



NOTA INTERNA

Oggetto: Sintesi incontro sindacale Caring Services.

Riportiamo di seguito la sintesi dell'incontro nazionale tenutosi a Roma lunedì 27 e martedì 28 ottobre u.s.

Posizione Aziendale sulle richieste contenute nel Documento Sindacale

CLOUD DELLE COMPETENZE

L'azienda conferma il progetto che prevede il passaggio da una gestione per modulo/segmento specialistico ad una gestione mirata delle capacità e competenze individuali, grazie a una puntuale e precisa skillatura che terrà conto anche delle capacità riscontrate in merito alle risposte/esigenze del cliente.

Per tali ragioni l'azienda ritiene che sono necessari una mappatura continua delle capacità dell'operatore e l'introduzione dei strumenti sotto riportati.

SPEECH RECOGNITION e SPEECH TO TEST

L'introduzione di tali strumenti è necessaria, a detta dell'azienda, per sviluppare le conoscenze delle esigenze dei clienti, per focalizzare le carenze e le capacità degli operatori e per mappare le esigenze formative.

I dati non saranno utilizzati con finalità di controllo a distanza ovvero per provvedimenti disciplinari e valutativi, ma solo per sviluppare le competenze e le capacità del singolo, adempiendo a quanto previsto dall' articolo 4 della legge 300, e saranno visibili dall'operatore e dalle Regie di OM quasi in tempo reale, mentre il Superiore gerarchico potrà vederli in dopo una data non ancora definita.

L'operatore potrà inoltre vedere i dati medi del gruppo di Skill di appartenenza.

Tali dati saranno utilizzati nella discussione prevista periodicamente tra il superiore gerarchico e l'operatore, allo scopo di migliorare la formazione/capacità ed aggiornare gli skill.

L'azienda ribadisce per le motivazioni sopra indicate la necessità di registrare le telefonate tra operatori e clienti, le registrazioni e i testi saranno resi anonimi automaticamente con la deformazione vocale e con la cancellazione delle parti iniziale e finale.

L'azienda ha accolto la richiesta sindacale di consentire l'ascolto congiunto azienda/RSU dei file audio evidenziando che non sarà sempre possibile farlo assieme.

Saranno considerati i dati per cluster di skill che coinvolgeranno un modulo con almeno 6 persone, i dati forniti dal sistema Speech non saranno utilizzati per il riconoscimento delle Canvass individuali. Per monitorare costantemente l'applicazione di quanto eventualmente si concorderà (attualmente ci sono significative distanze tra le parti), è prevista la costituzione di una commissione permanente azienda/sindacato.

FLESSIBILITA'

L'azienda estenderà la timbratura in postazione al Credit Management ed Enterprise.

Ribadisce la necessità di estendere per la gestione dei picchi di chiamata ed eventuali criticità, il turno jolly e la multiperiodalità, prevedendo una comunicazione alla RSU territoriale con un preavviso minimo 7 giorni, escludendo l'esame congiunto.

PERMESSI MAMMA E PAPA'

L'azienda ha valorizzato l'estensione all'utilizzo per tutti i dipendenti ed ha chiesto che il recupero di tali permessi deve trovare una regolamentazione che tenga conto delle necessità aziendali, non escludendo che l'individuazione del recupero possa essere concordata contestualmente alla richiesta

FERIE

L'azienda, pur confermando l'esigenza di azzerare le percentuali in essere, si è resa disponibile ad affrontare l'argomento.

CHIUSURA SEDI

Confermata la chiusura entro la fine 2014, e l'applicazione/utilizzo degli strumenti previsti dall'accordo del 27 marzo.

PART TIME

L'azienda è disponibile a valutare le richieste precisando che per il loro accoglimento è necessario che si creino le condizioni che soddisfino in primis le esigenze di servizio, prevedendo quindi orari che coprano le fasce più pesanti e la massima flessibilità in relazione delle curve di traffico.

