

Venezia 25 Luglio 2014

Spett.li
Segretari Territoriali FISTel-CISL

NOTA INTERNA

BellunoTreviso, PadovaRovigo,
Venezia, Vicenza, Verona

Oggetto: Telecom Italia S.p.A, Caring Services.

Riportiamo di seguito il quadro riassuntivo sulla verifica per la non societizzazione della Divisione Caring Services e il nuovo progetto di caring.

PREMESSA

La forte perdita nel mercato interno, il maggior costo unitario del lavoro di circa il 30%, la struttura distribuita su troppe sedi, una produttività inferiore a quella realizzata dagli Outsourser ha determinato, a giudizio dell'azienda, un aggravio di costo di 200 milioni di euro rispetto al mercato esterno, imponendo scelte di forte impatto per la neonata divisione, tanto da averne già deliberata nel CDA del 6 febbraio, la societizzazione.

Con l'accordo del 27 marzo 2013, è stato congelato il progetto aziendale di procedere con la societizzazione, concordando una verifica della reale applicazione dei contenuti dell'accordo da tenersi il 1 aprile 2014, riscontro fondamentale per accantonare definitivamente il progetto di societizzazione.

ESITO VERIFICA

Divisione Caring Services, nata nel 2013, formata da circa 12.000 addetti con un'età media di 44 anni.

- FTE personale Diretto 8.345, di cui TI 6.606, costo annuo 387 M.
- FTE Personale Indiretto 1806, di cui TI 1566, costo annuo 125 M.

Anno 2013, sono stati recuperati 60 mln di euro sull' EBITDA , passando da un margine negativo di -32%, a - 22%.

CONSIDERAZIONI AZIENDALI

Nonostante l'applicazione dei contenuti dell'accordo del 27 marzo, e i buoni risultati ottenuti, il costo del personale è ancora superiore rispetto alla media degli Outsourcers e a quella di Telecontact, più 30%, circa 110 milioni di euro annui.

L'azienda, pur non considerando più una priorità la societizzazione, ritiene necessario avviare un nuovo progetto di Caring, evidenziando che il futuro del mestiere di operatore di Caring Service non potrà che passare attraverso una profonda trasformazione del ruolo.

Il progetto presentato dall'azienda è condizione imprescindibile per garantire sostenibilità alla struttura dei costi oltre che l'indispensabile competitività del Caring, pertanto, la condivisione e l'attuazione del progetto sono necessarie per garantire l'attuale perimetro aziendale.

Vista la complessità del progetto che coinvolgerà tutte le strutture della Divisione Caring, abbiamo ritenuto necessario costituire tre commissioni tecniche:

- CLOUD COMPETENCE
- FLESSIBILITA'
- ORARI 187 e DIRECTORY ASSISTANCE.

OBIETTIVI DEL NUOVO PROGETTO DI CARING:

- riduzione del gap competitivo
- internalizzazione di ulteriore attività
- ricollocazione di una parte del personale indiretto (attualmente il rapporto è 1 indiretto ogni 3 operativi)
- maggiore flessibilità
- ulteriore incremento di produttività
- continuo adattamento alla realtà in continua evoluzione
- formazione individuale
- canvass individuali
- incrementare l'utilizzo del part time verticale
- Attivazione del sistema (Speech)
- mappatura delle competenze individuali
- confronti periodici (un paio di volte al mese) tra assistente e operatore
- superare la gestione di presidio con l'attuale modello a code con un nuovo modello definito a Multi-Skill
- valorizzare e sviluppare le competenze individuali
- la revisione delle turnistiche delle percentuali delle ferie e dei cambi turno
- rivedere le regole dei permessi mamma e papà

