

Ipotesi di accordo

Addl 20 maggio 2009, presso la sede di Basiglio

La società Almaviva Contact S.p.A., rappresentata da Andrea Lucente, Natalia Cirillo, Sergio Mapelli ed Enrico Sesini

e

le segreterie SLC CGIL, FISTEL CISL E UILCOM del territorio nelle persone di Vittorio Granitto, Mimma Agnusdei, Pietro Savino, Angelo Ughetta e le RSU

Premesso che

- La società Almaviva Contact S.p.A. opera nel mercato del CRM per i Servizi di Outsourcing, caratterizzato da una intensa concorrenza sia a livello nazionale che locale;
- Il sito di Milano rappresenta uno dei Call center di eccellenza di Almaviva Contact S.p.A. e gli effetti di diverse situazioni di mercato e di rapporto con i committenti hanno riflessi differenziati sulle commesse e per queste ragioni occorre disegnare un processo di sviluppo atto a mantenere e rafforzare le dinamiche in atto;
- Per far fronte a tali esigenze la società ha espresso la necessità di intervenire sui seguenti temi: Qualità dei Servizi Offerti, Formazione, Efficienza Organizzativa e Produttiva, con azioni condivise con le OO.SS. e le RSU;

Tutto ciò premesso

Le parti hanno provveduto all'analisi della situazione attraverso un confronto articolato e costruttivo delle soluzioni in grado di rispondere positivamente alle esigenze di presidio e di sviluppo del Call Center di Milano relativamente a:

1. processo di miglioramento della qualità
2. formazione
3. gestione e fruizione Ferie, Rol ed ex Festività
4. livelli occupazionali.

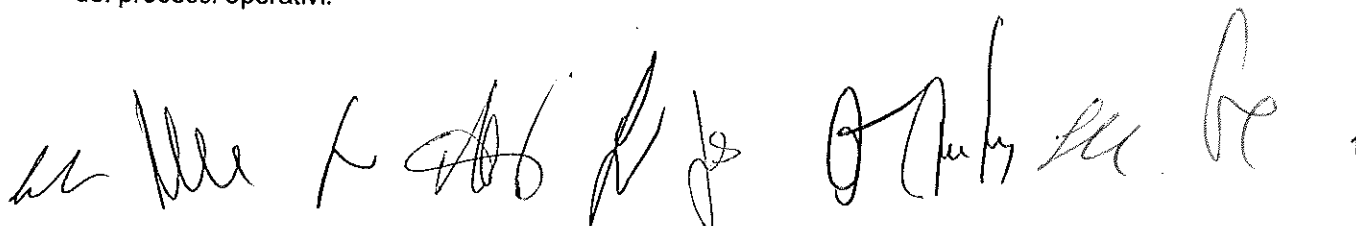
Il confronto ha confermato il valore positivo del sistema di relazioni industriali praticato in Almaviva Contact S.p.A, nella sua articolazione a livello nazionale e territoriale, quest'ultimo essenziale per affrontare i problemi specifici e valorizzare a pieno peculiarità dei vari contesti.

Pertanto con le OO.SS. territoriali e le RSU si conviene quanto segue:

Processo di Miglioramento della Qualità

Al fine di standardizzare e migliorare le performance qualitative del servizio al cliente e facilitare un più diretto coinvolgimento dei lavoratori, viene proposta una intesa sperimentale per migliorare il processo della qualità dei servizi forniti attraverso un percorso strutturato di ascolto e valutazione delle performance erogate che consentirà di censire i fabbisogni formativi e la conseguente progettazione ed erogazione di formazione mirata, migliorando ulteriormente i processi formativi peraltro già significativi sia in termini di ore che di edizioni.

Tale attività consentirà inoltre di rilevare esigenze specifiche della clientela finale funzionali al miglioramento dei processi operativi.



1

La sperimentazione durerà 5 mesi ed ha un unico scopo quello di proporre azioni di miglioramento nella gestione del contatto telefonico in tutte le sue aree di competenza tecnica e relazionale) e di garantire una efficace performance degli operatori e del servizio.

