo che va dal 1 gennaio al 31 maggio 2017. Il monitoraggio, avvenuto attraverso lo sviluppo di un particolare sistema di indicatori, ha avuto, tra le altre finalità, anche quella di definire l'efficienza dell'Assistenza Associati, in termini di durata media della telefonata e della messa in attesa, e la qualità del servizio offerto, attraverso la verifica di gradimento con un questionario indirizzato all'utente in tempo reale al termine della telefonata. Il report ha preso in esame nel complesso la corrispondenza in entrata e i contatti telefonici gestiti dalla Direzione Previdenza, dalla Direzione Contributi e dall'Assistenza Associati.

## **Corrispondenza**

Entrando nel dettaglio dei risultati di questa indagine, si può partire proprio dall'analisi della corrispondenza che ha reso un quadro piuttosto preciso del sistema di comunicazione esistente tra l'utenza stessa e l'Ente, definendo fasce di età, sesso, collocazione geografica di chi più o meno spesso si rivolge ad Enpav. Si scopre così che nel periodo preso in esame, sono pervenute all'Enpav 6.100 comunicazioni. La maggior parte delle quali arriva dagli iscritti, il 59,20%, seguiti dai pensionati, il 21,15%. I veterinari che di più scrivono all'Ente sono quelli di età compresa tra i 55 e i 64 anni, il 24,75% del totale, di cui il 20,57% uomini ed il 4,18% donne. A seguire, i veterinari della fascia di età 35/44 anni ed in questo caso la proporzione tra uomini e donne si ribalta a favore delle donne con il 15,08% contro il 7,03%. Sulle 6.100 comunicazioni il 59,69% arriva da veterina-

In merito all'indicatore della corrispondenza, si scopre che nel periodo preso in esame, sono pervenute all'Enpav 6.100 comunicazioni. La maggior parte delle quali arriva dagli iscritti, il 59,20%, seguiti dai pensionati, il 21,15%. I veterinari che di più scrivono all'Ente sono quelli di età compresa tra i 55 e i 64 anni, il 24,75% del totale, di cui il 20,57% uomini ed il 4,18% donne

ri uomini. Lo strumento che viene più utilizzato è quello delle email (51,66%). Le pec sono state il 17,30% del totale, mentre le raccomandate sono state il 9,31%. In esaurimento i fax con il 4,87%. Interessante è anche il profilo geografico di chi si rivolge ad Enpav: sono i veterinari del Nord Italia a farlo più spesso con il 45,59%, di cui il 28,05% uomini. La Regione più "prolifica" è la Lombardia con il 15,07% del totale delle comunicazioni. In testa Milano con il 4,80%, la città che, in termini assoluti, scrive di più all'Enpav.

Se si entra nello specifico dei contenuti e dell'oggetto di quanto viene richiesto da parte degli associati si può evidenziare che il 30,46% della corrispondenza è costituita da domande in materia di contributi (il 14,00%) e prestazioni (il 16,46%). Delle domande gestite dalla Direzione Contributi, le richieste più numerose sono quelle riguardanti la dilazione del pagamento dei contributi, che sono il 5,92% (il 2,08% di queste arriva da veterinari di età tra i 35 e i 44 anni) seguite dalle domande di cancellazione (2,21%); mentre per la Direzione Previdenza le più numerose sono state le indennità di maternità (5,69%). Al secondo posto le domande di pensione di vecchiaia con il 3,38%.

## **Contatti**

Dalla Corrispondenza si può passare al settore contatti. Sono 4137 i quesiti telefonici gestiti dal 1° gennaio al 31 maggio. Di questi il 69,08% sono di iscritti all'Ente ed il 18,49% di pensionati. Il maggior numero di chi si rivolge ad Enpav ha un'età compresa tra i 55 e i 64 anni (il 27,73%); di questi il 22,72% maschi, mentre al secondo posto i veterinari tra i 35 e i 44 anni (21,66%) e al terzo quelli tra i 25 e 34 (16,27%). Il 44,11% delle telefonate proviene dal Nord Italia, seguito dal Sud e Isole (33,16%) e dal Centro (21,37%). Il 96,97% di queste viene gestito dall'Assistenza Associati e la percentuale residuale entra in contatto direttamente con gli uffici. L'argomento che più viene affrontato da chi telefona riguarda le pensioni (20,53%).

Il 30,46% della corrispondenza è costituita da domande in materia di contributi (il 14,00%) e prestazioni (il 16,46%). Di quelle gestite dalla Direzione Contributi, le richieste più numerose riguardano la dilazione del pagamento dei contributi, seguite dalle domande di cancellazione (2,21%); mentre per la Direzione Previdenza le più numerose sono state le indennità di maternità (5,69%)



