

OGGETTO: Lavori della Commissione Flessibilità

La Commissione tenutasi ieri 25 giugno dal Dr. Iannaccone insieme al Dr. Pelliccia e Dr. Giuliani e' iniziata con un remake su quanto già comunicatoci nell'ultimo Coordinamento Nazionale.

Grazie ai risultati, oltre le aspettative, del 2013, abbiamo avuto un recupero di 60 milioni di euro. Ciò è stato possibile grazie ad una maggiore capacità produttiva dovuta in parte ad esempio al reimpiego di parte del D.A. e attraverso la creazione della struttura del DAC che ha recuperato più di 300 persone (i parzialmente operativi). Hanno così spento contratti in outsourcing con l'obiettivo di raddoppiare i volumi del DAC. Riduzione sedi (29 palazzi) in città plurisede, ultimo a Milano. Ottimizzazione dei contratti di servizio con gli outsourcer. Grazie all'impegno del DAC, hanno ridotto lavorazioni all'esterno del 10% di FE e del 19% di BO. L'internalizzazione ha portato un notevole aumento delle quantità prodotte rispetto all'esterno. Rimane tuttavia uno squilibrio significativo con una perdita di 110 milioni di euro per il costo del lavoro. In Caring Service il costo del lavoro cuba il 60% in più rispetto ai costi del lavoro paragonati ai competitor e costa il 35/40% in più rispetto a TCC (lavoriamo meno di 40 ore settimanali, abbiamo più ferie..).

Per evitare la societizzazione ci sono due grossi quesiti da risolvere:

- 1) il costo unitario elevato
- 2) il personale indiretto di circa 1600 unità.

Non vogliamo abbattere i costi per seguire i competitor, per tanto dobbiamo erogare un servizio qualitativamente migliore. Il nostro C.S. é fatto di persone specializzate mature, é un vero e proprio mestiere con una sua dignità.

Il sistema nuovo Cloud competence fa diagnosi in tempo reale in azione con la clientela.

Da modulo a singoli.

Interventi per garantire un incremento della qualità e produttività.

Manovra anche sul personale indiretto, che dovrà mettersi in gioco a supporto delle attività di FE e BO.

Le attività del Caring devono essere il punto focale di Telecom dove i clienti sceglieranno Telecom proprio per il Caring.

L'azienda ribadisce che i 60 milioni di euro risparmiati in 1 anno sono tanti, ma ci sono sempre 110 milioni di squilibrio.

Occorre quindi cambiare turistica in maniera rapida con progetti di sviluppo per il personale di Caring e con analisi più puntuali delle esigenze del cliente con lo SPESCH TO TEST.

1) TIMBRATURA

2) ONE TIME PASSWORD: entro luglio ci sarà un meccanismo che consentirà di eliminare le password al momento dell'ingresso sulla propria postazione. Entro luglio sostituzione dei THIN CLIENT e dei MONITOR PICCOLI, rinnovo pacco hardware

3) ESTENSIONE TURNO JOLLY: modalità innovativa per ricerca strumenti miglior produttività pro cliente. Modificare tutte le turnistiche in essere con nuovi turni per intensificare le fasce di traffico alto, tendenzialmente spostato verso orari serali, con un presidio massimo aggiuntivo in una posizione, del 15% del personale impiegato in turnazione. Andando così a coprire settimane nelle quali la turnazione è più vicina alla necessità di coprire le curve di traffico, a scapito di altre dove la necessità di copertura risulti inferiore.

Il 187 avrà un rotativo unico con 32 posizioni (es. se nella riga 20 ci sono 3 moduli che ruotano ma l'azienda ritiene che non viene coperto tutto il traffico per quella posizione può far scendere altri 3 moduli dalla posizione 32 alla 20. Aumenta così la frequenza di un turno).

Il rotativo va dal lunedì alla domenica.

N.B. L'azienda più volte fa presente che sui turni può decidere da sola senza accordo sindacale, ma vuol condividere con noi questo progetto.

La norma JOLLY è una norma flessibile e va applicato solo a chi fa i turni.

Per non societàizzare dobbiamo internalizzare il lavoro; prima avevamo dato il lavoro meno pregiato e più scomodo agli outsourcer quindi ora dobbiamo avere più linea, più turni scomodi e più flessibilità.

4) MULTIPERIODALE: solo per il 187 causa fatturazione e non solo (promozioni, ecc.). L'azienda fa presente che è nell'accordo.

Il MULTIPERIODALE è una variazione nei turni inseriti nel rotativo che dà la possibilità all'azienda di allungare, nei periodi sopra citati, l'orario lavorativo per 30/120 minuti; per poi recuperarlo secondo modalità sempre a discrezione azienda. (non sono previsti limiti di ore, né tempistiche).

Occorre dare dei "paletti" per ragionare per magari tetto massimo giorno, settimana o mese (verifica).

I SPV avranno un altro ruolo, quello di supportare il personale che gestisce nella crescita personale. Seguirà intervento formativo sui SPV con un primo progetto "EMPOWER SUPERVISOR" e secondo progetto "CHANGING".

L'azienda conferma la chiusura delle sedi, come accordo del 27 marzo.

TELELAVORO: no buoni pasto, no rimborso per spese elettriche e occupazione immobiliare.

PMP: L'azienda ribadisce che non è un accordo sindacale ma è una policy aziendale, non accettano più le furberie, per tanto le richieste di tali permessi nei giorni di sabato devono essere valutate al pari di altre richieste di EF/FE e devono essere recuperate o nelle gg di sabato o in gg di alto traffico.

Per i PART TIME VERTICALE, l'azienda su base volontaria chiederà di poter rivedere trimestralmente la turnistica applicata, che non seguirà quindi l'attuale procedura.

Più volte è stato segnalato all'azienda che non si può valutare il progetto per compartimenti stagni, ma tutti gli argomenti trattati devono essere considerati e quindi si necessita di maggiori informazioni riguardo alla turnistica e al progetto cloud.

Roma 26 Giugno 2014

I componenti della commissione