

A partire dal 24 Agosto 2011, nell'ambito delle procedure di semplificazione e velocizzazione dei rapporti tra l'Istituto stesso e gli utenti del servizio, l'**INAIL** ha attivato il servizio "CHAT" nell'area riservata accessibile con codice cliente e PIN rilasciato dall'Istituto, denominata "Punto Cliente".

Il **Contact Center** permetterà di ricevere assistenza online, ovvero in tempo reale, in modo graduale per tutti i servizi disponibili on line sul sito dell'INAIL. Per il momento i primi servizi interessati sono:

- denuncia di iscrizione
- cessazione ditta
- denuncia di infortunio.

L'INAIL informa inoltre che nei casi più complessi, il fruitore del servizio (nella prima fase sperimentale esclusivamente gli intermediari abilitati) potrà condividere la procedura con un operatore INAIL attraverso un collegamento di condivisione della procedura che permetterà all'operatore stesso di suggerire le modalità più adeguate di espletamento della procedura. Come accennato, il servizio Chat per il momento sarà disponibile solo per gli intermediari che a fine procedura, mandando un feedback tramite l'area suggerimenti, potranno dare dei consigli al fine di migliorare il servizio reso dall'Istituto.