

Telecom Italia: nuovo modello di Caring Services ?

Nei giorni scorsi Telecom Italia ha presentato alla delegazione UGL Telecomunicazioni l'andamento della Divisione Caring Services, nata nel 2013, formata da circa 12.000 addetti con una età media di 44 anni, specificando che con gli accordi di marzo 2013 c'è stato un recupero di 60 mln di euro sull' EBITDA (*Earnings Before Interests, Taxes and Amortization ovvero utili prima degli interessi, delle imposte e degli ammortamenti dei beni immateriali*), che continua comunque a registrare una perdita del 22%. L'Azienda nel presentare un nuovo progetto di trasformazione del Caring Services, ha evidenziato come il costo del personale risulti essere ancora superiore rispetto alla media degli outsource e a quella di Telecontact.

In sintesi nel nuovo modello organizzativo proposto da Telecom, il Cloud Competence Center l'operatore diventa al pari di un operatore virtuale e si configura la possibilità di avere una mappatura personale delle competenze e delle capacità di ogni singolo operatore da parte dei SPV, che **comprende una misurazione delle prestazioni del personale**. Verificare le prestazioni significa, in via generale, eseguire un **monitoraggio in tempo reale** dei risultati, della disponibilità delle risorse-servizi e di specifiche funzionalità e produrre report a cadenza periodica (ad esempio: giorno, settimana, mese, ecc.) di metriche ritenute significative. Inoltre per mezzo di un algoritmo di calcolo si produrrà una valutazione per ogni skill individuato che porterà, secondo l'Azienda, allo sviluppo di nuovi profili professionali multiskill con operatori in grado di rispondere a diverse tipologie di chiamate. Infine si dovrebbero predisporre sistemi di Speech To Test, con la registrazione e la trascrizione potenziale di tutte le chiamate e successiva anonimizzazione, con l'aggiunta di riconoscimenti vocali del discorso e di analisi del testo, al fine di raccogliere dati sulla qualità e tipologia di chiamate da incrociare con i dati estrapolati dal Cloud.

Ugl Telecomunicazioni ha chiesto innanzitutto all'Azienda, per avere un quadro più esaustivo della situazione, di conoscere in maniera disaggregata i dati che sono stati presentati nelle slides e specificare le singole voci che hanno contribuito alla riduzione dei 60 mln di euro sull'EBITDA, per comprendere quanto la timbratura in postazione o la revisione delle turnistiche, piuttosto che la riconversione delle figure professionali abbia consentito un recupero di produttività o quanto sia stato il risparmio generato dalla chiusura di 29 sedi. Altro dato fondamentale, a nostro avviso, risiede nel **conoscere il reale volume di traffico che viene gestito, per conto Telecom dagli outsource e quale percentuale di chiamate venga poi delocalizzata verso Paesi esteri**.

Per quanto riguarda il superamento della raccolta dei dati per gruppo in favore di una mappatura per singolo proposta da Telecom, pensiamo che dotare l'Azienda di una leva così potenzialmente invasiva della sfera individuale del lavoratore, seppur con dati non utilizzabili ai fini disciplinari, **sia un ulteriore elemento di pressione diretta ed indiretta, da valutare attentamente**.

Come UGL Telecomunicazioni riteniamo che il percorso intrapreso con gli Accordi di Marzo 2013 che ha portato ottimi risultati nella Divisione Caring sia un processo innovativo tutt'ora condivisibile, ma immaginare un modello organizzativo di Telecom Italia sempre più incentrato nel rapporto singolo tra lavoratore ed azienda, che prevede magari possibili "canvass su misura", porti inevitabilmente ad un **allontanamento dal concetto di solidarietà tra lavoratori** e di quella Comunità di lavoro basata sui moduli e gruppi, in una **pericolosa deriva di individualismo** e chiusura in se stessi, **quasi a voler realizzare una concezione del lavoro da "familismo amorale"**.

Per quanto ci riguarda se nella Divisione Caring, come afferma l'Azienda, si vuole affrontare "un radicale cambio culturale prima ancora che organizzativo", si deve immaginare anche **una reale partecipazione del Sindacato nelle decisioni e nel monitoraggio dei processi**, proprio al fine di evitare che, una volta sbloccato il "vincolo del gruppo" scendendo fino ad analizzare i dati del singolo, si possa innescare un clima lavorativo sempre più stressante e che, ricordiamo, coinvolgerebbe l'intero Settore delle telecomunicazioni.

Rimaniamo in attesa della prossima convocazione del Coordinamento RSU, auspicando che le osservazioni mosse dalla delegazione UGL Telecomunicazioni su questo nuovo modello organizzativo possano avere un positivo riscontro e che ci siano le condizioni **per evitare ulteriori deroghe a leggi e normative vigenti**.

Roma, 30 giugno 2014

la Segreteria Nazionale