

IPOTESI DI ACCORDO

Roma, 18 dicembre 2014

tra

Telecom Italia S.p.A.

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL e UILCOM-UIL Nazionali unitamente al Coordinamento nazionale delle R.S.U.

premesse che

- nel 2012 Telecom Italia S.p.A. ha dato vita ad una Divisione focalizzata alla gestione delle attività di caring, orientata a massimizzare le sinergie tra le 8 unità operative precedentemente esistenti per aumentarne la competitività e la flessibilità operativa, assicurando una maggiore efficienza ed un elevato livello di qualità;
- tale costituzione ha consentito una chiara visibilità della debolezza competitiva delle attività interne per il concorso di fattori strutturali e logistici rispetto ai competitor;
- nel mese di marzo 2013 Telecom Italia ha sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali una serie di accordi per affrontare il contesto macroeconomico e di mercato delle TLC, caratterizzato sia dall'inasprimento della pressione competitiva sui prezzi, sia dalla conferma del costante processo di riduzione del fatturato complessivo del settore;
- in particolare per la Divisione Caring Services, sono stati avviati importanti progetti di efficientamento e riconversione professionale atti a recuperare competitività delle lavorazioni interne per favorire la realizzazione dei processi di internalizzazione di attività economicamente sostenibili;
- la sostenibilità del costo delle lavorazioni interne è connessa ad un complesso di fattori che vanno dal costo del lavoro, alla efficacia e qualità delle piattaforme informatiche, all'incremento della produttività e a i costi industriali (legati alla dispersione territoriale delle sedi, le spese connesse ad una logistica diffusa, la gestione immobiliare, oltre che i servizi correlati agli immobili);
- si sono rese necessarie azioni volte a ridurre tali svantaggi competitivi;

engineering organizzativo e operativo che ha indirizzato centinaia di professionalità nelle attività maggiormente critiche.

Tuttavia l'analisi dei gap operativi competitivi, connessi alla capacità di gestire in maniera sostenibile il business del Caring, conferma la presenza di un gap sul costo industriale.

Tali evidenze forniscono la misura degli interventi da porre ancora in essere.

Considerato che

- è volontà delle Parti perseguire percorsi condivisi di rilancio ed efficientamento delle attività di Caring Services mantenendole nel perimetro aziendale nella consapevolezza della necessità di proseguire con gli interventi orientati ad assottigliare i gap operativi competitivi;

le Parti concordano

- di proseguire il percorso avviato con l'accordo del 27 marzo 2013 intensificando l'attenzione posta all'organizzazione, all'esecuzione, alla semplificazione dei processi, alla crescita professionale delle risorse e alla flessibilità operativa per ottimizzare il servizio, le risorse necessarie ed il costo sotteso;
- che solo un'intensificazione delle azioni di incremento della produttività può ridurre la distanza da *practice* e costi correnti ;
- di integrare le azioni già definite il 27 marzo 2013 e individuare nuove aree di intervento - di seguito riportate - con il comune obiettivo di completare il percorso avviato per garantire la sostenibilità quantitativa e qualitativa delle attività di Caring Service.

1. Realizzazione del Cloud delle Competenze

L'Azienda, tenuto conto della rapida evoluzione dell'*industry*, della necessità di fare sempre più del Caring un fattore critico di successo aziendale e delle necessità espresse dalla clientela, ritiene che il futuro del mestiere di operatore di Caring Services non può che passare attraverso una profonda trasformazione di tale ruolo.

L'operatore è un professionista maturo del proprio ambito che può e deve essere valorizzato per le sue competenze sia di front end che di back office, passando da una gestione per modulo/segmento specialistico ad una gestione mirata delle competenze e capacità individuali, attraverso una cloudizzazione delle competenze che devono essere fruibili là dove sono presenti a prescindere dalla collocazione fisica, grazie ad una regia puntuale degli skill e delle capacità rispetto alle esigenze formulate dal cliente.

Le Parti, al riguardo, convengono che la disciplina sopra riportata è stata formulata secondo le previsioni dell'art. 57 comma 3 del vigente CCNL delle TLC e pertanto adempie alle disposizioni di cui all'art. 4, comma 2, della Legge n. 300/70, in coerenza con la normativa vigente.

Le ulteriori previsioni sopra riportate integrano, per i lavoratori della Divisione Caring Services, la disciplina già prevista dagli accordi aziendali vigenti in materia di controllo a distanza, nonché le previsioni contenute nell'articolo 57 del vigente CCNL delle TLC.

b. Strumenti per la gestione del sistema di Cloud Competence di Caring Services

Le Parti convengono che la finalità dei sistemi di speech recognition e speech to text è quella di consentire analisi di mercato e estese verifiche su fabbisogni e propensione commerciale della clientela in una logica integrata multicanale (email, sms, social network e conversazioni telefoniche).