TRADUZIONE

migliorare le conoscenze di ogni singolo operatore, virtualizzare le code di specializzazione introducendo il Multiskill, avviare una nuova mappatura delle competenze e delle capacità degli operatori, riconvertire parte del personale indiretto (1566), appartenente alle strutture di indirizzo, governo e controllo O.M. in personale operativo, sviluppare una maggiore flessibilità introducendo il multiperiodale, il turno Jollj, nuovi orari di lavoro, nuove regole sulle ferie, cambi turno e permessi mamma e papà per i quali si chiede di introdurre nuove regole per l'autorizzazione e l'indicazione dei periodi di recupero dello stesso, incrementare il ricorso ai Part Time verticali, anche su base temporanea e soggetti a revisione periodica dei periodi predeterminati di prestazione, utilizzare il sistema Speech, che consentirà di monitorare, riconvertire la voce in testo scritto e registrare in tempo reale l'attività/conversazioni del singolo operatore, prevedere grazie ai riscontri ottenuti dal sistema un riconoscimento economico individuale.

La valutazione degli skill sarà rilevata da parte del SPV in base alle **competenze** attraverso una scheda da compilare che contiene 126 domande relative alle attività, alle quali bisogna rispondere, si o no, esempio: domanda, sa fare l'apertura e la chiusura del reclamo, il SPV scriverà si oppure no. La compilazione delle competenze sarà effettuata una sola volta.

Le **capacità**, saranno indicate dal SPV in base all'abilità del singolo operatore sulle 9 capacità individuate, utilizzando un livello di gradimento che va da 0 a 5.

La scheda delle capacità sarà effettuata una sola volta.

In base ai risultati ottenuti, saranno definiti gli skill, esiste una scheda che definisce 14 Skill, pertanto, ci saranno lavoratori che avranno uno skill di un certo livello e potranno seguire determinate attività, ed altri che gestiranno richieste/pratiche di tipologia diversa

Tecnicamente, l'azienda sarà in grado di presidiare le diverse esigenze del cliente gestendo le chiamate con gli operatori opportunamente skillati.

Sono previste due tipologie di skill che prevedono: 6 skill master per il presidio e gestione del traffico dei segmenti/cluster, e 8 Skill specialistici per massimizzare l'efficacia delle risposte.

Il modulo non scompare, il cambiamento vero è che all'interno dello stesso modulo/gruppo ci saranno lavoratori che svolgeranno attività diverse poiché in possesso di skill diversi.

Il progetto CARING OPERATIONS CONSUMER prevede un nuovo modello di Caring organizzato in due gruppi, il primo definito Caring, per la gestione del traffico in base alle reali capacità dell'operatore (skill) fisso e mobile (per il momento) e il secondo definito Gruppo ACCESS Team (fisso mobile), che sarà dedicato alla gestione dei potenziali nuovi clienti fisso e/o mobile).

Per il Nord Est è previsto il seguente Modello Organizzativo:

- Access Team: Padova (risorse fisso e mobile), Ravenna, Rimini e Bologna;
- Caring Fisso: Bolzano, Trento, Udine, Venezia, Treviso e Vicenza;
- Caring Mobile: Padova, Bologna.

SUPERVISOR

Il nuovo modello per la gestione delle attività prevede un pool di SPV.

I SPV, a rotazione dovranno presidiare le attività di Front End (70%), a supporto degli operatori e il (30%) per le attività gestionali di Back End.

Solo per le strutture ACCESS TEAM e Caring Mobile si prevede il mantenimento di un SPV per ogni modulo.

Il ruolo del SPV cambia, con questa trasformazione perseguita dalla Divisione Caring, il SPV è chiamato a dare un contributo significativo e diverso dall'attuale, sarà interessato da percorsi formativi focalizzati sui contenuti del loro ruolo.

Il SPV sarà valutato anche in virtù dei risultati ottenuti dai lavoratori da lui coordinati, sono previsti periodici momenti di confronto con l'operatore.

