



Comunicato su incontro Azienda Sindacato ed RSU È finito il tempo dei buoni propositi.. Occorrono i Fatti!

Nella mattinata di ieri si è svolto l'incontro tra l'Azienda i Rappresentanti dei Lavoratori e le Organizzazioni Sindacali per prospettare un nuovo assetto organizzativo sul territorio di Catanzaro che, dalle prossime settimane, riguarderà la gestione della clientela Customer 187 in due macro aree meglio identificabili in **AREA CARING GENERICA** composta dalle attuali code Standard, Premium e Delivery e **AREA ACCESS TIM** composta dai moduli soli moduli Sales.

Nell'ambito di questa riorganizzazione l'Azienda ha prospettato una Job Rotation che prevede la soppressione degli attuali moduli Out con il **ricollocamento di 35 lavoratori nell'area Sales**.

La formazione per questi 35 colleghi comincerà ad essere somministrata dalla prossima settimana.

A tal proposito come RSU e Ugl Telecomunicazioni, prendendo atto di quanto illustrato da parte dell'azienda ci siamo limitati a sottolineare come cambi poco rispetto all'attuale Organizzazione del lavoro e segmentazione del traffico.

Sulla Job Rotation

In merito a questo tipo di argomento abbiamo ritenuto sottolineare all'azienda che l'interpretazione che questa fa della Job Rotation non corrisponde né va incontro a ciò che noi come RSU ed Ugl Telecomunicazioni abbiamo rivendicato nel tempo.

Non si tratta di una semplice disquisizione lessicale ma nel merito, di una modalità di Organizzazione del Lavoro mai applicata concretamente in Telecontact.

Abbiamo chiesto e sottolineato all'azienda che la leva della Job Rotation debba essere rivolta ad una platea sempre maggiore di risorse per andare incontro ad un equanime accrescimento professionale da parte di tutti i Lavoratori Telecontact.

In termini più chiari, **abbiamo sempre proposto un modello che consenta a tutti i colleghi di poter gestire professionalmente tutti gli aspetti relativi alla gestione del cliente.** Un modello di **Operatore Multi Skill** capace di accrescere il know-how dell'Azienda, quindi la vera strada per creare Valore internamente ed esternamente (lato cliente).

Riteniamo che **la creazione della figura dell'Operatore Multi Skill** non sia un percorso utopico ma una **vera scommessa capace di fornire le giuste risposte ad una clientela sempre più difficile da gestire.**

Abbiamo inoltre voluto sottolineare come **questa via** potrebbe rappresentare una **risposta concreta all'esigenza dei tanti lavoratori che oggi più che mai sono sollecitati ad una gestione dello stress molto complicata.**

Tutti i colleghi Operanti sulle diverse code, sono soggetti ad uno stress da lavoro riconducibili a diverse problematiche nella gestione della Clientela, pensiamo ai moduli **Out** e ai moduli **Sales** dove le **ricerca pressante delle Performance** non sono semplici da gestire. Ma con grande onestà intellettuale la **complessità maggiore** in questo momento storico non possiamo che rilevarla e segnalarla sulla **coda Standard.**

Su questo segmento la criticità di gestione della clientela ha assunto livelli molto alti anche per colleghi con esperienza lavorativa decennale.

Rispetto a questo argomento l'ultimo passaggio, non per minore importanza, è giusto farlo sui colleghi **Supervisor.**

Se è vero che attualmente è in essere un sistema di rotazione degli stessi è altrettanto vero, secondo noi, che non tutti abbiano avuto la possibilità di gestire code specialistiche. Come è altrettanto vero che alcuni abbiano gestito maggiormente moduli delle fasce antimeridiane e poco fasce pomeridiane. **Anche in questo importante ambito un po' di Job Rotation non guasterebbe..**

Sempre relativamente ai Supervisor abbiamo chiesto se la formazione inerente un approccio maggiormente incentrato alla gestione delle risorse e non solo al risultato, sia stata somministrata.

A tal proposito l'azienda ha riferito che già da tempo questo tipo di formazione è stata portata a termine. **I rappresentanti aziendali hanno riferito che l'azienda si dissocia da forme e modi di gestione delle risorse poco inclini a determinare una clima sereno in azienda.**

Aree di intervento e Proposte Avanzate

La clientela "aggressiva", piattaforma virtuale lenta, sistemi che non consentono ai lavoratori di gestire al meglio le situazioni troppo spesso critiche, un clima pesante troppo mirato al raggiungimento degli obiettivi, queste sono le aree su cui come RSU ed organizzazione abbiamo richiesto interventi tempestivi e non più prorogabili all'azienda.

Non affrontare questi problemi **nel lungo** periodo potrebbe rappresentare un **rischio altissimo.**

In relazione a tutto ciò abbiamo rafforzato **la nostra idea sul Multi Skill** ma anche sull'aspetto che riguarda l'applicazione di **una Matrice Unica di turni in seno a Telecontact per poi avvicinarsi progressivamente ad una matrice unica anche con i colleghi di Telecomitalia.**

Visti i buoni risultati ottenuti nel tempo abbiamo chiesto ai rappresentanti dell'Azienda di inoltrare a Telecom Italia la **richiesta di veicolare in Telecontact dei volumi maggiori di BACK OFFICE.**

Anche questo leva, **sarebbe utile a favorire una crescita professionale ed al contempo gestir meglio lo stress da "linea"**.

È necessario, viste le tante segnalazioni pervenute da giugno, **effettuare controlli** sulle login quindi **sulle attuali skillature** che hanno fatto scaturire tanti problemi. **In termini pratici sono tanti i lavoratori che da giugno gestiscono solo reclami con ovvie ricadute in termini di sondaggi e Customer.**

La Distribuzione uniforme delle criticità su tutti i lavoratori e su tutti i territori, **tarando meglio login**, potrebbe garantire risposte positive in termini qualitativi e quantitativi.

Fino ad oggi molte di queste richieste sono rimaste inevase ed onestamente non siamo più disposti a perderci in discussioni fatte di soli buoni propositi.

Attendiamo che da parte Aziendale vengano messe in campo Azioni capaci di diventare Fatti concreti volti a portare beneficio ai lavoratori.

Noi non abbiamo intenzione di ascoltare le solite **"promesse da marinaio"** rispetto alla soluzione di problemi che con il tempo si sono acuiti a danno dei lavoratori.

Su questo e tanto altro, come RSU e Ugl Telecomunicazioni abbiamo rinnovato all'azienda in modo responsabile **la nostra disponibilità ad un confronto aperto e costruttivo, forti rispetto al fatto che il nostro atteggiamento non si limita solo alla critica ma si fonda su proposte concrete.**

Non sarebbe male per la Azienda, se la stessa, come Paolo, venisse folgorata sulla via di Damasco e ponesse in essere quanto da noi proposto.

Catanzaro lì 29/10/2014

SEGRETERIA PROVINCIALE UGL TELECOMUNICAZIONI

RSU UGL TELECOMUNICAZIONI