

*10/10/19*  
**Verbale di Accordo Salesforce con Digital Capabilities**

In data 3 Dicembre 2019 in Cagliari, presso la sede di Confindustria, si sono incontrati :

- le società Sky Italia Network Service Srl e Sky Italia Srl (l'Azienda)
- e
- le OO.SS. nazionali di categoria SLC Cgil UILCOM Uil FISTEL Cisl, le relative strutture territoriali di Cagliari e Milano e le RSU (le OO.SS. , e, congiuntamente, le Parti).

**Premesse**

- In data 29 Novembre 2018 le Parti hanno sottoscritto un accordo ai sensi dell'art.4 L300/1970 e della disciplina vigente in materia di privacy per regolamentare l'utilizzo sperimentale del sistema Salesforce/Arcadia, avendo svolto i necessari approfondimenti finalizzati a salvaguardare la libertà, la dignità e la riservatezza dei lavoratori, coniugandole con le esigenze aziendali di carattere organizzativo e produttivo.
- Salesforce, quale sistema adottato dalla Società per la gestione degli abbonati, è una soluzione tecnologica finalizzata al costante miglioramento della qualità del servizio ed alla razionalizzazione e semplificazione delle attività.
- Salesforce, anche con l'ausilio di software ad esso collegati e/o integrati (quali, a titolo esemplificativo: Genesys barra telefonica/Genesys CC Pulse/Invision/Remedy), gestisce anche dati personali dei dipendenti ed informazioni relative all'esecuzione della prestazione lavorativa, ed in tal senso rappresenta uno strumento organizzativo dal quale può potenzialmente derivare il controllo a distanza dell'attività dei lavoratori nel quotidiano e ordinario espletamento delle proprie mansioni.
- In data 25 Agosto 2019 le Parti hanno prorogato l'accordo sottoscritto ed in data 3 Dicembre 2019 hanno confermato lo stesso accordo a tempo indeterminato, definitivamente superando la fase sperimentale.
- Successivamente, a partire dal mese di Luglio 2019 la Società ha presentato alla Commissione Tecnica Bilaterale art.4 L300/1970 il progetto Digital Capabilities, come previsto dall'accordo Salesforce, per cui "eventuali modifiche o nuove configurazioni del sistema Salesforce rispetto a quanto descritto nel presente accordo saranno oggetto di preventivo esame con la Commissione, onde valutare gli impatti delle stesse".
- In tal senso, le Digital Capabilities rappresentano nuove funzionalità ad integrazione delle attuali già presenti su Salesforce, in particolare: CallMeBack (CMB), CallMeNow (CMN), Case Management (CM), Messaging (MSG), Tool Escalation (TE) e Skills Based Routing (SBR). Questa evoluzione tecnologica consentirà ai clienti di entrare in contatto con Sky attraverso interazioni digitali e permetterà così di rispondere in modo puntuale alle loro esigenze, in linea con le abitudini di consumo che si sono sviluppate naturalmente nei consumatori, nonché una risoluzione di richieste e problematiche più efficace e immediata.
- Il progetto Digital Capabilities ha, infatti, la finalità di introdurre nuove funzionalità integrate con le attuali di Salesforce per supportare le nuove logiche di gestione evoluta degli abbonati, direttamente connesse al Piano di Trasformazione oggetto di discussione con le OO.SS. a partire dal 12 Settembre 2019.
- Nell'ambito del Piano di Trasformazione, l'evoluzione delle logiche e degli strumenti di gestione del cliente rappresenta un elemento determinante e necessario al cambiamento per le attività in house, per poter offrire un servizio di qualità ad alto valore aggiunto, corrispondente alle nuove aspettative del cliente.