Tale sperimentazione si realizzerà attraverso la rilevazione delle best performances: questo avverrà tramite l'affiancamento da parte di un apposito Quality Team in fase di ascolto delle chiamate.

Il Quality Team avrà anche il compito di individuare problematiche specifiche del cliente finale emerse nella conversazione che verranno valutate anche come elemento di innovazione per i microprocessi operativi.

Il Quality Team sarà composto da rappresentanti del Cliente (Committente) e di Almaviva Contact, selezionati a rotazione fra risorse di Operations (Business Manager, Team leader, Operatori, Formatori, Esperti di processo e di prodotto) e di Human Resource.

RSU verrà informata preventivamente della pianificazione e potrà partecipare a sua scelta ai Gruppi di ascolto.

Il processo verrà svolto nel rispetto di quanto previsto dalla Legge, dalle Norme, dal Vigente CCNL, al fine di intraprendere un costante percorso di miglioramento anche attraverso puntuali momenti di formazione.

Gli ascolti non saranno registrati ed il cliente finale sarà informato che la conversazione potrà essere sottoposta ad una verifica di qualità.

Le giornate dedicate all'ascolto per ogni singolo gruppo, che potrà essere coinvolto per un periodo massimo di cinque giorni (lavorativi) non tutti consecutivi per ogni mese, dovranno essere preventivamente comunicate agli interessati attraverso la bacheca elettronica interna: l'ascolto del singolo operatore sarà limitato, in ogni giornata, a non più del 20% delle chiamate gestite dallo stesso.

Resta inteso che le conversazioni ascoltate, ivi comprese le rilevazioni fatte dal committente, non saranno utilizzabili ai fini valutativi o disciplinari, così come previsto dell'art. 4 L. 300/70, e che l'andamento della sperimentazione sarà verificato mensilmente, con le OO. SS. Territoriali e le RSU.

Altre forme di verifica della qualità potranno essere condivise in appositi incontri territoriali finalizzati ad analizzare i risultati e produrre ulteriori e necessari miglioramenti nel processo.

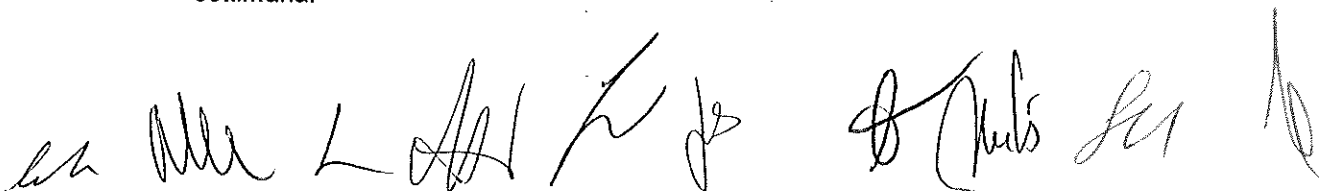
Ogni informazione, elaborazione o dato estrapolato dalla sperimentazione, sarà trattato come previsto dal DLGS 196/2003 (Codice di Tutela della Privacy).

Nel corso della sperimentazione del nuovo modello di qualità insieme alle OO.SS. e le RSU si provvederà anche al monitoraggio, con apposito osservatorio, del clima e delle condizioni di lavoro che ne deriveranno.

Al termine del periodo di sperimentazione, le parti si incontreranno per effettuare una valutazione congiunta.

