

Notizie flash

La Tunisia a scuola di contact-center

3 Marzo 2008



L'Agenzia delle Entrate partecipa, in collaborazione con l'Amministrazione fiscale francese, al gemellaggio amministrativo con la Tunisia. Il progetto, finanziato dalla Commissione europea, mira a supportare la modernizzazione dell'Amministrazione fiscale del paese nord africano nell'ambito del programma comunitario di appoggio alla realizzazione dell'Accordo di associazione, volto a migliorare la cooperazione in ambito economico, sociale e culturale tra l'Unione europea e i paesi partner del Mediterraneo. In particolare, l'Agenzia delle Entrate, attraverso il coordinamento della Direzione centrale Servizi ai contribuenti, fornisce il proprio supporto, grazie

all'impegno di propri esperti, nell'ambito dei servizi ai contribuenti, dell'audit interno e della formazione. All'interno di tale progetto, si è tenuta proprio in questi giorni una visita di una delegazione tunisina ai Centri di assistenza multicanale di Pescara e Roma.

Le finalità dell'incontro

L'incontro ha avuto l'obiettivo di fornire informazioni operative sull'evoluzione, l'organizzazione e il funzionamento dei contact-center dell'Agenzia, per favorire lo sviluppo di strutture similari in Tunisia. Si è parlato, tra le altre cose, dell'evoluzione dei centri di assistenza da call-center a contact-center (con la possibilità di ricevere richieste e fornire risposte non solo telefonicamente, ma anche attraverso sms e/o e-mail), della gestione dei rapporti telefonici con l'utenza, della possibile monitoraggio per migliorare i servizi al contribuente, delle caratteristiche del personale addetto a tali attività. Si è trattato del primo evento organizzato nell'ambito del gemellaggio, cui seguiranno altre visite-studio, anche su tematiche diverse, e interventi operativi in loco degli

esperti dell'Agenzia per supportare concretamente l'implementazione di nuove attività e nuove strutture operative in Tunisia.

di

Alessandro Lentini

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/dal-mondo/notizie-flash/articolo/tunisia-scuola-contact-center>