CARING OPERATIONS ENTERPRISE

Alla fine del percorso le trasformazioni/cambiamenti dovrebbero comportare l'introduzione del sistema ROBO per la gestione del BO, la formazione di unità fisso mobile anche per la struttura Medium e Small e la possibile unificazione della piattaforma Medium e Small, la Multicanalità, un'unica organizzazione Medium+Small, un certo numero di unità anfibe Fisso+Mobile e la Razionalizzazione dei fornitori Fisso/Mobile.

Anche in questa struttura è prevista una mappatura delle conoscenze e gestione degli Skill per la pianificazione, programmazione e organizzazione delle attività operative.

La mappatura delle competenze è finalizzata ad evidenziare e valorizzare tutte le attività svolte, garantire maggiore flessibilità e varietà dell'attività, potenziare gli Skill e ampliare le competenze degli operatori.

CHIUSURA SEDI

Confermata la chiusura dei presidi delle sedi precedentemente individuate nell'accordo del 27 marzo, i tempi di chiusura saranno oggetto di comunicazione alle OO.SS. territoriali.

Per il veneto sono interessate Treviso, Vicenza e Verona (un lavoratore).

L'argomento è stato oggetto di numerose discussioni, abbiamo chiesto più volte, visti i buoni risultati ottenuti, di rivedere quanto previsto dall'accordo del 27 marzo, l'azienda ha fatto intendere che l'argomento potrebbe essere riaffrontato nel caso in cui si raggiunga un accordo sul nuovo modello di Caring.

Dal 1 di agosto 2014, le risorse operanti in Telelavoro di Directory Assistance e Document&Advance Center saranno trasferite verso le sedi eccipienti.

Il luogo dello svolgimento dell'attività rimane invariato. Per il Veneto, Belluno e Pordenone verso Mestre e Rovigo verso Padova.

TELELAVORO

L'azienda intende a far data dal 1 agosto, per tutti i telelavoratori di Caring Services, applicare quanto previsto dall'accordo del 27 marzo.

Quindi: specifiche matrici di turno con spezzati di due ore, maggiore incidenza delle sere dei festivi ed eliminare gli attuali rimborsi spese e il riconoscimento del buono pasto. L'argomento sarà probabilmente oggetto di ulteriori confronti.

CREDIT MANAGEMENT

Finalità: definire la figura unica Outbound/Back Office e associare ogni operatore ad uno skill che tenga conto delle capacità/competenze/capacità.

Skill: ne sono stati individuati 43, da aggregare le risorse in base alla valutazione della conoscenza delle attività e delle capacità.

Competenze Operative: sono 132, che corrispondono al numero delle attività presenti in WFM, la conoscenza sarà valutata in base ai risultati delle risposte si o no.

Capacità: sono 9 e in base al numero di possesso sarà effettuata una valutazione a partire da 0 a 5.

Per la Consumer e attività di WFM, gli Skill passano da 43 a 13.

Entro il 2014 sarà completata la formazione per la figura unica.

Per la Business (Credito) è prevista la creazione dello skillmap.

PARTNER CARE

La struttura organizzativa è in fase di superamento, i lavoratori confluiranno verso le strutture di Caring Mobile del territorio Centro, l'orario di lavoro non subirà variazioni.

Compatibilmente con le proprie competenze i lavoratori gestiranno le normali attività del 119, e manterranno il presidio delle attuali di Front End e Off Line.

187- RIORGANIZZAZIONE DEI TURNI PRESENTATA DALL'AZIENDA

Interventi richiesti:

- posticipare l'inizio del servizio dalle ore 7.00, alle 8.00, e la fine del servizio dalle 20.30, alle 21.30;
- introduzione di un rotativo di 32 posizioni con 12 turni;
- turni spezzati con pausa di 1 ora;
- aumento delle presidio serale;
- reintroduzione del presidio di domenica e festivi;
- inserimento del turno jolly;
- multiperiodale;
- rivisitazione aliquote ferie;
- eliminazione cambi turno liberi;

A seguito dei lavori della Commissione si sono ottenuti i seguenti avanzamenti:

