

VERBALE DI INCONTRO

Il giorno 15 ottobre 2013

tra

POSTE ITALIANE S.p.A.

e

SLC-CGIL, SLP-CISL, UILposte, FAILP-CISAL, CONFSAL Comunicazioni e UGL Comunicazioni

Premesso che

- le Parti, con l'intesa del 12 dicembre 2012 e nel corso di successivi incontri, hanno condiviso, per l'ambito organizzativo di Mercato Privati, di sviluppare nuove iniziative a sostegno delle attività di *business*. In particolare Poste Italiane S.p.A si propone l'incremento delle attività dei Servizi al Cliente attraverso l'attivazione di nuovi siti ed il rafforzamento degli organici nei siti esistenti, anche in una prospettiva di offrire opportunità di reimpiego al personale riveniente dai processi di ristrutturazione in atto, nonché attraverso la valorizzazione delle professionalità presenti;
- in tale contesto si sono previste azioni per ottimizzare i processi operativi e gli assetti organizzativi di *front-end* e di *back office*, al fine di rendere più efficace il supporto alla rete di vendita e rafforzare il presidio di mercato;
- in continuità con quanto descritto, l'Azienda, nel mese di luglio u.s., ha presentato alle Organizzazioni Sindacali le nuove direttrici per l'evoluzione della funzione Servizi al Cliente, con particolare riguardo ai TSC ed alle strutture Contact Center;
- con specifico riferimento ai siti Contact Center è stata illustrata la proposta aziendale per migliorare il livello di qualità del servizio ed ottimizzare l'operatività dei siti anche attraverso la rimodulazione dell'orario delle attività lavorative e l'inserimento di specifici adeguamenti delle funzionalità tecniche; tale proposta è stata oggetto di approfondimento a livello territoriale, nell'ambito di appositi incontri.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue.

La premessa e l'allegato costituiscono parte integrante del presente verbale.

Le Parti, dopo aver esaminato quanto emerso nel corso degli incontri territoriali richiamati in premessa, convengono sulla opportunità di ridefinire le articolazioni orarie dei siti Contact Center, rimodulandole sulla base delle diverse curve di traffico.

A tal riguardo, per garantire una maggiore efficienza del servizio e una maggiore omogeneità della prestazione nei differenti siti, le Parti convengono di definire le seguenti caratteristiche, che dovranno essere recepite negli schemi riportanti le matrici orarie dei siti, nell'ambito degli incontri territoriali previsti.

1. Al fine di assicurare una copertura del servizio maggiormente coerente con l'andamento dei flussi di traffico, si verificheranno e laddove non risultassero coerenti si introdurranno specifiche articolazioni degli orari di ingresso per i diversi team.

2. Per coniugare al meglio le esigenze degli operatori con la necessità di garantire l'operatività dei centri, i cambi turno per ciascun operatore non potranno superare il numero massimo di 15 al mese.
3. Con riferimento ai siti Contact Center di Napoli e Palermo, per soddisfare le esigenze emerse relativamente alla fornitura del servizio PosteMobile, si conviene di istituire, unicamente per la copertura di tale servizio, l'apertura domenicale dei siti. Nel corso del 2014 potrà essere oggetto di valutazione tra le Parti l'opportunità di prevedere l'apertura degli stessi anche nei giorni festivi.
4. Per quanto concerne le funzionalità degli applicativi a supporto dell'attività degli operatori, si condivide di standardizzare il tempo di apertura (tempo di *login*) che sarà pari a 10 minuti. L'Azienda si impegna ad effettuare, nel corso del 2014, degli specifici interventi migliorativi delle operatività dei citati applicativi.
5. Con l'obiettivo di standardizzare il tempo di attesa del cliente in chiamata (ringing), l'Azienda procederà, in parallelo alla implementazione dei nuovi turni, a uniformare le modalità relative alla risposta in automatico da parte dell'operatore. Le Parti concordano di effettuare una verifica entro il mese di febbraio 2014 avendo particolare attenzione ad eventuali criticità che potrebbero emergere.
6. Il termine dell'orario di lavoro dell'ultimo turno dalla giornata non potrà superare di oltre 10 minuti l'orario di chiusura del servizio alla clientela.

Le Parti convengono, pertanto, che le nuove turnazioni/matrici orarie dei Contact Center vengano definite, in coerenza con le direttrici delineate con il presente verbale, in appositi incontri, da realizzarsi a livello territoriale, che dovranno essere svolti entro il 15 novembre 2013, con l'obiettivo di procedere successivamente ad implementare i nuovi orari.

Nell'ambito degli incontri sopra previsti, inoltre, dovrà essere posta particolare attenzione agli aspetti relativi alla verifica delle attrezzature e della congruità delle stesse in termini di sicurezza, conformemente alle disposizioni contenute nel decreto legislativo n. 81/08, anche attraverso il fattivo contributo dei RR.LL.S. e degli Organismi Paritetici territoriali.

Considerate le specifiche caratteristiche connesse all'attività di Servizi al Cliente, contraddistinte dalla centralità delle risorse umane impiegate e dal loro grado di professionalità nel garantire un adeguato livello di interlocuzione con la clientela interna ed esterna a Poste Italiane, l'Azienda predisporrà specifici piani di formazione quale leva per assicurare la crescita delle competenze professionali degli operatori.

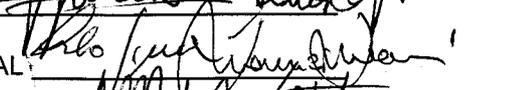
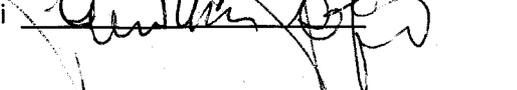
Tali progetti formativi verranno presentati nell'ambito dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riquilificazione Professionale con l'obiettivo di attivare i primi interventi già nei primi mesi del 2014.

per Poste Italiane S.p.A.:





per le OO.SS.:

SLC- CGIL 
 SLP - CISL 
 UILposte 
 FAILP - CISAL 
 CONFISAL Com.ni 
 UGL - Com.ni 