news cnpadc

SPECIALE 2012

PROFESSIONE & PREVIDENZA

unite nella crescita

Benvenuti su www.cnpadc.it

Sommario

EDITORIALE

di Walter Anedda

SPECIALE 2012

2 Nuovo Sito Web CNPADC

2 Homepage

3 Dottori Commercialisti

5 Servizio Online

6 Area Comunicazione

6 La Cassa

7 Il Servizio di Supporto agli Associati della nuova Direzione Istituzionale

Editoriale

Care Colleghe e Colleghi,

nel primo numero della newsletter di quest'anno ricordavamo come uno dei punti qualificanti l'attività di questa consigliatura fosse quello di rendere il nostro Ente sempre più vicino agli iscritti, in un contesto di esigenze, interessi e conoscenze oggi necessariamente più articolato che in passato.

Scrivevamo in quella newsletter "che l'Ente ed i suoi iscritti devono essere una squadra che gioca in maniera moderna, un collettivo legato da una fitta rete di passaggi informativi, rapidi e precisi".

Tutto questo oggi trova realizzazione attraverso due principali strumenti:
- il nuovo sito web, completamente rinnovato in termini che, lungi dal rimanere sul piano meramente estetico, ne hanno concretamente ampliato le valenze, i servizi e le informazioni per gli iscritti;
- il nuovo servizio di Front Line *che, nei primi cinque mesi dell'anno, nelle sue diverse declinazioni tecniche e logistiche, è stato in grado di soddisfare in tempi ridotti le richieste di circa 27.000 Colleghi.*

A dirla tutta c'è un terzo strumento di relazione con gli iscritti che si sta rivelando di grande importanza ed è proprio la nostra newsletter, sempre più letta e scaricata; ci è sembrato quindi naturale veicolare attraverso un numero speciale della medesima un maggior dettaglio informativo sui due strumenti di cui sopra.

Buona lettura del nostro "Speciale", allora, e ... buona fruizione dei nostri servizi!

Cordiali saluti a tutti e buon lavoro,

Il Presidente
Walter Anedda

cnpadc
La Cassa dei Dottori Commercialisti

Nuovo sito web CNPADC

Il nuovo sito web CNPADC, presentato on line a Marzo 2012, è stato concepito per **valorizzare il percorso di rinnovamento e semplificazione** che la Cassa ha avviato negli ultimi anni; l'obiettivo è stato quello di fornire, anche attraverso una nuova interfaccia, un moderno punto di riferimento previdenziale telematico a favore della categoria dei Dottori Commercialisti.

Il nuovo sito, e la struttura organizzativa che lo supporta, dovrà anche essere in grado di cogliere tempestivamente i cambiamenti e le esigenze dei Dottori Commercialisti, e "riconfigurarsi" in funzione di esse, per essere sempre in linea con le necessità degli Associati.

Dal punto di vista tecnologico, è stato decisivo orientarsi verso il mondo dell'Open Source, che garantisce oramai una varietà di strumenti praticamente infinita, ed in continua evoluzione. La piattaforma scelta, DRUPAL, risponde a precisi requisiti tecnici, tra cui:

- ampia personalizzazione del sito
- rispetto delle indicazioni del World Wide Web Consortium (W3C)
- sistema di gestione dei contenuti (CMS) e funzioni di profilazione utente
- funzioni per l'editing, la revisione, l'approvazione e l'anteprima dei contenuti
- compatibilità con i browser Internet Explorer 8 o superiore, Firefox 3.x o superiore, Chrome
- riconoscimento del browser chiamante

Importante è stata anche l'attività di coinvolgimento del Personale CNPADC, chiamato a svolgere attività di redazione, e che, in virtù dell'esperienza acquisita nella consulenza previdenziale, assistenziale e contributiva negli ultimi anni, ha potuto dare, e darà, un contributo decisivo nelle attività di aggiornamento, controllo e sviluppo del Sito.