- riduzione pausa a 30 minuti su tutti i turni;
- riduzione di 2 sabati ed 1 domenica;
- eliminazione dei turni - 8,15/16,53 (assorbito sul turno - 8,00/16,08);
- eliminazione turno 8,45/17,23 (assorbito sul turno 8,30/16,38);
- eliminazione turno 9,30/18,08 (assorbito sul turno 9,00/17,38);
- eliminazione turno 11,15/19,53 (assorbito sul turno 10; 45/18,53);
- eliminazione turno 12,15 /20,53 (assorbito sul turno 12,00 /20,08) con la riduzione della pausa a 30 minuti, il turno delle 12,52 inizia alle 13,22 e termina 21,30;
- la pausa del turno 5 a - passa dalle 15,30-16 alle 14-14,30;
- la pausa del turno 5 b - passa dalle 16-16.30 alle 13,30-14,00;
- la pausa del turno 6 a - passa dalle 16,15-16.45 alle 18,30-19.00;
- la pausa del turno 6 b - passa dalle 16,30-17 alle 18,45-19,15;
- la pausa del turno 7 a - passa dalle 17,00-17,30 alle 19,30-20;
- la pausa del turno 7 b - passa dalle 17,30-18 alle 19,45-20,15;

ACCESS TEAM

- COPERTURA ORARIA 8.00/21.30 L/D;
- Turni spezzati con 1 ora di intervallo;
- Rotativo di 10 posizioni con 7 turni.

A seguito dei lavori della Commissione si sono ottenuti i seguenti avanzamenti:

- riduzione pausa a 30 minuti su tutti i turni
- riduzione di 1 sabato ed 1 domenica
- eliminazione del turno 8,15/16,53 (assorbito sull'8,00/16,08)
- introduzione turni 9,00/17,08 e 9,30/17,38 il cui inserimento non ha variato la frequenza dei turni serali;

- per i turni pomeridiani, in virtù' della riduzione della pausa a 30 minuti, l'inizio del turno è stato posticipato di mezz'ora;
- la pausa del turno 6 a passa dalle 16-16,30 alle 13,30-14,00;
- la pausa del turno 7 a passa dalle 16 – 16.30 alle 18.30-19,00;
- viene accordata inoltre l'eliminazione di un turno domenicale con verifica successiva da parte aziendale della sostenibilità di tale riduzione.

PER ACCESS TEAM E CARING

Riguardo ai festivi, fermo restando la copertura massima della domenica, verranno definite coperture differenziate a seconda della rilevanza della festività.

Per il Santo Patrono è confermata la chiusura collettiva dell'intera sede.

Si è evidenziato che il turno jolly come inteso dall' azienda prevede a tutti gli effetti un cambio permanente del rotativo.

Tale applicazione è stata ritenuta non accettabile dalla commissione che pertanto, ha proposto di limitare i turni jolly dal 14, 30 % all' esatta metà con individuazione di un periodo limitato nel tempo di applicazione (8 settimane) per un massimo di 2 eventi in un anno solare e con un copertura complessiva serale non superiore al 57% (turni jolly inclusi).

L'azienda ha poi chiesto la disponibilità della commissione a discutere sull'applicazione del turno jolly e del multiperiodale, solo per il 187, spostando, di fatto, la competenza di questi strumenti dalla commissione flessibilità alla commissione turni.

Rispetto a quest'ultima richiesta l'azienda ha risposto che ponendo un limite di tempo all'applicazione del turno jolly tale istituto è snaturato non essendo pertanto più utile all'azienda ai fini della flessibilità.

Dato che la commissione ritiene che la questione del turno jolly e della flessibilità in generale sia cruciale ai fini dell' accordo sul nuovo rotativo, in accordo con la parte aziendale, tale questione è rimandata all' esame del coordinamento.

