

Roma, 17 giugno 2014

COMUNICATO

Nella discussione affrontata con H3G, sia nella Commissione controllo a distanza che con le OO.SS. SLC FISTEL UILCOM, l'azienda ha espresso l'esigenza, a fronte dell'aumento dei volumi di traffico nei Customer, dovuto ad internalizzazioni di attività delocalizzate, di meglio veicolare, per ottimizzare detti volumi implementando l'IVR. La registrazione ed il relativo ascolto, hanno come unico obbiettivo la soddisfazione del cliente per valutare tecnicamente dove orientare la risposta. A questo scopo, si è rivolta ad un'agenzia esterna che effettuerà a campione, ascolto e registrazione di un certo numero di telefonate, attorno al 15% su base giornaliera.

Le registrazioni non saranno accessibili ad H3G che riceverà solo le relazioni dell'agenzia.

Sarà resa anonima la fase di presentazione al cliente, tramite la cancellazione, mentre nella fase di congedo, durante la quale si potrebbe individuare il nominativo del lavoratore, essendo questa fase, temporalmente, per ovvi motivi non prevedibile, quindi non cancellabile, l'operatore congederà il cliente in modo anonimo.

Sarà cura dell'azienda nel più breve tempo possibile, dare istruzioni al personale interessato per omogeneizzare questa fase di lavoro.

Queste accortezze si rendono necessarie perché in nessun modo, anche da agenzie esterne ad H3G, possa essere individuato l'operatore impegnato nella conversazione.

Infine le OO.SS. hanno richiesto un incontro con la presenza del Direttore del Customer, per analizzare l'andamento a fronte della nuova organizzazione.

Le Segreterie Nazionali

SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL