

Verbale di Accordo



Il giorno 27 maggio 2014 si sono incontrati presso la sede operativa di Arzano:

Visiant Contact srl, Rappresentata da: dott. Massimiliano Amato in qualità di Hr Manager di sede (di seguito nominata azienda)

Le O.O.S.S. RSU aziendali

Sigg.ri: Maddalena Verde, Puca Nunzio; Antonietta Perna (SLC-CGIL); Falicchio Venilia (UILCOM - UIL); Massimiliano Grimaldi; Sara Falco; Francesca Fico; Varchetta Giuseppe (Fistel Cisl)

Di seguito "le parti"

Premesso che

Le parti hanno esaminato l'accordo congiuntamente siglato il 11 marzo 2009, e successivo verbale del 30/06/2011 inerenti il miglioramento continuo della Qualità dei servizi offerti.

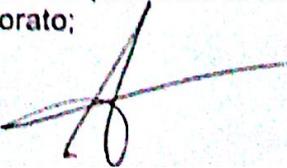


Nella consapevolezza che il consolidamento delle relazioni Azienda e i propri Clienti presuppone quale elemento centrale e strategico il continuo perfezionamento delle prestazioni qualitative e lo sviluppo dinamico delle competenze nella erogazione dei servizi alla clientela, costituisce comune volontà delle Parti regolamentare il tema delle registrazioni telefoniche, ritenendo questa ultime uno strumento innovativo per il miglioramento della qualità del servizio, a completamento del percorso di MCQ (Miglioramento continuo della Qualità) di cui all'accordo del 11 marzo 2011 sopra richiamato.

Tutto ciò premesso

Le parti si danno atto che l'attività di registrazione delle chiamate diventa elemento fondamentale e integrante del percorso di MCQ.

A tal riguardo le parti concordano che;

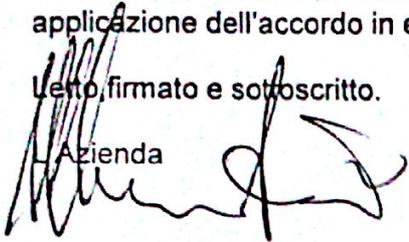
- 
- Si potrà procedere a registrare un campione di chiamate definito in un range percentuale che va dal 10% al 25% delle telefonate gestite su base mensile, con particolare concentrazione nei periodi di avvio di nuovi servizi, prodotti e/o processi gestionali.
 - A tutela della privacy del lavoratore e della clientela, ogni registrazione verrà resa non riconoscibile tramite alterazione elettronica della voce dell'operatore telefonico e del cliente ("morphing").
 - Le registrazioni verranno ascoltate da specifiche funzioni dedicate alla qualità appositamente incaricate dall'Azienda e dal cliente in apposite sessioni. Ai gruppi di ascolto parteciperà almeno una R.S.U per sigla delle sedi interessate. In tale ipotesi l'azienda preavviserà la R.S.U. con congruo anticipo (almeno tre giorni). In caso di assenza del R.S.U, le Parti si danno reciprocamente atto che l'azienda procederà nelle attività di riascolto nel pieno rispetto delle disposizioni contenute nel presente atto. Inoltre, le registrazioni, appositamente criptate, saranno conservate per un periodo massimo di 90 giorni, termine oltre il quale verranno automaticamente cancellate. E' previsto un periodo di conservazione maggiore esclusivamente in caso di richiesta e messa a disposizione delle registrazioni alle Autorità competenti;
 - Nell'ipotesi in cui durante le citate sessioni di riascolto emergessero elementi identificativi del singolo operatore e/o della clientela (anche su segnalazione della R.S.U, il file audio verrà immediatamente eliminato dalla lista delle registrazioni. Ciò al fine di sottolineare il senso di responsabilità a cui gli attori coinvolti (incaricati al riascolto e R.S.U sono chiamati al fine di garantire la riservatezza dei lavoratori;
- 

- Nel comune e condiviso interesse delle Parti nella definizione del miglior modo per regolamentare efficacemente il sistema, i dati raccolti durante l'ascolto delle registrazioni, giuste le prescrizioni di cui all'art. 4 della l. N. 300/70, non potranno essere usati per fini disciplinari, salvo i casi previsti dalla legge e dalle normative vigenti. Ciò al fine di salvaguardare la sfera individuale del lavoratore dal controllo della prestazione e rispettare le norme previste in materia di privacy.

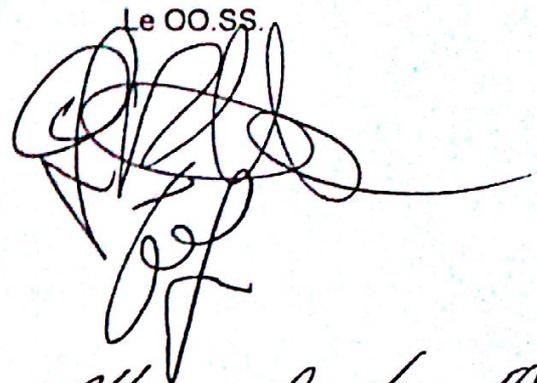
Le parti stipulanti il presente accordo si danno mandato di incontrarsi per monitorare l'esatta applicazione dell'accordo in essere.

Letto, firmato e sottoscritto.

Azienda



Le OO.SS.



Messaggio

Stefano

Antonio

Luca

Dario