

Lavoratrici e lavoratori,

nei giorni scorsi abbiamo avuto incontri con l'Azienda finalizzati a chiarire modalità e nuovo strumento per la gestione dell'attività di ricontatto clienti che si vorrebbe far svolgere nei reparti BO e call center Service.

Finalmente si è capito che si tratta di una barra telefonica ad hoc per la gestione dei contatti in modalità outbound.

Questa barra verrà utilizzata in modo sperimentale per i prossimi 6 mesi e, qualora si addivenisse ad un accordo sindacale per l'attività di vendita in outbound strutturata, sarà utilizzata anche successivamente.

L'attuale utilizzo della nuova barra in sostituzione al file utilizzato, fino ad oggi, presso il reparto BO e la frontline Service non prevede alcuna modifica alle attività finora svolte:

- Back Office: eventuale ricontatto telefonico a discrezione del singolo così come da inquadramento contrattuale
- Call center Service: ricontatto telefonico solo nei momenti in cui il service level lo consente senza impatti sulla turnistica e sull'attività specifica delle lavoratrici /tori.

A fronte delle criticità esposte dal sindacato in tema di potenziale controllo a distanza, impatto sull'erogazione della parte variabile della retribuzione per i colleghi del call center Service e sulla fruizione di ferie permessi nonché eventuali problematiche rispetto alle matrici dei turni, le Parti hanno deciso di sottoscrivere l'accordo che trovate in allegato al fine di allineare l'utilizzo di questo nuovo strumento agli accordi aziendali in essere.

Le rsa Fisac/Cgil F.N.A. First/Cisl e Uilca/Uil