

Al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali  
Divisione III –  
Coordinamento della Vigilanza ordinaria e tecnica  
Via De Lollis, 12  
00151 - R O M A

Al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali  
Direzione Provinciale del Lavoro di Venezia  
Servizio Ispezione del Lavoro  
Via Ca' Venier, 8  
30172 VENEZIA – Mestre

E p.c. All'Agenzia delle Entrate  
Centro Assistenza Multicanale  
Via G. De Marchi, 16  
30175 – Venezia Marghera

E p.c. All'Agenzia delle Entrate  
Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti  
c.a. Dott. Paolo Savini  
R O M A

E p.c. All'Agenzia delle Entrate  
Direzione Centrale del Personale  
c.a. Dott. Girolamo Pastorello  
R O M A

OGGETTO: Nota prot. n. 28930 del 14/07/2011 della Direzione Provinciale del Lavoro di Venezia -  
RICORSO ex art. 4, 4° comma, Legge 300/70

Le scriventi OO.SS. e la R.S.U del Cam di Venezia, in relazione ai provvedimenti di cui alla nota richiamata in oggetto, che si allegano in copia, con cui la Direzione Provinciale del Lavoro di Venezia ha autorizzato la Direzione del CAM a utilizzare i software CCPULSE e COGNOS, propongono ricorso avverso tali provvedimenti ai sensi dell'ultimo comma dell'art. 4 della Legge 300/70 non condividendone motivazioni e contenuti.

Infatti, la nota in oggetto è stata emanata, a seguito del mancato accordo con le OO.SS. aziendali e con le RSU, ma basandosi esclusivamente su dati forniti dall'Agenzia delle Entrate con una relazione incompleta e parziale e che, a giudizio dei ricorrenti, ha fuorviato il parere della Direzione Generale dell'Attività Ispettiva (Prot. 25/III/0009502/MA007.A001 del 09/06/2011) espresso peraltro senza alcuna verifica *in loco* delle apparecchiature installate in violazione dell'art.4 della L. 300/1970. Gli strumenti in questione, infatti, effettuano un controllo nell'ambiente di lavoro che, sebbene lontano dal lavoratore, è "conseguibile in tempi non sincronici" (cioè differiti) da quelli dell'adempimento della prestazione. Si ritiene, pertanto, che l'installazione del sistema denominato CC-PULSE sia riconducibile alle tipologie di controllo che, tramite la registrazione e la memorizzazione di dati suscettibili di analisi o assemblaggio in tempi

successivi, consentano al datore di lavoro un controllo, oltre che istantaneo, anche "a posteriori" in ordine all'attività ed al comportamento dei lavoratori.

Ciò in quanto, a parere delle scriventi, permane un grave pregiudizio a discapito dei dipendenti del CAM, consistente nel fornire all'Amministrazione uno strumento di controllo sul singolo dipendente che le permette, non soltanto di intervenire per il monitoraggio del flusso delle chiamate e relativa gestione delle stesse, ma anche di trovarsi nelle condizioni di poter perseguire disciplinarmente quei dipendenti che si trovassero in presunto difetto, tramite un controllo esercitato con modalità espressamente vietate dalla legge.

La dichiarata necessità di disporre dei software denominati "CC PULSE" e "COGNOS" per la gestione e per l'organizzazione del servizio, potrebbe essere ottenuta altrettanto esaustivamente con un'analisi complessiva dei dati utili a tale finalità e non necessariamente con la visualizzazione a distanza e in tempo reale dell'intera attività del singolo dipendente.

Pur riconoscendo, quindi, la necessità funzionale allo svolgimento del servizio di tale *software*, si chiede che il trattamento dei dati sensibili venga effettuato secondo quanto previsto dal D. L.vo 196/2003 in seguito a cui il Garante della Privacy ha emanato specifiche disposizioni sulla sorveglianza a distanza, mediante una modifica al *software* stesso.

