

VERBALE di ACCORDO

Addì 27 gennaio 2014, in Roma presso la Sede di Unindustria – Confindustria Roma

tra

il Gruppo Comdata in nome e per conto delle Società Comdata S.p.A. e Comdata Eos S.r.l. ,
assistito da UNINDUSTRIA – Confindustria Roma

e

la SLC CGIL - FISTEL CISL – UILCOM UIL Nazionali e Territoriali, unitamente alle RSU di
Comdata S.p.A. e alle RSU di Comdata Eos Srl.

In uno scenario di mercato sempre più competitivo è importante il continuo miglioramento delle
performance qualitative.

L'Azienda stipula con le Società Committenti contratti per attività di Fornitura di servizi *inbound* e
outbound, aventi a oggetto la prestazione di attività di assistenza telefonica commerciale,
amministrativa, tecnica e di proposizione commerciale.

Nell'esecuzione di tali contratti Comdata deve garantire il soddisfacimento di adeguati e precisi
livelli qualitativi, che costituiscono clausola essenziale dei contratti di Fornitura.

L'Azienda ha sviluppato un modello innovativo, denominato "*Speech Analytics*", finalizzato
all'analisi e al monitoraggio della qualità del servizio erogato.

Tale modello di *Customer Experience Analytics* per i *contact center*, la cui applicazione è connessa
all'utilizzo dei sistemi di registrazione delle chiamate in dotazione all'Azienda o alle Società
Committenti, è basato su una tecnologia di analisi delle interazioni Cliente/Azienda che permette di
individuare eventuali problemi e quindi di prevederne la soluzione.

Il 21 novembre 2013 l'Azienda ha illustrato alla Commissione Tecnica sul Controllo a distanza e
alle Segreterie Nazionali di SLC-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil le caratteristiche tecniche e le modalità
di funzionamento della tecnologia di *Speech Analytics*; in data 11 dicembre 2013 e 10 gennaio 2014
l'Azienda ha presentato tale tecnologia, le sue caratteristiche e le sue funzionalità al Coordinamento
Nazionale delle RSU di Comdata S.p.A. e Comdata Eos S.r.l.

Costituisce comune volontà delle parti regolamentare, in continuità con gli accordi aziendali già raggiunti su tali temi, le registrazioni e le trascrizioni dei contatti telefonici, che costituiscono uno strumento importante per migliorare la qualità del servizio.

Il sistema di *Speech Analytics* si applica ai vari canali d'interazione; consente di trasformare la voce in testo, utilizzando tecnologie di *speech to text*, di analizzare le conversazioni con i clienti e di esaminare le interazioni archiviate in formato testo, individuando la presenza di specifiche parole e di correlazioni di parole (categorie).

Sulla base di tali ricerche il sistema associa le singole interazioni a insiemi/categorie, fornendo una misura della loro frequenza; lo strumento consente di visionare il testo delle interazioni al fine di analizzare più approfonditamente specifiche situazioni (quali ad esempio le conversazioni "lunghe" o che denotano insoddisfazione del cliente finale).

Tali analisi consentono di individuare in maniera veloce e oggettiva eventuali criticità di processo e di proporre azioni tese a:

- migliorare i processi e sistemi automatici IVR;
- rendere più chiaro il materiale informativo inviato ai clienti;
- integrare la formazione degli operatori.

Le azioni individuate hanno l'obiettivo di:

- incrementare la *one contact solution* attraverso la riduzione del numero delle richiamate dei clienti;
- ridurre la durata delle interazioni;
- migliorare i livelli di servizio;
- aumentare la capacità di promuovere offerte commerciali nel corso della conversazione;
- dare un contributo all'azienda cliente nella rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente e nella risoluzione delle criticità di processo.

Le parti si danno atto, con la presente intesa, che in ogni caso l'utilizzo del sistema avverrà in coerenza con quanto disposto in materia dall'art. 57 del vigente CCNL e nel rispetto dell'art. 4 comma 2, Legge 20 maggio 1970 n. 300 e del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e sue successive modifiche e/o integrazioni.

