



CONTACT CENTER

COMUNICATO UNITARIO

In data, 9 aprile u.s. Azienda e OO.SS. si sono incontrate per effettuare una ricognizione complessiva dei progetti di ottimizzazione della struttura organizzativa "Servizi al cliente e Qualità" - Contact Center - a seguito della pubblicazione di un bando di gara per l'OUTSORCING del servizio 186 di 14 milioni di euro.

A seguito di nostre specifiche richieste l'Azienda ha relazionato sull'attuale tipologia dei servizi attualmente erogati dal Contact Center, le risorse umane applicate, ma soprattutto ha illustrato le potenziali e prospettiche evoluzioni dei servizi stessi.

L'Azienda ha motivato, pertanto, la pubblicazione del bando di gara, che ci aveva allertati e preoccupati al punto di chiedere un convocazione urgente, come una necessità finalizzata all'individuazione di più fornitori qualificati ad integrazione e supporto della operatività interne e per poter rispondere tempestivamente alle esigenze di erogazione di nuovi servizi, garantendo nel contempo una migliore qualità complessiva.

L'Azienda ha assicurato, inoltre, investimenti a breve di circa 6/8 milioni di euro per migliorare ed adeguare agli standard europei sia la piattaforma telefonica che tecnologica.

Il collaudo e la realizzazione di questa nuova infrastruttura tecnologica che ci è stata garantita entro la fine di settembre 2009 sarà finalizzata ad ottimizzare la capacità operativa e ad incrementare l'efficienza e la qualità dei processi che dovrebbero essere sempre focalizzati sui servizi a alto valore aggiunto ed ad elevata specializzazione (es: quelli commerciali)

Il responsabile della struttura l'Ing. Cuturi ha quindi garantito non solo la piena e continua operatività delle strutture interne a Poste Italiane, ma ha anche ipotizzato lo sviluppo di nuove attività .

Come OO.SS. abbiamo altresì ribadito l'importanza di esplicitare tali progetti organizzativi attraverso una migliore comunicazione, verso il personale applicato, utile sia a confermare l'importanza delle attività di Contact Center sia a migliorarne il clima percepito all'interno della struttura stessa.

In questo contesto la delegazione sindacale ha evidenziato **l'importanza e la centralità del ruolo delle risorse umane, quale fattore strategico** per il consolidamento e lo sviluppo della qualità dei servizi forniti dalla struttura del Contact Center.

Su nostra specifica richiesta , si è condiviso:

- l'obiettivo di definire progetti formativi utili alla migliore valorizzazione delle professionalità delle risorse impiegate nella struttura dedicata;
- la necessità di agevolare percorsi volontari di diversificazione professionale, prioritariamente **ma non esclusivamente** in ambiti organizzativi di front-end di Poste Italiane S.p.A., in coerenza con i fabbisogni aziendali .

Le OO.SS. hanno quindi chiesto **di ampliare il ventaglio delle disponibilità e delle opportunità da offrire ai lavoratori dei centri interessati** (Roma-Napoli-Palermo-Genova-Caltanissetta-Torino-Bari-Milano), **e di fornirne relativa comunicazione.**

Le parti infine hanno deciso d'incontrarsi entro il mese di settembre p.v. per approfondire e **verificare il rispetto della tempistica** e l'evoluzione dei processi sopra indicati e nel contempo, individuare date certe per avviare il confronto sui temi quali: la **possibile flessibilità della prestazione; la revisione/modifica dei turni di lavoro**; le iniziative specifiche volte ad ottimizzare l'attività lavorativa e l'eventuale **introduzione di uno specifico e mirato sistema incentivante**, in ultimo la possibile implementazione sperimentale, **sempre su base volontaria**, di nuovi progetti di Telelavoro.

Roma, 15 aprile 2009

LE SEGRETERIE NAZIONALI

SLC-CGIL SLP-CISL UIL-POST FAILP-CISAL SAILP-CONFSAI

UGL-COM