

# Telecomunicando

NEWS



Cisal Comunicazione

## Sintesi dell'incontro

avvenuto in data 15 febbraio tra le Segreterie nazionali e le Relazioni industriali di TIM per una informativa sui Nuovi ordini di servizio e gli Avanzamenti del progetto SmartWorking.

**POI ANCORA HA EVIDENZIATO**

**ORDINI DI SERVIZIO :**

L'organizzazione riportata negli ordini di servizio, pubblicati venerdì scorso N. 202 – N. 203 – 204, nasce dalla volontà dell'azienda di andare verso un modello "DIGITAL TELCO" ovvero sviluppare ed incrementare il digitale sulle piattaforme con una più efficace azione commerciale e di customer experience.

Da questa riorganizzazione scaturisce la necessità di aggiornare la segmentazione della clientela: **business** - soluzioni complesse, **consumer** offerte a scaffale / standard.

Questo si traduce nel far transitare le piccole imprese (small enterprise) e le Soho (micro imprese, professionisti, lavoratori autonomi) nella Consumer.

In sintesi circa 400/600 lavoratori (azienda deve iniziare a fare analisi puntuale delle risorse coinvolte) dedicati a questa fascia di clientela transitano dalla Business alla Consumer.

A seguito di questa dinamica la segmentazione della clientela diventa:

BUSSINESS: Top – Medium – Large

CONSUMER: small enterprise – soho – consumer

Per il Caring questa riorganizzazione si traduce nel passaggio di circa 650 lavoratori dalla Consumer alla Bussiness.

Inoltre la società Sparkle che prima riportava all'Amministratore Delegato adesso riporta al responsabile della Bussiness.

**Infine la funzione OPERATIONS viene ridenominata TECHNOLOGY**

Il superamento della "divisione CARING" che viene ridenominata "CARING SERVICE" e confluisce in coerenza con la clientela gestita sancisce "oggettivamente" il completo e totale abbandono del progetto di fabbrica e quindi della societizzazione! **IL dettaglio della dinamica è nelle slide: Intereventi organizzativi 2016 sintesi.**

**SMART WORKING :** Nel 2016 si effettueranno due distinte azioni sperimentali, la prima in avvio tra pochi giorni, l'altra a partire da luglio. Questa primo atto si effettuerà nelle città di ROMA, MILANO, TORINO, BOLOGNA, PALERMO. Coinvolgerà i dipendenti dotati di laptop e smartphone che lavorano in attività che consentano la possibilità di operare da casa o da una sede aziendale satellite. La partecipazione è volontaria e formalizzata da specifico accordo con l'azienda. Nei prossimi giorni sulla intranet aziendale sarà visibile questo documento. L'accordo può durare sei mesi, eventualmente rinnovabili e non prevede alcun cambiamento di trattamento. Non ci sono limitazioni numeriche per aderire al progetto purché il responsabile del settore accetti di partecipare alla sperimentazione, in caso contrario, dovrà motivarlo anche ai propri collaboratori. Si potrà scegliere di lavorare in "lavoro agile" massimo 2 giorni a settimana e minimo 1/2 giorni mese.

Questa sperimentazione è aperta a tutte le aziende del gruppo. **Il dettaglio della dinamica è nelle slide allegate : SMART WORKING Pilot Progetto Field Technicians Excellence Lab**

Progetto sperimentale che coinvolgerà circa 50 tecnici on field, selezionati su base volontaria in Italia. Obiettivo è formare un gruppo che individui azioni innovative, anche attraverso della nuova strumentazione, per migliorare le modalità operative delle attività svolte. **Il dettaglio della dinamica è nelle slide: Progetto Field Technicians Excellence Lab**

**Commercial Services e Directory Assistance** Riconversione di personale di Directory assistance 1254 ed

---

# Telecomunicando

---

NEWS



Cisal Comunicazione

---

ADEC verso il DAC Inizio 1 marzo **Il dettaglio della dinamica è nelle slide: Commercial Services Directory Assistance** **Unificazione processo di gestione delle chiamate in ambito Enterprise 191** I tempi minimi rimangono inalterati vengono uniformate le modalità della chiamata Entro mese di febbraio **Il dettaglio della dinamica è nelle slide: Presentazione Autoanswer**

**Progetto Call Steering** Sperimentazione limitata ( 2% delle chiamate totali che Telecom riceve) a chiamate del 191. Viene superato il sistema IVR di digitazione (struttura ad albero) e sostituito dal riconoscimento vocale. Inizio 1 marzo . **Il dettaglio della dinamica è nelle slide: Presentazione Call Steering**

**TIM NETWORK** Palermo: ai 23 lavoratori che operano in TIM – settore network Il livello - verrà proposto di andare ad effettuare le stesse attività in Sparkle. Nb. I lavoratori provenivano precedentemente da Sparkle. Inizio 22 febbraio **Il dettaglio della dinamica è nelle slide: informativa NOC Sparkle**

**1254** Ha una matrice oraria unica nazionale per la quale azienda richiede un esame congiunto perché necessita mutamento matrice. E' stato concordato l'insediamento di una **commissione TECNICA nazionale** , in tempi celeri, per affrontare il tema. **Informazione verbale**

**CECK UP** Nuova policy aziendale che si applica a tutto il Gruppo TIM oltre i 45 anni. Possibilità di avere un ceck up con 4 tipologie uomo e donna da 45 anni a 50 anni / uomo e donna da 50 anni in su. Vista la grande platea coinvolta si parte dai senior per arrivare ai più junior. Attivazione mese di Marzo **Informazione verbale**

IL RESTO SU VS EMAIL