La sperimentazione è così strutturata negli aspetti tecnici:

1. **Definizione dei fattori** che compongono l'erogazione del servizio sulla base dei target contrattuali (apertura e chiusura della chiamata, aderenza dello script fornito dal cliente, ascolto attivo, chiarezza di esposizione, gestione delle obiezioni, aderenza alle procedure, azioni di proattività, gestione dei tempi di conversazione tenendo conto dei tempi di risposta dei sistemi informatici e del loro corretto funzionamento, di messa in attesa e di lavorazione post chiamata).
2. **Analisi puntuale** di questi fattori sulle chiamate effettive (Gruppi di ascolto) al fine di individuare gli interventi che consentano miglioramenti e il sistematico raggiungimento dei target contrattuali. In tali attività di analisi verranno individuati i *Best Performer*.
3. **Affiancamenti degli Operatori** effettuati da parte dei Best Performer con feedback sulla gestione della chiamate ascoltate ed individuazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento della performance erogata e dei microprocessi, tramite apposita Scheda di sintesi di affiancamento. Gli affiancamenti verranno effettuati su tutte le risorse dedicate ai servizi con l'obiettivo di definire la mappatura delle competenze ed i fabbisogni formativi. Tali affiancamenti verranno effettuati rispettando i principi di riservatezza e privacy. In tale ambito gli affiancamenti inerenti il progetto avranno frequenza massima pari ad una volta alla settimana.



4. Somministrazione di **Questionari di autovalutazione** relativi alle principali aree tematiche della commessa al fine di individuare gli argomenti che necessitano di ulteriori interventi formativi e/o di miglioramento nella gestione dei processi, nonché le risorse che presentano margini di miglioramento. Anche in tal caso la valutazione effettuata ha come fine quello di procedere con interventi formativi mirati, atti a consentire una prestazione adeguata ai target contrattuali richiesti.
5. **Progetti di condivisione** delle "best performances" che coinvolgano i lavoratori come "attori principali" del processo di miglioramento (affiancamenti, procedure, ...). Si prevede la rotazione dei Best Performer.
6. Si procederà all'ascolto delle conversazioni telefoniche attraverso un apposito gruppo (Quality Team) supportato da un sistema informatico che consentirà di effettuare ascolti e di compilare **schede di sintesi** per la valutazione della chiamata e degli eventuali interventi sui microprocessi operativi. Viene chiarito che il personale coinvolto nel progetto di ascolto delle chiamate non avrà visibilità dei nominativi dell'Operatore ma solo di un codice identificativo anonimo. L'Operatore ed il suo Team Leader riceveranno notifica dal sistema informatico dei risultati dell'analisi di qualità così realizzata al fine di impostare le necessarie azioni correttive. Tali rilevazioni saranno utilizzate per progettare interventi formativi ulteriori a quelli normalmente previsti. L'Operatore ascoltato potrà inserire un proprio commento sulla scheda di sintesi prodotta.
In una fase iniziale, in attesa del completamento della soluzione informatica, tali attività saranno attraverso modulistica in formato elettronico.
7. Lo svolgimento di tutto il processo sarà **monitorato** da un apposita commissione tecnica della quale faranno parte, in maniera paritetica, rappresentanti dell'azienda e delle OO.SS. e delle RSU firmatarie della presente ipotesi di accordo. In tale ambito, alla conclusione del periodo di sperimentazione, verranno concordate tipologie e modalità di conservazione dei dati.

Professionalità delle Risorse e Formazione multiskill

Alla fine del processo di qualità e definita la mappatura delle competenze individuali, saranno individuati i profili ai quali saranno associati uno o più *crediti formativi*. Al fine di rendere fruibili tali crediti, le parti concordano sulla assoluta necessità di condividere ed implementare un piano articolato di formazione accedendo a tutti gli opportuni strumenti nazionali e regionali, come peraltro già in atto.

