

COMMISSIONE CLOUD delle COMPETENZE

II incontro / Roma, 01/07/2014

L'Azienda, fatto un primo sondaggio dei sentimenti del personale del Caring relativamente alle prime notizie circolate in tema, ed incassati i **diffusi malumori** che già serpeggiano nella divisione, è passata alla presentazione del progetto del **Cloud competence management**.

Il nuovo paradigma richiede un **continuo adattamento alla realtà in continua evoluzione** (domanda di mercato, sviluppo tecnologico...);

ed ha come obiettivo ultimo, nelle intenzioni dichiarate da Telecom Italia, quello di generare un ciclo virtuoso di **miglioramento continuo INDIVIDUALE** strettamente legato alla **formazione INDIVIDUALE**;

avendo come cardine il **monitoraggio INDIVIDUALE delle prestazioni**.

Una volta **mappate le competenze INDIVIDUALI di ogni addetto**, ogni chiamata sarà trasferita all'operatore che meglio può rispondere alla SINGOLA esigenza del cliente. Ergo, è necessario (a detta dell'Azienda) che **tutto quello che è e sarà monitorabile per modulo lo sia anche per il SINGOLO OPERATORE** – per **permettere al supervisor elementi di lettura di dettaglio sul servizio offerto INDIVIDUALMENTE**, e legarvi tra l'altro l'elargizione di canvass.

Si prevedono confronti formali assistente/operatore un paio di volte al mese e ritorni informali giornalieri sui SINGOLI processi, che abbiano come fine dichiarato la valutazione di fabbisogni informativi e formativi INDIVIDUALI e di obiettivi per il miglioramento continuo della prestazione INDIVIDUALE, con l'ausilio delle strutture di supporto (specialist, pianificazione...).

L'accesso alle informazioni INDIVIDUALI riguarda la linea gerarchica – mentre il singolo operatore può accedere solo ai dati aggregati del modulo di appartenenza.

I dati INDIVIDUALI, raccolti in tempo reale ed a posteriori, attraverso una serie di strumenti (dalla estrapolazione dei dati dal CRM alla registrazione integrale delle chiamate, allo speech analytics, alle survey), con cadenza variabile (dal giornaliero all'annuale), riguardano la presenza produttiva, la produttività, la qualità, il problem solving, il venduto, la retention, la relazione.

Infine, i supervisor sono chiamati a dare un contributo significativo alla riuscita del paradigma: per essi è previsto un percorso che li rifocalizzi sui nuovi contenuti del loro ruolo – senza che questo comporti però un riallineamento della % di solidarietà applicata con gli addetti alla risposta.

I componenti sindacali della Commissione hanno dimostrato **interesse per il progetto più complessivo**, che, stando al dichiarato dall'Azienda, intende fare del Caring un **lavoro strutturato**, di cui **valorizzare e consolidare sempre più le varie professionalità**. Ed apprezzano la volontà di investire risorse in qualità per **fugare una volta per tutte ogni ombra di societizzazione**.

Tuttavia, hanno ribadito che già con gli accordi del 27/03 gli addetti al Caring responsabilmente hanno dato il **proprio contributo per la messa in sicurezza della divisione** – anche pagando un prezzo in termini di **livello medio di stress lavoro**

correlato.

Fermo restando il rimando ad una valutazione politica più complessiva in capo al Coordinamento nazionale rsu, hanno espresso **netta contrarietà agli strumenti di controllo INDIVIDUALE della prestazione lavorativa**, perché ritenuti invasivi e (nei fatti, se non nelle intenzioni) vessatori.

Per quanto sopra, si richiede all'Azienda di valutare l'introduzione di altri strumenti che contemperino il rispetto delle norme e delle buone pratiche in materia di controlli a distanza, e la legittima ricerca di un aumento della produttività e della qualità – magari estendendo al resto del Caring realtà funzionali già oggi in essere in alcuni settori della divisione.

I componenti sindacali della Commissione Cloud delle competenze