Per garantire una risposta efficace alle esigenze dei Dottori Commercialisti, i contenuti saranno aggiornati in un'ottica di miglioramento continuo, tenendo conto anche delle richieste degli Associati, oggi analizzate dall'*Ufficio di Consulenza Previdenziale, Assistenziale e Contributiva.*

Homepage

Il sito web CNPADC presenta una homepage divisa idealmente in quattro grandi Aree tematiche: **Dottori Commercialisti, Servizi Online, Area Comunicazione, La Cassa.**

Sono immediatamente raggiungibili nella fascia alta della home e sempre visibili durante la navigazione del sito; sono inoltre delimitate da una fascia di colore blu scuro. Gli stessi concetti sono rappresentati e raggruppati assieme a centro pagina nella *Home*, ed enfatizzati da immagini evocative. Le stesse immagini, singolarmente, andranno a rappresentare ogni grande Area tematica al suo interno.

Sempre nella *Home*, sono posizionati in uno spazio ad "Alta Visibilità" gli Avvisi, e, più in basso, l'area del Focus, della sezione Newsletter, del Numero Verde, e la Tag Cloud, che mostra e rende immediatamente fruibili i contenuti più richiesti. Più in basso, si trovano i riferimenti tipici dei siti attuali, come i Contatti, la Mappa del sito, le Attività negoziali, la sezione Accessibilità, con i collegamenti per la validazione ed il controllo di conformità alle regole W3C delle pagine del sito.

Dottori Commercialisti

E' l'Area che canalizza tutte le informazioni che riguardano la vita associativa e professionale del Dottore Commercialista e dei Tirocinanti, ed è divisa in sette Sezioni: **1) Come fare per, 2) Calendario contributivo, 3) Modulistica, 4) Normativa, 5) Convenzioni, 6) FAQ, 7) Polizza sanitaria.**

1) Come fare per.

Strutturata con quesiti collocati in un contesto logico e cronologico, frutto delle richieste espresse dai Dottori nel corso degli anni ai nostri Consulenti, rappresenta il "prontuario tascabile on line" per un semplice ed efficace rapporto tra gli Associati e la Cassa. All'interno della Sezione, gli argomenti trattati sono: Pre-iscriversi (suddiviso nelle sottocategorie: La pre-iscrizione, Cessazione e restituzione), Contribuzione dovuta (suddiviso nelle sottocategorie: Contribuire alla propria posizione previdenziale, Iscrizione ed esonero, Cancellazione)
Conoscere gli adempimenti contributivi (suddiviso nelle sottocategorie: I contributi minimi, Dati reddituali ed eccedenze contributive, Tabelle contributi e scadenze), Adempiere agli obblighi di contribuzione (suddiviso nelle sottocategorie: Iscritti con meno di 35 anni, Iscritti ordinari CNPADC, Dottore Commercialista non iscritto CNPADC, Pensionato CNPADC, Eredi degli Associati CNPADC), Gestire la propria posizione presso la CNPADC (suddiviso nelle sottocategorie: Regolarizzare la posizione contributiva, Prospetti sintetici comparati, Ottenere il rimborso delle somme versate oltre il dovuto, Rateizzare i ruoli, Consultare l'Estratto Conto, Riscattare laurea, servizio militare e tirocinio, Ricongiungere precedenti posizioni contributive, Equitalia e il discarico delle somme iscritte al ruolo, Richiedere la certificazione di regolarità degli adempimenti contributivi, I contributi dovuti dagli Enti Locali, Gestire la posizione contributiva in caso di eventi calamitosi), L'incompatibilità con l'esercizio della Professione ed effetti previdenziali (sottocategoria L'accertamento dell'incompatibilità), Le prestazioni previdenziali CNPADC (suddiviso nelle sottocategorie: Pensione di vecchiaia, Pensione di vecchiaia anticipata [ex anzianità), Pensione unica contributiva, Supplemento di pensione, Pensione di invalidità, Pensione di inabilità, Revisione pensione di invalidità inabilità, Pensione in totalizzazione, In caso di decesso del professionista, Il contributo di solidarietà), Le prestazioni assistenziali CNPADC (suddiviso nelle sottocategorie: In caso di gravidanza, Aiuto economico in caso di bisogno, Borse di studio, Genitori di figli portatori di handicap, Rimborso spese funebri, Rimborso spese case di riposo, Rimborso spese per assistenza infermieristica domiciliare, Premi).

