



Comunicato

Verifica Accordo PT Verticale Call Center Unisalute le tecnologie: non sostituite, ma valido supporto alla PROFESSIONALITÀ dei LAVORATORI

Si è svolto ieri l'incontro di verifica relativo all'introduzione nella Centrale Operativa del Part Time Verticale articolato su tre giorni lavorativi settimanali.

La sperimentazione del nuovo orario di lavoro risulta abbia portato ad una sostanziale ottimizzazione della risposta telefonica, con conseguente miglioramento anche nella gestione delle giacenze sinistri.

Tale soluzione, ricordiamo, è frutto di un importante e positivo negoziato tra le Parti che ha visto colta la proposta sindacale condivisa in Assemblea con i tanti lavoratori presenti, permettendo il superamento di quanto inizialmente prospettato dall'Azienda che, se attuato, avrebbe peggiorato notevolmente la turnazione esistente.

A fronte del positivo esito della sperimentazione, abbiamo richiesto di estendere ulteriormente il Part Time Verticale, a partire dalle disponibilità già manifestate da diversi colleghi nella precedente "selezione", anche valutando ulteriori soluzioni orarie da contrattare, fermo restando il mantenimento dell'attuale orario previsto dallo specifico Accordo del 03/08/17. Inoltre, abbiamo richiesto di effettuare ulteriori passaggi a 30 ore, raccogliendo formalmente le richieste da parte dei lavoratori eventualmente interessati.

L'Azienda, rispetto l'estensione del Part Time verticale, senza escludere potenziale successiva opportunità, ha dichiarato non vi siano a breve le condizioni per ampliare i Team PT 24 ore, mentre sull'incremento dell'orario di lavoro settimanale verrà accolta la nostra richiesta, consentendo così un numero di 15 passaggi a 30 ore tra i lavoratori che faranno domanda aderendo alla specifica "selezione", cosa rispetto la quale esprimiamo un positivo giudizio.

Nel corso della discussione abbiamo inoltre evidenziato la necessità di intervenire sulle diverse questioni che impattano sui lavoratori, come ad esempio l'atavica problematica della distribuzione delle attività che vede ancora un rapporto decisamente non equilibrato tra il "verde" e le "mansioni", con il conseguente aumento del tasso di stress. Oltre a ciò, sempre allo scopo di rendere maggiormente sostenibile e funzionale l'attività lavorativa, abbiamo esortato l'Azienda ad integrare il canale telefonico, adottando ulteriori strumenti di interazione con l'utenza quali: Chat, Social e applicazioni di Instant Messaging in genere, senza dubbio maggiormente rispondenti e adeguati all'attuale mercato del lavoro.

Nell'incontro è stata data, altresì, informazione su alcuni interventi tesi a migliorare la funzionalità dell'App e del Sito, oltre che sulla messa a regime di un sistema di riconoscimento vocale che dovrebbe consentire agli assicurati di procedere autonomamente alla prenotazione attraverso il canale telefonico, ottenendo

direttamente dal sistema la conferma in tempo reale della copertura: a luglio verrà avviata la fase Test a partire dagli esami di laboratorio (es: sangue, urine...), con il potenziale obiettivo di rendere disponibile il sistema sul servizio di prenotazione telefonica delle varie prestazioni di specialistica, su tutti i prodotti entro il 2019.

Su questo tema, come Sindacato riteniamo che le innovazioni, le automazioni e la semplificazione dei processi siano certamente degli strumenti utili se messi al servizio dell'utenza nonché a vantaggio di una maggiore e migliore operatività dei lavoratori.

Occorre però fare estrema attenzione, evitando si tenda ad un modello nel quale la tecnologia è intesa come sostitutiva delle persone piuttosto che adoperata come utile ausilio per le importanti professionalità già presenti in azienda, a beneficio della soddisfazione dei clienti e conseguente vantaggio della produttività aziendale stessa.

A fine incontro è stato condiviso di fissare un ulteriore momento di confronto nel quale affrontare tutte le varie tematiche sia del Call Center sia delle altre Strutture Amministrative.

Rappresentanza Sindacale Unisalute - Gruppo
First CISL - Fisac CGIL - Fna - Snfia - Uilca UIL

#CHILAVORACONTA

ALLEGATI:

[Accordo turni Call Center 3 agosto 2017](#)