

ACCORDO CONTACT CENTER PLATFORM

Il giorno 13 dicembre 2013 in Milano

tra
la Direct Line Insurance S.p.A.
e
le RSA

FIBA/CISL

FISAC/CGIL

F.N.A.

UILCA

Le Parti si sono incontrate per la definizione dell'Accordo in relazione al Contact Centre Platform ai sensi dell'art.4, comma 2, della L. 300/70.

In data odierna le Parti si sono confrontate sulla funzionalità e le possibilità di utilizzo del sistema in commento ed hanno concordato

quanto segue:

Il Contact Center o equivalente sistema di gestione multicanale permette agli operatori di gestire, attraverso un unico strumento, ovvero barra multicanale, le richieste dei clienti che arrivano alla Compagnia tramite telefono, e-mail, chat e call Back.

Lo strumento permette altresì:

- il riconoscimento automatico del cliente tramite delle regole predefinite
- se il riconoscimento del cliente va a buon fine, il sistema propone all'operatore automaticamente la schermata con la pratica del cliente
- l'instradamento del cliente verso il Servizio che può soddisfare la sua richiesta
- la visualizzazione per l'operatore di tutte le informazioni relative al cliente e ai precedenti contatti

Un'ulteriore funzione del sistema è quella di monitorare in tempo reale il numero dei contatti che arrivano sulla linea dedicata e di calcolare i tempi medi collettivi, non individuali e anonimi di risposta all'utenza in quel dato momento.

Altre funzioni del Contact Center sono:

- a) calcolare i tempi medi dei contatti;
- b) estrarre dati che permettano di individuare facilmente le fasce orarie nelle quali il flusso dei contatti aumenta notevolmente;
- c) estrarre statistiche collettive che permettano l'analisi dell'andamento delle attività del call center;
- d) configurare i vari operatori/uffici in maniera anonima.

Il sistema consentirà la creazione dei report relativi alle attività svolte entro i limiti qui di seguito descritti:

- I report individuali verranno oscurati, ovvero il dipendente che per funzione sarà in possesso dei codici individuali non avrà a disposizione i dati minimi riconducibili al singolo operatore mentre, di converso, il dipendente che avrà accesso ai dati minimi non conoscerà l'associazione "codice-nominativo", pertanto le seguenti figure professionali non avranno accesso ai report individuali: Supervisor, Team Leader, Analisti.

Si precisa di contro che il personale IT utilizzerà i dati solo per finalità tecniche.

- Il livello minimo di aggregazione dei dati contenuti nei report sarà sempre e comunque la squadra, intendendosi come tale un'aggregazione minima di tre persone (quindi non è prevista in alcun modo la produzione di report a livello di singolo consulente).
- Per quanto concerne la chat, è prevista la storicizzazione solo in maniera anonima dei testi per finalità qualitative per un periodo non superiore ad un anno. Le figure professionali che avranno accesso saranno Supervisor e Analisti, in ogni caso funzioni di staff e non di linea. Si precisa che tale estrazione verrà fatta automaticamente da una funzione del sistema che depurerà le chat da ogni riferimento personale riconducibile all'operatore quale ad esempio nome, cognome, numero di matricola.

Su richiesta delle RSA la Direzione HR consentirà l'accesso ai report estratti con le caratteristiche di cui al presente accordo.

Qualsiasi dato generato tramite il Contact Center non potrà essere usato come controllo a distanza ai sensi dell'art. 4 Statuto dei Lavoratori e non può costituire forme di controllo dell'attività prestata dal singolo dipendente e in ogni caso, non dovrà riportare alcun dato che possa identificare il singolo lavoratore. Tali dati non potranno essere utilizzati per l'adozione di provvedimenti disciplinari.

Al termine di ogni contatto telefonico, gestita dagli operatori di call center, di qualsiasi linea (vendita, assistenza, sinistri ecc) dovrà essere inserita una pausa di 5 secondi.

Tutto quanto non espressamente sopra indicato è da intendersi non concordato e pertanto arbitrario e non consentito.

Letto, confermato e sottoscritto.

AZIENDA



RSA

