



**FISTel - CISL**  
Federazione Informazione  
Spettacolo e Telecomunicazioni



## COMUNICATO AI LAVORATORI

Oggi 27 Aprile si è tenuto presso l'azienda Assist l'incontro tra RSU ed azienda relativamente alle commesse che insistono sul sito di Napoli.

### VODAFONE

L'azienda conferma l'attuale incremento dei volumi dovuto al repricing messo in atto dal committente relativamente ai piani base. Contestualmente a tale evento l'azienda ha richiesto un effort di Lavoratori con part-time verticali che hanno permesso anche la rimodulazione delle matrici, che vedono finalmente accolte le richieste avanzate dai Lavoratori in tema di turni sabato/domenica, passati dal 70%-80% di presenza attuali al 50%. Di contro si constata una bassa vendita di MM4M che, mentre sul sito di Bologna (Vodafone) si attesta sull'1,7% delle chat gestite, in Assist (Napoli) è dello 0,9%, mentre il target dovrebbe essere dell'1,5%. Ciò scaturisce, a dire dell'azienda, dalla mancata proposition che sfiora in taluni casi l'80%. Nei prossimi mesi potrebbe inoltre ingrandirsi il "polo social" con la commessa Twitter che partirà con poche unità di Lavoratori già formati. Le nuove matrici partiranno il prossimo 8 maggio ed i cicli verranno comunicati entro il 3 maggio in attesa di nuove richieste di accorpamento da presentare entro domenica 31 aprile. Di conseguenza la RSU ha richiesto di far slittare di una settimana le ferie "da concordare" per permettere di poter prima visualizzare la nuova turnistica.

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1	R	16:00 -- 22:00	16:00 -- 22:00	16:00 -- 22:00	12:00 -- 18:00	L	08:30 -- 14:30
2	08:00 -- 14:00	08:00 -- 14:00	08:00 -- 14:00	R	L	08:00 -- 14:00	08:00 -- 14:00
3	16:00 -- 22:00	R	14:00 -- 20:00	12:00 -- 18:00	10:00 -- 16:00	10:00 -- 16:00	L
4	14:00 -- 20:00	14:00 -- 20:00	08:00 -- 14:00	08:00 -- 14:00	08:00 -- 14:00	R	L
5	R	16:00 -- 22:00	16:00 -- 22:00	16:00 -- 22:00	12:00 -- 18:00	L	08:00 -- 14:00
6	08:30 -- 14:30	12:00 -- 18:00	08:30 -- 14:30	R	L	08:30 -- 14:30	16:00 -- 22:00
7	16:00 -- 22:00	R	14:00 -- 20:00	14:00 -- 20:00	16:00 -- 22:00	16:00 -- 22:00	L
8	14:00 -- 20:00	14:00 -- 20:00	12:00 -- 18:00	08:00 -- 14:00	08:30 -- 14:30	R	L

### ENI

Il committente ha comunicato ad Assist le nuove griglie che saranno più sfidanti e con target più elevati sia di qualità che di vendita. Abbiamo fatto presente all'azienda già le attuali difficoltà che si riscontrano in tal senso, chiedendo di non rendere ancora più forte la pressione che già è presente su tale commessa. Si avvicina nel frattempo un periodo di flessi fisiologico dovuto alla stagionalità e quindi già nelle more di gestione da parte dell'azienda.

### MPS

Il costante aumento delle chiamate farà sì che sarà messa in programma a breve una nuova aula di formazione. Ci vengono comunicate ancora forti criticità sulla gestione dei tempi anche se si è quantificato un miglioramento del tempo medio di chiamata passato da 9' e 30" a 8' e 30". La RSU ha fatto ancora una volta presente la carenza di strumenti atti al supporto della chiamate, che però dovranno essere messi in campo a breve.

*La RSU di Assist*

*SLC-CGIL Paolo Nuzzi FISTel-CISL Antonio Carbone UILCom-UIL Giuseppe Siclari*