

## VERBALE DI ACCORDO

Addì 5 maggio 2015, in Roma presso la Sede di Unindustria Roma

*tra*

Visiant Next S.p.A. , assistita da UNINDUSTRIA Roma

*e*

la la SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL e UGL Telecomunicazioni Nazionali e Territoriali, unitamente alle RSU di Visiant Next S.p.A.

*Premesso che*

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 Visiant Next S.p.A. deve garantire il soddisfacimento di adeguati e precisi livelli qualitativi, che costituiscono clausola essenziale dei contratti di Fornitura.

Per garantire il soddisfacimento dei livelli qualitativi, Visiant Next S.p.A. ha sviluppato un sistema integrato di soluzioni informatiche innovative comprendente tra l'altro un sistema, denominato "Knowledge Management" (d'ora in poi KM), che agevola:

- l'accesso e la fruizione della "conoscenza" (intesa come procedure, documenti, script) durante la gestione del contatto con il cliente e l'analisi ed il monitoraggio della qualità del servizio erogato al fine di raggiungere l'obiettivo del *Customer Delight*, cioè la capacità di sorprendere il Cliente superando le sue aspettative.

Il KM è integrato con un sistema che permette la "profilazione dinamica" del cliente sulla base delle caratteristiche del servizio e dello storico delle interazioni, identificando, ad esempio, clienti potenzialmente critici o viceversa su cui può essere proposto un *upsell*.

Il KM permette quindi di strutturare la conoscenza su alberi decisionali, che vengono presentati all'operatore in funzione delle variabili caratteristiche del cliente e del risultato della profilazione



(cliente critico, cliente con potenzialità di upsell, ecc) permettendo quindi di guidare l'operatore nella gestione *step by step*, proponendo altresì di volta in volta la "*Next Best Action*"

Il sistema di "*Next Best Action*", integrato con il *Knowledge Management* di Visiant Next S.p.A. o integrabile con sistemi di KM o CRM esistenti sul mercato, consente di identificare, in funzione del profilo di rischio o di opportunità del cliente, la migliore azione, informazione, proposta da fare al cliente in occasione del contatto.

L'utilizzo della piattaforma di *Knowledge Management* consente di:

- indirizzare l'operatore, che descrive il motivo di chiamata (la "*reason of call*") in linguaggio naturale, sulla/e alberature coerenti con l'esigenza del cliente e con la profilazione;
- guidare l'operatore nella gestione operativa;
- formare più rapidamente ed efficacemente gli operatori e ridurre l'*effort* specialistico dei Supervisor a supporto della gestione;
- creare *templates* e tracciare la gestione in modo preciso ed esaustivo;
- favorire un aumento della qualità percepita dal cliente.

L'utilizzo della piattaforma di *Knowledge Management* ha benefici misurabili sulla qualità percepita dai clienti e sull'efficacia di gestione, in quanto la base di conoscenza disponibile viene sempre meglio riorganizzata e strutturata su un albero decisionale in cui navigando attraverso un sistema di scelte multiple, l'operatore viene guidato nella diagnosi di una esigenza ed alla più efficace ed univoca risoluzione della stessa.

Modalità di utilizzo del KM:

- l'operatore entra nel sistema attraverso le sue utenze di Magellano (intranet aziendale) e inserisce il codice cliente, così da verificare il profilo del cliente e lo storico;
- a seguire, inizia la navigazione al termine della quale, viene elaborata la sintesi delle operazioni effettuate;
- lo storico del cliente viene arricchito con le operazioni già effettuata;
- favorire, ove possibile, la relazione con il cliente anche attraverso successive gestioni da parte degli stessi operatori;
- una volta terminato il contatto, eventuali dati personali e sensibili del cliente raccolti non verranno memorizzati;
- il Team Qualità & Processi ha a disposizione strumenti di elaborazione tecnica e grafica finalizzati a costruire le pagine e le alberature che costituiscono le procedure utilizzate in operativo.

Il 9 febbraio e 25 marzo 2015 l'Azienda ha illustrato alle Segreterie Nazionali di Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil e UGL Telecomunicazioni le caratteristiche tecniche e le modalità di funzionamento della tecnologia di KM. Negli incontri del 2 e 18 marzo l'Azienda ha presentato tale tecnologia, le sue caratteristiche e le sue funzionalità alla Commissione Tecnica sul Controllo a distanza.

Costituisce comune volontà delle parti regolamentare, in continuità con gli accordi aziendali già raggiunti su tali temi all'interno del Gruppo, il modello di gestione orientato al miglioramento della qualità della gestione ed alla risoluzione di casi specifici che consentano di intercettare preventivamente o tempestivamente le diverse esigenze dei clienti ed in particolare i Clienti "critici" con tecnologie di *Predictive Analytics* applicate al sistema di "profilazione dinamica".

Le azioni individuate hanno l'obiettivo di:

- incrementare la *one contact solution* attraverso la riduzione del numero delle richiamate dei clienti;
- aumentare la Qualità;
- Generare dei *lead* qualificati;
- Aumentare la "*conversion rate*".

*Tutto ciò premesso, si conviene quanto segue*

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 TLC 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, 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 informazioni sono trasmesse e mantenute sui sistemi di KM, verranno conservate in un apposito *database*, separato dagli altri *database* aziendali;
- il sistema KM non prevede alcuna forma di registrazione audio della chiamata;
- l'eventuale estrazione di dati sotto forma di Report, non potrà riferirsi al singolo operatore;
- 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;
- ogni dato, 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 KM che si concluderà il 30 settembre 2015 e che sarà oggetto di monitoraggio. La fase sperimentale consentirà alle parti di valutare e analizzare eventuali elementi di criticità di tale sistema.

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.

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.

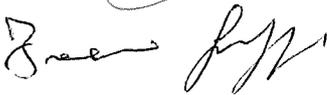
Letto, confermato e sottoscritto.

p. l'UNINDUSTRIA Roma  Francesco Agui

p. la Soc. VISIANT-NEXT S.p.A.



p. la SLC CGIL



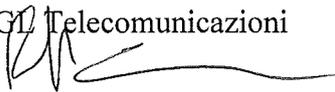
p. la FISTEL CISL



p. la UILCOM UIL



p. la UGI Telecomunicazioni



p. le RSU

   
Luiz. Rom   
Giaccolini  


G. A. R. T. O.

