



Incontro con l'Azienda 29/11/19

CONTACT CENTER Vendita – Linear: definita l'ipotesi di Accordo

Ieri è proseguito il confronto riguardante i cambiamenti organizzativi del Contact Center Vendite di Linear, incentrato sull'orario di lavoro, giunto solo nel tardo pomeriggio ad un'Intesa tra le Parti che sarà sottoposta, in Assemblea, ai lavoratori coinvolti, per l'opportuna discussione e votazione (vedi allegati).

Nel ritenere complessivamente positivo il risultato conseguito, anticipiamo di seguito la sintesi degli elementi contenuti nell'ipotesi di Accordo:

- **Matrice:** turnazione su base 10 settimane
- **Giorno di riposo:** introduzione del lunedì tra le giornate di riposo infrasettimanale, *con opportunità di cambio con altra giornata per coloro che ne facessero richiesta*
- **Chiusura sabato pomeriggio** (conseguente riduzione di un turno pomeridiano)

❖ **Front Office**

- introduzione turno intermedio:

PT 25: dalle 12.30 alle 17.30 (lun.\ven.) *in sostituzione di 1 turno 2b*

PT 30: dalle 11 alle 14; pausa: dalle 14.30 alle 17.30 (lun.\ven.) *in sostituzione di 1 turno 2*

- **Part Time verticale:** pausa pranzo da 45' a 60' (*per cumulo saldo Flex positivo. Rimane invariata Flex entrata e uscita*)

❖ **Back Office**

- diminuzione turno 32 (nuova matrice: 4 volte turno 31 e 1 volta turno 32)
- introduzione turno fisso per FT (base volontaria) adottando il turno 31 *a partire dal mese di aprile*

▪ **ulteriori elementi:**

- incremento orario a 30 ore settimanali: 4 passaggi
- Part Time Verticale: 1 passaggio (verrà proposto turno fisso 42\pomeriggio)

Nell'ambito dell'incontro è stato firmato l'Accordo per la registrazione delle telefonate, sulla base dei ragionamenti attivati a partire dallo scorso anno e tenuto conto dei nuovi riferimenti\obblighi normativi. Come da mandato assembleare, sono state inserite le opportune garanzie a tutela dei lavoratori.

Il Contact Center di Linear da tempo viene attraversato dai profondi cambiamenti del mercato e conseguentemente dagli interventi che la Direzione Generale della società ha ritenuto necessario introdurre nel corso degli anni.

Rispetto al modificarsi delle esigenze di business, riteniamo imprescindibile proseguire il percorso di graduale adeguamento e potenziale evoluzione sia in termini di professionalità che di vivibilità lavorativa.

Con tale scopo è già stato concordato di effettuare momenti di verifica, entro il primo semestre del prossimo anno, nei quali valutare l'andamento del Contact Center Vendite e la possibilità di apportare ulteriori migliorie (turnistica, strumenti di lavoro, organizzazione interna, etc.). Infine abbiamo richiesto di attivare degli approfondimenti specifici sulle altre aree aziendali, a partire da Contact Center sinistri e Customer Care per affrontare le diverse criticità presenti.

Come sempre, le Rappresentanze Sindacali Aziendali di Linear rimangono disponibili per tutti i necessari approfondimenti.

Rappresentanza Sindacale Aziendale Linear – *Gruppo Unipol*
First **CISL** - Fisac **CGIL** - **Fna** - Uilca **UIL**