



Informativa alle OO. SS.

Per garantire il funzionamento e l'operatività dei 7 CAM esistenti sul territorio nazionale è necessario l'utilizzo di un software applicativo denominato *CCPulse*, meglio descritto nel documento che si allega, il quale consente il controllo costante del traffico telefonico e dei suoi esiti e permette al Direttore di ciascun CAM di attuare in ogni momento, laddove se ne ravvisi la necessità, azioni rivolte ad ottimizzare il servizio, come ad esempio effettuare una diversa distribuzione degli operatori sulle differenti linee telefoniche.

Le OO.SS. territoriali e le Rsu hanno lamentato, prima per il CAM di Cagliari e successivamente anche per gli altri CAM, che il software operativo in questione rientri nella categoria degli *“impianti audiovisivi o altre apparecchiature di controllo richiesti da esigenze organizzative e produttive dai quali derivi anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori”* regolati dall'art. 4 della L. n. 300 del 1970, per i quali è previsto che l'installazione sia preceduta dall'accordo con le RSA (*rectius*, per l'Agenzia, RSU e OO.SS. Territoriali) o, in subordine, dall'autorizzazione della Direzione Provinciale del Lavoro competente.

A parere della RSU e delle OO.SS. territoriali, ricadrebbe altresì nell'ambito dell'art. 4 anche un altro software in uso presso i CAM denominato COGNOS Business Intelligence. L'applicativo tuttavia non consente alcun controllo concomitante e a distanza dell'attività dei lavoratori, ma svolge solo un rapporto a posteriori della produttività individuale e complessiva, per esigenze organizzative e produttive (per la descrizione dell'applicativo si rinvia al contenuto dell'allegato).

Presso il CAM di Cagliari e presso il CAM di Venezia, si è dapprima tentato di raggiungere un accordo sull'utilizzo dei predetti software, in mancanza del quale sono state successivamente attivate le rispettive procedure di autorizzazione presso la competente Direzione Provinciale del Lavoro.

A tal riguardo, trattandosi di applicativi in uso presso tutti i CAM, l'Agenzia ha chiesto alla Direzione Generale per l'Attività Ispettiva del Ministero del Lavoro di impartire eventuali direttive di natura tecnica alle Direzioni provinciali interessate al rilascio dei provvedimenti autorizzativi, in modo da garantire uniformi modalità di utilizzo degli applicativi in questione

In data 9 giugno 2011, la Direzione Generale per l'Attività Ispettiva ha informato l'Agenzia di aver provveduto ad impartire gli indirizzi del caso alle competenti Direzioni provinciali.

In particolare ha dato disposizioni per il rilascio dei provvedimenti autorizzativi, riconoscendo l'esistenza delle esigenze organizzative e produttive che giustificano l'adozione di tali strumenti. Il software *CCPulse* infatti è motivato dall'esigenza di garantire all'utenza una prestazione efficiente e tempestiva, che può essere garantita soltanto verificando in tempo reale le situazioni di criticità sui diversi canali di contatto e intervenendo con le opportune azioni di potenziamento e riduzione delle postazioni in funzione del numero delle telefonate in attesa. Il COGNOS ha come finalità quella di analizzare e monitorare l'attività svolta dagli uffici periferici dell'Agenzia, allo scopo di rilevare puntualmente eventuali criticità nell'attività svolta dagli uffici e di prendere tempestivamente le decisioni più opportune. Anche il consuntivo giornaliero della produttività del singolo operatore appare ampiamente giustificato proprio da esigenze di accertamento della produttività, oggi sempre più attuali anche nell'ambito della Pubblica Amministrazione.

La predetta autorizzazione è stata subordinata al rispetto delle seguenti condizioni:

- 1) l'azienda dovrà dare informativa scritta al personale dipendente in merito alle modalità di funzionamento e alle finalità che giustificano la relativa autorizzazione;
- 2) al software non potrà essere apportata alcuna modifica se non in conformità al dettato dell'art. 4 della L. 300/70;
- 3) le informazioni non potranno in nessun caso essere utilizzate per eventuali accertamenti sull'obbligo di diligenza da parte dei lavoratori, né per l'adozione di eventuali provvedimenti disciplinari;
- 4) essendo i predetti software esclusivamente destinati alle esigenze organizzative e produttive, rimane esclusa ogni altra finalità, diretta ed indiretta, di controllo a distanza dell'attività lavorativa dei dipendenti

Roma, 10 giugno 2011

L'attività dei CAM

Nell'Agenzia delle Entrate operano sette Centri di Assistenza Multicanale (CAM).

