

VERBALE DI INCONTRO

In data 09 aprile 2009, Azienda e OO.SS. si sono incontrate per effettuare una ricognizione complessiva della struttura organizzativa "Servizi al cliente e Qualità" - Contact Center e dei progetti di ottimizzazione ad essa correlati.

L'Azienda ha illustrato la tipologia dei servizi attualmente erogati dal Contact Center, il portafoglio clienti, le risorse umane applicate, le potenziali e prospettiche evoluzioni dei servizi stessi. Inoltre, l'Azienda ha comunicato il complessivo volume di investimenti pari a circa 8 MLN di euro, già in atto e programmati, necessari per la realizzazione di una nuova infrastruttura tecnologica finalizzata ad ottimizzare la capacità operativa e incrementare l'efficienza e la qualità dei processi.

Al fine di rispondere tempestivamente alle esigenze di erogazione di nuovi servizi, garantendo nel contempo una migliore qualità complessiva, è stata bandita una gara europea finalizzata all'individuazione di più fornitori qualificati ad integrazione e supporto della operatività interna. La disponibilità di ulteriori supporti, ferma restando la piena e continua operatività delle strutture interne e degli attuali livelli occupazionali, consentirà lo sviluppo di nuove attività e la realizzazione di iniziative di efficientamento e razionalizzazione, agevolando così la focalizzazione delle risorse interne sui servizi a valore aggiunto e ad alta specializzazione, quali ad esempio quelli commerciali; sviluppando comportamenti proattivi del personale dedicato.

Le OO.SS. hanno altresì sottolineato l'importanza di esplicitare tali intendimenti attraverso una migliore comunicazione, verso il personale applicato, utile sia a confermare l'importanza delle attività di Contact Center, quali specifiche modalità di presidio del rapporto di eccellenza nei confronti della clientela, sia finalizzata al miglioramento del clima percepito all'interno della struttura stessa.

In questo contesto, le Parti condividono 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.

A tal fine, si è condiviso: sia l'obiettivo di definire progetti formativi utili alla migliore valorizzazione delle professionalità delle risorse impiegate nella struttura dedicata; sia ad agevolare percorsi di diversificazione professionale, prioritariamente in tutti gli ambiti organizzativi di front-end di Poste Italiane S.p.A., in coerenza con i fabbisogni aziendali e per soddisfare le eventuali richieste volontarie del personale, ampliando il ventaglio delle disponibilità e fornendone relativa comunicazione.

Le Parti concordano d'incontrarsi entro il mese di luglio p.v. per approfondire l'evoluzione dei processi sopra indicati a partire dalla verifica delle disponibilità in ambito front-end e nel contempo, condividono la necessità di definire date certe per avviare il confronto sui temi quali: la flessibilità della prestazione; la revisione/modifica dei turni di lavoro; le iniziative specifiche volte ad ottimizzare l'attività lavorativa e l'eventuale implementazione, fermo restando il requisito di volontarietà, di nuovi progetti di Telelavoro.

Roma,

per **Poste Italiane S.p.A.**:



per le **OO.SS.**:

SLC- CGIL

SLP - CISL

UIL - POST

FAILP - CISAL

SAILP - CONFESAL

UGL - COMUNICAZIONI