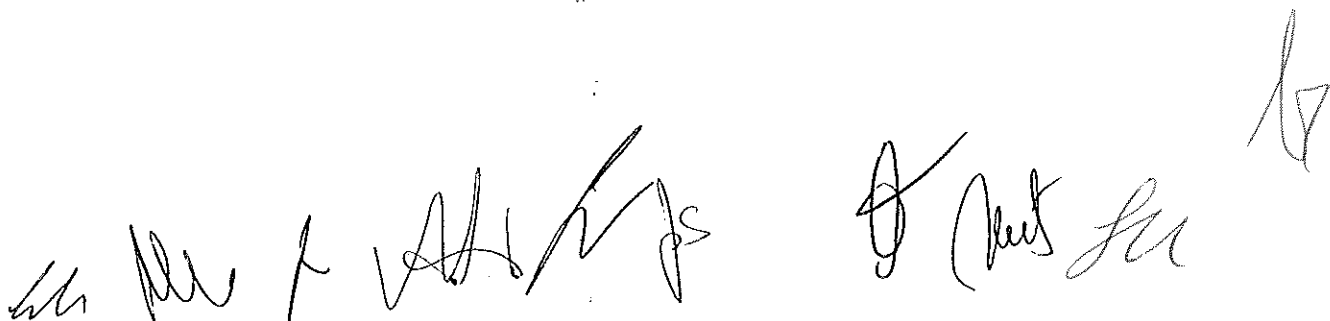
Gestione e Fruizione Ferie, ROL ed ex Festività

Le parti convengono sulla possibilità di adottare i seguenti criteri per la fruizione/smaltimento delle Ferie, ROL ed Ex- festività:

Programmazione annua del piano ferie, chiusure collettive, ed altri istituti:

- L'azienda concorderà con RSU, entro il primo bimestre dell'anno, i periodi di ferie collettive e le relative percentuali di possibile fruizione mensile (per team) su singola commessa e per Call center, definendo anche chiusure collettive per commessa, con presidio minimo di risorse, ove ciò sia reso possibile dalla tipologia di attività svolta.
Quanto sopra con l'obiettivo della fruizione delle spettanze di competenza nell'anno.

Per l'anno in corso la questione verrà affrontata in sede aziendale entro il mese di giugno. Inoltre bimestralmente verranno verificate con le RSU le modalità di fruizione delle ferie/ROL/EF sulla base delle richieste effettuate dai lavoratori.



Eventi non programmati e cali di attività:

- Nel caso in cui si verificasse una impossibilità oggettiva di esecuzione di attività (es. blocco sistemi, reti tlc/energia elettrica) l'azienda potrà disporre per i lavoratori interessati, per 2 eventi anno per commessa, la collocazione in via prioritaria in permesso ROL, ex festività e ferie con preavviso di almeno 2 ore prima dell'inizio del turno ai lavoratori non presenti al verificarsi dell'evento
- In caso di cali improvvisi di attività che non consentano una ordinaria gestione, previo esame congiunto ed accordo con le OO.SS. e le RSU e limitatamente al 2009-2010, la predisposizione di piani per smaltimento di residui ferie, rol ed ex festività degli anni precedenti registrate alla fine del 2008, al fine di minimizzare gli impatti del flesso su azienda e lavoratori.

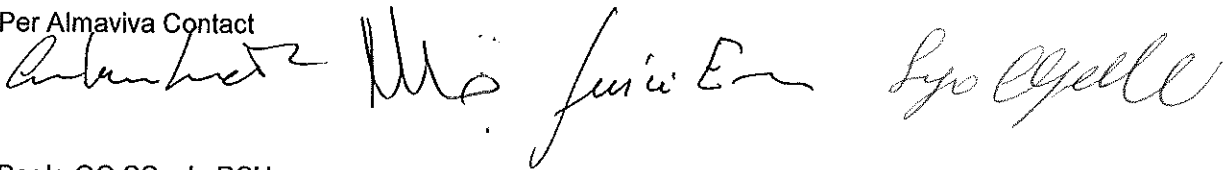
Livelli occupazionali

Considerata l'attuale fase critica di Almoviva Contact ed il concomitante trend di sviluppo del Call Center di Milano, l'azienda consoliderà ed incrementerà, coerentemente alle necessità tecnico/operative connesse alle attività assegnate, i livelli occupazionali del sito di Milano con riguardo al bacino dei somministrati ed alle estensioni orarie a PT6 per il personale attualmente dipendente a tempo indeterminato.

Un primo incontro di verifica sull'argomento verrà effettuato entro giugno.

Letto firmato e sottoscritto

Per Almoviva Contact



Per le OO.SS e le RSU

