

SLC - CGIL

FISTel - CISL

UILCOM - UIL

Sindacato Lavoratori Comunicazione

Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni

Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

Roma, 6 giugno 2016

COMUNICATO VODAFONE

Nei giorni 31 maggio e 1 giugno u.s. si è tenuto a Milano, presso la sede di Assolombarda, l'incontro nazionale tra Slc-Fistel-Uilcom, il Coordinamento rsu e Vodafone avente per oggetto la riorganizzazione del customer-care.

L'azienda ha illustrato il nuovo sistema informatico che verrà immesso nei call center di Vodafone, dapprima nell'area consumer e successivamente in quella enterprise.

Il nuovo sistema, denominato "AGATHA", a detta dell'azienda permetterà agli operatori, di interagire in modo più agevole, veloce ed efficiente, aumentando l'efficacia della customer experience nel suo complesso. Il sistema prevede una serie di sezioni, più o meno espandibili, per accedere a diverse informazioni oggi prese dai singoli programmi attualmente in uso.

Sempre all'interno di questo interfaccia, oltre a quanto già descritto, Vodafone ha integrato una sezione che potenzialmente, potrebbe estrapolare dati su NPS, OCR e PMA anche a livello individuale.

Concludendo l'esposizione, l'azienda ha dichiarato che l'obiettivo di questo investimento nel nuovo sistema informatico è quello di competere sul mercato, innalzando la qualità erogata verso il cliente, semplificando l'operatività e avendo così la possibilità d'intervenire sulla forza lavoro con una formazione mirata più efficace e maggiormente focalizzata al massimo raggiungimento dei migliori standard di qualità. A riguardo, i responsabili aziendali, pur auspicando un confronto con le parti sociali, hanno dichiarato la volontà di procedere comunque all'introduzione di queste nuove modalità di controllo e verifica della qualità erogata.

La delegazione sindacale ha sottolineato come quello dell'implementazione dei sistemi informatici sia da sempre stato un tema fortemente sentito dai lavoratori dei customer, nell'ottica di mettere gli operatori nella condizione di raggiungere migliori standard lavorativi abbassando il livello di stress potenziale ed aumentando nel contempo il livello di qualità e soddisfazione percepiti dalla clientela.

Con altrettanta nettezza le OO.SS. hanno però sottolineato come occorra essere particolarmente attenti a che i nuovi applicativi non finiscano per risultare invasivi e coercitivi sul singolo individuo e come debbano essere pienamente in linea con le normative vigenti in materia di tutela della privacy.

Su questi temi forzature o fughe in avanti sono, secondo le OO.SS., del tutto da evitare. Come del resto già avvenuto per l'introduzione del "mass recording", un percorso condiviso porta risultati che evitano contenziosi e non vengono percepiti dai lavoratori come mere manovre di controllo. Sarebbe opportuno, se si vuole evitare su questo tema un potenziale

conflitto, che l'azienda non abbandoni un metodo che ha prodotto risultati buoni e rassicuranti per i lavoratori di Vodafone.

Su questo punto Slc Fistel Uilcom ritengono, insieme alla delegazione sindacale, indispensabile una valutazione rigorosa circa l'intero impianto proposto dall'azienda, a partire dall'applicabilità reale, ribadendo la perplessità sulla effettiva necessità delle rilevazioni individuali, pur tenendo presenti le assicurazioni dell'azienda sull'impegno formale e sostanziale ad un uso esclusivo e non derogabile delle informazioni al solo fine del miglioramento della qualità del servizio.

Proseguendo l'incontro, le OO.SS., hanno affrontato ed esposto le varie problematiche del Customer Care, sia Consumer che Enterprise, che da diverso tempo erano all'attenzione, ma mai, fino ad oggi, realmente affrontate ad un tavolo di confronto Sindacato - Azienda. In particolare la delegazione si è soffermata su temi quali una nuova modalità di visualizzazione della turnistica a lungo termine, migliorando l'attuale, ormai oggettivamente inefficiente per non dire obsoleto.

Si è richiesto poi, dopo una sperimentazione durata tre anni, di estendere a tutti i centri il part-time verticale e di sottoporre a verifica le fasce orarie; di valutare, alla luce delle nuove necessità di gestione, l'effettiva utilità del Full-time spezzato; di rivisitare le attuali fasce di lavoro per i part-time.

Su questi questi temi specifici l'azienda ha fatto delle aperture, dichiarando comunque di voler approfondire le varie richieste della delegazione sindacale prima di fornire risposte.

Le OO.SS. a conclusione della due giorni, preso atto delle proposte avanzate dall'azienda, si riservano di fare una valutazione complessiva per poter proseguire il confronto con delle proposte di merito, auspicando che anche Vodafone rifletta su quanto è emerso dal confronto.

Si è convenuto di riaggiornare il tavolo il prossimo 23 giugno p.v. con prosecuzione alla giornata successiva.

LE SEGRETERIE NAZIONALI
SLC-CGIL FISTEL-CISL UILCOM-UIL