Per questo scopo i sistemi di speech analytics dovranno prevedere l'anonimato delle registrazioni attraverso l'eliminazione di tutti i dati personali relativi al dipendente ed al cliente e l'adozione di sistemi di morphing della voce con conseguente, contestuale, distruzione dei master con le registrazioni in chiaro.

Per perseguire l'efficacia e la qualità del servizio erogato il presidio delle variabili operative e lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze rivestono una crescente importanza unitamente alla capacità di interpretare le esigenze espresse dal cliente. Oltre alla gestione delle competenze, l'evoluzione tecnologica consente con sistemi di speech recognition e speech to text, in utilizzo anche in Italia, ma già consolidati nei mercati internazionali, di sviluppare la conoscenza puntuale delle richieste dei clienti, di migliorare l'operatività del personale di Front End e Back Office, di sviluppare e suggerire percorsi ottimali di formazione e sviluppo e di focalizzare la soluzione, la qualità, l'upselling delle vendite.

Tutto questo anche allo scopo di utilizzare i risultati per realizzare una migliore conoscenza delle capacità e delle competenze degli operatori, mappare le esigenze formative e realizzare una pianificazione formativa per il personale operativo della Divisione Caring Services finalizzata all'ampliamento degli skill professionali.

Pertanto le Parti concordano sulla necessità di adottare procedure di registrazione e analisi delle interazioni con la clientela (in grado di effettuare, ad esempio, azioni di trasformazione della voce in testo utilizzando tecnologie di ASR -Automated Speech Recognition- di analisi delle conversazioni con i clienti, di visualizzazione e riascolto delle interazioni anonimizzate archiviate in formato testo/audio, di individuare la presenza di concetti di uno o più domini di interesse nonché di effettuare emotional e sentiment analysis) in modo da analizzare la qualità erogata relativa alla tipologia di problemi, il grado di soddisfazione del cliente, la professionalità degli operatori ed incrementare la produttività.

La presenza di strutture di indirizzo, governo e controllo ha un'incidenza significativa sulla sostenibilità del costo unitario delle lavorazioni interne. Pertanto, l'Azienda conferma che in tutte le funzioni di Caring Services proseguirà la progettazione organizzativa per individuare soluzioni più snelle ed eliminare duplicazioni delle strutture sopra citate per addivenire ad una semplificazione delle strutture di coordinamento, allo scopo di realizzare strutture lean e maggiormente competitive.

Questo avverrà anche grazie all'implementazione del cloud delle competenze, che avrà un impatto significativo sull'affinamento dei processi di indirizzo, governo e controllo con l'adozione di strumenti di analisi fortemente interattivi, completi e customizzabili organizzati fino al singolo operatore che consentiranno processi più efficaci di Quality Monitoring, di Customer Satisfaction Analysis, di coaching ed e-learning.

In coerenza con le azioni sopra indicate, le Parti concordano sulla creazione di una nuova figura professionale contraddistinta da un impiego in ruoli caratterizzati dal bilanciato svolgimento sia di attività di coordinamento o attività specialistiche/progettuali, che di attività a contatto diretto con la clientela - di front end e di back office - incrementando in tal modo la capacità produttiva interna.

L'individuazione delle risorse da assegnare a tale nuovo profilo professionale sarà effettuata sulla base della minore anzianità di servizio.

La manovra aziendale sarà tesa a sfruttare pienamente le competenze sviluppate presidiando le aree di rischio e focalizzandosi su gestioni di valore. Le expertise migliori, infatti, potranno anche essere impiegate, all'occorrenza, in attività che richiedono conoscenze e competenze di particolare livello specialistico o/e che siano connotate da elevato valore e urgenza (quali, ad esempio, creazione di task force di progetto o Competence Center).

Le Parti, a tale scopo, ai sensi dell'art. 3, comma 19 del vigente CCNL, concordano di individuare un nuovo profilo professionale di livello 6 qui di seguito riportato.

SPECIALISTA SENIOR DI CUSTOMER CARE

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena fungibilità professionale acquisita e all'ampia e consolidata conoscenza delle attività di caring e delle evoluzioni dell'offerta di servizi, concorre al raggiungimento degli obiettivi prefissati svolgendo attività che richiedono un contributo professionale autonomo e innovativo garantendo con velocità ed efficacia la gestione e soluzione di lavorazioni complesse continuative o temporanee.

Il lavoratore, in modo bilanciato, oltre a gestire, coordinare e indirizzare operativamente le attività di gruppi di addetti e operatori al call center, supportandone e controllandone le attività e i risultati, ovvero espletando funzioni specialistiche/progettuali che richiedono un contributo professionale, formalmente individuato, autonomo e innovativo, svolge alternativamente la sua attività attraverso canali telefonici e/o telematici mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center).