## Borsa di Studio

### La bravura fa novanta

#### Nuovo concorso per borse di studio ai figli meritevoli dei Medici Veterinari

Anche quest'anno è possibile partecipare al concorso per l'erogazione di novanta Borse di Studio a favore dei figli dei veterinari più meritevoli. Gli studenti possono concorrere per 30 borse di studio dell'importo di 500,00 euro per il Diploma di Maturità appena conseguito. Gli studenti universitari, invece, ne hanno a disposizione sessanta, ciascuna delle quali potrà far assicurare 1.250,00 euro per i risultati raggiunti nell'anno accademico 2015/2016. Le domande devono essere inviate entro il 30 settembre 2017. Gli studenti che desiderano presentare la propria candidatura devono inviare il modello di domanda entro il 30 settembre 2017. Il modello può essere inviato per mail (enpav@enpav.it) pec (enpav@pec.it) o posta (Via Castelfidardo 41 - 00185 Roma). Per agevolare la compilazione della domanda è stato predisposto un Promemoria sintetico. Per qualsiasi ulteriore necessità è possibile contattare il team "Assistenza Associati" al numero 06492001 o al Numero Verde 800902360 (solo da telefono fisso) o tramite mail all'indirizzo assistenza.associati@enpav.it. Per accedere alle borse riservate ai novelli maturi gli studenti devono aver riportato una votazione minima di 83/100 nell'anno scolastico 2016/2017. I requisiti degli universitari, invece, devono comportare l'essere in regola con il corso di studi e aver conseguito una media matematica minima di 27/30 per l'anno accademico 2015/2016. Inoltre gli studenti risultati già assegnatari lo scorso anno per i "corsi universitari" non possono presentare domanda per il Bando 2017. Le graduatorie degli studenti assegnatari e idonei saranno approvate a dicembre e poi pubblicate sul sito [www.enpav.it](http://www.enpav.it) per la consultazione. La liquidazione del sussidio avverrà, secondo le modalità scelte nel modello di domanda, nei primi mesi dell'anno 2018.

Le chiamate sono poi equamente distribuite tra chi è già in pensione e chiede informazioni sul proprio trattamento pensionistico e chi comincia ad interessarsi alla futura pensione e sono coloro si trovano in una fascia di età compresa tra i 55 e i 64 anni. Altro argomento centrale è la contribuzione (13,83%), mentre terzo e quarto in ordine di interesse investono le dilazioni con il 7,01% e l'indennità di maternità con il 5,34%.

Analizzando i motivi per cui si entra in contatto con l'Ente, sono le richieste di informazioni generiche con il 75,96% dei contatti ad occupare la prima posizione, seguite dalle domande sugli importi erogati o richiesti dall'Ente (4,99%) e sullo stato di avanzamento di pratiche presentate (4,75%) in particolare pensioni e indennità di maternità. Il 97% dei contatti si risolve direttamente con il primo operatore che risponde, mentre il residuo 3% viene trasferito ad altro operatore per un ulteriore approfondimento. I quesiti che necessitano di un secondo livello vedono al primo posto il sistema ACN dei medici veterinari convenzionati con il 18,63%, seconde a pari merito le pensioni e le dilazioni con il 14,71%.

#### Telefonate

Dal 1 gennaio al 31 maggio sono state registrate 11.581 telefonate all'Ente gestite dall'Assistenza Associati.

I risultati evidenziano che all'80% delle telefonate si riesce a dare risposta in tempo reale.

Il tempo medio di attesa in "coda" è di 21 secondi, mentre la durata media della telefonata è di 3 minuti 16 secondi.

Il restante 20% dei chiamanti che hanno "abbandonato" la coda, viene ricontattato dall'Assistenza Associati nell'arco della stessa giornata negli orari di chiusura del servizio.

Nella tabella seguente si trovano riepilogati i dati accorpatis per mese.

In tema di contatti l'argomento più affrontato riguarda le pensioni (20,53%). Le chiamate sono poi equamente distribuite tra chi è già in pensione e chiede informazioni sul proprio trattamento pensionistico e chi comincia ad interessarsi alla futura pensione. Altro argomento centrale è la contribuzione (13,83%), mentre terzo e quarto in ordine di interesse investono le dilazioni con il 7,01% e l'indennità di maternità con il 5,34%

Mese	Chiamate ricevute
Gennaio	2613
Febbraio	2258
Marzo	2868
Aprile	1677
Maggio	2165
Totale	11581

Come si vede dalla tabella, è il mese di marzo quello in cui si è concentrato il maggior numero di contatti telefonici, mentre analizzando i giorni della settimana è il martedì il giorno in cui i veterinari chiamano di più l'Enpav con 3069 contatti che rappresentano circa il 26% del totale delle chiamate.

Mese	Chiamate ricevute
Lunedì	2148
Martedì	3069
Mercoledì	2699
Giovedì	1753
Venerdì	1912

Infine, a partire dallo scorso mese di aprile è stata attivata una nuova funzionalità che prevede l'invio tramite mail di un questionario di soddisfazione successivo alla chiusura della telefonata con l'Ente. Le risposte ricevute rappresentano circa il 16% sui 4915 contatti stabiliti da quando esso è stato avviato al 20 luglio.

I risultati sono positivi. Il nuovo servizio viene "promosso" con l'87,5% di risposte affermative alla domanda se le risposte ricevute dall'Assistenza Associati siano state chiare e risolutive rispetto al motivo di contatto con l'Ente ed anche il tempo di attesa viene giudicato breve dal 62,9% e adeguato dal 35,8%.