

Allegato n. 9 ("Scheda Tecnica relativa a Ge.CO/Recupero")

Art. 4 Legge 300/70: "E' vietato l'uso di impianti audiovisivi e di altre apparecchiature per finalità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori. Gli impianti e le apparecchiature di controllo che siano richiesti da esigenze organizzative e produttive ovvero dalla sicurezza del lavoro, ma dai quali derivi anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori, possono essere installati soltanto previo accordo con le rappresentanze sindacali aziendali.... In difetto di accordo, su istanza del datore di lavoro, provvede l'Ispettorato del lavoro, dettando, ove occorra, le modalità per l'uso di tali impianti. "

2. La disposizione di cui al comma 1 non si applica agli strumenti utilizzati dal lavoratore per rendere la prestazione lavorativa e agli strumenti di registrazione degli accessi e delle presenze.

3. Le informazioni raccolte ai sensi dei commi 1 e 2 sono utilizzabili a tutti i fini connessi al rapporto di lavoro a condizione che sia data al lavoratore adeguata informazione delle modalità d'uso degli strumenti e di effettuazione dei controlli e nel rispetto di quanto disposto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

SCHEDA DESCRITTIVA DELLO STRUMENTO

| | |
|--|---|
| Nome | GE.CO (Gestione Contatti) - Recupero |
| Esigenze organizzative, produttive e/o di sicurezza sul lavoro alla base dell'utilizzo | Geco garantisce una gestione omogenea dei contatti dei clienti in ritardo ed una migliore rendicontazione predefinita dei contatti (esiti), consentendo la raccolta di informazioni comportamentali dei clienti, che può essere utilizzata per meglio indirizzare l'attività di phone collection, ottimizzando l'attività di rendicontazione. Inoltre, è possibile gestire velocemente alcune attività operative attraverso l'utilizzo di apposite liste di gestione (agevolazioni e ricerca). |
| Finalità | Il Geco garantisce uniformità di comunicazione tra i consulenti grazie all'utilizzo di una rendicontazione predefinita (esiti), consentendo la raccolta di informazioni comportamentali dei clienti, che può essere utilizzata per meglio indirizzare l'attività di phone collection, ottimizzando l'attività di rendicontazione. Inoltre, è possibile gestire velocemente alcune attività operative attraverso l'utilizzo di apposite liste di gestione (agevolazioni e ricerca). E' il sistema di gestione contatti attivo sul cliente che mette in collaborazione i vari operatori di Findomestic ed i clienti in ritardo. E' uno strumento indispensabile per garantire omogeneità delle campagne e capacità operativa su tutte le pratiche e su tutte le piattaforme. Permette di verificare i carichi di lavoro dei singoli centri Customer Solutions ed organizzare le campagne telefoniche in base ai carichi. |
| Dati visionabili | Per ogni cliente è possibile visualizzare la tipologia di trattamento: ad esempio se è stato preso un accordo, se sono state inviate comunicazioni epistolari o SMS al cliente e se sono state realizzate specifiche azioni operative durante il trattamento, il nr di telefonate in/out, il numero di accordi presi, ecc.. E' anche possibile visualizzare l'esito su ciascuna pratica ma non il consulente che ha realizzato il trattamento. Integrato in GECCO c'è IBM (sistema operativo), quindi per ogni pratica abbiamo la visualizzazione del suo stato e di tutti i trattamenti e commenti correlati. |
| Livello base di aggregazione dei dati | a livello di Forza Vendita, ma senza verificare o estrarre alcun dato sull'attività svolta da un altro singolo incaricato. |
| Soggetti e/o unità organizzative che possono verificare i dati emersi | Team Manager, Responsabili Collection Center, Responsabile Recovery, Responsabile Mestiere, Innovazione Outsourcer e Flussi, NPL Sales&metodologie, Strategic Analytics Performance e Supporto operativo |
| Caratteristiche tecniche e funzionali e modalità di utilizzo | Geco mette a disposizione dei consulenti recupero esiti standardizzati che facilitano la decodifica dei trattamenti precedenti. La gestione dei contatti attraverso questo strumento permette anche un'immediata consultazione dello storico delle gestioni precedenti, non è quindi necessario scorrere manualmente maschere IBM per individuare la tipologia di approccio da utilizzare, perché nella maschera del Geco è prevista la presenza e la possibilità di visualizzazione di tutti gli esiti inseriti. Inoltre, in caso di telefonate inbound fatte da numero riconoscibile, il sistema carica a video immediatamente la scheda del cliente ed azzerata i tempi di attesa per la ricerca del cliente negli archivi IBM. Stessa cosa accade per le chiamate outbound dei team specializzati nella gestione telefonica massiva dei clienti in ritardo. Inoltre Crysaliid è l'interfaccia grafica di IBM a livello di server centrale (non a livello client): non ha un proprio storage, né un ambiente di backend. Ge.co si interfaccia a sua volta con NEO che è il sistema di generazione delle liste (dette anche "mercat") dei clienti da trattare, di volta in volta, assegnati ai lavoratori inseriti in una determinata "campagna". |

E' consentito l'utilizzo del dato singolo ai soli fini di organizzazione del lavoro, nonché a supporto e miglioramento della produttività e redditività aziendale. A tal fine, sono, pertanto, esclusi fini valutativi, disciplinari e formativi o per esercitare indebite pressioni individuali.