Il lavoratore svolge tale attività di interfaccia telefonica e/o telematica, contraddistinta da elevato grado di autonomia e rilevante capacità di relazione interpersonale, verso la clientela di maggior valore relativamente a servizi di informazione, vendita di prodotti e servizi, assistenza

commerciale, assistenza tecnica e back office amministrativo. Inoltre assicura l'interfaccia verso la propria rete commerciale e le attività di gestione clienti, operando in linea.

Assicura in aggiunta le attività necessarie ad analizzare e gestire le esigenze del cliente, individuando e proponendo soluzioni evolutive e fornendo supporto professionale nell'ottica di massimizzare il beneficio aziendale e il valore per il cliente.

Gestisce inoltre attività funzionali a quelle del front office per il completo soddisfacimento delle esigenze del cliente, alla risoluzione dei reclami e/o al perfezionamento degli adempimenti amministrativi e contribuisce alla gestione di eventi che rivestono carattere di urgenza e criticità.

3. Flessibilità operativa - Orario di lavoro

Al fine di perseguire la sostenibilità del costo unitario delle lavorazioni interne tramite l'incremento della produttività del fattore lavoro, le Parti concordano sull'adozione delle seguenti azioni:

3.1. Timbratura alla postazione di lavoro. Considerati gli effetti positivi in tema di recupero di produttività conseguiti con l'introduzione della timbratura alla postazione le Parti convengono, per perseguire ulteriori spazi di internalizzazione di attività, di estendere tali modalità di attestazione della presenza - prevista dal punto 4 dell'Accordo del 27 marzo 2013 - agli operatori e il relativo personale di coordinamento di tutte le strutture operative in ambito Caring Services.

3.2. Investimenti in ammodernamento postazioni di lavoro. Tra gli interventi a supporto del piano di incremento dell'efficacia operativa e produttività complessiva della Divisione, l'Azienda comunica la prosecuzione del piano di sostituzione delle postazioni di lavoro thin client di vecchia generazione iniziato nel luglio 2014 e che dovrebbe concludersi entro il primo quadrimestre 2015 interessando un totale di circa 5.000 postazioni. Nel corso delle riunioni degli Osservatori territoriali sul monitoraggio dell'applicazione della presente intesa, l'azienda fornirà periodici aggiornamenti sugli interventi in materia.

3.3. Estensione Turno Jolly. In un mercato di riferimento caratterizzato da una notevole variabilità della domanda, si rende necessaria l'adozione di strumenti flessibili di adeguamento delle turnazioni con il fine di migliorare sempre più gli standard qualitativi, di consentire un efficace processo di internalizzazione delle attività ed un tempestivo allineamento con i volumi del traffico da gestire. Facendo riferimento alle soluzioni individuate dagli accordi in tema di orari di lavoro in Caring Services, le Parti convengono che sarà possibile modificare, anche su base territoriale, in ogni struttura di Caring Services operante a turni, gli orari di lavoro applicati previa comunicazione alle RSU territorialmente interessate, con un preavviso non inferiore a un mese senza preventivo esame congiunto. In particolare sarà possibile modificare, fino a differente comunicazione, la turnistica in essere nel settore, introducendo un nuovo turno, purché compreso fra quelli previsti nella struttura di riferimento e nell'arco orario di presidio, o modificare la quantità di personale operante in presidio sui turni esistenti fino a interessare un massimo del 8,3% del personale impiegato in turnazione.

P. G. ... M. ... M. ...

che preveda l'assegnazione al livello inquadramentale 5° con mansione di "operatore specialista di customer care". Da tale data la retribuzione sarà pari a quella prevista dalla contrattazione collettiva, di primo e secondo livello, applicata in Telecom Italia S.p.A. per il livello inquadramentale 5° oltre agli altri elementi retributivi individuali in essere alla data di sottoscrizione del verbale; sarà altresì mantenuto a titolo di "Elemento Retributivo Differenziale" - assorbibile in occasione di rinnovi contrattuali - l'importo pari alla differenza tra la retribuzione contrattuale - così come definita dall'allegato 1 del vigente CCNL TLC - prevista per il livello precedentemente posseduto e quella per il livello 5°;

4.5. l'Azienda in tutti i casi valuterà eventuali richieste di trasferimento presso altre sedi di Caring Services non oggetto di chiusura, presentate dai lavoratori interessati entro la data di chiusura della sede.

5. Mobilità professionale

L'Azienda conferma la prosecuzione delle azioni già avviate nel corso degli ultimi due anni per favorire la mobilità professionale in ingresso ed in uscita dalla Divisione Caring Services che hanno consentito di realizzare, ad oggi, diversificazioni professionali verso altre strutture per 195 persone. In particolare, le persone di Caring Services saranno coinvolte, al pari degli altri colleghi di Telecom Italia, nelle manovre di reperimento di personale necessario al finanziamento di eventuali fabbisogni di personale tecnico.