2) Calendario contributivo.

Ha un layout rapido e semplice, è strutturato in ordine cronologico su base annuale, mensile, settimanale e giornaliero. Evidenzia tutti gli adempimenti contributivi cui sono tenuti i Dottori Commercialisti.

3) Modulistica.

E' l'Area che incorpora tutta la modulistica ufficiale della Cassa, i moduli sono suddivisi in due Aree:
A) Moduli Anagrafica E Contribuzione:
suddivisa per Tirocinanti (Domanda di cancellazione-restituzione contributi Tirocinanti , Domanda di pre-iscrizione Tirocinanti), Iscrizioni (Comunicazione non possesso Iva, Domanda di esonero, Domanda di Iscrizione e Reiscrizione), Riscatti (Domanda di Riscatto del Tirocinio, Adesione-Rinuncia al Riscatto, Domanda di Riscatto del Corso Legale di Laurea , Domanda di Riscatto del Servizio Militare), Ricongiunzione (Domanda di rimborso contributi per periodi coincidenti, Adesione-Rinuncia alla Ricongiunzione con onere, Adesione-Rinuncia alla Ricongiunzione senza onere, Domanda di Ricongiunzione), Rimborso (Domanda di rimborso delle somme versate e non dovute), Certificazione (Domanda di certificazione di regolarità contributiva ad uso mutuo ipotecario), Regolarizzazione spontanea (Domanda di regolarizzazione spontanea obblighi dal 2011, Domanda

di regolarizzazione spontanea obblighi dal 2002 al 2010), Ruoli (Domanda di discarico dei ruoli, Domanda di rateizzazione ruoli emessi dal 2011), Cancellazioni (Domanda di cancellazione e-o restituzione dei contributi), Enti Locali (Comunicazione carica amministratori locali, Domanda di rimborso del contributo soggettivo).

B) Moduli Previdenza E Assistenza:

suddivisa per Pensioni (Dichiarazione per la revisione del beneficio per l'invalidità o l'inabilità, Domanda di maggiorazione della pensione ex combattenti, Domanda di pensione di inabilità, Domanda di pensione di invalidità, Domanda di pensione, Domanda di supplemento di pensione contributivo), Totalizzazione (Delega per la riscossione delle pensioni in totalizzazione, Domanda di pensione in totalizzazione, Pagamento delle pensione in totalizzazione presso la banca, Pagamento delle pensione in totalizzazione presso la posta), Assistenza (Domanda per il contributo aborto ante terzo mese, Domanda di Indennità di maternità, Domanda per il contributo spese di onoranze funebri), Superstiti e Eredi (Domanda di liquidazione somme a favore degli eredi, Domanda di pensione ai superstiti, Domanda di riscatto del corso legale di laurea a cura dei superstiti, Domanda di riscatto del servizio militare a cura dei superstiti, Domanda di supplemento di pensione contributivo ai superstiti), Modulo Detrazioni di Imposta (Dichiarazione annuale per il diritto alle detrazioni d'imposta).

4) Normativa.

Suddivisa in tre sezioni, regola e disciplina le funzioni e le attività della Cassa, ed il rapporto e la vita associativa dei Dottori Commercialisti con essa: Statuto CNPADC e Regolamenti, Leggi, Prassi Applicativa.

5) Convenzioni.

In questa sezione è possibile conoscere le convenzioni stipulate dalla Cassa e le facilitazioni in ambito creditizio e fiduciario a favore dei Dottori Commercialisti: Mutui Ipotecari, Conto corrente e Prestiti on line, Carta di Credito Dottori Commercialisti.

6) FAQ.