Il CAM fornisce informazioni su scadenze e adempimenti fiscali e su iscrizioni a ruolo, comunicazioni e avvisi di irregolarità e rimborsi; dispone l'annullamento di atti amministrativi di cui accerta l'illegittimità; fornisce informazioni, tecniche e normative, per l'utilizzo dei servizi telematici internet e per l'applicazione degli studi di settore e dei parametri; cura l'assistenza telefonica specialistica nei confronti di professionisti, CAF, associazioni di categoria, grandi imprese e altri contribuenti che presentano problematiche di particolare complessità.

Ogni struttura è organizzata in *team*. Ciascuno di essi è composto da 7/8 consulenti, coordinati da un team leader.

Il Direttore a sua volta indirizza e gestisce l'attività quotidiana dell'ufficio unitamente ai team leader e in coordinamento con gli altri CAM, per evitare che possano verificarsi disfunzioni nella continuità e scorrevolezza del servizio elargito, a fronte delle migliaia di complessive richieste giornaliere su tutto il territorio nazionale.

L'attività istituzionale di informazione e assistenza può essere fornita tramite il telefono o l'invio di risposte scritte.

A. **Contatto telefonico diretto:** il servizio di assistenza con operatore prevede 4 opzioni e quindi 4 canali telefonici di *front-office* da presidiare:

- a. Informazioni generali;
- b. Servizio per intermediari per avvisi telematici (ogni telefonata può gestire fino a 5 richieste dello stesso utente);
- c. Informazioni sui rimborsi;
- d. Area tematica, per l'assistenza sulla trasmissione telematica delle dichiarazioni fiscali.

Per esigenze di servizio all'utenza, il numero delle aree tematiche e di conseguenza dei canali telefonici può essere modificato con l'apertura di canali specialistici.

B. **Contatto telefonico *call-back*:** nell'ipotesi in cui i tempi di attesa si prolunghino, viene proposto all'utente di prenotare una richiamata scegliendo un giorno ed un orario prestabilito. In tal caso gli operatori rispondono alle telefonate prenotate collegandosi allo specifico canale mentre l'operazione di chiamata del contribuente viene eseguita automaticamente. I sette CAM gestiscono con turno settimanale il servizio di assistenza e informazione tramite il canale *call-back*. Per es. quando la competenza è quella di Cagliari, viene verificato il numero di prenotazioni nelle diverse fasce orarie e conseguentemente stabilito il numero di operatori per farvi fronte;

C. **Risposta scritta:** il servizio risponde all'utente tramite web-mail e sms;

Quando la problematica esposta dal contribuente non può avere soluzione immediata, perché complessa o richiede una trattazione in differita, l'operatore procede alla lavorazione *in back-office*, informando in seguito il contribuente dell'esito della pratica tramite lo stesso canale di contatto utilizzato per effettuare la richiesta (telefono e/o fax-postafax, web-mail o sms).

I sette CAM attualmente attivi operano su un bacino unico nazionale: la chiamata dell'utente è inoltrata al primo operatore libero ovunque esso si trovi.

CC-PULSE

Presso il CAM, per presidiare efficacemente i diversi canali di contatto ed eseguire il controllo in tempo reale dei flussi delle richieste, intervenendo con lo spostamento degli operatori sui diversi canali telefonici in funzione della domanda degli utenti è necessaria l'applicazione CCPulse. Nella sala ove operano i consulenti e i team Leaders è presente una postazione informatica aperta su tale software, accessibile da parte di tutti i dipendenti.

La procedura consiste in un sistema di controllo costante del traffico telefonico e dei suoi esiti. Poiché i sette CAM operano su un bacino unico nazionale, l'applicativo in questione consente di conoscere, in tempo reale e per tutta Italia:

1. il numero delle telefonate in attesa;
2. il tempo massimo stimato di attesa;
3. il totale dei contatti;
4. il dettaglio delle telefonate entrate (distinto tra distribuite, abbandonate, riaccodate, dissuase e proposte *call-back*);
5. il dettaglio delle chiamate distribuite (distinto tra risposte, riaccodate per mancata risposta, abbandonate *ringing*).

Il software inoltre fornisce lo stato momentaneo delle postazioni telefoniche e degli operatori del CAM, permettendo di conoscere se sono collegati con la strumentazione (*service center/barra telefonica*) che permette di rispondere attraverso i diversi canali di contatto. Le condizioni previste sono le seguenti:

- a. in attesa di telefonata – *ready*
- b. non disponibile - lo stato sulla barra telefonica è ACW o *not ready*
- c. in conversazione

Sulla base delle informazioni sopra descritte, il responsabile può verificare le situazioni di criticità sui diversi canali di contatto e intervenire, adottando le opportune azioni di potenziamento e riduzione delle postazioni su un canale in funzione del numero delle telefonate in attesa. Attraverso il costante uso dello strumento *CCPulse*, nel corso della giornata, il Direttore può ad esempio, effettuare una diversa distribuzione degli operatori sulle linee A (contribuenti) e B (intermediari), sui diversi canali (e-mail e sms) o sulle prenotazioni *call-back*.

