

Riunione del 22 settembre 2005

Oggetto: 6° riunione del Comitato Tecnico Congiunto sui Centri di assistenza Multicanale

Lista dei Partecipanti

Cognome e Nome	Funzione
Calabrò Margherita Maria	Capo Settore Servizi ai Contribuenti DCGT
Marinelli Fausto	Capo Ufficio Assistenza Telefonica e Multimediale DCGT
Giacomoni Stefano	Funzionario terza area appartenente all'Ufficio Assistenza Telefonica e Multimediale DCGT
Pappalardo Giuseppe	Funzionario terza area appartenente all'Ufficio Organizzazione e Qualità DCP
Pezzali Alessio	Capo ufficio Organizzazione e Qualità DCP
Casciani Piero	Funzionario terza area ufficio Relazioni Sindacali DCP
Capaldo Tiziana	Direttore CAT Pescara
Ruocco Carmine	CGIL/FP CAM Venezia
Dall'Asta De Luigi Antonio	CISL/FPS CAM Venezia
Biggio Carlo	UIL/PA CAM Cagliari
Milo Giuseppe	CONFESAL/UNSA Cat Pescara
Manzi Maria	FLP CAM Roma
Pangia Claudio	CISAL/INTESA
Riccò Giovanni	RdB

Argomenti discussi:

- Condivisione risultati emersi nel corso delle riunioni precedenti
- Organizzazione CAM

Alla riunione hanno partecipato i rappresentanti delle OO.SS e dell'Agenzia delle Entrate indicati nel prospetto.

Preliminarmente, il coordinatore del Comitato, dott.ssa Margherita Maria Calabrò ha rappresentato l'impossibilità dei rappresentanti designati dalla CISAL/Intesa, a partecipare all'incontro e la disponibilità del coordinatore nazionale a sostituirli ed ha proposto, al fine di favorire un maggior confronto sulla tematica in trattazione, di consentire la partecipazione con diritto di parola al sig. Claudio Pangia. I rappresentanti delle OO.SS e dell'Agenzia hanno espresso parere favorevole all'unanimità.

E' stata data lettura degli estratti dei verbali relativi alle riunioni precedenti per convenire sui lavori svolti.

Il documento è stato condiviso da tutti i presenti e sono state richieste alcune precisazioni:

- *risposta telefonica*: al punto 4 dell'estratto distribuito in sede di riunione, relativo al flusso di chiamate, si è convenuto di puntualizzare che il flusso di telefonate nei bacini di utenza dei singoli CAM dovrà essere oggetto di una osservazione continua per la definizione degli obiettivi di produzione e per una migliore distribuzione delle richieste;

- l'estensione della *Procedura Profilo Utente*, richiesta dalle OO.SS, deve intendersi riferita solo ad alcuni elementi (tipologia di utente, argomenti richiesti).

- *web mail*: l'Agenzia verificherà se sarà possibile implementare nella procedura la possibilità di recuperare la mail che è stata inviata al contribuente ma con contenuto errato, nonché di permettere al validatore di rinviare la mail all'operatore con l'indicazione di riformularla con i suggerimenti da lui forniti, sia per alleggerire il carico di lavoro del Team leader sia per una formazione del consulente.

- *call back*: l'Agenzia ha precisato che la capienza massima è comunque agevolmente modificabile. Recentemente, tenendo sotto controllo i dati di monitoraggio e di analisi delle capacità delle strutture interessate ad effettuare le richiamate con il minor impatto organizzativo, si è provveduto a ridurre sensibilmente, dal 1° agosto, la capienza precedentemente fissata in 250 richiamate per fascia oraria. La riduzione apportata è stata giudicata idonea da tutti i componenti del Comitato, anche ai fini dell'organizzazione del lavoro per i CAM. Si è discusso, altresì, dell'opportunità di inserire all'atto della prenotazione di richiamata, la materia oggetto della domanda. Tutto ciò ha suscitato delle perplessità, soprattutto per l'aspettativa che tale inserimento potrebbe generare nel contribuente in relazione alla risposta fornita dal consulente telefonico.

- *formazione*: si è ritenuto opportuno prevedere una uniformità di programmazione, a livello centrale, per tutti i CAM. I percorsi formativi devono permettere la crescita professionale ed ampliare le conoscenze anche nella prospettiva di reimpiego delle risorse in altre strutture operative.

Il rappresentante della CISAL/Intesa ha chiaramente mostrato perplessità e contrarietà su vari punti discussi nel corso degli incontri del tavolo tecnico e anche su materie non oggetto di discussione di tale Comitato. Si è mostrato contrario all'introduzione della procedura Profilo Utente, in quanto ritiene che possa comportare una schedatura di produttività non solo dell'ufficio ma anche del singolo. L'Agenzia ha precisato, come più

volte in passato ha fatto, che la finalità della procedura è semplicemente quella di profilazione dell'utente nell'ottica di poter offrire un servizio sempre più personalizzato. Ha, inoltre, evidenziato che la formazione non può essere svolta correttamente in quanto, con l'introduzione di nuove tipologie di risposta, sono aumentati i carichi di lavoro dei consulenti e che il turn-over non viene garantito per cui è sempre più difficile lasciare il call center.

Il dibattito è proseguito sull'organizzazione:

- mini call center: la loro istituzione è funzionale ad accrescere il numero di risposte all'utenza, è incardinato nell'Ufficio ove è ubicato e il budget di produzione è assegnato allo stesso. Trattandosi di poche risorse adibite a tale servizio, il Comitato evidenzia la necessità che venga potenziata la formazione per garantire una omogeneità nelle risposte e, dunque, la qualità del servizio all'utenza;
- fintantochè esiste la distinzione dei bacini di utenza è necessario mantenere l'attenzione sulle diverse caratteristiche di utenza e valutare se le risorse assegnate siano rispondenti alle esigenze operative dei singoli Call center;
- il valore aggiunto della crescita professionale degli operatori si rileva nel maggior numero di risposte effettuate: l'esperienza di questi anni e il continuo trend di utenti serviti evidenzia che il call center ha raggiunto un buon livello di efficienza. La qualità del servizio, tuttavia, si ravvisa nell'omogeneità di risposta misurabile, al momento, solo con la customer satisfaction.

La riunione si è conclusa con l'impegno di far pervenire contributi sulla formazione, al fine di proporre un piano annuale omogeneo a livello nazionale, e sui contenuti professionali del lavoro presso i CAM.

La prossima riunione è confermata per il 29 settembre p.v. e sarà dedicata all'esame ed approvazione del documento finale che riassume i lavori del Comitato.