Tutto ciò che il Dottore Commercialista deve sapere in ambito previdenziale assistenziale e contributivo, in modo semplice, chiaro e veloce. E' la rilevazione puntuale dei nostri Consulenti in tanti anni di assistenza e consulenza telefonica con i nostri Associati ed è presentata nella sequenza di trattazione degli argomenti della sezione "Come fare per".

7) Polizza sanitaria.

L'ultima sezione dell'Area Dottori Commercialisti è dedicata alla Polizza Sanitaria in favore degli iscritti, ad integrazione delle prestazioni assistenziali previste, e si divide in: Presentazione, Polizza base, Modulo estensione nucleo familiare, Polizza Integrativa, Precisazione in ordine alla Polizza sanitaria integrativa, Informativa privacy, Card iscritti – fronte, Card iscritti – retro, Centri sanitari convenzionati, Allegato III - Modulo denuncia sinistro polizza base.

La sezione "Statuto CNPADC e Regolamenti" nella categoria "Normativa" dell'Area Dottori Commercialisti.

Servizi Online

L'Area Servizi OnLine concentra in sé un nutrito set di strumenti in continua evoluzione; sono suddivisi in tre sezioni.

1) ***Servizi Dottori Commercialisti:***

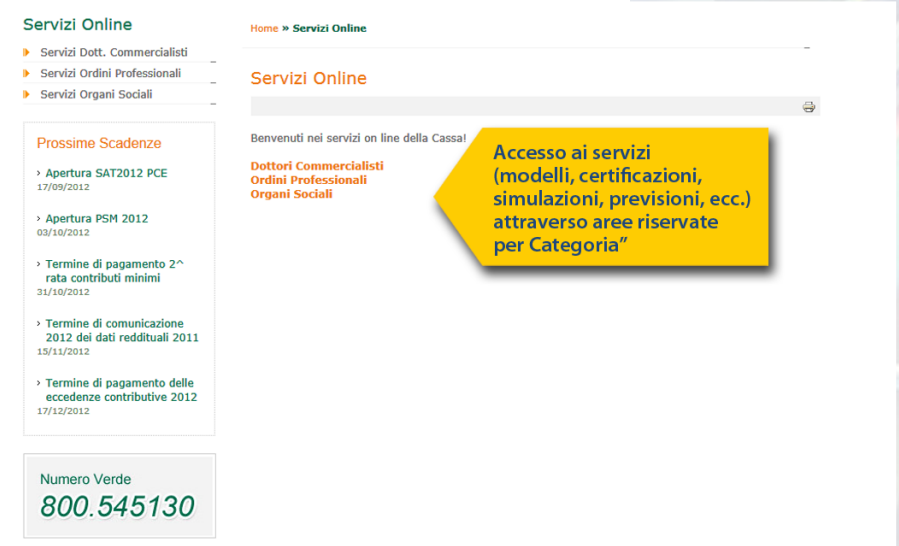
Servizi Interattivi (Servizi SAT, Variazione dati anagrafici, Domanda di indennità di maternità, Domanda di regolarizzazione spontanea, Domanda di riscatto del periodo di tirocinio, Domanda di riscatto del periodo del servizio militare, Domanda di riscatto del periodo del corso legale di laurea, CNPADC NEWS Professione & Previdenza Unite nella Crescita), Servizi di Consultazione e Simulazione (Estratto conto contributivo, Simulazione riscatto corso legale di laurea, Simulazione pensione di inabilità, Simulazione riscatto servizio militare, Simulazione ricongiunzione in entrata, Simulazione pensione di invalidità, Calcolo regolarizzazione spontanea, Il servizio Simulazione pensione di vecchiaia o vecchiaia anticipata), Altri Servizi (Certificazioni, Lista indirizzi PEC, Generazione M.Av. online, Richiesta Finanziamenti Online, Richiesta Conto corrente Online, Richiesta terza linea di credito carta Dottori Commercialisti, Pagamento M.Av. con Carta di Credito Dottori Commercialisti, Richiesta Carta di Credito, Cancellazione/Reiscrizione CNPADC NEWS Professione & Previdenza Unite nella Crescita, Annullamento Registrazione ai Servizi Interattivi, Registrazione ai servizi interattivi, Prenotazione Assistenza Telefonica, Richiesta/Sostituzione codice OTP, Aggiornamento indirizzi email, Richiesta/Sostituzione codice PIN)

2) ***Ordini Professionali:***

Servizi Interattivi (Comunicazione Dati da Ordini Professionali, Comunicazione Dati Registro Praticanti), Altri Servizi (Dimostrazione servizi on line)

3) ***Organi Sociali:***

gli Organi Sociali CNPADC possono accedere all'Area per la consultazione e la gestione di documenti riservati.



