



NOTA INFORMATIVA COMMISSIONE TECHNOLOGY

In data 25 luglio 2018, a Roma, si è riunita la commissione Technology Wind tre che ha visto la partecipazione di A. Ambriola, D. Della Libera, F. Gandolfi, C. Melis e per la parte HR di N. Tavella, S. Martiri, G. Varchetta.

La discussione in primis prevedeva un approfondimento rispetto alla nuove disposizioni organizzative del 2 luglio 2018 in ambito Technology.

Per l'azienda, la disposizione è un avanzamento rispetto al progetto DOT.

L'obiettivo generale è di mettere il cliente sempre al centro e aumentare la produttività di W3, facendo riferimento a standard internazionali come ITIL e eTOM, nati per il mondo IT ma adattabili anche al mondo Network.

E' stato evidenziato che il Service & Quality Assurance, una delle principali novità introdotte, si è strutturata e si è articolata in 5 team, con una quarantina di lavoratori in forza, che probabilmente andrà ulteriormente potenziata.

Obiettivo principale di questa nuova area è quello di presidiare i tavoli di sviluppo e di Ingegneria sui quale come Operation abbiamo difficoltà ad entrare per agevolare la messa in campo degli oggetti con particolare focus su automatismo in termini individuazione definizione e programmazione delle attività potenzialmente ripetitive che andranno automatizzate prima di essere inserite in esercizio

Al momento sono in corso 3 progetti. E' stato riportato l'esempio di Hero, progetto per gestire allarmi della parte RAN e Trasporto tramite intelligenza artificiale, utilizzando RPA (Robotic process automation) su interfacce grafiche. Progetti quindi che ricercano efficienza e che creeranno nuove professionalità tutte da scoprire e/o inventare.

Si è posta l'attenzione sulla parte di Front Office e Back Office, in particolare l'azienda ha dichiarato che secondo gli standard sopracitati, il FO Ntw (Service desk IT) avrà l'obiettivo risolvere l'80% delle problematiche che si presenteranno, per questo sarà necessario portare e distribuire ulteriori competenze.

La parte sindacale ha evidenziato la sua perplessità e contrarietà sulla scelta aziendale di concentrare le attività di front office sul solo sito palermitano, avendo tale decisione la conseguenza, per i lavoratori di Palermo, che ritengono di perdere delle attività di alto valore aggiunto fino a quel momento svolte dal secondo livello di intervento.

Le parti si sono date atto di approfondire il punto nei successivi incontri di commissione.

Nel BO (Tec Support IT) , dove verranno indirizzate le problematiche non risolte dal primo intervento con risoluzioni complesse e prolungate o di tipo progettuale, verranno indirizzate, a dire dell'azienda, verso gli esperti con conoscenza verticale delle piattaforme operative, tra il secondo livello di intervento o l'eventuale supporto dei fornitori esterni.



Da parte sindacale è stato chiesto come l'azienda valutava l'operato del fornitore esterno in field (allarmi ambientali), in quanto ci risulta che i tempi di risoluzione si siano allungati.

L'Azienda dichiara che ci sono delle verifiche periodiche per verificare se gli interventi vengano fatti secondo i contratti e che i KPI rientrano in ambito contrattuale.

Sempre da parte sindacale è stato evidenziato come l'insourcing della rete 3 (come per l'insourcing dell'IT ex3) stia mettendo sotto pressione i reparti impattati. Spesso si tratta di nodi e servizi nuovi, presi in carico con formazione insufficiente o limitata. L'azienda si è impegnata a fare una verifica non escludendo, se necessario la possibilità di training aggiuntivo.

Per Field Management e la sua riorganizzazione si è in una fase progettuale e di test. In particolare si tenderà a minore operatività e più gestione da remoto attraverso il sito del futuro che sarà sempre più telecontrollato attraverso dei tool per rendere sempre meno necessario l'intervento onsite. Le tecnologie già sono in fase di test (IOT, occhiali smart ecc.).

Il tutto porterà a dei nuovi mestieri e si conferma che il punto d'arrivo resta il tecnico UFO che per la sua complessità richiede ancora del tempo e passa per la realizzazione della DOT (strumenti, tool, formazione ecc.).

Sul fornitore mobile l'azienda alla luce delle mutate situazioni di mercato ha rivalutato il doppio vendor (Ericsson e ZTE) perché permette una resilienza maggiore e quindi i due fornitori coesisteranno.

La fetta maggiore del lavoro sarà affidata ad Ericsson.

In generale, sul fronte occupazionale l'azienda esclude esternalizzazioni ed, anche se ad oggi non c'è visibilità, l'azienda procederà se necessario con il modello attuato fino ad oggi delle internalizzazioni di attività e di ricollocazione del personale per salvaguardare il perimetro occupazionale.

I membri di Commissione Technology