



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.

DIVISIONE MERCATO

IL SISTEMA "VIDEOPHONE CUSTOMER SERVICE": ESTENSIONE DELLA SPERIMENTAZIONE

PREMESSA

La Divisione Mercato nel corso del 2009 ha varato la nuova organizzazione ispirata ai principi di "centralità del Cliente" e "valorizzazione del territorio" (Punti Enel). Nel corso del confronto sindacale relativo alla nuova organizzazione (cfr. doc. del 5 giugno 2009) è stato illustrato il funzionamento del sistema "Videophone Customer Service" (VCS).

Il sistema si pone in linea di continuità con i principi sopra richiamati essendo finalizzato a ridurre i tempi di attesa in coda dei clienti ed a migliorare, anche per questa via, la qualità del servizio reso nei Punti Enel.

GLI ESITI DELLA SPERIMENTAZIONE

Gli esiti della sperimentazione svolta presso i Punti Enel di Bologna, Rimini, Udine, Reggio Emilia e Piacenza, individuati in base ai tempi medi di attesa in coda della clientela, ed appositamente dotati di postazioni online connettabili in video chiamata con operatori del Contact Center di Mestre, incentivano l'estensione della sperimentazione. Infatti da febbraio del 2009 è stato servito con il sistema VCS circa il 15% dell'afflusso totale di clientela presso i Punti Enel della Macro Area Nord Est, rilevando, sulla base della somministrazione di questionari a campione, un livello di gradimento del servizio mediamente elevato.

L'ESTENSIONE DELLA SPERIMENTAZIONE

Come è noto il sistema VCS consente ad un Cliente del Punto Enel ed a un Consulente di Contact Center di dialogare ed interagire a distanza (sul funzionamento del sistema si rimanda alle pagg.11 e 12 del documento di confronto del 5 giugno 2009).

Nell'attuale fase di estensione, il sistema consentirà anche ai clienti dei Punti Enel di Torino, Monza, Padova, Ferrara di essere serviti in videoconnessione con gli operatori



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.

del Contact Center di Napoli. Presso i Punti Enel ove saranno installate le postazioni VCS potrà essere presente un "facilitatore" al fine di guidare i clienti interessati all'utilizzo della videopostazione.

L'avvio dell'estensione della sperimentazione della VCS, che non altera l'attuale organizzazione del Punto Enel (postazioni A e B), è previsto nel corso del mese di marzo 2010 e coinvolgerà inizialmente circa 20 risorse del Contact Center di Napoli.

Come già anticipato nel documento di confronto del 5 giugno 2009, l'estensione della sperimentazione sarà preceduta dall'illustrazione alle segreterie regionali della Campania delle OO.SS. e dalla stipula del verbale ex art. 4 L.300/70 con la RSU competente per il Contact di Napoli.

La sperimentazione della VCS, tenuto anche conto delle risultanze della presente fase di estensione, potrà essere ulteriormente estesa sul territorio nazionale.

L'eventuale ulteriore estensione sarà comunicata alle Segreterie Nazionali delle OO.SS. e, ovviamente, preceduta da incontri con il livello sindacale competente per la sede Contact interessata.

Roma, 8 marzo 2010