Area Comunicazione

- **Focus**
  - Archivio Focus
- Avvisi
- Attività Negoziali
- Appuntamenti CNPADC
- CNPADC News - Newsletter
- Statistiche

Prossime Scadenze

- Apertura SAT2012 PCE
  17/09/2012
- Apertura PSM 2012
  03/10/2012
- Termine di pagamento 2^ rata contributi minimi

Home » **Focus**

Focus

01/06/2012

"CNPADC New -2012

In questo numero revidenziali; gli
spunti di riflessio è intervenuta
promuovendo il c appuntamento
annuale del "Foru

Per leggere la New

Sommario

EDITORIALE di Wa

IN PRIMO PIANO
2 Forum 2012 In Previdenza. Gli investimenti in Previdenza
5 Riflessioni sul sistema degli investimenti delle Casse privatizzate e della CNPADC (di R. Guffanti)
7 Il sistema dei controlli delle Casse di Previdenza dei Liberi Professionisti (di R. Guffanti)
8 L'Opinione (di A. Trudda)

AREA COMUNICAZIONE

L'Area Comunicazione rappresenta, ai propri Associati, in ordine cronologico e organizzato, le comunicazioni ufficiali e formali, e la Newsletter CNPADC; vengono inoltre condivisi i dati risultanti dalle statistiche demografiche e reddituali, gli appuntamenti istituzionali, le gare. La sezione è così articolata: **Focus, Avvisi, Attività Negoziali, Appuntamenti CNPADC, CNPADC News – Newsletter, Statistiche**.

La Cassa

- Le prestazioni della Cassa
- Il sistema di Governo e di Controllo
- Bilanci CNPADC

Prossime Scadenze

- Apertura SAT2012 PCE
  17/09/2012
- Apertura PSM 2012
  03/10/2012
- Termine di pagamento 2^ rata contributi minimi
  31/10/2012

Home » **La Cassa**

La Cassa

La Cassa Nazionale diritto privato
che assicura, senz le funzioni di
previdenza e assi ali, e dei loro
familiari (in virtù d ndi Associati, i
Dottori Commercia n carattere di
continuità, anche s

La CNPADC nasce se del portato
normativo del D.L a del sistema
pubblico, in primis i finanziari da
parte del medesim

Cambia così l'ottica gestionale dell'Ente, necessariamente traguardata ad equilibri di lungo periodo sul piano previdenziale, finanziario ed economico.

LA CASSA

E' l'Area che esprime l'identità stessa della Cassa; all'interno di essa è possibile consultare e conoscere le prestazioni previdenziali e assistenziali, il sistema di Governo e Controllo della Cassa, i Bilanci Civilistici e Tecnici. E' così ripartita: **Le prestazioni della Cassa, Il sistema di Governo e di Controllo, Bilanci CNPADC.**

Il servizio di supporto agli Associati della nuova Direzione Istituzionale

A partire dall'anno 2012 è stato introdotto un nuovo modello operativo del *core business*, realizzato mediante la creazione della *Direzione Istituzionale* unica, in cui sono confluite, come Divisioni, le precedenti Direzioni Contribuzioni e Prestazioni (Fig. 1). La finalità è quella di standardizzare e semplificare i processi mediante la costituzione di più aree specialistiche:

-Front Line: costituisce il punto dove l'Associato entra in contatto con la Cassa, ovvero dove viene concretamente prestato il servizio. Il front Line ha quindi la funzione chiave di comunicazione con i clienti attraverso il duplice ruolo relazionale (informazioni e consulenza) e operativo (attivazione servizi e controllo documentazione);

-Back Office: funzione responsabile dell'iter e della chiusura dei procedimenti amministrativi necessari per la corretta erogazione dei servizi richiesti;

-Audit: funzione responsabile del controllo della correttezza e della completezza dei procedimenti amministrativi, preliminare all'assunzione delle delibere da parte del Direttore Generale, della Giunta Esecutiva e del Consiglio di Amministrazione.