Le parti convengono, inoltre, sull'utilizzo delle seguenti cautele:

- i dati, le registrazioni e le reti su cui transitano sono accessibili solo da personale aziendale autorizzato mediante credenziali di autenticazione e *logging* delle operazioni, così come previsto dal D. Lgs 196 del 2003.;
- le registrazioni sono trasmesse e mantenute sui sistemi di *Speech Analytics* in forma criptata e verranno conservate in un apposito *database*, separato dagli altri *database* aziendali;
- le registrazioni contestualmente alla loro produzione e, di conseguenza, le trascrizioni dei contatti verranno rese anonime attraverso un processo automatico, senza soluzione di continuità, che impiega tecniche di *morphing* (deformazione vocale) che inibiscono il

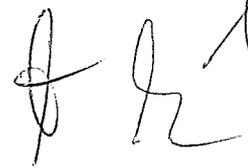
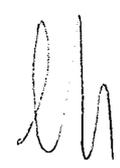
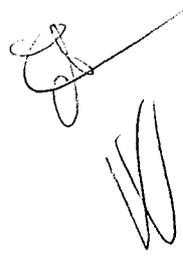
riconoscimento degli interlocutori; gli originali verranno cancellati in modo automatico, senza possibilità alcuna di ascolto, anche ai sensi delle disposizioni del D. Lgs. n. 196 del 2003;

- dalle registrazioni audio alla base delle trascrizioni viene eliminata la parte iniziale in cui l'operatore si presenta, nonché quella finale qualora lo stesso fornisca nuovamente le sue credenziali, i dati associati alle registrazioni vocali non includono informazioni di riferimento al singolo operatore (nome o altri identificativi); le eventuali trascrizioni e registrazioni analizzate singolarmente, che dovessero presentare elementi di riconoscibilità dell'operatore e del cliente, verranno immediatamente cancellate;
- per le registrazioni e le trascrizioni archiviate il sistema non consentirà in alcun modo il ripristino delle versioni originali;
- i file audio "morphizzati" e le trascrizioni rese anonime verranno cancellati entro massimo tre mesi dalla loro memorizzazione, salvo diverse previsioni legali;
- gli ascolti e le letture dei file -audio o testo - interesseranno massimo il 5% mensile delle registrazioni dell'insieme analizzato;
- l'analisi e la pubblicazione dei dati saranno effettuate in forma aggregata a livello di *team*, costituito da almeno 6 persone;
- l'Azienda informerà i lavoratori delle norme di comportamento e di utilizzo del sistema, definendo le opportune iniziative formative anche a seguito di aggiornamento dei *software* di riferimento; sarà inoltre fornita al lavoratore, in sede di prima applicazione del sistema, l'informativa sul trattamento dei dati personali di cui all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 (codice per la protezione dei dati personali); in fase di collegamento con l'operatore sarà fornita alla clientela una specifica comunicazione sulla possibilità che la chiamata venga registrata e una specifica informativa sulle finalità della registrazione;
- ogni dato, ogni registrazione, ogni ascolto (sia anche parziale), nello spirito e nelle prescrizioni di cui all'art. 4 della Legge 300/70, non potrà essere usato dall'Azienda per fini valutativi e disciplinari nei confronti del lavoratore (con esclusione di fatti contestati a seguito di reato).

Le parti convengono di avviare una fase di sperimentazione dell'introduzione del sistema di *Speech Analytics* che si concluderà il 30 settembre 2014 e che sarà oggetto di monitoraggio. La fase sperimentale consentirà alle parti di valutare e analizzare eventuali elementi di criticità di tale sistema. Nella fase iniziale di taratura del sistema potranno essere previsti ascolti congiunti.

A questo fine le parti concordano di convocare la Commissione Tecnica sul Controllo a distanza e le RSU delle sedi interessate ogniqualvolta il sistema verrà attivato su una commessa, in modo da verificarne applicazione e funzionamento, conoscere i riferimenti operativi che avranno la fruizione dei dati e verificare il rispetto dei principi richiamati dalla presente intesa.

La Commissione si incontrerà ogni 3 mesi durante la fase sperimentale e successivamente a richiesta delle parti.



Le parti si danno atto che recepiranno le eventuali indicazioni che dovessero essere fornite dal Garante per la Privacy in ordine alle caratteristiche, alle funzionalità, alle logiche di impiego e alle cautele previste dall'intero sistema.

Letto, confermato e sottoscritto.

p. la UNINDUSTRIA - Confindustria Roma

p. la Gruppo Comdata, in nome e per conto delle Società Comdata S.p.A. e Comdata Eos Srl

p. la SLC CGIL

p. la FISTEL CISL

p. la UILCOM/UIL

p. le RSU di Comdata S.p.A.

p. le RSU di Comdata Eos S.r.l.