

Roma, 26 OTT. 2009

Ai Centri di Assistenza Multicanale

Ai Mini Call center

Prot. 2009/155719

**OGGETTO: Gestione del traffico telefonico e profilatura dell'utenza**

Con l'avvenuta migrazione tecnologica dei CAM, superando il criterio del bacino territoriale, gli operatori sono diventati parte integrante di un unico gruppo a livello nazionale.

Da ciò è emerso la necessità di uniformare le modalità di risposta telefonica e la gestione del contatto con l'utenza.

I consulenti telefonici, pertanto, avranno cura di:

**1) Telefonate in coda oltre le ore 17.00**

Ogni giorno alle ore 17.00 circa – orario che coinciderebbe con la chiusura istituzionale del servizio telefonico dei CAM – vi sono diverse telefonate in coda, in attesa di essere smistate al primo operatore disponibile.

I consulenti telefonici dovranno assicurare il servizio di assistenza telefonica a *tutte* quelle telefonate entrate a sistema entro le ore 17.00 e, pertanto, non interrompere il collegamento telefonico basandosi unicamente sull'orario di fine servizio.

**2) Richiesta del Codice fiscale.**

Con nota prot. n. 2007/149867 del 24 settembre 2007, l'Ufficio Assistenza ai Contribuenti ha sperimentato presso il CAM di Bari e di Pescara la procedura di profilazione dell'utente sul sistema di Service Center, rendendo obbligatorio l'inserimento del campo "tipo utente", "codice fiscale" e "utenza telefonica chiamante" non solo per quelle problematiche c.d. specializzate, per le quali era prevista l'interrogazione all'Anagrafe Tributaria al fine di tutelare gli operatori stessi, ma per tutte le richieste di assistenza.

Dal prossimo mese di novembre tale funzione non è più opzionale, ma è estesa a tutte le richieste di assistenza telefonica.

La profilatura dell'utenza consente di poter conoscere i bisogni dei contribuenti e degli intermediari, di migliorare la modalità di erogazione attraverso anche azioni di proattività, di individuare gli strumenti di supporto più idonei per l'attività prestata dai consulenti.

IL CAPO SETTORE  
Margherita Calabrò