INQUADRAMENTO

L'azienda è disponibile ad affrontare l'argomento così come richiesto nel documento rivendicativo sindacale, prevedendo per il nuovo profilo professionale "Specialista di Customer Care" il 6 livello.

L'azienda ha inoltre accolto la richiesta sindacale di definire tempi certi per il passaggio dal 3° al 4° livello e la rivisitazione dell'accordo del 3 Dicembre 2005, per i passaggi dal 4° al 5° e dal 5° al 6°.

IT

L'azienda si è resa disponibile ad affrontare l'argomento con il Sindacato, riconoscendo l'importanza dello sviluppo e dell'adeguamento dei vari sistemi operativi presenti in azienda per facilitare il lavoro agli operatori e recuperare attività.

Evidenziando le problematiche riscontrate dopo il passaggio a Windows 7, ritenendo che in ogni caso non si poteva aspettare poiché il mercato non lo consentiva. Ha inoltre affermato che entro aprile 2015 saranno sostituite 5500 postazioni.

OPPORTUNITA' PROFESSIONALI E MOBILITA' AZIENDALE

L'azienda ha comunicato che dal Caring sono usciti circa 200 lavoratori e che al momento non è in grado di impegnarsi nel stabilire un numero di lavoratori da trasferire in ambito Open Access. Per soddisfare la richiesta Sindacale sarebbe necessario procedere con delle nuove assunzioni, questo non è il momento.

Ha evidenziato che la volontà di avviare il famoso cambio generazionale e quindi l'ingresso di nuova forza lavoro è ben viva, tale operazione si potrà realizzare successivamente alle scelte politiche che verranno adottate dal governo, in particolare sulle nuove regole a riguardo della Solidarietà Espansiva che, in assenza di cambiamenti, non potrà essere uno strumento utilizzabile dall'azienda.

ACW

L'azienda ha illustrato una serie di slides che prevedono l'estensione del sistema dei blocchi ora in uso al 187, al 119, con l'obiettivo di omogenizzare i vari sistemi e procedure, vedasi WFM unico che sarà operativo da gennaio 2015, e la migrazione del Mobile verso la piattaforma Genesys nel mese di gennaio, per la quale è prevista una sperimentazione nel mese di Novembre e Dicembre che coinvolgerà i seguenti territori: Napoli, Palermo, Milano e Torino.

Valutazione della FISTel sui due giorni di confronto.

La FISTel giudica positiva la trattativa dei giorni scorsi con Telecom poiché si sta lavorando ad avvicinare le posizioni che sembravano inconciliabili per responsabilità dell'azienda. Come Sindacato puntiamo al superamento definitivo della societizzazione del Caring (deve essere il punto di chiarezza) e alla stabilità del perimetro occupazionale di Telecom (Caring, Rete, Staff, Ricerca), unica ragione per condividere una riorganizzazione difficile e complessa che inevitabilmente deve conciliare gli interessi dell'azienda nel rispetto delle leggi e del contratto. La disponibilità dell'Azienda a rimuovere alcune pregiudiziali sull'utilizzo di nuovi strumenti per le registrazioni delle telefonate, per la definizione degli skill, per la verifica della produttività ci consente di calendarizzare un nuovo incontro per il 12 e 13 novembre. ***Resta un punto di distanza sulla gestione dei dati dei lavoratori sul quale dobbiamo ancora lavorare per assicurare la salvaguardia della loro dignità ed evitare le pressioni dei SPV, definire di chi è autorizzato a leggere i suddetti dati e con quale tempistica e soprattutto conoscere la natura del colloquio tra responsabili e lavoratori per la definizione dei piani formativi.***

Nel prossimo incontro inoltre, vogliamo capire se Telecom si rende disponibile a rivedere il piano di chiusura delle sedi, le disponibilità vere sul riconoscimento professionale, sul passaggio dei part time a full time e sulla gestione delle turnazioni, ferie e permessi.

Roma 29 ottobre 2014

La Segreteria Nazionale