

SLC - CGIL Sindacato Lavoratori Comunicazione
FISTel - CISL Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
UILCOM - UIL Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

COMUNICATO COMMISSIONE CONTROLLO A DISTANZA

In data 6 settembre c.m. si è riunita la Commissione controllo a distanza Nazionale.

L'Azienda ha presentato alla parte Sindacale il progetto BTU (Barra Telefonica Unica) Comdata.

Attualmente la barra Oas non è utilizzabile su tutti i Clienti e di fronte ad una percentuale di operatori impiegati sulle attività telefoniche pari a circa il 70% delle lavorazioni presenti in Comdata, per il 90% di queste le barre telefoniche sono fornite direttamente dai Committenti.

L'Azienda con questo piano di innovazione tecnologica si pone l'obbiettivo di standardizzare ed uniformare in primis le attività di FE presenti in Italia per poi, in una seconda fase, ampliare l'utilizzo della Barra Comdata anche ai Fe presenti al di fuori del perimetro italiano.

Questo strumento sarà comunque affiancato alla barra dei Clienti, in maniera da poter recepire tutte le informazioni degli utenti e dare la possibilità all'operatore di lavorare con le nozioni utili per la gestione della chiamata.

La BTU avrà quindi dei pulsanti comuni su tutte le commesse rispetto allo stato dell'operatore: Ready, Pausa ex 626, Pausa breve, Back office con autorizzazione da Regia, Outbound con autorizzazione da Regia, Formazione con autorizzazione da Regia, con una casella di ricezione messaggi per le comunicazioni aziendali di cambio attività.

Vi saranno poi implementazioni dei pulsanti ad hoc, a seconda delle realtà in cui la barra verrà inserita a fronte delle peculiarità che ogni servizio ha.

È svincolata dal sistema Oas, che continuerà ad essere utilizzato come prima e manterrà le sue funzionalità e le sue finalità come da Accordi vigenti.

La volontà dell'azienda è di partire con la sperimentazione sulla commessa Enel, per migliorarne fin da subito le performance: per l'azienda la priorità è poter avere numeri reali sugli operatori operativi sulle specifiche attività per renderli congruenti con gli effettivi volumi girati dai Committenti.

Lato sindacale sono emerse alcune criticità sugli impatti quotidiani per il Lavoratore .

Si è sottolineato prima di tutto la dispersione di tempo che ad oggi vi è per molti motivi , come Pc obsoleti e lenti, procedure non snelle, richieste di supporto difficoltose. Riteniamo che questo strumento non sia utile per ovviare a questo tipo di problematiche ed abbiamo quindi chiesto a livello tecnico delle modifiche alla BTU .

Abbiamo fatto presente che senza uno "stato" di attesa per il cliente per le casistiche sopra indicate aumenta in maniera esponenziale la difficoltà dell'operatore nel portare a termine la propria mansione in quanto riteniamo non fattibile risolvere determinati problemi in "stato ready".

Abbiamo rimarcato che la timbratura della pausa deve essere unificata in un solo applicativo per agevolare il Lavoratore .

Abbiamo inoltre sottolineato quanto sia fondamentale per la tutela del Lavoratore attenersi alle regole normate dagli Accordi sottoscritti fino ad oggi, che regolarizzano gli aspetti legati alla privacy e all'utilizzo dei dati personali, con riferimento al quadro generale che sta interessando non solo la legislatura italiana, ma anche quella europea.

L'applicativo, non essendo ancora stato attivato presso nessun sito, non è ancora stata visionato per la parte Sindacale per ciò che concerne la schermata lato operatore ed abbiamo quindi puntualizzato questo aspetto.

Anche se non di poco conto la difficoltà per l'operatore nel dover utilizzare un ulteriore strumento, si è ritenuto elemento positivo, in ottica di maggiori garanzie per il Lavoratore, poter avere uno strumento interno all'azienda Comdata .

In tal senso, la riunione si è conclusa con la disponibilità ad eventuali confronti atti a migliorare lo strumento .

Le parti si sono date reciproco affidamento che per quanto riguarda la parte normativa di un passaggio a livello nazionale con le Strutture di riferimento.

Commissione Controllo a Distanza

SLC CGIL

FISTEL CISL

UILCOM UIL

ANNA MANNONI

VALERIA PICCIAU

ALESSANDRA PAOLUCCI

NICOLETTA RAMPAZZO

IRENE TORTA

ELISA AGOSTINI