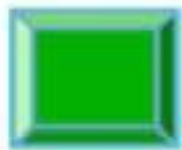




Incontro con la Direzione di Linear

il Piano Industriale è alle porte: per il C. Center alcune risposte ma ancora tanto da chiarire



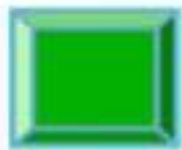
Nella mattinata di ieri, alla presenza del Direttore Generale di Linear, è proseguito il confronto riguardante il progetto di razionalizzazione del Contact Center\Front Office

In correlazione con il progetto aziendale, sono stati discussi i punti dell'Accordo del 05 giugno dello scorso anno, a cui non è stata data ancora piena applicazione



L'Impresa ha confermato la centralità del progetto di razionalizzazione sopra richiamato, **utile e necessario per il complessivo consolidamento dei Contact Center** di Linear che continuerà a poggiare sull'operatività dei colleghi Front, