



## UN SERVIZIO UTILE E APPREZZATO

*Cento domande al mese,  
cento risposte veloci e puntuali*

Con circa 2.500 domande gestite dall'apertura a oggi, AskMit si conferma un servizio di consulenza utile e apprezzato, capace di dare informazioni e consigli in tempi brevi, in mobilità, su una vasta gamma di argomenti.

### I numeri

Lanciato a metà ottobre del 2015, il servizio fino a oggi ha gestito una media di cento persone al mese. Le domande riguardano per quasi il 40% l'area legale/fiscale, affidata in outsourcing al network dello studio toscano I Commercialisti.

Un terzo interessano l'area con-

trattuale, gestita dall'ufficio sindacale della Federazione, che a seconda delle richieste risponde direttamente o le gira alle associazioni territoriali. Non sempre, infatti, le domande possono essere evase online e il contatto personale, "documenti alla mano", diventa un elemento chiave per seguire al meglio le necessità degli associati.

Circa un quarto delle domande riguarda l'area previdenziale gestita dagli uffici di Caaf50&Più Enasco, che con il call center nazionale e le sedi locali eroga anche i servizi del Caaf.

L'area assicurativa, curata da As-

sidir, ha gestito in totale 104 domande, il 4% del totale.

La soddisfazione, monitorata con un'indagine di customer satisfaction, è molto alta. L'85% dei rispondenti si dice "molto" e "abbastanza" soddisfatto; il 15% "poco" e "per niente". Tra i motivi principali dello scontento ci sono i ritardi nelle risposte e la loro genericità.

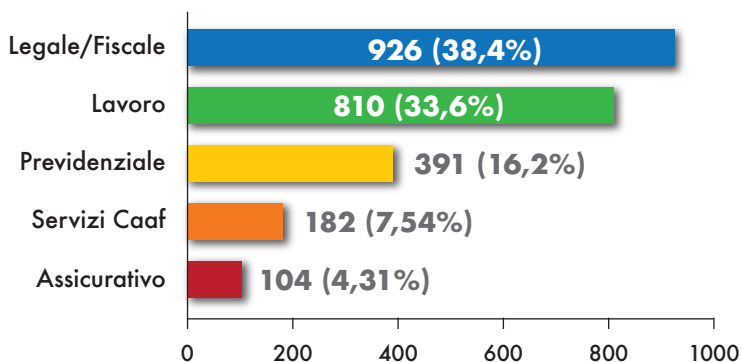
### Il parere degli utenti

Tra i desiderata degli utenti per implementare la piattaforma, molti vorrebbero un maggiore livello di approfondimento, magari accompagnato dalla possibilità di un contatto diretto telefonico con gli esperti che seguono le domande. Una maggiore profondità di servizio che stiamo valutando.



## DOMANDE PER AREA

### Periodo totale



### Da 1/12/2017 a 31/12/2017