Ciascuna di queste attività fa capo a distinti centri di responsabilità.

Il Servizio Supporto

E' la struttura designata a rappresentare il *Front-Line* della Cassa. Concepita e varata con lo scopo di **veicolare e centralizzare, attraverso un canale unico ed un unico interlocutore, tutte le istanze** che gli Associati rappresentano quotidianamente alla Cassa. La sua struttura è semplice e flessibile, le Risorse Umane che la compongono sono motivate e partecipi, ed è stata ideata per gestire le criticità in modo più reattivo, superando talune laboriosità e farraginosità riscontrate con la parcellizzazione degli interlocutori tra gli Uffici, propria del modello organizzativo applicato in precedenza.

Il Servizio Supporto, con Responsabile il Sig. Andrea Gerardi, è parte della Divisione Supporto e Controllo all'interno della Direzione Istituzionale, ed è strutturato in due Uffici: l'*Ufficio Accesso ai Servizi* e l'*Ufficio Consulenza Previdenziale Assistenziale e Contributiva*.

L'*Ufficio Accesso ai Servizi*, con Responsabile la Sig.ra Patrizia Mordenti, gestisce tutte le istanze che gli Associati presentano alla Cassa e che transitano attraverso l'Ufficio Protocollo. Domande cartacee, online, fax, email PEC, vengono convogliate e prese in carico dall'Ufficio Accesso ai Servizi, che provvede a verificarne la correttezza formale; in caso positivo, avvia la pre-istruttoria per la successiva lavorazione del *Back Office*. In caso negativo (ad es. mancanza di documentazione allegata) la pre-istruttoria viene sospesa, e in breve tempo, viene inoltrata all'Associato una richiesta di integrazione della documentazione necessaria, mediante Posta Elettronica Certificata oppure, in caso di assenza del consenso all'utilizzo della PEC, mediante Raccomandata A.R. o Fax.

L'*Ufficio Consulenza Previdenziale Assistenziale e Contributiva*, con Responsabile il Sig. Roberto Merenda, gestisce direttamente il contatto con l'Associato ed è strutturato per offrire una risposta qualificata ed esaustiva in tempi brevi, evadendo le seguenti tipologie di richieste: consulenza, anche on site (con ampliamento della fascia oraria dalle due ore precedenti alle attuali sei ore), di carattere normativo, sui servizi, sulle scadenze, sulle modalità di presentazione delle domande o sullo stato di lavorazione delle domande in corso; richieste di assistenza tecnico informatica sull'utilizzo del sito web o dei servizi online, sull'accessibilità e la navigabilità dei servizi e dei contenuti. E' strutturato su due livelli a secondo del grado di qualificazione necessaria per l'evasione della consulenza