Tutto ciò rappresentato, le scriventi, sollecitando un sopralluogo di codesta DPL perché possa valutare direttamente le potenzialità delle apparecchiature installate dall'Agenzia delle Entrate, chiedono che i provvedimenti autorizzativi della Direzione Provinciale del Lavoro di Venezia nei confronti del CAM di Venezia, vengano revocati ed eventualmente modificati per quello che concerne il controllo individuale.

Si rimane a disposizione per ogni ulteriore chiarimento a riguardo

Marghera 10 Agosto 2011

CGIL Carmine Rubocco

FLP Luigi Cerica

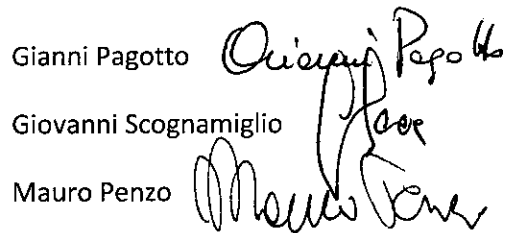
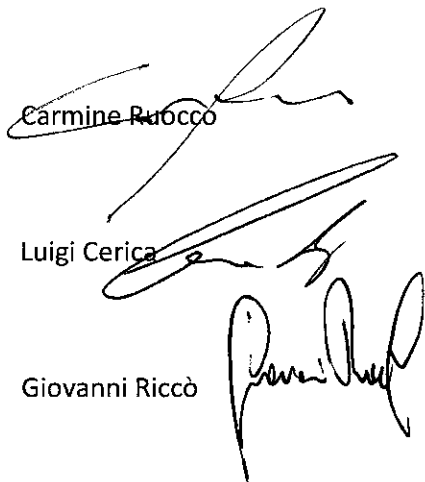
USB Giovanni Riccò

R.S.U. CAM VENEZIA

Gianni Pagotto

Giovanni Scognamiglio

Mauro Penzo





Venezia, 17 LUG. 2011

*Ministero del Lavoro  
e delle Politiche Sociali*

Direzione Provinciale del Lavoro  
VENEZIA  
Servizio Ispezione del Lavoro  
Via Ca' Venier, 8 – Venezia Mestre – 30172  
Unità Operativa- Vigilanza Tecnica  
tel. 041 5042085-fax 041 5040190

→  
**All' Agenzia delle Entrate  
Centro Assistenza Multicanale  
di Venezia**

Via G. De Marchi, 16  
30175 – Venezia Marghera

**Alla R.S.U.  
presso la sede  
dell' Agenzia delle Entrate  
Centro di Assistenza Multicanale  
di Venezia**

via G. De Marchi, 16  
30175 – Venezia Marghera

Prot. n. 28930 allegati: 2

Rif. nota prot. n. 1501/2011 del 27/05/2011 pervenuta in data  
01/06/2011

Oggetto:

Legge 300/70, art. 4.

- Installazione del software per il controllo del traffico telefonico denominato "CCPULSE" presso il CAM di Venezia;
- Installazione del software per il controllo del traffico telefonico denominato "COGNOS" presso il CAM di Venezia;

In riscontro alla nota emarginata e preso atto di quella pervenuta il 14/07/2011 in cui viene indicato il responsabile del trattamento dei dati, si trasmettono, in allegato, le determinazioni assunte dallo scrivente Servizio in merito al sistema informatico sopra specificato.

Al riguardo si precisa che ai sensi dell'art. 4, 4° comma, della Legge n° 300/1970, è ammesso ricorso, al Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, entro trenta giorni dalla comunicazione del provvedimento.

Entro lo stesso termine codesto Ente dovrà documentare a questo Servizio d'aver provveduto ad informare i dipendenti delle modalità di utilizzo del sistema in argomento e comunicare il nominativo del lavoratore designato dai colleghi secondo quanto previsto dal punto 4) delle allegate determinazioni.

Distinti saluti.

