



INCONTRO DIVISIONE DTO

Si è svolto, nella giornata odierna, l'atteso incontro sulla Digital, Technology & Operations, incentrato sulle macro tematiche della Divisione e con focus acceso sulla Customer Operations, quale perno strategico di un settore in continua evoluzione e ad alto potenziale tecnologico.

In estrema sintesi:

- Illustrate le evoluzioni organizzative delle strutture di Assistenza Clienti e di Back Office;
- presentato il progetto formativo Skill to Change, finalizzato all'arricchimento delle conoscenze e allo sviluppo delle competenze;
- pianificata l'ottimizzazione del presidio sulle attività finanziarie dell'Hub di Venezia che accorperà lo Spoke di Venezia 1 e degli Spoke di Firenze 1 e 2 che si fonderanno in un'unica struttura;
- fornita comunicazione sull'istituzione di nuovi siti al Sud per supportare le dinamiche del progetto Insourcing e la riallocazione di risorse eccedentarie PCL;
- preannunciato l'avvio di un piano di ottimizzazione dei Depositi Territoriali;
- annunciata l'evoluzione della figura professionale dell'Operatore Assistenza di primo e secondo livello presso i Contact Center, con integrazione delle due figure in un'unica funzione, accorpante i due profili di competenze;
- introduzione di un nuovo ruolo professionale, quello dello Specialista Programmazione e Controllo Operativo su tutti gli Hub dei Centri Servizi di Back Office, con compiti di supporto al Responsabile del Centro;
- trasferimento del Centro Servizi GED e Data Entry di Fiumicino presso il Centro Polifunzionale di Acilia, e relativo rimando ai passaggi territoriali.

Le OO.SS. hanno dichiarato la propria impossibilità ad esprimere una qualsivoglia valutazione di merito, stante l'assoluta assenza di coinvolgimento del Sindacato sui processi divisionali e persistendo una logica complessiva orientata ad escludere lo stesso da dinamiche partecipate e condivise.

Pertanto, la Parte Sindacale ha rivendicato un Impianto di Relazioni Industriali degno di una Divisione che si candida a supportare il delicato processo di trasformazione del Paese, fornendo una spinta realizzativa sull'intera fase della transizione digitale, nell'ambito di un paradigma sempre più dominante nello scenario sociale ed economico nazionale.

L'intero contesto DTO, di fatto, resta per certi versi magmatico, dinamico, onde per cui si sono resi necessari approfondimenti di dettaglio sui progetti illustrati, avendo l'Azienda assicurato l'avvento di un nuovo corso improntato alla condivisione di un impianto relazionale costantemente attivo ed efficace.

Pianificato, pertanto, un prossimo incontro, verso la fine del mese di ottobre, volto soprattutto ad una verifica sulle reali intenzioni della parte datoriale sulla qualità del rapporto da intrattenere con il Sindacato. Vi terremo informati.

Roma, 29 settembre 2021

LE SEGRETERIE NAZIONALI