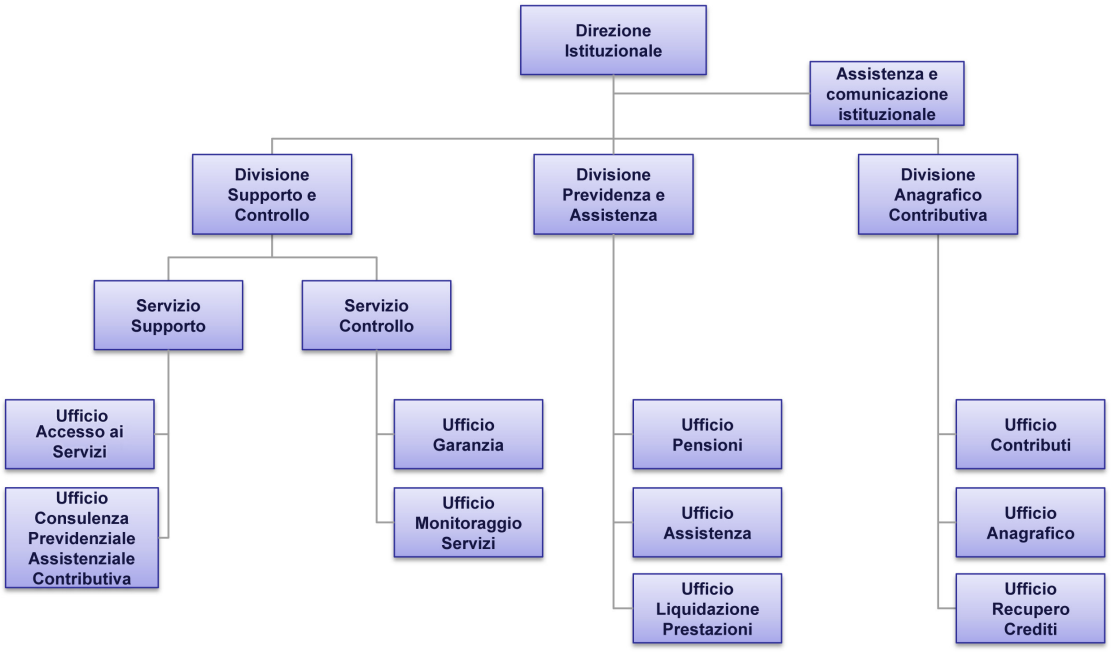


Fig. 1 - La struttura della Direzione Istituzionale della CNPADC a partire dal 2012.

richiesta.
Il Personale impiegato nel *Front Line* – di comprovata esperienza per le attività svolte in precedenza negli uffici di *core business* – è stato impegnato in una attività pianificata e coordinata di sessioni formative, volta ad acquisire un più alto grado di conoscenza delle materie previdenziali, assistenziali, contributive e tecnico informatiche; questa attività prevede ulteriori sessioni di aggiornamento, al fine di garantire un sempre maggior livello di qualificazione professionale, e, in caso di bisogno, una soddisfacente capacità di avvicendamento.

L'attività di consulenza svolta in questi primi 5 mesi dell'anno è riassumibile nelle schede di seguito riportate (pag. 9). Dall'analisi dei numeri risulta evidente come delle circa **27.000 richieste** (c.d. ticket) **il 97% di queste sono state risolte "al primo contatto"**, ossia sono state evase direttamente dal Consulente senza necessità di inoltrare la richiesta telefonica ad altri uffici, a dimostrazione della polivalenza del Personale impiegato (Fig. 2).
Delle 27.000 richieste nel periodo gennaio-maggio, oltre il 20% di queste sono state gestite negli ultimi 10 giorni antecedenti la scadenza della I^ rata dei contributi minimi (31 Maggio 2012), con i risultati illustrati nella Fig. 3.

Contatti

L*'Ufficio Consulenza Previdenziale Assistenziale e Contributiva* è disponibile per tutti gli Associati tramite i canali:

CNPADC Numero Verde 800.545.130
• dal lunedì al giovedì dalle ore 8.45 alle ore 12.45 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00; il venerdì dalle ore 8.45 alle ore 13.45.
• L'attività è strutturata per garantire, in condizioni standard, tempi di risposta estremamente rapidi e, nel caso di concentrazioni rilevanti di richieste, informazioni dettagliate sul numero di Associati in coda di prenotazione, per una più chiara comprensione e valutazione dei tempi di attesa.

Il nuovo Servizio Online PAT (Prenotazione Assistenza Telefonica)
• attivabile all'interno dei Servizi Online del sito WWW.CNPADC.IT, nel caso l'Associato preferisca essere contattato dai Consulenti nel più breve tempo possibile direttamente al proprio numero telefonico o all'indirizzo email indicato.