IL DIRETTORE ad interim  
(Dr. Stefano MARCONI)

Resp. Procedimento: Ing. Gerardo Donato LANZA

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI  
DIREZIONE PROVINCIALE DEL LAVORO  
Via Ca' Venier, 8 – 30172 VENEZIA - MESTRE  
Tel. 041 5042085 Fax. 041 5040190  
E-mail: [DPL.Venezia@lavoro.gov.it](mailto:DPL.Venezia@lavoro.gov.it)  
PEC: [DPL.Venezia@mailcert.lavoro.gov.it](mailto:DPL.Venezia@mailcert.lavoro.gov.it)

**Venezia, 14 luglio 2011**

Prot. 1908/2011

A tutto il personale  
Sede

e p.c. Alla Direzione Regionale del Veneto  
Ufficio Relazioni Sindacali  
Venezia

Alla Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti  
Settore Servizio all'Utenza  
Roma

Alla Direzione Centrale del Personale  
Ufficio Relazioni Sindacali  
Roma

Alle OO.SS. e RSU  
Sede

***Oggetto: Comunicato della Direzione n° 23/2001: Legge 300/70 art. 4 –  
autorizzazione della Direzione Provinciale del Lavoro – informativa al personale.***

Comunico che, con provvedimento n. 28930 del 14 luglio 2011, la Direzione Provinciale del Lavoro di Venezia ha autorizzato l'utilizzo dei software di controllo del traffico telefonico CCPulse e Cognos.

La richiesta di installazione ed utilizzo dei software è stata accolta, subordinandola al rispetto delle seguenti prescrizioni:

1. i dati rilevati dal programma informatico non potranno essere impiegati per elevare contestazioni disciplinari ai dipendenti che, in caso di addebiti, avranno invece la facoltà di richiedere l'archiviazione delle informazioni ed utilizzarle a loro discolpa;

2. essendo il software esclusivamente destinato alle esigenze organizzative e produttive, rimane esclusa ogni altra finalità, diretta e indiretta, di controllo a distanza dell'attività lavorativa dei dipendenti;
3. al software non potrà essere applicata alcuna modifica se non in conformità al dettato art. 4 della L. 300/70;
4. i lavoratori dovranno essere informati (del) regolamento in questione sia per iscritto che tramite specifico incontro informativo, fornendo, inoltre, ogni chiarimento ulteriore, eventualmente richiesto, sul funzionamento del sistema.

Per ottemperare all'obbligo informativo, si allega copia dei provvedimenti autorizzatori, nonché nota informativa concernente le finalità, le funzionalità e le specifiche tecniche dei due software.

Entro quindici giorni questa Direzione promuoverà una riunione di servizio con tutto il personale per consentire di avere ulteriori chiarimenti che dovessero emergere in merito.

IL DIRETTORE  
f.to Giancarlo Enzo (\*)

*Allegati:*      1 – autorizzazione utilizzo CCPulse  
                    2 – autorizzazione utilizzo Cognos  
                    3 – nota informativa sui due software

(\*) Firma autografa sostituita da indicazione a mezzo stampa, ai sensi dell'art. 3, comma 2, D. Lgs. N. 39/93.  
Ai sensi dell'art.6, c.2, L.n.412/91, non seguirà trasmissione dell'originale se non richiesta



## ***Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali***

**Direzione Provinciale del Lavoro di Venezia**

**- SERVIZIO ISPEZIONE DEL LAVORO -  
UNITÀ OPERATIVA VIGILANZA TECNICA**

**Venezia-MESTRE, via Cà Venier n. 8 – TEL. 041-5042085 – FAX 041-5040190**

Il Direttore,

**vista** l'istanza pervenuta in data 01.06.2011 con la quale l'Agenzia delle Entrate, ufficio di Venezia Marghera, via G. De Marchi, 16, chiede sia verificata la necessità che questo Servizio provveda a dettare le modalità d'uso del software informatico per il controllo del traffico telefonico denominato "CC PULSE", che la stessa intende attivare presso il Centro di Assistenza Multicanale (CAM) di Venezia, per esigenze organizzative;

**tenuto conto** che non è stato raggiunto l'accordo con le R.S.U., come da verbale di riunione del 07.04.2011;

**visto** l'art. 4 della Legge 20.5.1970, n. 300 – recante norme sulla tutela della libertà individuale e dell'attività sindacale nei luoghi di lavoro e norme sul collocamento – che consente l'utilizzo di sistemi di controllo richiesti da esigenze organizzative, produttive e di sicurezza del lavoro;

**vista** la nota della Direzione Generale dell'Attività Ispettiva – Divisione III Coordinamento della vigilanza ordinaria e tecnica – prot. 25/III/0009502 / MA007.A001 del 09.06.2011, interpellata dall'Agenzia delle Entrate, con la quale si rileva che sussistono le "specifiche esigenze organizzative e produttive in quanto (...) per garantire il funzionamento e l'operatività dei sette CAM presenti sul territorio nazionale, che gestiscono il traffico telefonico complessivo e i relativi connessi servizi all'utenza, è necessario l'utilizzo del software CCPULSE, che consente il controllo costante del traffico telefonico e dei suoi esiti, così da garantire l'attuazione, se necessario, di azioni volte ad ottimizzare il servizio pubblico reso";

Resp. Procedimento: ing. Gerardo Donato LANZA

---

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

DIREZIONE PROVINCIALE DEL LAVORO  
Via Ca' Venier, 8 – 30172 VENEZIA - MESTRE  
Tel. 041 5042085 Fax. 041 5040190  
E-mail: [DPL-Venezia@lavoro.gov.it](mailto:DPL-Venezia@lavoro.gov.it)  
PEC: [DPL.Venezia@mailcert.lavoro.gov.it](mailto:DPL.Venezia@mailcert.lavoro.gov.it)

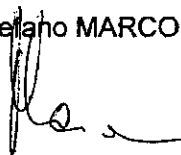
## DECIDE

di accogliere l'istanza dell'Agenzia delle Entrate di Venezia e detta quanto segue:

1. I dati rilevati dal programma informatico **non potranno** essere impiegati per elevare contestazioni disciplinari ai dipendenti che, in caso di addebiti, avranno invece la facoltà di richiedere l'archiviazione delle informazioni ed utilizzarle a loro discolpa;
2. essendo il software esclusivamente destinato alle esigenze organizzative e produttive, rimane esclusa ogni altra finalità, diretta e indiretta, di controllo a distanza dell'attività lavorativa dei dipendenti;
3. al software non potrà essere applicata alcuna modifica se non in conformità al dettato dell'art. 4 della L. 300/70;
4. i lavoratori **dovranno essere informati regolamento in questione sia per iscritto che tramite specifico incontro informativo, fornendo, inoltre, ogni chiarimento ulteriore, eventualmente richiesto, sul funzionamento del sistema.**

VENEZIA-Mestre, 14.07.2011

IL DIRETTORE ad interim  
(Dott. Stefano MARCONI)



Resp. Procedimento: Ing. Gerardo Donato LANZA

---

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI  
DIREZIONE PROVINCIALE DEL LAVORO  
Via Ca' Venier, 8 - 30172 VENEZIA - MESTRE  
Tel. 041 5042085 Fax. 041 5040190  
E-mail: [DPL-Venezia@lavoro.gov.it](mailto:DPL-Venezia@lavoro.gov.it)  
PEC: [DPL.Venezia@mailcert.lavoro.gov.it](mailto:DPL.Venezia@mailcert.lavoro.gov.it)