6. Sistema professionale

Nell'ottica di valorizzare gli sforzi per lo sviluppo delle competenze legato alla realizzazione del sistema di Cloud delle Competenze e al correlato sistema di Performance Management sarà prevista - ad un anno dall'avvenuta implementazione del sistema - una sessione di verifica tra le Parti dei risultati raggiunti in termini di incremento delle performance, di sviluppo delle conoscenze e delle capacità dei lavoratori. Tale incontro consentirà anche di monitorare le dinamiche di evoluzione inquadramentale della figura di Operatore Specialista di Customer Care e del raggiungimento di un assetto, nel prossimo triennio, caratterizzato da una ripartizione dei lavoratori vedrà il 70%, con inquadramento al 5° livello (Operatori di Customer Care) e 6° livello (Supervisor e Specialista Senior di Customer Care), ed il 30% con inquadramento al 3° e 4° livello.

L'Azienda si impegna, entro il primo trimestre 2015, a completare il percorso di assegnazione del 4° livello agli Operatori di Customer Care oggi inquadriati al 3° livello a fronte della maturazione dei requisiti previsti dalle norme in materia.

L'Azienda si impegna altresì a esaminare le domande di incremento orario del rapporto di lavoro a tempo parziale presentate entro il mese di aprile 2015 e valutarne l'accogliabilità - in misura massima di 100 richieste - tenuto conto dell'anzianità di servizio in part time dei richiedenti.

7. Telelavoro

[Handwritten signatures and notes in blue ink]

[Vertical handwritten notes on the left margin]

[Vertical handwritten notes on the right margin]

[Handwritten signatures at the top of the page]

Le previsioni dell'accordo del 27 marzo 2013, rappresentano e costituiscono la disciplina di riferimento del telelavoro nella Divisione Caring Services di Telecom Italia S.p.A..

Le Parti convengono che l'esigenza di uniformare la disciplina in materia di telelavoro così come condivisa dalle Parti, integra "le sopravvenute circostanze" che consentono di considerare, in base alle previsioni degli accordi sindacali pregressi valevoli per tutte le strutture oggi confluite in Caring Services, superati tali accordi.

Conseguentemente, a far data dal 1° febbraio 2015, a tutto il personale di Caring Services che presta la propria attività in modalità di telelavoro sarà applicato quanto definito nel predetto accordo.

Entro il 28 febbraio 2015 le Parti si impegnano a definire, per tutto il personale telelavoratore di Caring Services, le ulteriori modalità operative della prestazione resa in telelavoro ex Accordo del 27 marzo 2013, in tempo utile per l'avvio della fase di razionalizzazione delle sedi, prevista dal punto 4 del presente accordo, fissata per il 1° aprile 2015.

8. Estensione Telelavoro

L'adozione del telelavoro prevista dall'Accordo del 27 marzo 2013 oltre ad essere una misura utile ad attenuare gli impatti sociali del Piano di razionalizzazione delle sedi costituisce anche un'opportunità di valutarne l'efficacia in ambienti di front end e valorizzarne i benefici in termini di motivazione ed energia delle persone interessate. A fronte di riscontri positivi nella realizzazione delle nuove modalità di telelavoro, l'Azienda si dichiara disponibile a valutare, su base volontaria, la possibilità di estendere lo stesso anche a casi di interesse presenti in realtà di front end non interessate dalla chiusura delle sedi.

L'Azienda, valutato positivamente il quadro delle azioni concordate nel presente accordo, comunica formalmente che gli interventi adottati sono tali da consentire il superamento, nel periodo di vigenza del piano industriale 2015-2017, del progetto di societizzazione della Divisione.

L'Azienda e le OO.SS. firmatarie del presente accordo favoriranno l'apertura del confronto tra le OO.SS. e Telecontact Center per valutare l'estendibilità degli istituti concordati ai punti 1, 2 e 3 dello stesso. A tal fine le Parti si impegnano ad avviare il previsto confronto entro il 1 febbraio 2015. Inoltre le Parti assumono l'impegno a completare l'esame congiunto sulla turnistica del Caring Consumer Fisso entro il mese di febbraio 2015.

Le Organizzazioni Sindacali si impegnano a concludere il percorso di consultazione dei lavoratori in modo da consentire lo scioglimento della riserva entro il 26 gennaio 2015.

Per le materie non normate e non novellate dal presente accordo, le Parti confermano la validità di tutti gli accordi vigenti alla data di sottoscrizione della presente intesa.

Le Parti confermano che il presente accordo è sottoscritto dalle Segreterie Nazionali di SLC CGIL, FISTel CISL e UILCOM UIL e dal Coordinamento Nazionale delle RSU di Telecom Italia

[Vertical column of handwritten signatures on the left margin]

[Vertical column of handwritten signatures on the right margin]

