

## COMUNICATO STAMPA

### DA LUNEDÌ 24 LUGLIO OPERATIVO L'INFO POINT DELL'OAM, IL NUOVO SERVIZIO DI ASSISTENZA INFORMATIVO H24 A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI



Sarà operativo da lunedì 24 luglio l'INFO POINT dell'OAM (<http://www.organismo-am.it/info-point>), il nuovo servizio informativo disponibile online 24 ore su 24, ideato per aumentare la qualità dell'assistenza offerta. Il servizio, che sostituisce quello di assistenza telefonica limitato alla fascia oraria 11-13, consentirà agli utenti di trovare tutte le informazioni necessarie semplicemente collegandosi al sito e avendo successivamente a disposizione un servizio di assistenza personalizzato sul singolo quesito esposto.

Punto di forza del nuovo INFO POINT sarà infatti la sezione "ASSISTENZA 24 ORE SU 24", che rappresenta il 'paracadute' per chi non sia riuscito a trovare risposte collegandosi alle altre sezioni a sua disposizione: "CHIARIMENTI IN PRIMO PIANO", che offre chiarimenti sui temi di maggior interesse selezionati in base alla stagionalità; "GUIDE E INFORMAZIONI UTILI", con un esteso numero di guide facilmente consultabili, raggruppate per categoria di riferimento; "DOMANDE FREQUENTI", che permette di rintracciare le risposte elaborate sulla base delle oltre 800 domande ricevute dall'OAM nel corso degli ultimi anni.

Qualora l'utente non riuscisse a risolvere i suoi dubbi attraverso i primi tre step, potrà cliccare sulla sezione "ASSISTENZA 24 ORE SU 24" dove porrà la sua domanda specifica, al termine della compilazione di un questionario ideato per consentire al sistema di fornire le prime risposte in automatico: sfruttando evoluti algoritmi di intelligenza artificiale, il sistema analizzerà infatti le indicazioni fornite dall'utente e proporrà immediatamente le soluzioni più adatte allo specifico caso in forma di RISPOSTE SUGGERITE, DOCUMENTI UTILI o DOMANDE CORRELATE. A disposizione, in caso si incontrassero difficoltà nella compilazione, il numero OAM 06-688255, dedicato all'assistenza all'uso della piattaforma.

Qualora l'utente non trovi il chiarimento richiesto potrà porre la propria domanda all'OAM lasciando i propri dati per essere ricontattato: un operatore, dopo aver studiato il caso, fornirà la soluzione al quesito telefonicamente o inviando un'email.

Il nuovo sistema dovrebbe apportare benefici anche agli iscritti alla ricerca di informazioni sulle proprie posizioni personali: gli uffici gestiranno il flusso in modo efficiente grazie a un back-office informatizzato che segnalerà i tempi di giacenza dei quesiti ricevuti accelerando i tempi di risposta.

Roma, 20 luglio 2017