

# VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 26 gennaio 2018, presso gli uffici della Sede Roma, si sono incontrati:

- La Direzione Aziendale
- La Commissione nazionale Contact Center

per un'analisi complessiva dello stato dell'arte del settore e dell'andamento di quanto previsto dal Verbale di Accordo 21 giugno 2017.

La Direzione Aziendale, rispetto all'esigenza condivisa delle parti di dar seguito, se compatibile con le esigenze organizzative, al turn over e verificare le possibilità di crescita professionale degli operatori del contact center, ha presentato un piano di interventi così strutturati:

- ✓ entro febbraio 2018, 4 operatori vincitori della selezione interna saranno ammessi al mutamento mansione per il livello B1; ulteriori 5 risorse hanno conseguito l'idoneità che resterà valida per 6 mesi, entro i quali l'azienda valuterà la possibilità di ulteriori mutamenti mansioni per il livello superiore all'interno del contact center;
- ✓ a far data dal 1 aprile 2018 una risorsa della DT2 idonea alla procedura di ricerca effettuata a fine 2017 verrà inserita nella sede del contact center di Milano Est;
- ✓ verrà dato esito positivo alle richieste di trasferimento di un lavoratore della DT7 risultato idoneo alla procedura di ricerca di cui sopra verso la sede di Napoli Capodichino e di un lavoratore della sede di Napoli Capodichino che verrà spostato nella sede del contact center di Roma;
- ✓ un operatore contact center di Napoli Capodichino che abbia presentato richiesta di mutamento mansione potrà essere trasferito nel Punto Blu di Cassino;
- ✓ verranno accolte, se compatibili con le esigenze organizzative di Aspi, alcune richieste di mutamento mansione nell'ambito dell'unità produttiva DT2, nel rispetto del proprio inquadramento contrattuale;
- ✓ gli idonei alla procedura di ricerca per il contact center, effettuata alla fine dell'anno 2017, compatibilmente con le esigenze organizzative aziendali, saranno presi in considerazione per l'eventuale inserimento di nuove risorse nel contact center, nell'arco dei 18 mesi previsti dal bando.

La Direzione aziendale ha presentato il piano "premierità 2018" e il "piano formativo per gli operatori del contact center" – secondo quanto già stabilito nel Comitato Paritetico per la Formazione Finanziata, che, rispettivamente, avranno concreto seguito nel mese di febbraio e marzo del 2018.

Le parti si incontreranno entro Aprile 2018 per un attento monitoraggio degli altri punti previsti dall'accordo del 21 giugno 2017, con particolare riferimento alla questione della registrazione delle telefonate, degli organici complessivi e delle ulteriori possibili azioni rispetto al turn over ( tenuto conto in via prioritaria delle prescrizioni mediche di alcune risorse) ed alla crescita professionale.

Nel corso dell'incontro di cui sopra le parti analizzeranno anche l'esigenza di effettuare una selezione per la posizione di supervisore nella sede di Roma.

*[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including names like FITCISE, SEA-CISAC, and others.]*

*[Vertical handwritten signature on the right margin.]*