

COMUNICATO UNITARIO SPEECH ANALYTICS

In data 27 gennaio u.s., a seguito di numerosi incontri avviati nel mese di novembre 2013 che hanno visto il coinvolgimento delle OO.SS., delle Rsu e della Commissione Controllo a distanza, è stato sottoscritto con Comdata un accordo relativo alle garanzie dei lavoratori a fronte dell'introduzione di una tecnologia genericamente denominata Speech Analytics.

Detta tecnologia permette di analizzare le interazioni cliente/Azienda e si può applicare su tutti i canali di comunicazione (voce, chat, E-mail, SMS, Social Network).

Nel Call Center il sistema: a) trascrive le conversazioni per l'analisi semantica (termini ricorrenti e associazioni di termini) catalogandole per stringhe di parole chiave e b) le registra per l'analisi emozionale rilevando tonalità di diversa frequenza e silenzi.

Si tratta di un modello innovativo finalizzato ad analizzare e a monitorare la qualità del servizio erogato a beneficio delle società committenti e della stessa società esercente il servizio, per migliorarne la qualità, scindendo assistenza e reclamo, rendendo più semplice ed efficace la conversazione, riducendo il numero e la durata delle interazioni, migliorando la proattività delle vendite.

Sempre di più si fa strada tra i committenti l'interesse verso questi servizi innovativi e non è da escludere che presto tenderanno a dotarsene in proprio.

E' di tutta evidenza, tuttavia, che l'introduzione di questa tecnologia potrebbe avere utilizzazioni non solo tecniche, produttive ed organizzative, ma anche, potenzialmente, a finalità di controllo dei lavoratori.

A tal riguardo sono state concordate le seguenti cautele:

- I files audio e video conservati sono accessibili solo da personale aziendale autorizzato con credenziali di autenticazione e logging delle operazioni.
- RegISTRAZIONI e testi saranno resi anonimi automaticamente con la deformazione vocale (morphing) e con la cancellazione delle parti iniziale e finale dalla registrazione vocale e dal testo che ne risulta.
- Le registrazioni identificabili saranno cancellate e non daranno origine a testi.
- Gli originali saranno immediatamente cancellati senza possibilità di riascolto.
- Gli ascolti non potranno superare il 5% mensile dell'insieme analizzato.
- I files audio e video saranno distrutti dopo 3 mesi.
- L'analisi e la pubblicazione avverrà a livello di team (almeno 6 persone).
- Il personale riceverà informative sul rispetto della Privacy e formazione ad ogni aggiornamento di software.
- Il sistema non può essere utilizzato per fini valutativi o disciplinari.
- La Commissione Tecnica per il Controllo a Distanza sarà convocata con le Rsu dell'unità produttiva ad ogni attivazione su commessa, si riunirà ogni 3 mesi in fase di sperimentazione e, successivamente, ad ogni richiesta delle parti.
- Nella fase di taratura gli ascolti saranno congiunti.

Le parti si sono, inoltre, date atto che recepiranno le eventuali indicazioni del Garante della Privacy su quanto disciplinato dall'accordo.

Quello di Comdata è il secondo accordo che disciplina l'impiego di queste tecnologie nel settore dei Call Center nel nostro paese, ma non sarà certamente l'ultimo in un'epoca in cui il commercio globale delle identità digitali a fini commerciali è in crescita esponenziale a partire dai principali social network e motori di ricerca.

Per le OO.SS. quella dell'innovazione, soprattutto quando chiama in causa la qualità, è una partita che non si può giocare in difesa, ma soltanto misurandosi con le innovazioni tecnologiche e con un'altrettanto innovativa rete di tutele e di diritti per le lavoratrici e i lavoratori, così anche per avere l'aumento della qualità si è ottenuto di pianificare un percorso formativo complessivo su tutta l'azienda comprendendo anche gli operatori che fino a oggi non hanno avuto il giusto e necessario coinvolgimento attivando una commissione paritetica specifica sulla formazione.

Riteniamo di aver ottenuto con questo accordo un risultato positivo, di gran lunga migliore delle eventuali prescrizioni di qualsiasi Ispettorato del Lavoro in mancanza di accordo.

Respingiamo perciò con forza la strumentalità e la miopia delle polemiche di quel sindacato, esterno a Comdata, che ha bollato questo accordo come "pericoloso" e da non esportare in altre aziende sulle quali, però, tanti pericoli incombono, ma non certo quello dell'innovazione tecnologica.

L'attenzione delle OO.SS. in Comdata sarà rivolta ad una corretta applicazione dell'accordo su Speech Analytics e, intanto, resta alta sul rispetto degli accordi di secondo livello sottoposti a verifica e, in particolare, sul governo delle flessibilità.

Roma, 12 Febbraio 2014

Le Segreterie Nazionali
SLC-CGIL, FISTel - CISL, UILCOM-UIL