



COMUNICATO AI LAVORATORI DI ASSIST SPA

In data odierna 5 febbraio 2014 si è svolto presso la sede Assist di Napoli incontro tra le RSU e l'azienda in merito ad alcune problematiche emerse nelle ultime settimane. Di seguito i temi trattati:

- Relativamente a voci di crisi e vendita, l'azienda ha ribadito che non esiste alcuna trattativa di vendita in corso nè sono previsti ribaltoni o cambi al vertice nella gestione aziendale sottolineando che, nonostante il susseguirsi di rumors, sia un'azienda solida.

- Problema Sky Assist Roma: per il problema su Roma relativo alle notizie trovate in rete che sono a rischio numerosi lavoratori staff-leasing, l'azienda afferma che i numeri non sono quelli indicati e che il tutto si è verificato per una decisione del cliente Sky che ha deciso di spostare i canali voce per implementare invece l'assistenza tramite servizio chat e eventualmente sms. Essendoci stato già uno startup da 20 giorni sul servizio chat, le risorse impiegate sono pochissime e quindi c'erano esuberanti di personale. Si sta cercando di dare una continuità lavorativa con proposte alternative sull'outbound in questa fase iniziale di startup e comunque il problema non impatta in nessun modo la sede di Napoli.

- ENI in Croazia: l'azienda comunica che ha ricevuto proposta dal committente ENI intenzionato a progetto di sperimentazione sul backoffice strumentale, esclusivamente all'estero, e avendo una sede in Croazia ha accettato a gestire tale commessa fuori Italia. E' un surplus di gestione, essendo la sede di Napoli già in continua crescita con margini in aumento e con l'impiego ultimo di ulteriori risorse e aule formazione che hanno portato il numero di apprendisti a 110 operatori su ENI Napoli.

- CHAT: Vodafone ha reso noto all'azienda decisione di far chiudere il servizio chat alle 22:00, con accessibilità del cliente limitata fino alle 21:50. Tale gestione dovrebbe essere temporanea perchè il committente sta analizzando e valutando come è andata la gestione e quali sono i numeri della settimana che si è chiuso alle 24, che Assist comunica comunque essere stata buona con numeri che sono di circa 2.500 chat gestite tutta la settimana nella fascia oraria dalle 22:00 alle 24:00. In attesa di notizie ulteriori dal committente, l'azienda sta cautelandosi continuando a chiedere disponibilità eventuali per turno fisso serale e al momento in cui e se si dovesse ripartire con turno fino alle 24:00, valuterà le varie possibilità di gestione (cambio matrice, spostamento turni, etc) tenendo conto di chi non vuole proprio fare tale orario o di chi comunque è disposto a ruotare su turni anche fino alle 23:00 e/o 24:00. In base anche alla eventuale curva di traffico che Vodafone girerà si cercherà di trovare una soluzione migliore per tutti.

- Outbound: sull'outbound l'azienda comunica che ha rivisitato le tabelle remunerative un po' su tutte le campagne cercando di migliorarle e renderle più facilmente raggiungibili, e per esigenze immediate comunica che su alcune campagne ci sarà job rotation di personale per cercare di aumentare numero risorse prevalentemente sulle campagne @home dove c'è più esigenza. Le soglie saranno sempre visibili prima dell'inizio dell'obiettivo e modificate eventualmente solo in positivo durante il mese di lavorazione, come per esempio un aumento del gettone.

- Infine l'azienda rende ufficiale l'organizzazione della festa aziendale che si terrà l'11 febbraio alle ore 22:00 presso il teatro Posillipo a Napoli.

Napoli, 05/02/2014

Paolo Nuzzi
RSU SLC-CGIL

Antonio Carbone
RSU FISTel-CISL

Davide Oliva
RSU Uilcom-UIL