

## **COMUNICATO**

### **Incontro TIIT su verifica internalizzazioni 6/2/2014**

Il giorno 6 febbraio u.s. si è tenuto il primo incontro tra TIIT e le Segreterie Nazionali di SLC FISTEL e UILCOM unitamente alle RSU aziendali, per verificare l'applicazione dell'accordo del 16 aprile 2013 per l'internalizzazione di attività.

Nella prima parte dell'incontro l'AD Pancaccini ha illustrato le linee generali del piano industriale 2014-16 per TIIT che prevede una differente distribuzione del budget rispetto agli anni precedenti. In particolare si avrà una contrazione della quota di budget dedicato al funzionamento dei sistemi (Running), un forte taglio delle evoluzioni dell'esistente ma un notevole incremento della quota dedicata ai progetti di "Trasformazione".

Rispetto ai piani precedenti (concordati con Telecom nel giugno 2012) si avrà una riduzione totale del budget 2014 di circa 70 ml. € (10% del totale); ciò ha comportato un ripensamento fondamentale delle scelte di allocazione della spesa per l'IT, favorendo la trasformazione dei sistemi dedicati al business sia in ottica di forte semplificazione (piattaforme, numero di sistemi, ecc.), che di attualizzazione al mutato contesto del mercato TELCO.

La riduzione del budget per il funzionamento (Running) è bilanciata dalla riduzione dei costi esterni di Operation e Control Room a seguito della rinegoziazione dei contratti con i fornitori esterni. Ciò fornirà risorse da utilizzare nei progetti di Trasformazione.

Essi dovranno vedere una elevata partecipazione di personale interno (70-80%) collocato principalmente nei ruoli chiave.

L'illustrazione è proseguita con il dettaglio dei principali progetti di Trasformazione, già in corso o previsti nell'arco di piano. Tra questi ha particolare rilievo Next Step/Digital BSS: un nuovo modello di presidio e sviluppo della clientela Consumer e Microbusiness.

La definizione del piano di progetto si svolgerà nelle prossime 16 settimane e comporterà una riallocazione di circa 300-500 lavoratori, principalmente nell'ambito della funzione ADM.

Il Dominio maggiormente interessato dalla ricollocazione sarà ERP (30/50% dell'organico attuale), poiché il suo budget è stato ridotto nel 2014, anche a seguito del completamento positivo dei progetti SAPUNICO e Decommissioning del Common.

Per il 2014 l'Azienda si propone inoltre i seguenti principali obiettivi:

- L'internalizzazione deve essere incrementata anticipando gli obiettivi di riduzione MOI e favorendo il bilanciamento delle risorse MOS nelle funzioni.
- La funzione Demand dovrà essere internalizzata al 100%; per tale motivo alcune persone di ADM saranno ricollocate nel Demand.

In generale la scelta dei colleghi coinvolti dal cambiamento si baserà sulle risultanze del processo di Skill Inventory effettuato in azienda.

Sono stati poi evidenziati i risultati del 2013:

- La Business Review condivisa con l'AD di Telecom Italia rivela come l'esercizio si sia chiuso con un aumento di credibilità di TI.IT. da parte di Telecom;
- Sono stati sostanzialmente raggiunti gli obiettivi di Produttività (KPI) previsti, anche se resta da migliorare il Time to market;
- La perdita d'esercizio è stata minore rispetto alle previsioni.
- Il ruolo strategico di TIIT nella spesa IT di Telecom è confermato dal fatto che TIIT per il 2013 ha assorbito circa il 90% del budget informatico di Telecom, recuperando anche parte del budget che Telecom aveva destinato inizialmente alle funzioni interne di IT.

Da parte della delegazione sindacale sono state poste le seguenti osservazioni:

