



INCONTRO CONTACT CENTER

Il giorno 25 c.m., a seguito della nostra richiesta unitaria di confronto, si è tenuto in Azienda l'Incontro con le OO.SS. Nazionali sui temi del Contact Center finalizzato ad effettuare il punto sulla implementazione dei centri e verificare le criticità emerse.

In particolare abbiamo richiesto lo stato di avanzamento dei centri già esistenti e di quelli nuovi con particolare riguardo alle unità applicate ed ai tempi di implementazione previsti, anche al fine di offrire le opportunità di reimpiego al personale rinveniente dai processi di riorganizzazione.

Inoltre abbiamo posto con decisione il tema delle criticità rilevate sul sistema dei tempi di attesa del cliente in chiamata (ringing) che hanno generato condizioni di difficoltà al personale applicato nei Contact Center, richiedendo all'Azienda di effettuare una modifica al sistema in atto che elimini l'inconveniente.

Dopo ampia discussione l'azienda, accogliendo le nostre richieste, ha siglato un verbale di incontro che illustra lo stato di implementazione dei centri già esistenti con le relative unità applicate alla data del 25.3. c.m. (Pisa, Venezia, Genova, Palermo, Roma, Bari, Pescara e Reggio Calabria).

Viene confermato l'impegno a proseguire nell'implementazione dei centri di nuova costituzione (Lamezia Terme, Siracusa, Perugia, Taranto, Trento, Cagliari e Sassari) per i quali sono in corso le fasi operative e che dovrebbero concludersi entro il mese di maggio p.v.

In merito alla problematica sulla modalità di risposta in automatico l'Azienda, effettuate le verifiche al proprio interno ed al fine di superare la criticità evidenziata, ha proposto l'introduzione di una soluzione analoga a quanto avviene nella operatività di Postemobile (introduzione di una barra visiva che scandisce il tempo di attesa del cliente in chiamata rendendo meno pressante la tenuta della cuffia) a soluzione della questione.

L'applicazione di tale sistema avverrà a regime su tutti i siti Contact Center entro il mese di settembre 2014.

Infine, per quanto riguarda le eccedenze relative alla riorganizzazione del CMP di Brescia, vengono confermati i contenuti dell'intesa del 28 febbraio 2013.

Al fine di monitorare l'andamento degli impegni sottoscritti abbiamo richiesto ed ottenuto una verifica entro il mese di Giugno p.v. sia dello stato di implementazione dei nuovi centri che dello sviluppo e realizzazione dell'applicativo proposto.

LE SEGRETERIE NAZIONALI

SLP-CISL SLC-CGIL UILPOSTE FAILP-CISAL COFSAL-COM.NI UGL-COM.NI

Roma, 28 Marzo 2014