

## **COMMISSIONE NAZIONALE CONTROLLO A DISTANZA COMPONENTI SINDACALI**

Si è svolto in data 29 luglio u.s. l'incontro richiesto dai componenti sindacali della commissione nazionale controllo a distanza, per poter iniziare un'analisi, del nuovo sistema WFM, (WorkForce Management - Gestione Forza Lavoro) che l'azienda ha comunicato di aver adottato.

Alla presentazione ha partecipato, oltre ai componenti aziendali della commissione, il responsabile nazionale di Open Access, Ing. Paggi.

L'azienda ha comunicato che l'obiettivo del nuovo WFM è l'aumento dell'efficienza ed efficacia nella gestione delle attività, esigenza scaturita da un'analisi dettagliata dell'attuale situazione.

L'originario WFM, introdotto nel 2001, ha subito continue modifiche software ed aggiornamenti, tali da impedirne ormai adeguate ottimizzazioni.

Vengono comunicate alla commissione le varie criticità:

- ✓ la gestione complessiva della forza lavoro evidenzia disfunzioni che la rendono inefficiente ed inefficace;
- ✓ l'assegnazione automatica delle attività (wr) è rimasta costantemente a percentuali basse (oggi la media, salvo poche eccezioni, è del 20%) per un'accresciuta complessità gestita da centinaia di algoritmi;
- ✓ i tecnici hanno tempi di viaggio significativi, un elevato numero di km e spostamenti;
- ✓ un numero d'interfacce FAS (73), campi compilazione e maschere (2000), eccessivo;
- ✓ un numero elevato di skill e job type, nonostante il lavoro di riduzione,
- ✓ un sistema di pianificazione lavori troppo complesso, che spesso non consente il rispetto degli obiettivi e degli appuntamenti.

Per questo l'azienda ha comunicato di voler cambiare radicalmente la piattaforma informatica, adottando uno dei 3 sistemi WFM più utilizzati a livello internazionale (**TOA**, **Telcordia** e **ClickSoftware** Technologies, quest'ultimo è quello scelto).

Le caratteristiche hardware e software del nuovo sistema prevedono:

1. un'evoluzione della **gestione della forza lavoro MOS-MOI complessivamente a disposizione**, da parte degli Analyst, attraverso un sistema più efficace;
2. **un sistema di pianificazione a medio termine (a 15 gg. circa)**, costruito anche attraverso banche dati storizzate, per consentire previsioni piuttosto precise delle risorse necessarie in dati periodi e zone, in base agli impegni, appuntamenti, revisioni cicliche, meteo, ecc;
3. **un'evoluzione del NFAS per i tecnici**, con una nuova veste grafica, che superi il sistema attuale (Client-Server) a favore di un sistema web. Aggiornamenti software sul web più facili, moduli di guida ed aiuto per i tecnici, compilazione off line delle wr, sistema di app. per android;
4. un **riordino complessivo dei Job-Type, Skill e zone di vicinanza** (SLR Street Level Routing)

5. **semplificazione nella compilazione delle maschere dei tecnici**, non più attraverso dei codici, ma delle sole attività svolte, con pochi passaggi (si parla di 3 o 4);
6. **eliminazione di tutte le "blindature" software**, ovvero dei percorsi obbligati per chiudere le wr, sostituite da "warning" per ricordarne la compilazione;
7. **distinzione dei tempi di lavoro dai tempi delle wr**: ovvero vengono sbinati i tempi di inizio/fine lavoro, inizio/fine pausa pranzo dalla compilazione delle wr;
8. l'azienda ha voluto precisare che **non sono previste modifiche in ambito RJM** (sedi territoriali e organici);
9. **il sistema sarà sperimentato in Trentino a gennaio 2016**, con poche unità. Tale scelta è stata motivata per la coincidenza con la sede informatica che gestirà il software.

**Note:**

I componenti sindacali della commissione, hanno apprezzato la disponibilità dell'azienda a riferire anticipatamente delle importanti novità riguardanti il nuovo sistema di gestione forza lavoro.

Per quanto di competenza della commissione, hanno sottolineato l'esigenza di approfondire ulteriormente il nuovo sistema e tutte le sue implicazioni, per verificarne la coerenza con l'accordo del 25 maggio 2004 sull'originario WFM.

Infatti i componenti, hanno evidenziato la necessità di verificare come i tanti applicativi, software, release, ecc. interagiscano insieme, rilevando una quantità enorme di dati, e di come la loro concreta applicazione consenta di mantenere tutelata la dignità e l'integrità morale del lavoratore prevista dalla legge (art.4 Legge 300) e dagli accordi aziendali. Infine è stato richiesto di verificare sul campo i risultati della sperimentazione prima della partenza ufficiale.

I componenti sindacali sono a disposizione del Coordinamento Naz. RSU e di quanto vorranno aggiornamenti sullo sviluppo del nuovo WFM.

**Nuove auto sociali.** A fine della riunione il responsabile Open Access ha fatto vedere in anteprima, le nuove auto sociali per i tecnici Open Access. Ce ne sono di due tipi: Nuovo Fiat Fiorino e Wolkswagen Caddy. Ambedue sono accessoriate con dotazioni di serie, anche sulla base delle indicazioni arrivate da un gruppo di lavoro composto anche da Tecnici di Rete. Dunque sono già predisposte con cassettiere, luci per esterno, inverter, gps integrato, porta scale gestibile a una mano, lampeggiatore per emergenze, ecc. L'azienda ha comunicato che entro l'anno ne verranno fornite 1500, altre 3000 nel prossimo, fino ad arrivare a 6500 entro 3 anni. L'intero parco auto (circa 9000) sarà sostituito a fine contratto delle panda. L'azienda ha altresì comunicato che il criterio di consegna sarà disposto in base ai chilometri e le condizioni dell'auto. I componenti sindacali hanno detto che l'arrivo di auto più spaziose e dotate di strumentazioni migliori, è sicuramente un fatto positivo, ma si è voluto altresì segnalare che le dotazioni e la compatibilità con le dimensioni delle auto dovranno essere verificate alla luce delle regole definite il 27 marzo 2013 (spazi nelle centrali, starting location, centri storici, zbox, ecc.).

**I componenti sindacali della Commissione Nazionale Controllo a distanza**

*Capone Salvatore, Gullì Carmelo, Loi Riccardo, Nazareno Gianni, Pucci Guido, Recchia Massimo*