

## **NOTA INFORMATIVA 2 - COMMISSIONE NAZIONALE INSOURCING E RICOLLOCAZIONI PROFESSIONALI WIND**

Il 9 Gennaio 2015 si è svolto a Roma il secondo incontro della **Commissione Paritetica** di monitoraggio avanzamento dei processi di internalizzazione previsti dagli accordi sul Contratto di Solidarietà siglato il 29 Luglio 2014.

In questo incontro l'Azienda ha illustrato le prossime azioni volte a dare continuità al processo di internalizzazione. Questa fase avrà un impatto significativo sulle sedi di Napoli/Pozzuoli che per brevità saranno di seguito riassunte in Napoli.

Su tale sede il disegno prevede l'internalizzazione di attività di IT Development e Progettazione Rete Nw, accentramento delle attività di PROVISIONING in ambito Progettazione Accesso Fisso Nw e attività di CICLO PASSIVO e PATRIMONIO nell'ambito dell'Administrative Support, mentre le attività di BUDGETING di quest'ultimo rimarranno a Roma.

Di seguito il dettaglio :

### IT DEVELOPMENT

Il responsabile Sandro Allione ha rappresentato alla commissione l'attuale struttura IT Development:

- 1) **Client Management** ( gestione dei clienti interni per il supporto nell'elaborazione dei fabbisogni IT, gestione della domanda, verifica di coerenza sugli sviluppi, monitorando l'approvazione degli investimenti; indirizza e monitora la risoluzione delle criticità che coinvolgono la direzione IT )
- 2) **Order to Bill** ( gestione dei processi commerciali relativi al catalogo e al portafoglio servizi, alla vendita, alle campagne e al provisioning commerciale; assicura la gestione del processo di delivery, la verifica funzionale e di qualità dei rilasci per i sistemi delle aree applicative CRM, ESB, Channels, inclusi i Digital Touch Points )
- 3) **Provisioning & Credit** ( realizza il disegno delle soluzioni IT per la gestione dei processi di provisioning tecnico, di fatturazione, gestione del credito e consuntivazione commerciale e finanziaria; assicura la gestione del processo di delivery, esegue la verifica funzionale e di qualità dei rilasci per i sistemi delle aree applicative Provisioning, Billing, Commissioning, ERP & Credit Management Systems )
- 4) **Support Systems** ( realizza il disegno delle soluzioni IT per la gestione dei processi di campaign and contact management, business intelligence, trouble shooting commerciale; assicura la gestione del processo di delivery, esegue la verifica funzionale e di qualità dei rilasci per i sistemi delle aree applicative Campaign, Contact Systems, Trouble Shooting e Business Intelligence )
- 5) **Prepaid & VAS Systems** ( realizza il disegno delle soluzioni IT per la gestione dei processi tecnici relativi ai servizi VAS e della raccolta e gestione eventi di traffico; assicura la gestione del processo di delivery, esegue la verifica funzionale e di qualità dei rilasci per i sistemi delle aree applicative Prepaid, VAS & Services and Devices, Mediation )

Attualmente nella struttura sono allocate 144 risorse sulle 3 sedi di Roma, Rho, Pisa.

Su questa struttura l'Azienda intende internalizzare, concentrandole su Napoli, le attività di :

- a) Gestione offerta postpagata (che si occupa della configurazione dell'offerta sui sistemi di billing)
- b) Gestione offerta su canali (che si occupa della configurazione dell'offerta commerciale su WEB – CRM – POS – APP)
- c) Gestione offerta VAS (che si occupa della configurazione dell'offerta commerciale su sistemi SMS – OTT – Google - Napster)
- d) Reporting

Impegnando un totale di circa 40 FTE, responsabili e/o coordinatori compresi, da reperire principalmente nell'ambito del Customer, ma non in maniera esclusiva.

Per ognuna delle 4 attività si prevede di allocare un numero non inferiore a 8 FTE.

Normalmente l'orario di lavoro è quello base, mentre i rilasci saranno svolti il sabato e/o domenica. A titolo di mera quantificazione numerica, in media i rilasci annui sono intorno ai 47. Di questi, 16 release IT complete ( solo sabato o domenica ) e 6 per i quali è necessario fermo per l'intero week end.

