

COMUNICATO

Il giorno 21 ottobre si è tenuto il tavolo tecnico tra l'azienda e le RSU che, in prospettiva dell'incontro richiesto dalle OO.SS., aveva l'intento di dare avvio alla condivisione di alcuni aspetti inerenti le nuove modalità operative che dal 2010 interesseranno le attività relative alla commessa Telecom Italia, oltre che i possibili spunti di confronto rilevati dall'azienda in merito all' Accordo sugli istituti contrattuali.

Queste le novità salienti:

1. i servizi Telcom Italia gestiti nel territorio nazionale come Bacino Unico, nel 2010 vedranno il territorio suddiviso in aree geografiche. Ad ogni Cosourcer sarà assegnata una ben determinata Area Geografica, e insieme ai presidi Telecom Italia presenti in quell'area sarà affidato l'obiettivo di gestire la relativa assistenza. Gli eventuali "picchi di traffico" che dovessero scaturire saranno, invece, convogliati in un "bacino unico" a cui potranno accedere i Cosourcer in grado di poter smaltire le conseguenti code d'assistenza;
2. la gestione dell'assistenza (come accadeva diverso tempo fa con Tin.it) sarà instradata secondo i livelli di Skill posseduti dall'operatore, il quale sarà dotato di tutti gli strumenti utili alla gestione della problematica del cliente, secondo il sistema FRONT-END EXTENDED.

A tal proposito l'azienda ha dichiarato che dal prossimo mese di Novembre tutti i NAT saranno impegnati in un ciclo di formazione distribuito su 3 giorni orientato all'apprendimento degli strumenti e delle metodiche necessarie alla nuova gestione delle attività.

Riguardo, alla conseguente organizzazione operativa, l'azienda ha evidenziato che al fine di poter operare al meglio all'interno del nuovo contesto nazionale così costruito è necessario recuperare alcune criticità rilevate all'interno della struttura aziendale cercando, nel contempo, di acquisire la maggiore flessibilità possibile.

A tal proposito l'azienda ha ritenuto utile evidenziare come la "maggiore flessibilità" non sia da ricercarsi sulla turnistica che, ha sottolineato l'azienda, dovrà essere la più stabile possibile ma nella gestione operativa, alla quale sarà richiesto di gestire le attuali risorse mediante l'impiego di operatori impiegati in altri servizi o, qualora presenti, in diverse attività di altri committenti.

In merito alla discussione sull'Accordo del 14 marzo 2006 relativo agli istituti contrattuali (Ferie/Permessi, Cambi Turno, ecc.) l'azienda ha evidenziato la necessità di una discussione con le OO.SS. al fine di adeguare l'accordo sottoscritto alle mutate modalità operative verificatesi in questi anni.

Nell'incontro, l'azienda seguendo l'ordine cronologico dei vari istituti ha elencato gli aspetti sui quali evidenzia la necessità di confrontarsi con le OO.SS. al fine di adattare l'accordo alle nuove modalità operative.

Tale illustrazione è stata parziale a seguito della necessità espressa da una parte della delegazione sindacale di aggiornare l'incontro per concomitanti impegni.

Azienda e Rappresentanze Sindacali hanno quindi deciso di aggiornare il confronto compatibilmente alla richiesta d'incontro presentata dalle OO.SS. e avente per oggetto, tra i diversi argomenti, anche la discussione sull'Accordo del 14 marzo 2006, relativo all'utilizzo degli istituti contrattuali.

Nel quadro così illustrato, la FISTel-CISL ha rilevato l'opportunità di crescita lavorativa dell'operatore VOL2 che professionalmente già preparato alla gestione della clientela secondo le metodiche da Customercare ha dovuto, in questi anni, limitare le proprie capacità ad una standardizzata gestione della clientela orientata più ad una prima accoglienza che ad una completa assistenza.

La FISTel-CISL, nel contempo, ha evidenziato come la ricerca della "flessibilità operativa" non debba prescindere dall'attenzione nell'utilizzo delle risorse, le quali al fine del raggiungimento di alti e consolidati rendimenti necessitano di un'attenta distribuzione del lavoro, capace di saper ottemperare sia alle richieste della produzione quanto ai primari bisogni dei lavoratori.

L'Accordo sugli istituti contrattuali stilato nel 2006 aveva proprio questo obiettivo, quello cioè di ricercare la migliore gestione degli istituti contrattuali al fine di soddisfare le necessità dei lavoratori compatibilmente con le esigenze di servizio. In questi anni d'applicazione dell'Accordo, inoltre, anche da parte dei lavoratori è emersa la necessità di apportare alcuni miglioramenti, per questo solo salvaguardando lo spirito con il quale nel 2006 è stato sottoscritto l'accordo sarà possibile ricercare le soluzioni alle criticità da tutti rilevate.