- ✓ le riallocazioni dovrebbero cercare di preservare/incrementare il livello di competenza e quindi l'impiego del personale in attività ad adeguato valore aggiunto; ciò anche per disinnescare il rischio insito nel confronto (prospettato dall'Azienda alle OO.SS. più volte in questi anni) tra il costo del lavoro interno e quello esterno;
- ✓ è importante ridurre l'eccessiva frammentazione tra gruppi diversi presente in alcune sedi, allo scopo di creare strutture organizzative più coese,
- ✓ analogamente occorre superare le eventuali resistenze di alcune strutture gerarchiche, che ostacolano la mobilità interna tra ambiti, e riducono le possibili efficienze;
- ✓ dovrebbe inoltre essere migliorato lo stesso Processo Produttivo, che mostra attualmente alcuni colli di bottiglia;
- ✓ è necessario che la Formazione che verrà erogata nell'ambito dei processi di internalizzazione sia davvero coerente con gli obiettivi di allocazione di attività, per evitare sia sprechi di risorse sia demotivazione del personale;
- ✓ è stato segnalato come in alcuni progetti il fornitore agisca come *un'azienda parallela* presente in tutte le fasi del ciclo di vita del SW, dal disegno dei requisiti al collaudo,.

Sono stati inoltre chiesti chiarimenti in merito al Contratto di Servizio con Telecom, e ad un possibile spostamento dei sistemi Mainframe presenti nei DC di Rozzano, Cesano, Padova e Bologna, che verrebbero spenti, con ricollocazione delle applicazioni nel DC di Telefonica.

Per quanto riguarda il 1° punto, l'AD ha dichiarato che sebbene il costo *unitario* della retribuzione sarà sempre maggiore in TI.IT. rispetto all'esterno (per età media, struttura organizzativa e contrattuale etc.), ciò non implica che la spesa per i vari Servizi erogati da TI.IT. sia necessariamente più alta di quello che un'azienda esterna chiederebbe; si tratta di compensare con maggiore produttività, coinvolgimento, conoscenza dei processi, il differenziale di costo: il recente positivo intervento sul Polo di Cagliari lo dimostra.

Inoltre sono considerate a maggior valore aggiunto le attività che TIIT deve svolgere in maniera continuativa nel tempo rispetto a quelle "una tantum".

Riguardo poi all'intervento su ERP, è stato risposto che il Piano di dettaglio è ancora in analisi, e si tratta di lavorare in domini diversi per massimizzare le competenze per cui non si prevede de-professionalizzazione né mobilità territoriale.

Anche per l'AD va ridotta la frammentazione intra-sede, e si sta esaminando la logistica per una maggiore concentrazione di attività; così come si è condivisa la necessità di evitare situazioni di Fornitori "autonomi" su certi Domini, e di evidenziarle ove ancora accadano.

Il Contratto di Servizio con Telecom dura ancora 5 anni; è in aggiornamento per una valorizzazione in Function Point della maggior parte dei servizi ed una riduzione delle attività valutate a canone; entro fine febbraio è prevista la e-convention periodica per TIIT.

Riguardo infine ai Mainframe: è in corso una valutazione per il trasferimento di una certa quota di MIPS presso i CED in Telefonica in quanto il loro costo unitario è molto minore di quello pagato da TI, mentre l'attività rimarrebbe gestita da TIIT da remoto.

In conclusione, secondo quanto dichiarato dall'AD, con la riduzione di budget del piano 2014-16 la prospettiva è impegnativa, ma attraverso la riduzione dei costi esterni e l'efficientamento dei processi si continuerà a lavorare per raggiungere l'obiettivo di azzerare al 2015 i 322 esuberi dichiarati nel 2013.

L'incontro è poi proseguito con l'esposizione da parte del Responsabile di People Value, E. Tosco, dello stato dei progetti di internalizzazione.

Ad oggi risultano internalizzate attività per un totale di 115 FTE (calcolate in base alla spesa verso fornitore a parità di costo unitario e di volumi, e non in base ad un confronto diretto di "teste" impiegate), rispetto alle 58 previste dall'accordo del 16 aprile 2013.

Rispetto ai 322 esuberi dichiarati, il residuo attuale è di 207 unità, di cui 46 già presenti a piano; ne restano quindi altre 161 da individuare, ad es. anche dall'internalizzazione del Demand, come da accordo sindacale.

Non ci sono criticità al raggiungimento della piena occupazione a fine 2015 rispetto al contesto del piano, in quanto la riduzione di volumi in alcuni ambiti può essere compensata da maggior attività in altri. Si sta inoltre lavorando in ADM per maggior efficienza processi interni, prevista nel 2014.

