



INFORMATIVA ALLE OO.SS.

Centro di assistenza multicanale di Salerno

L'evoluzione tecnologica ha reso possibile, oltre al contatto telefonico, ulteriori e diversificate modalità di accesso ai servizi di assistenza ai contribuenti e di risposta ai quesiti (call back, web mail, fax server, sms, etc.), che consentono ai contribuenti di ottenere una vasta gamma di prestazioni senza doversi recare presso gli uffici dell'Agenzia, favorendo perciò anche il decongestionamento dei front-office degli Uffici territoriali. Questi nuovi canali di relazione con l'utenza hanno determinato l'evoluzione degli originari Centri di assistenza telefonica in Centri di assistenza multicanale.

Per ragioni di carattere organizzativo e per migliorare ed ampliare le competenze professionali del personale in servizio presso i CAM, è indispensabile che gli operatori possano essere adibiti indifferentemente all'espletamento di tutte le lavorazioni proprie del centro di assistenza. Ciò in coerenza con quanto riportato nell'informativa del 28 marzo scorso, relativa al COP di Venezia e al conferimento dei nuovi incarichi, laddove si precisa che i consulenti nei team di assistenza dei CAM, cui sono preposti i team leader, operano attraverso tutti i canali di contatto disponibili.

Di conseguenza viene meno l'esigenza di ripartire la struttura del CAM di Salerno in due sezioni, una delle quali dedicata al rapporto telefonico con il contribuente (*call center*) e l'altra al rapporto con canali alternativi (*contact center*), per le quali sono attualmente previsti incentivi economici differenziati.

Alla luce di quanto sopra riportato, l'Agenzia intende modificare l'assetto organizzativo del CAM di Salerno, unificando le due predette sezioni. Con il venir meno dell'articolazione in due sezioni distinte, tutti i consulenti del CAM di Salerno svolgeranno funzioni polivalenti di assistenza multicanale.

Il personale della sopprimenda sezione *contact center* del CAM di Salerno che non intenda essere adibito anche al contatto telefonico, verrà trasferito presso gli uffici di Salerno della Direzione Provinciale. I trasferimenti avranno decorrenza non anteriore al 2 aprile 2012. Fino a tale data il suddetto personale, ancorchè inserito in team assistenza integrati insieme agli addetti alla risposta telefonica, potrà continuare a svolgere le precedenti mansioni di *contact center* percependo la relativa indennità.

Roma, 7 ottobre 2011