L'applicativo cioè permette di effettuare una “*fotografia istantanea*” a livello locale e nazionale delle seguenti informazioni, per immediati interventi di correzione di eventuali disfunzioni nel servizio pubblico reso:

- andamento dei flussi delle chiamate: in coda, entrate, risposte, abbandonate;
- stato delle postazioni nelle diverse linee di lavoro.

Tale software consente quindi al Direttore ed ai suoi collaboratori di verificare con continuità durante la giornata lo stato di avanzamento dell'assistenza telefonica del proprio Centro di Assistenza, nonché di monitorare, a livello nazionale, la situazione di richiesta sul bacino nazionale e l'andamento complessivo di risposta ed erogazione di servizio attinente a tutti i CAM¹. Da qui la necessità dei dati forniti dallo strumento, tra i quali

¹ Manuale della qualità “Assistenza ed informazione” UE-78-PO-10 del 31 marzo 2005, pag. 3: “Attraverso il corretto e costante uso dello strumento *CCPulse*”, infatti, “nel corso della giornata, il Direttore può

anche quelli cd. dinamici (numero di chiamate entrate, distribuite ed abbandonate; tempo medio di attesa e chiamate in attesa; tempo medio di distribuzione delle chiamate) che servono per poter attuare le necessarie azioni di efficientamento.

Al termine della giornata, il software riporta la produzione giornaliera dell'ufficio, distinta per tipologia di lavorazione e contatto, senza distinguere tra i diversi operatori che hanno prestato servizio.

Il giorno seguente, all'apertura dell'applicazione, i dati risultano azzerati.

attuare azioni atte a rimuovere eventuali criticità emerse: ad esempio, può effettuare una diversa distribuzione degli operatori sulle linee A (contribuenti) e B (intermediari), sui diversi canali (e-mail e sms) o sulle prenotazioni call-back”.

COGNOS

Altro software utile al CAM è il COGNOS *Business Intelligence*, strumento di completamento del software *CCPulse*.

Il software COGNOS *Business Intelligence* rappresenta il sistema adottato dall'Agenzia per il monitoraggio della produttività e delle attività e mira a razionalizzare il patrimonio informativo e le applicazioni esistenti dell'Agenzia delle Entrate in un'ottica di integrazione, riuso e condivisione delle informazioni. Per ciascuna area (Controlli, Contenzioso, Servizi al contribuente, Riscossione, Pianificazione e controllo, Audit) sono disponibili strumenti di DataWareHousing rivolti all'analisi e al monitoraggio dell'attività svolta dagli uffici periferici dell'Agenzia delle Entrate. In particolare gli strumenti di Business Intelligence riguardano:

1. Analisi libere: analisi tematiche multidimensionali secondo il punto di vista che si intende valutare;
2. Reportistica: analisi delle attività degli uffici da un punto di vista tabellare;
3. Consultazione di cruscotti operativi: analisi rappresentative sull'andamento e sulla regolarità dei processi operativi.

Tali strumenti consentono di rilevare puntualmente eventuali criticità nell'attività svolta dagli uffici e di prendere tempestivamente le decisioni più opportune.

Solo i Direttori degli Uffici sono abilitati all'accesso al software in argomento.

Con riguardo al CAM, l'applicativo fornisce i dati relativi alla consuntivazione della produttività complessiva del Centro.

Può rappresentare altresì il consuntivo giornaliero della produzione di ciascun CAM, oltre che del singolo operatore, con i tempi complessivi di conversazione, i tempi complessivi di pausa, il numero totale delle telefonate ricevute e fatte in back office o call back, nonché le loro incidenze sul tempo totale di login, senza peraltro poter rilevare la qualità ed il merito della consulenza telefonica giornaliera resa dal dipendente, non discernendo tra le diverse tipologie di interventi esperiti e ignorando completamente la complessità dei problemi affrontati nelle diverse telefonate.

Si tratta di un applicativo che rileva a consuntivo i dati della gestione aziendale dell'Ufficio, in relazione ai diversi tipi di contatto e richiesta telefonica, per fornire funzioni ed informazioni necessarie per migliorare il processo decisionale, monitorare le prestazioni, analizzare gli andamenti e misurare i risultati.