- Le Digital Capabilities consentiranno, infatti, di offrire un servizio multicanale, personalizzato e finalizzato alla risoluzione dei problemi per il cliente in ottica di "one contact solution", fornendo anche un valido supporto agli operatori nella gestione dei contatti e migliorando l'efficienza dei processi interni, come di seguito descritto per ciascun nuovo sistema :
  - Case Management delinea un quadro completo del cliente, includendo tutte le interazioni avute con Sky, organizzando e raccogliendo le informazioni utili a consentire una visione completa del caso; il cliente ha l'opportunità di esprimere un feedback circa la risoluzione o meno del suo caso, senza alcun tipo di riferimento all'operatore che ha gestito il caso (close the loop);
  - Call Me Back/Call Me Now consente al cliente di scegliere quando interagire telefonicamente con Sky programmando un successivo contatto scegliendo tra gli slot disponibili all'interno di un'agenda (CMB), o richiedendo un contatto immediato (CMN);
  - Messaging rappresenta una soluzione di contatto tra cliente e operatore attraverso una chat asincrona, presente sia su web che app, attraverso la quale il cliente potrà ricevere l'adeguata assistenza;
  - Tool Escalation è un sistema integrato a Salesforce che permette di dialogare agilmente con altre strutture interne, al fine di garantire una tempestiva ed efficace risoluzione dei casi di particolare complessità; Tool Escalation sostituirà integralmente il sistema Remedy di cui alle premesse.
- Le funzionalità delle Digital Capabilities comportano nuovi trattamenti di dati personali degli operatori rispetto a quanto previsto dall'accordo sindacale sottoscritto per l'utilizzo di Salesforce, con riferimento ai quali la Società ha provveduto ad effettuare le valutazioni preliminari previste dal Regolamento UE n° 2016/679, al fine di assicurare il rispetto dei principi dettati dal GDPR e dalle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali, con individuazione e adozione delle necessarie misure di sicurezza. La Società conferma che l'esclusiva finalità per la introduzione delle Digital Capabilities è costituita dal legittimo interesse aziendale ad una gestione più semplice, rapida ed efficace delle interazioni con il cliente in ottica di miglioramento del servizio di caring offerto, come successivamente specificato in dettaglio.
- Sulle Digital Capabilities verranno erogati percorsi formativi ad hoc dedicati, che si baseranno su nozioni teoriche ed esercitazioni pratiche per ogni singola Digital Capability e che seguiranno progressivamente le date dei rilasci delle stesse.
- Inoltre, con le stesse finalità di evoluzione del servizio proprie delle Digital Capabilities, la Società ha presentato il progetto Skill Based Routing, che prevede la possibilità di indirizzamento delle chiamate, chat e webmail in entrata, tramite IVR, app e web, gestito dal sistema CCPulse Genesis (già regolamentato dagli accordi sindacali in data 12 Ottobre 2009 e 29 Aprile 2010), incrociando le esigenze del cliente con le skill degli operatori più adatte alla risoluzione del caso specifico, al fine di massimizzare l'efficacia e la rapidità di risoluzione.
- Lo Skill Based Routing ha quale presupposto l'applicazione dello strumento Skill Mapping, finalizzato alla individuazione dei fabbisogni formativi individuali e che verrà applicato in futuro a tutti gli operatori Customer Care con indicativa periodicità quadrimestrale.
- L'individuazione delle specifiche necessità formative di ogni singolo operatore è fondamentale per predisporre dei piani di formazione efficaci, che si affiancano alle azioni formative legate alle digital capabilities descritte sopra e che rappresentano un elemento abilitante per la trasformazione aziendale e per lo sviluppo dei profili professionali.

- Lo Skill Mapping (realizzato grazie al supporto del fornitore Glickon), che consiste nella somministrazione di questionari online accessibili tramite il portale aziendale Open Learning, consentirà al Team Formazione di rilevare l'aderenza di ogni singolo operatore agli skill richiesti e sulla base di questo sviluppare un percorso di formazione personalizzato e coerente con la nuova organizzazione aziendale. Tale percorso comprende una serie di moduli formativi, come ad esempio tecnico prodotto, tecnico connettività, sospensioni, ecc.

Il Team Formazione della Direzione Customer Care (8 risorse ad oggi), oltre a progettare i moduli formativi, erogherà e registrerà la partecipazione alle singole iniziative del percorso formativo personalizzato e certificherà i livelli dei nuovi skill acquisiti attraverso la somministrazione di questionari affini a quelli somministrati all'inizio del percorso.