La delegazione sindacale ha quindi chiesto chiarimenti:

- ✓ sulla conversione tra Function Point ed il valore economico che sarebbe stato usato per desumere l'internalizzazione conseguita;
- ✓ sull'attività dei Service Manager, anche in funzione del miglioramento della qualità dei servizi verso il Cliente Interno e quindi del valore di Customer Survey;
- ✓ sulle ipotesi di trasferimenti tra sedi, nell'area di Roma
- ✓ sulle attività e prospettive del Gruppo recentemente arrivato da TI Sparkle anche in relazione a possibili processi di mobilità professionale da/verso altri settori aziendali;
- ✓ su possibili interventi di miglioramento del Welfare aziendale;

L'azienda ha risposto che

- esistono degli algoritmi standard di conversione utilizzati per tradurre FP in costo;
- i Service Manager hanno svolto un'attività efficace, in particolare in ambito Consumer, mentre in ambito OSS occorre ancora continuare l'affinamento;
- logistica: esistono ipotesi di riassetto ma non definitive: si è in attesa di risposte dalla funzione Immobiliare di Telecom a valle delle quali sarà possibile adottare una decisione e conseguentemente avviare un confronto con le RSU;
- il Gruppo di lavoratori ex Sparkle resta per ora dedicato alle proprie attività in ADM sia per l'assenza di CdS sia per gli accordi con Sparkle; sono comunque parte integrante dell'azienda e non sono previste criticità; saranno valutate eventuali necessità di integrazione nel gruppo, mentre risulta al momento problematico il percorso inverso visto proprio l'assenza di CdS;
- l'analisi dei processi aziendali ha fatto ipotizzare modifiche organizzative, che saranno però realizzate solo se comportano un sicuro aumento di efficienza e riduzione dei costi;
- si cerca di aderire al Welfare aziendale secondo la People strategy di gruppo e con interventi specifici TIIT, in base all'impegno finanziario richiesto (v. Prestiti);

Le Segreterie Nazionali di SLC FISTEL e UILCOM, pur registrando un andamento migliore del previsto sui dati che riguardano le internalizzazioni, hanno espresso l'assoluta necessità di non abbassare la guardia rispetto alla situazione generale del gruppo ed in particolare dell'IT. La progressiva riduzione del budget di TIIT, l'esistenza di più poli informatici all'interno del gruppo (TIDS, informatica di rete, del business, ecc.) e le strategie ancora non chiare di Telefonica in questo ambito non consentono a nessuno di dormire sonni tranquilli. E' stato inoltre ricordato che le modalità con la quale è stata creata TIIT non hanno visto la condivisione del sindacato, stante anche il tema della proprietà degli asset strategici (CED).

In ogni caso, pur in presenza di una non condivisione di fondo sulle scelte industriali del gruppo, SLC FISTEL e UILCOM ritengono che vadano profusi tutti gli sforzi per mettere in sicurezza l'azienda ed i lavoratori di TIIT tramite i condivisi processi di internalizzazione, riqualificazione ed aggiornamento professionale previsti dagli accordi sindacali. Inoltre hanno evidenziato i seguenti temi:

- ✓ la necessità che l'andamento delle internalizzazioni venga esposto anche alle RSU, ad es. in specifici incontri territoriali, per una completa valutazione "sul campo";
- ✓ l'analoga necessità che i cambiamenti organizzativi o di attività vengano spiegati esaurientemente dai Responsabili alle persone coinvolte; così come deve diventare patrimonio comune, a tutti i livelli, la positiva valutazione– espressa oggi dall'AD – dell'efficienza interna rispetto alla manodopera esterna;
- ✓ il rinnovo del Premio di Risultato TI.IT., il cui accordo copriva fino al 2013;
- ✓ l'esame della sperimentazione del Telelavoro, e la sua possibile estensione;
- ✓ la necessità di un accordo di Armonizzazione per i lavoratori provenienti da Sparke;
- ✓ la gestione dell'istituto della Reperibilità, a crescente diffusione anche per i livelli alti;
- ✓ la necessità etica che l'Azienda contribuisca a sanare la minore copertura da parte dell'INPS dei giorni di CdS, vista anche la forte erogazione di premi ad-personam.

Il responsabile PV si è quindi detto disposto ad affrontare sia il Telelavoro (per il quale istituto è in corso una valutazione con le persone coinvolte), sia l'Armonizzazione, sia il prossimo PdR. Verrà quindi prossimamente fissato un calendario di incontri.

Roma, 11 febbraio 2014

Le Segreterie Nazionali  
SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL