

VERBALE DI RIUNIONE

Il giorno 10 novembre 2015, presso gli Uffici della Sede Roma, si è riunita la Commissione "Contact Center", secondo quanto stabilito nei Verbali di accordo del 26 ottobre 2015 e 29 luglio 2015.

La Commissione ha analizzato in dettaglio i dati consegnati dalla Direzione Aziendale relativi al periodo gennaio/ottobre 2015.

Le parti rilevano la congruità dell'organico dedicato e i buoni risultati raggiunti dalla struttura in ordine al rispetto degli obiettivi qualitativi richiesti al contact center.

A fronte di un'esigenza eccezionale (tra gli strumenti di gestione si farà ricorso anche a prestazioni in straordinario o in lavoro supplementare), l'Azienda ha illustrato in dettaglio la necessità di ricorrere al service esterno, a partire dal 18 novembre p.v. e per un periodo stimato di 30/40 giorni, al fine di gestire una iniziativa della Società Telepass in ordine alle modifiche contrattuali del "Telepass Premium", che prevede l'invio di apposite comunicazioni a circa 1,5 milioni di clienti. E' presumibile che aumenti in modo considerevole il numero di telefonate in entrata al contact center, non gestibile dagli operatori.

Le parti hanno valutato con particolare attenzione le problematiche relative alla gestione del turn over della struttura ed alla possibilità che si possano favorire le richieste di uscita pervenute dal personale del contact center.

A tal fine, convenendo sull'obiettivo, si conviene di dare una prima risposta positiva agli operatori che abbiano superato prove di selezione/job posting, a specifici nuovi casi di inidoneità completa alla mansione, fermo rimanendo che, in tali casi, dovrà essere individuata una ricollocazione produttiva anche condivisa con la volontà del lavoratore ovvero ad eventuali movimentazioni compatibili con le esigenze organizzative aziendali.

L'Azienda illustrerà nel corso del prossimo incontro il meccanismo con cui verranno premiati gli operatori che si sono particolarmente distinti in termini di raggiungimento degli standard qualitativi richiesti e produttività individuale raggiunta.

La Società ha inoltre illustrato il meccanismo con il quale, ferme rimanendo le esigenze di servizio, intende garantire una equa distribuzione delle attività di risposta scritta e telefonica, che è stato positivamente condivisa da parte sindacale.

La Commissione si riunirà in un apposito ulteriore incontro che verrà svolto entro il 20 dicembre 2015.

La Commissione ha proposto anche alcune iniziative formative che saranno discusse nell'apposito Comitato di Pilotaggio sulla Formazione.

Mauri
Valentina Poveglia
~~Alma~~
Pete

FILY 2011
A A F.M.
J. P. 011
G. L. 011
L. J. 011
SIA-CISPI
M. P.