Il Team Formazione avrà la responsabilità di incrociare i dati oggettivi emersi dalla formazione personalizzata e dalle relative certificazioni delle skill con le informazioni provenienti dagli affiancamenti svolti dai Team Leader e di procedere così alla iniziale identificazione di almeno 3 competenze (p.e. Digitale, Commerciale, Tecnico Connettività TV e BB, Tecnico Prodotto, Sospensioni, Retention TV, Retention BB, Amministrativo) per ogni singolo operatore che permetteranno allo Skill Based Routing di assegnare prioritariamente ai singoli operatori i contatti relativi alle aree di competenza a lui associate.

Lo Skill Mapping avrà applicazione dall'inizio del 2020 a tutti gli operatori Customer Care, a prescindere dalle strutture di appartenenza, con indicativa periodicità quadrimestrale.

La Società conferma che l'esclusiva finalità per la introduzione dello Skill Based Routing e dei sistemi ad esso integrati/collegati è costituita dal legittimo interesse aziendale al miglioramento del servizio al cliente, consistente, in particolare, nell'offrire al cliente un servizio qualificato ed efficace attraverso l'indirizzamento interno delle chiamate in entrata verso gli operatori in possesso degli skill richiesti.

- La formazione a sostegno della trasformazione si realizza inoltre attraverso un percorso dedicato al Digital Mindset, che verrà erogato agli operatori del Customer Care, a prescindere dal livello di possesso di queste conoscenze e quindi a prescindere dall'attività di Skill Mapping. Questo percorso ha l'obiettivo di fornire agli operatori contenuti formativi legati alle soft skill, (nuovo approccio al cliente, nuova modalità di relazionarsi con il cliente, corretta concezione del ruolo e delle responsabilità dell'operatore nel nuovo contesto digitale, ecc). Questo percorso formativo verrà svolto in parallelo rispetto alle attività di Skill Mapping e alle azioni formative ad esso correlate.
- La formazione dedicata al piano di trasformazione potrà anche usufruire di iniziative di formazione finanziata.

**Tutto ciò premesso, le Parti hanno concordato quanto segue, ai sensi dell'art.4 L300/1970.**

Considerando la raccolta ed il trattamento di dati personali da parte dei nuovi sistemi relativi al Progetto Digital Capabilities ed allo Skill Based Routing e dei software ad essi integrati/collegati e con l'obiettivo di evitare forme illecite e non consentite dalla Legge di controllo a distanza e di rispettare le disposizioni in materia di privacy, le Parti concordano quanto segue :

- i dati personali pseudonimizzati raccolti e trattati attraverso le Digital Capabilities e lo Skill Based Routing ed i software ad essi collegati/integrati non saranno utilizzati a fini, disciplinari, valutativi o per determinare piani di carriera o di sviluppo personale o per l'assegnazione di incentivi su base individuale, né per determinare un livello standard di produttività.

I dati personali pseudonimizzati degli operatori raccolti con l'utilizzo delle Digital Capabilities e dello Skill Based

Routing e dei sistemi ad essi integrati/collegati saranno trattati per le specifiche finalità di seguito elencate, tutte direttamente connesse al miglioramento della qualità del servizio al cliente ed all'ottimizzazione dei processi aziendali:

- per offrire al cliente la personalizzazione dei contatti e razionalizzarne la gestione interna;
  - per migliorare la capacità di gestione del cliente in un'ottica di "one contact solution";
  - per incrementare la qualità e l'efficacia del servizio offerto al cliente;
  - per migliorare la gestione di eventuali reclami da parte del cliente;
  - per definire interventi formativi mirati del personale ed interventi di miglioramento dei processi interni;
  - per semplificare la gestione di processi complessi di gestione del cliente, che richiedono il coordinamento e l'interazione di più strutture interne;
  - per offrire al cliente un servizio qualificato ed efficace attraverso l'indirizzamento interno dei contatti in entrata verso gli operatori in possesso delle specifiche skill richieste.
- Di seguito, per ciascun nuovo sistema e per lo Skill Based Routing vengono riportati: le categorie di dati personali, in aggiunta a quelle già disciplinate nell'accordo Salesforce, che formeranno oggetto di trattamento; le modalità di trattamento e i soggetti/le funzioni aziendali che avranno accesso a tali dati personali:

a. Call Me Back/Call Me Now

Tale sistema prevede il trattamento dei dati relativi all'agenda lavorativa dell'operatore; i dati personali verranno trattati attraverso il sistema in forma individuale pseudonima e saranno accessibili alle funzioni preposte (con la medesima visibilità di condivisione dei calendari di Outlook).

