CONTACT CENTER
I.A. e REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE

In data odierna l'Azienda ha convocato le scriventi RSA al fine di concludere un accordo sulla registrazione delle telefonate della centrale operativa di Blue Assistance.

Sono state illustrate le finalità che sono alla base di tale richiesta e che si possono sintetizzare come segue:

- acquisizione automatizzata dei dati del cliente;
- sintesi automatizzata del contenuto della telefonata;
- miglioramento dei processi attraverso l'analisi di dati massivi;
- garanzia per l'operatrice/operatore e per l'Azienda in caso di contestazioni.

Resteranno di centrale importanza il ruolo e l'attività di controllo da parte dell'addetta/o.

Le Rappresentanze Sindacali hanno fatto riferimento alla necessità di salvaguardare le lavoratici e i lavoratori dal pericolo di usi impropri di tali strumenti tecnologici, con particolare riferimento alla legge n. 300/1970 in merito al controllo a distanza e sulla tutela della privacy.

Ricordiamo che già in passato, sia in Blue che in altre aziende del Gruppo, sono stati siglati accordi sul medesimo tema.

Nelle prossime settimane proseguirà il confronto al fine di cercare un'intesa che assicuri la massima tutela per le lavoratrici e i lavoratori del Contact center di Blue Assistance.

LE RAPPRESENTANZE SINDACALI AZIENDALI
(Blue Assistance Spa)
FISAC/CGIL – FIRST/CISL – UILCA – FNA – SNFIA