Per il lavoro nel week end, si utilizzeranno gli istituti normativi presenti a livello di contrattazione nazionale o aziendale. L'azienda rimane comunque disponibile a discutere l'argomento con eventuale specifico incontro territoriale.

L'avvio della formazione dei 40 FTE è prevista all'interno del mese di Febbraio 2015 e prevede :

- Formazione Base ( Data Base e Unix ) in aula con fornitore esterno
- Formazione sui processi IT in aula con formatore interno ( a cura Governance )
- Formazione specialistica in aula per singolo gruppo su propria attività con fornitore interno
- Training On The Job attraverso coinvolgimento del fornitore interno o formatore interno

I diversi step di formazione in aula saranno intervallati da momenti in TOJ in modo che il successivo step in aula sia avviato con un minimo di background acquisito.

A parte il primo step, il resto della formazione ed affiancamento sarà eseguito da personale interno o fornitori interni, gli stessi che al termine del processo lasceranno l'appalto, fintanto che non si sia raggiunta l'autonomia funzionale. L'obbiettivo è quello di essere autonomi nel poter gestire e rilasciare l'offerta commerciale per il Natale 2015.

I formatori interni proverranno dalle sedi di Roma e Pisa e si sposteranno a Napoli con trasferte settimanali non ricadenti nei giorni di CDS. E' in fase di valutazione aziendale la possibilità di utilizzare fondi interprofessionali per il finanziamento della formazione esterna.

## PROGETTAZIONE NW

Il responsabile Elvira Sasso ha illustrato alla commissione l'attuale struttura dell'Access Engineering che si compone di 4 Progettazioni di Accesso di Area ( Progettazione + Provisioning ):

**Access Design Nord Ovest**

**Access Design Nord Est**

**Access Design Centro**

**Access Design Sud**

+ 2 Ingegnerie di Accesso :

**Fixed Access Engineering**

**Mobile Access Engineering**

Attualmente nella struttura sono allocate 207 risorse interne + una quantità equivalente complessiva stimabile intorno al centinaio di FTE, di servizi di progettazione erogati da diversi fornitori, di cui si intende internalizzare l'attività.

Il disegno prevede che le attività di Provisioning dell'Access Design delle 4 Aree sia accentrata a livello nazionale su Pozzuoli creando un nuovo Pool di 28 FTE, mentre a livello di Area rimarranno le attività di Progettazione di Accesso.

Inoltre per la stessa Access Design Sud è previsto l'ingresso di 14 FTE per le attività di Progettazione.

Il bacino di reclutamento dei 42 FTE totali non sarà focalizzato solo nel Customer. Lo scouting considererà anche esperienze tecniche in bagaglio. L'Azienda non esclude la possibilità di ricorrere allo strumento del Job Posting, qualora non si riuscisse a raggiungere il numero di persone necessario.

L'orario di lavoro è il base.

La formazione delle 42 FTE prevista sarà effettuata sia attraverso corsi in aula che attraverso TOJ ed è stimato l'avvio nel mese di Febbraio per una durata di :

5 mesi x attività di Provisioning

5/9 mesi x attività di Progettazione ( in funzione della tipologia di attività e del background tecnico del singolo )

#### BUDGETING & ADMINISTRATIVE SUPPORT

Gruppo di HQ all'interno della direzione NW Operation, attualmente ha personale Wind dislocato sui 4 territori ( NW, NE, CE, SU ).

Il disegno prevede l'accentramento su Napoli delle attività di Ciclo Passivo + Patrimonio ( Cespiti ecc. ), mentre rimarrà su Roma l'attività di Budget. Il progetto avrà effetto solo a livello riorganizzativo e non per internalizzazione attività da fornitori esterni.

E' previsto la creazione di un gruppo di 21/22 FTE totali. Le 17/18 nuove risorse saranno affiancate dai 4 colleghi già presenti nel gruppo di Area.

L'orario di lavoro è il base.

L'inizio della formazione è previsto per Marzo esclusivamente in TOJ .

Le risorse dei 3 territori ( NW, NE e CE ) alle quali l'attività verrà meno saranno ricollocate in Azienda per via gestionale.

Le attività del Customer di Pozzuoli continueranno ad essere gestite come allo stato attuale.

La Commissione Nazionale Wind  
Internalizzazioni e Ricollocazioni