b. Case Management

I dati personali verranno trattati attraverso il sistema in forma individuale pseudonima e saranno accessibili a tutti i soggetti coinvolti nella gestione del case, anche in altre funzioni aziendali.

c. Tool Escalation

I dati personali verranno trattati attraverso il sistema in forma individuale pseudonima e saranno accessibili ai colleghi di altre strutture Customer Care e di altre Direzioni (IT, Marketing & Sales, Service & Delivery, Finance).

d. Skill Based Routing

Tale sistema prevede il trattamento di dati relativi agli skill tecnici e professionali dell'operatore Customer Care; i dati personali verranno trattati attraverso il sistema in forma individuale pseudonima e saranno accessibili alla struttura Control Room della Direzione Customer Care. I dati visibili riguardano esclusivamente gli skill acquisiti utili all'instradamento delle chiamate; nessun altro dato del processo di Skill Mapping sarà visibile ai fini dello Skill Based Routing.

Non sarà consentito produrre, estrapolare, elaborare report sulle attività del singolo lavoratore; in particolare, nessuno dei sistemi sopra descritti potrà produrre report riferiti all'attività del singolo lavoratore, neppure in forma di Alias.

- In particolare, il sistema "Case Management" non permette la ricostruzione, la classificazione e la produzione di report riferiti all'attività del singolo lavoratore.

- Il dipendente sceglierà un Alias da mostrare per l'utilizzo del Case Management, del Call Me Back/Call Me Now, del nuovo Messaging e del Tool Escalation utilizzando una pagina personale sul sistema MyID, che gestisce la creazione delle utenze e l'abilitazione all'accesso ai sistemi aziendali.
- L'Alias sarà selezionabile tra una lista di nomi "predefiniti" e il dipendente sarà libero di scegliere qualunque voce dell'elenco proposto; sarà prevista una lista per i nomi di genere femminile ed una per quelli di genere maschile.
- Verrà richiesto l'utilizzo del medesimo Alias scelto per tutte le sessioni lavorative successive. L'Alias potrà essere modificato su base annuale attraverso una procedura ad hoc a sistema; la gestione dei casi eccezionali sarà oggetto di analisi congiunta con la Commissione Tecnica Bilaterale.
- L'associazione sopra descritta sarà visibile soltanto alla struttura Control Room della Direzione Customer Care.
- L'Alias selezionato sarà visibile e/o comunicato al cliente nei casi che seguono :

- Call Me Back/Call Me Now : in fase di presa appuntamento da canali digital (sito Sky.it e App);
- Case Management : nelle apposite sezioni del sito Sky. It e dell'App in cui sono riportate le informazioni sui case; in IVR quando vengono recitate le informazioni di un case aperto del cliente chiamante; in fase di close the loop;
- Messaging: le conversazioni, con i relativi alias associati, verranno salvati nel conversational storage (Google Cloud) ed eventualmente inviati via mail al cliente che dovesse farne richiesta.

- Inoltre, l'Alias sarà utilizzato dal dipendente in fase di apertura e gestione della conversazione con il cliente, in firma nelle mail inviate al cliente ed internamente alla Direzione Customer Care sui sistemi Salesforce Arcadia, associato a un case e nel tool Appuntamenti, quando un operatore riceve una chiamata associata a un altro case owner e il cliente chiede di prenotare l'appuntamento con il suo case owner.