Ricevimento diretto presso la sede CNPADC in via Mantova 1
• anche tramite prenotazione (dal lunedì al giovedì dalle ore 8.45 alle ore 12.45 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00; il venerdì dalle ore 8.45 alle ore 13.45).

***
Le istanze possono essere inviate all'*Ufficio Accesso ai Servizi*:
• tramite PEC all'indirizzo Servizio.supporto@pec.cnpadc.it (attenendosi alle indicazioni riportate nel modulo)
• oppure tramite raccomandata a.r. all'indirizzo Via Mantova 1, 00198 Roma.

cnpadc
La Cassa dei Dottori Commercialisti

www.cnpadc.it

Statistiche Service Desk e Consulenza - Accesso ai Servizi

Riepilogo Contatti per Canale (Ticket)								
Canale	**Telefono**	**PAT**	**Fax**	**Email/pec**	**Lettera**	**Diretto**	**Totali**	**%**
Chiusi	25.251	374	74	265	56	534	**26.554**	**99,24%**
Annullati	177	2	1		1	2	**183**	**0,68%**
Sospesi	2	2					**4**	**0,01%**
Inoltrato	16						**16**	**0,06%**
Totali per canale	**25.446**	**378**	**75**	**265**	**57**	**536**	**26.757**	**100%**

Percentuale Ticket Chiusi dagli Uffici SD-AS rispetto al Totale dei Ticket chiusi dagli Uffici CNPADC	**92,5%**

Percentuale risoluzione al primo contatto	**97,7%**

Numero chiamate gestite dal numero verde	
Gennaio	**3.528**
Febbraio	**3.467**
Marzo	**4.025**
Aprile	**4.908**
Maggio	**10.642**
Totale	**26.570**

Tempo medio di attesa al numero verde (ore/minuti/secondi)	
Gennaio	**0:03:50**
Febbraio	**0:00:59**
Marzo	**0:01:54**
Aprile	**0:01:45**
Maggio	**0:03:07**

Tempo medio durata chiamata al numero verde (ore/minuti/secondi)	
Gennaio	**0:05:38**
Febbraio	**0:04:12**
Marzo	**0:04:39**
Aprile	**0:04:22**
Maggio	**0:04:04**

Media Contatti chiusi giornaliera	
Dal 09/01/2012 al 31/05/2012	**262,91**

Fig. 2 – L'attività di consulenza CNPADC in base al canale di servizio (periodo Gennaio-Maggio 2012).

Riepilogo contatti (ticket)		
	Totali	**%**
Chiusi	**5.622**	**99,33%**
Annullati	**27**	**0,48%**
Inoltrato	**11**	**0,19%**
Totali per canale	**5.660**	**100%**

Percentuale Ticket Chiusi dagli Uffici SD-AS rispetto al Totale dei Ticket chiusi dagli Uffici CNPADC	**97,0%**

Numero chiamate gestite dal numero verde	
Dal 21/05/2012 al 31/05/2012	**5.563**

Tempo medio di attesa al numero verde (ore/minuti/secondi)	
Dal 21/05/2012 al 31/05/2012	**0:03:29**

Tempo medio durata chiamata al numero verde (ore/minuti/secondi)	
Dal 21/05/2012 al 31/05/2012	**0:04:05**

Media Giornaliera Contatti gestiti al numero verde	
Dal 21/05/2012 al 31/05/2012	**618,11**

Fig. 3 – L'attività di consulenza telefonica CNPADC (dal 21/05/2012 al 31/05/2012).

L'immagine di sfondo della Newsletter è tratta da una opera di Fortunato Depero.

CASSA NAZIONALE DI PREVIDENZA E ASSISTENZA DEI DOTTORI COMMERCIALISTI

CNPADC NEWS
PROFESSIONE & PREVIDENZA
UNITE NELLA CRESCITA

Periodico telematico della Cassa
Nazionale di Previdenza e Assistenza
a favore dei Dottori Commercialisti.
Via Mantova 1
00198 Roma

Iscrizione Tribunale di Roma n. 10
del 26 gennaio 2012

Direttore Responsabile
Luca Bicocchi

© Riproduzione riservata