

# INCONTRO DI COMMISSIONE CLOUD DELLE COMPETENZE

## Roma, 24 giugno 2014

In apertura, l'Azienda ha ricordato che, sebbene gli accordi del 27 marzo hanno permesso di recuperare ca. 60.000.000€, il Caring è ancora in rosso per 110.000.000€, con un costo industriale superiore di ca. il 30% rispetto a TeleContactCenter.

Perché il maggiore onere del servizio interno rispetto all'esterno sia sopportabile (quindi, **perché la societizzazione sia definitivamente superata**), è necessario un aumento della produttività e della qualità erogate per mezzo dell'applicazione di un **nuovo paradigma industriale** che a tutt'oggi non ha eguali in Italia, le cui matrici sono già applicate presso molti degli ex monopolisti europei, e che in ultima analisi garantirebbe al Caring un vantaggio competitivo sugli outsourcer.

Al contempo, l'Azienda è consapevole che i ca. 12.000 addetti hanno un'età media di ca. 45 anni ed un'anzianità media di servizio di ca. 20 – e però trattasi di un **lavoro strutturato**, che esprime e può sempre più esprimere **professionalità ed efficienza**. Meglio: può e deve continuare a **reinternalizzare attività** oggi date in appalto, permettendo tra l'altro il **reimpiego di personale indiretto** (ca. 1.800 addetti, ca. il 18% del personale ivi impiegato sebbene rappresenti ca. il 21% del costo del lavoro).

Allora, si tratta di **gestire e valorizzare i SINGOLI operatori per le capacità e competenze INDIVIDUALI**, superando la gestione per sede di mestiere o modulo (in vigore al 187). A tal fine, deve operarsi una **mappatura INDIVIDUALE delle conoscenze**, direttamente fruibili ed ottimizzabili (e continuamente mantenute), verso cui instradare puntualmente il cliente.

Le leve della manovra saranno:

**il CLOUD**: l'individuazione delle professionalità, per mezzo di **produzione di dati INDIVIDUALI in tempo reale**, e di reportistica aggregata in un secondo tempo. Il tutto non potrà mai essere utilizzato a fini disciplinari, se non in caso di fatti penalmente rilevanti e di reclamo da parte della clientela;

**Lo sviluppo della figura dell'ASSISTENTE**: in uno scambio continuo col proprio Responsabile e con gli addetti del proprio modulo, dovrà **elaborare le piste prestazionali e formative INDIVIDUALI** (che possano, tra l'altro, contribuire a ridurre il livello di stress lavoro correlato), e **verificarne i risultati INDIVIDUALI** – e su questo sarà misurata l'efficacia della sua prestazione lavorativa;

**lo sviluppo di profili professionali MULTISKILL**: ogni operatore di risposta avrà più tipologie di chiamate cui dovrà rispondere, con un diverso grado di priorità (in parte già in uso al 119);

lo **sviluppo**, sebbene a medio-lungo termine, **di sistemi di SPEECH TO TEST**: tutte le chiamate (almeno in potenza) saranno registrate e trascritte, per raccogliere dati quali/quantitativi sulle richieste dei clienti, e sui **contenuti e modalità dell'interlocuzione del SINGOLO operatore** (da incrociarsi con le risultanti del cloud).

Il tutto, se del caso, porterà ad un circolo virtuoso di revisione delle piattaforme informatiche, delle procedure amministrative, dei sistemi di formazione.

**Tutti i dati INDIVIDUALI raccolti saranno visibili al diretto interessato ed alla soprastante Linea gerarchica;**

i report aggregati saranno visibili alle strutture di governo.

I dati in tema saranno conservati per 12 mesi.

Infine, alla prestazione INDIVIDUALE saranno legate manovre di **apprezzamento delle professionalità** (anche con la definizione di una nuova figura inquadramentale) ed **erogazioni di canvass**.

L'incontro ha dato solo parzialmente visibilità dell'intero progetto, non aggiungendo molto alle slides già presentate al coordinamento del 16-17 giugno: più che altro, malgrado le sollecitazioni della componente sindacale ad un approfondimento di maggiore dettaglio, **l'Azienda ha sottolineato che si tratta di un radicale cambio culturale** prima ancora che organizzativo – e che sarebbe stato molto più semplice operare una cessione di ramo d'impresa piuttosto che avventurarsi in un terreno inesplorato.

Ergo, chiede un **sostanziale accoglimento del progetto** – senza che vi siano molti margini di manovra.

La delegazione infine ha sottolineato l'esigenza di approfondire gli strumenti e la coerenza con il progetto. Inoltre è stato espresso il timore di un'**invasività del modello** che possa sostanzialmente tradursi nell'immediato in un **mero aumento delle pressioni esercitate** (perché è stato confermato che un aumento della qualità non può certo far perdere di vista una ottimizzazione delle risorse) e **nella intensificazione della prestazione**.

Il prossimo appuntamento è fissato per il 1 luglio, per poi trasferire la materia all'incontro di coordinamento nazionale del 3-4 luglio.

***I componenti sindacali di commissione cloud delle competenze***