- Inoltre, resta inteso che i dati pseudonimizzati potranno essere ricondotti alla persona in forma individuale e potranno essere utilizzati nei casi che seguono : in caso di eventuali guasti e malfunzionamenti tecnici legati ai sistemi informatici (Service Monitoring; amministratori di sistema IT; Security); in caso di richiesta da parte della magistratura o di altre pubbliche autorità; per la gestione di reclami e contestazioni del cliente in casi eccezionali di particolare complessità che richiedano l'intervento dell'operatore, con esclusiva finalità di risoluzione di problematiche in una ottica caring e con informazione da parte dei responsabili Customer Care; questo ultimo caso sarà oggetto di preventivo confronto con la Commissione Bilaterale e di informazione al singolo lavoratore ed in caso di richiesta di chiarimenti al lavoratore, lo stesso potrà richiedere di essere assistito da un membro della Commissione Bilaterale. La regolamentazione dell'utilizzo dei dati ricondotti alla persona in forma individuale con riferimento a condotte illecite ed illegali sarà oggetto di confronto tra le Parti entro il primo trimestre 2020.

Non sarà possibile comunicare tali dati a funzioni aziendali diverse da quelle menzionate in precedenza.

I predetti trattamenti di dati personali gestiti da Salesforce, dalle Digital Capabilities e dallo Skill Based Routing e dai sistemi ad essi collegati/integrati saranno preceduti dalla distribuzione di una nuova informativa privacy ex art. 13 GDPR conforme ai contenuti del presente accordo, che integrerà la attuale informativa privacy relativa al sistema Salesforce.

L'informativa sarà preventivamente comunicata alle OO.SS. e specificherà i tempi di conservazione dei dati e l'indicazione del ruolo aziendale responsabile per il trattamento di tali dati; inoltre, l'Azienda provvederà a condividere le modalità delle azioni di sensibilizzazione e formazione previste per i contenuti del presente accordo.

*[Handwritten signatures and initials are present throughout the page, including a large signature on the left and several smaller ones on the right and bottom.]*

Per garantire il rispetto di quanto sopra, le Parti :

- riconfermano il ruolo della Commissione Tecnica Bilaterale art.4 L300/1970.
- In particolare, l'introduzione delle Digital Capabilities e dello Skill Based Routing e dei sistemi ad essi integrati/collegati sarà preceduta da una fase di implementazione, le cui modalità saranno oggetto di condivisione preventiva con la Commissione.
- Durante la fase di implementazione la Commissione valuterà con l'Azienda i risultati conseguiti e le azioni formative che verranno adottate;
- Durante la fase di implementazione la Commissione monitorerà l'applicazione del presente accordo e l'utilizzo delle Digital Capabilities e dello Skill Based Routing e dei sistemi ad essi integrati/collegati, segnalando tempestivamente all'Azienda eventuali esigenze di intervento per ripristinare, ove necessario, la corretta applicazione dei principi definiti dal presente accordo.
- Le segnalazioni verranno effettuate in forma scritta alla struttura Service Monitoring della Direzione Customer Care ed alla Direzione HR e saranno oggetto di approfondimento entro 72 ore e con pianificazione degli interventi successivi .

Le Parti dichiarano che alla base di tutto l'impianto delle "Digital Capabilities" ci sia il comune intento di portare gli skill complessivi dei lavoratori del Customer Care di Sky ad un livello di competenza e conoscenza omogenei all'interno delle medesime piattaforme, tali da consentire un reale sistema di job rotation.

In particolare, con il presente accordo le Parti intendono superare un modello di specializzazione "settoriale", mettendo ciascun lavoratore nelle condizioni di presidiare con competenza e autonomia l'attività di Customer Care evoluto. A tal proposito, le Parti effettueranno verifiche con cadenza semestrale, per verificare l'avanzamento delle nuove attività organizzative e l'esigenza di eventuali interventi.

Le Parti si incontreranno entro 30 giorni dalla sottoscrizione del rinnovo del CCNL TLC per definire le eventuali condizioni di adeguamento del presente accordo ai principi definiti dal nuovo CCNL.

Con il presente accordo le Parti si danno atto di aver espletato positivamente i confronti previsti e richiesti dall'art.4 L300/1970, che pertanto dichiarano qui completamente rispettato ed esaudito ad ogni suo effetto, e dall'accordo sottoscritto tra le Parti relativo al sistema Salesforce/Arcadia.

LCS

Sky Italia Network Service (SINS)

Sky Italia

UILCOM UIL

Fistel CISL

SLC CGIL

RSU SINS Milano

RSU SINS Sestu

RSU Sky Italia