

Venezia 17 Ottobre 2014

Spett.li
Segretari Territoriali FISTel-CISL

NOTA INTERNA

BellunoTreviso, PadovaRovigo,
Venezia, Vicenza, Verona

Oggetto: Sintesi documento sindacale Caring Services.

Riportiamo di seguito la sintesi del documento sindacale deliberato dal coordinamento nazionale tenutosi a Roma martedì 14 ottobre u.s. in preparazione del confronto con Telecom sulla divisione Caring Services.

Societarizzazione

Ritiro del progetto e impegno a non avviare altri progetti di societarizzazione di attività ricomprese nell'attuale perimetro della divisione.

Chiusura sedi

Superamento del progetto di chiusura delle sedi individuate nell'accordo del 27 marzo 2013.

Eventuale chiusura solo per le sedi laddove i lavoratori impattati possano essere ricollocati in altri reparti presenti nelle medesime sedi o aderiscano volontariamente al telelavoro.

Opportunità professionali e mobilità aziendale

Garanzia di pari opportunità di sviluppo professionale a tutti gli addetti del Caring, individuare entro l'anno un numero di lavoratori da ricollocare in ambito Open Access. Per facilitare tale percorso prevedere una mappatura delle competenze di tutto il personale.

Inquadramento professionale

Superamento del 3° livello e ridefinizione delle percentuali da collocare ai livelli 4, 5, 6 presenti nell'accordo del 2005.

Individuazione di un nuovo profilo di operatore (*specialista esperto di customer care*) ed uniformare il livello 6° per la figura del Team Leader.

Part time

Possibilità su richiesta del lavoratore part-time di incrementare l'orario di lavoro fino a raggiungere l'orario full time; accoglimento delle richieste avanzate dal personale per la trasformazione del contratto di lavoro da full-time a part-time;

Struttura DAC

Per evitare che le attività da internalizzare si concentrino solo sulla tipizzazione, giacché tale attività nei prossimi anni rischia di essere obsoleta è necessario procedere con una rivisitazione degli skill presenti al fine di individuare ulteriori e migliori attività da internalizzare.

Cloud delle competenze

Rivisitazione del progetto, rimuovere le forme di pressione attualmente esercitate sui singoli lavoratori e ridurre così lo stress da lavoro correlato.

Sistemi speech recognition e speech to text, il loro utilizzo deve essere normato/disciplinato da accordo in linea con quelli già realizzati in altre aziende del settore.

IT

Per recuperare produttività è necessario intervenire prioritariamente sui sistemi informatici, sia per la parte hardware sia software, con l'obiettivo di semplificare le procedure e snellire gli applicativi che attualmente rallentano e complicano la vita agli operatori.

Ferie e permessi

Regole certe, chiare e condivise in materia di fruizione ferie e permessi.

Canvass e Premio di Risultato

Per migliorare il pesante clima aziendale, è giunto il momento di abbandonare la politica delle Canvass individuali o di modulo a favore della produttività collettività dei lavoratori, prevedendo una linea specifica da aggiungere all'accordo integrativo dell'attuale Premio di Risultato che consenta al raggiungimento degli obiettivi un riconoscimento economico collettivo.

La Segretaria Regionale FISTel CISL Veneto