Per i telelavoratori l'azienda ha avanzato una richiesta di 4 turni con 3 ore di pausa pranzo sia per i PT che per i PT 75%.

DIRECTORY ASSISTANCE

Solidarietà, la percentuale massima di riduzione dell'orario di lavoro a partire dal 1 settembre 2014, e fino al 31 agosto 2015, sarà pari al 60% per ADE, AOSI 1254 e del 40% per il centralino.

Sono esclusi i lavoratori che rientrano nell'accordo di solidarietà del 27 marzo 2013 (part time 50% e lavoratori operanti in dg con attività di indirizzo coordinamento e controllo processi e responsabili ADE e AODA e coordinatori delle Regie territoriali, resp. della DA, del CSI e centralino), rimane il nodo politico riguardo alla distribuzione delle giornate di solidarietà su 2 o 3 giorni settimanali.

Nel 2013 sono stati riquilibrati 192 lavoratori (167 FTE), e reimpiegati: 141 al DAC, 12 al 119, 11 al 187, 12 al Large-Medium e 16 al 191.

Ipotesi nuovi orari di lavoro 1254:

- Copertura oraria dalle 7.00 alle 24.00
- 10 turni spezzati con 1 ora di pausa pranzo

A seguito dei lavori della Commissione si sono ottenuti i seguenti avanzamenti:

- riduzione pausa pranzo a 30 min. su tutti i turni escluso il turno 9.00/17.14.

Alla richieste dei componenti della Commissione Tecnica di parte sindacale di introdurre i turni continuati per il primo e ultimo turno, l'Azienda non ha dato disponibilità, mentre sull'accorpamento dei turni 5-6 per il Sud e 6-7 per il Nord l'Azienda si è resa disponibile solo alla creazione di turni Jolly.

L'azienda inoltre non intende estendere i permessi mamma papà e l'ora di pausa sul turno 9, dei telelavoristi.

Per le 6 persone full time del centro nord (3 Reggio Emilia, 2 Savona e 1 Aosta, tutte sedi in chiusura), che non svolgono il telelavoro, la commissione richiede la ricollocazione degli stessi in tempi brevi oppure di prendere in esame la possibilità di applicare la solidarietà su 2 giornate (come per PT ADE).

ADE ORARI DI LAVORO

RICHIESTE AZIENDALI

- Centro Nord, presenza settimanale su tre giorni fissi, martedì, mercoledì e giovedì con un turno 8.00/13.05;
- Sud, turno base 8.00/16.38, con 1 ora di flessibilità in ingresso.

RICHIESTE COMMISSIONE

La commissione ha fatto presente la criticità dell'applicazione della solidarietà su 3 giornate per i part time 75 % (7 persone in totale su 81) in quanto i lavoratori dovrebbero recarsi in sede 3 giorni alla settimana per circa 2.40 ore di servizio.

Inoltre ha proposto all'azienda di verificare per i Part Time la fattibilità a livello normativo di applicare la solidarietà su 2 giorni diversamente dai colleghi full time, oppure di proporre ai lavoratori interessati la scelta tra l'opzione suindicata e la possibilità di effettuare, per il periodo di vigenza della solidarietà, il passaggio a part time verticale.

Le OO.SS., ribadendo unitariamente la loro condivisione del progetto complessivo di "industrializzazione" del Customer come progetto di valorizzazione e crescita delle professionalità e soprattutto come definitivo abbandono del progetto aziendale di societizzazione, ritengono necessario avviare un percorso assembleare e proseguire il confronto tra le parti per affrontare gli argomenti sotto indicati **che ad oggi impediscono la condivisione del progetto:**

1. Controllo individuale a distanza;
2. Utilizzo degli strumenti di controllo per l'elargizione dei Canvass individuali;
3. Definizione degli Skill e sua coerenza col progetto complessivo di cloud;
4. Gestione del multi periodale;
5. Utilizzo ferie e permessi.

La Segretaria Regionale FISTel CISL Veneto