## ***Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali***

**Direzione Provinciale del Lavoro di Venezia**

**- SERVIZIO ISPEZIONE DEL LAVORO -  
UNITÀ OPERATIVA VIGILANZA TECNICA**

**Venezia-MESTRE, via Cà Venier n. 8 –TEL. 041-5042085 – FAX 041-5040190**

Il Direttore,

**vista** l'istanza pervenuta in data 01.06.2011 con la quale l'Agenzia delle Entrate, ufficio di Venezia Marghera, via G. De Marchi, 16, chiede sia verificata la necessità che questo Servizio provveda a dettare le modalità d'uso del software informatico per il controllo del traffico telefonico denominato "COGNOS", che la stessa intende attivare presso il Centro di Assistenza Multicanale (CAM) di Venezia, per esigenze organizzative;

**tenuto conto** che non è stato raggiunto l'accordo con le R.S.U., come da verbale di riunione del 07.04.2011;

**visto** l'art. 4 della Legge 20.5.1970, n. 300 – recante norme sulla tutela della libertà individuale e dell'attività sindacale nei luoghi di lavoro e norme sul collocamento – che consente l'utilizzo di sistemi di controllo richiesti da esigenze organizzative, produttive e di sicurezza del lavoro;

**vista** la nota della Direzione Generale dell'Attività Ispettiva – Divisione III Coordinamento della vigilanza ordinaria e tecnica – prot. 25/III/0009502 / MA007.A001 del 09.06.2011, interpellata dall'Agenzia delle Entrate, con la quale si rileva che "*l'adozione del sistema COGNOS è giustificata da esigenze produttive*" avendo il sistema la finalità "*di analizzare e monitorare l'attività svolta dagli uffici periferici dell'Agenzia delle Entrate allo scopo di rilevare puntualmente eventuali criticità nell'attività svolta dagli uffici e di prendere tempestivamente le decisioni più opportune*";

Resp. Procedimento: ing. Gerardo Donato LANZA

---

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI  
DIREZIONE PROVINCIALE DEL LAVORO  
Via Ca' Venier, 8 – 30172 VENEZIA - MESTRE  
Tel. 041 5042085 Fax. 041 5040190  
E-mail: [DPL-Venezia@lavoro.gov.it](mailto:DPL-Venezia@lavoro.gov.it)  
PEC: [DPL.Venezia@mailcert.lavoro.gov.it](mailto:DPL.Venezia@mailcert.lavoro.gov.it)



## DECIDE

di accogliere l'istanza dell'Agenzia delle Entrate di Venezia e detta quanto segue:

5. I dati rilevati dal programma informatico **non potranno** essere impiegati per elevare contestazioni disciplinari ai dipendenti che, in caso di addebiti, avranno invece la facoltà di richiedere l'archiviazione delle informazioni ed utilizzarle a loro discolta;
6. essendo il software esclusivamente destinato alle esigenze organizzative e produttive, rimane esclusa ogni altra finalità, diretta e indiretta, di controllo a distanza dell'attività lavorativa dei dipendenti;
7. al software non potrà essere applicata alcuna modifica se non in conformità al dettato dell'art. 4 della L. 300/70;
8. i lavoratori **dovranno essere informati regolamento in questione sia per iscritto che tramite specifico incontro informativo, fornendo, inoltre, ogni chiarimento ulteriore, eventualmente richiesto, sul funzionamento del sistema.**

VENEZIA-Mestre, 14.07.2011

IL DIRETTORE ad interim  
(Dott. Stefano MARCONI)



Resp. Procedimento: ing. Gerardo Donato LANZA

---

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI  
DIREZIONE PROVINCIALE DEL LAVORO  
Via Ca' Venier, 8 - 30172 VENEZIA - MESTRE  
Tel. 041 5042085 Fax. 041 5040190  
E-mail: [DPL-Venezia@lavoro.gov.it](mailto:DPL-Venezia@lavoro.gov.it)  
PEC: [DPL.Venezia@mailcert.lavoro.gov.it](mailto:DPL.Venezia@mailcert.lavoro.gov.it)

## 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 giornalieri 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 CAM<sup>1</sup>. Da qui la necessità dei dati forniti dallo strumento, tra i quali anche quelli cd.

<sup>1</sup> 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

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, riutilizzo 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.