

## **Convocazione 28/29 giugno IRIDE e Mondo Wind**

Il collegio rsu è stato oggi riconvocato in prosecuzione per definire alcuni punti dell'implementazione e gestione del software IRIDE, già presentato in fase sperimentale nel 2013 e reso operativo dal 1 luglio sulla commessa TIM.

Abbiamo analizzato alcuni aspetti tecnici e operativi dell'utilizzo del software e altri aspetti legati alla tutela del dipendente.

Il software estrapolerà a campione il 30% dei contatti telefonici giornalieri, morphizzerà le voci, silenzierà i possibili riconoscimenti lato cliente e lato lavoratore, e fra questi il 5% mensile verrà girato al committente per analisi di mercato, miglioramento del servizio, ecc.

In tal senso è stato redatto un verbale di incontro.

Circa l'andamento generico del sito, si registra una contrazione evidente dei risultati operativi del 30% circa delle commesse presenti.

Nel dettaglio la commessa Wind (che da sola occupa il 30% della forza lavoro presente su Palermo con circa 1000 addetti) registra nell'ultimo mese un forte abbassamento dei target operativi richiesti.

L'azienda per propria iniziativa metterà in campo una serie di azioni mirate al miglioramento dei risultati dell'intero sito.

Riguardo l'implementazione del software IRIDE sulla commessa TIM, riteniamo che il verbale di incontro firmato rispecchi il riassunto di due giorni di confronto, dove è stata condivisa una impostazione di perimetro di utilizzo dello strumento già utilizzata in passato che in effetti equipara l'utilizzo a quello sperimentato del "vocal order", già attivo su quasi la totalità delle commesse. La differenza effettiva sta nella discriminante di utilizzo nel V.O. A discrezione del lavoratore, in questo caso randomica del 5%.

Per quanto riguarda l'andamento della commessa Wind; recepiamo i dati forniti dall'azienda ma non possiamo, come correttamente anche l'azienda ha fatto, imputare questi dati a inefficienze o mancanze dei Lavoratori, che ancora oggi e in futuro risentiranno di una condizione salariale ai limiti del possibile, dopo aver ceduto praticamente tutto alle "leggi di mercato", lo scopo deve essere quello di ristabilire quella che può essere considerata "l'ombra" della normalità ed equità, in questa direzione pare vogliano andare le iniziative aziendali che mirano a implementare lo staff (2 TL) e creando due nuove figure legate all'andamento dello staffaggio e della sua aderenza alle curve di traffico. Le consideriamo largamente insufficienti rispetto alle tante difficoltà che in questi ultimi mesi sono sorte:

La gestione delle ferie; L'assenza di formazione continua in alcune commesse; I continui spostamenti fra commesse (che in linea di principio condividiamo) ma in alcuni casi con logiche cervelotiche e contraddittorie; I grandi dubbi riguardanti la gestione dell'ammortizzatore sociale sul sito e le sue ricadute economiche a questo proposito è stata sollecitata la convocazione della commissione paritetica prevista dall'accordo ultimo del 23 maggio; l'assenza di informazioni certe su questi e altri temi genera un clima di incertezza e sfiducia nei confronti del lavoro svolto. Verificheremo gli esiti di queste prime soluzioni individuate per constatarne l'effettiva validità.