

## COMUNICATO

Il giorno 29 maggio u.s., presso la sede di Confindustria di Cagliari, si sono incontrate le segreterie nazionali Slc Cgil, Fistel Cisl e Uilcom Uil unitamente alle Rsu del Contact Center con Sky Italia.

Nella mattinata il Responsabile del settore Teleselling, Dr. M. Barone, ha descritto l'andamento del reparto, comunicando un aumento dell'attività svolta internamente con un progressivo incremento di risorse dedicate, anche attraverso apporti temporanei del contact center. Questo incremento si è realizzato nonostante che sul 2015 vi sia un calo ulteriore di attività telefonica, da 450.000 chiamate a 300.000 negli ultimi 6 anni.

Il teleselling, in linea con l'evoluzione tecnologica, a fronte di una riduzione di attività propriamente telefonica, ha visto l'incremento dell'assistenza tramite chat e da web, modificando di fatto le modalità di interazione e vendita ai clienti.

Questo incremento di nuovi flussi è stato quindi assorbito, a detta del Responsabile, attraverso lo spostamento temporaneo di risorse, soprattutto a copertura dei picchi di attività, con personale proveniente dal contact center interno, selezionato tramite Job Posting.

Le risorse fisse dedicate all'attività di teleselling sono circa 90, con gli incrementi di risorse si arriva nei periodi di massimo traffico a 140.

Il 25-30% delle entrate prodotte dalla vendita sono riconducibili all'attività di teleselling.

Per il 2016, a detta dell'Azienda, si attueranno ulteriori investimenti in termini di marketing prevedendo una sostanziale invarianza di flussi di attività, eventuali picchi di traffico si continueranno a gestire attraverso job posting di lavoratori dal mondo customer interno.

Nel pomeriggio il confronto è proseguito con l'esposizione del Dott. Ferlenghi che ha descritto complessivamente l'andamento del Contact Center.

Ha evidenziato che, nonostante il calo di attività legato ad una diversa modalità di interazione dei clienti negli anni, Sky Italia sta proseguendo ad investire in tecnologia e formazione, per migliorare le performance.

La riduzione dei volumi di traffico sul 2015 rispetto al 2014 è quantificabile in un 14%, mentre sui due anni del 35%, con una riduzione di 6,5 milioni di chiamate complessive, anche qui, come per il teleselling, l'interazione dei clienti si sta spostando verso l'utilizzo di internet e degli applicativi per smartphone e tablet.

I tre must fondanti continueranno ad essere: miglioramento della qualità del servizio, supporto al self care, soluzione del problema in una sola chiamata.

Sull'attività del Contact Center va anche segnalato che vi è stato un miglioramento del servizio con una riduzione delle recall dal 28% al 16%.

La distribuzione delle attività di contact center è così definito:

Inbound: 41% Cagliari/Milano, 18% Durazzo, 41% Call Center Italia;

Outbound: 15% Cagliari, 85% tra Call Center Italia (Molfetta Comdata, Palermo Almaviva, Roma Assist), estero (Durazzo Teleperformance, Pola Transcom, Iashi Xerox).

Vi è stato anche un incremento del back office su Cagliari, con un passaggio da 40 FTE a 59 FTE, condizione che ha portato ad una ripartizione estero (Durazzo) 80%, Contact Center Sky 20%.

L'Azienda dichiara che il mondo Customer Sky è composto, al 31 Dicembre 2014 da 1235 lavoratori (nel 2011 gli operatori erano 1266), di cui 1024 ( 856 F.t.e.) Sestu, 211 (184 F.t.e.) Milano.

L'azienda ha poi affermato di aver modificato le modalità operative relative ai Team Leader, privilegiando l'attività di coaching, anche attraverso una formazione mirata di 12 gg per i 400 lavoratori con tali qualifiche.

In ultimo l'azienda ha lamentato l'elevato tasso di assenza ( Num. giornate medie di malattia pro capite 16 giorni anno) e l'aumento dei lavoratori non operativi.

Le OO.SS., ribadendo la sproporzione ancora presente per il lavoro dato all'esterno e soprattutto all'estero, accolgono con favore i processi di internalizzazione di alcune attività. Sarebbe un ulteriore buon segnale lo spostamento internamente delle attività di back office e di maggiore pregio, per consentire una diversificazione delle attività e pianificare un ripristino del personale che negli ultimi anni si è ridotto per uscite volontarie o spostamento nell'ambito del Gruppo Sky.

Le stesse, unitamente alle Rsu, hanno espresso una serie di criticità che, per loro forma, nascono da una problematicità relazionale, per questo motivo la delegazione ha fatto una serie di richieste da far confluire su un unico tavolo:

1. costruire un Job Posting condiviso con le organizzazioni sindacali, per provare a realizzare un modello che in maniera trasparente definisca le modalità di reperimento di risorse;
2. avviare una discussione sulle premialità definite unilateralmente dall'azienda;
3. riprendere il confronto sull'organizzazione delle pause e degli orari di lavoro, con il superamento del cartellino;
4. avviare una discussione sugli inquadramenti e le professionalità.

Tale criticità relazionale, oltre ad essere contestualizzata nei due incontri del 20 e del 29 maggio e nei relativi comunicati, trova ulteriore conferma nella comunicazione fatta direttamente ai lavoratori, così bypassando il tavolo sindacale, a poche ore dopo l'incontro del 29 maggio esattamente sui temi propri del confronto.

Ci si domanda quale strategia spinga tutto il mondo Human Resources a tale comportamento.

Le OO.SS. considerano, ancora una volta, un vero e proprio sgarbo relazionale tale informativa a posteriori e ribadiscono l'assoluta necessità di un confronto di merito con i vertici dell'Azienda. Inoltre confermano l'esigenza che nei prossimi incontri su temi organizzativi e gestionali vi siano presenti i vari Responsabili di Settore, al fine di poter svolgere confronti di merito più trasparenti ed obiettivi.

Le parti hanno condiviso che il prossimo incontro si svolgerà il giorno 23 giugno 2015, ore 11.30, presso la sede di Unindustria Roma.

Roma, 4 giugno 2015

*Le segreterie nazionali Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil*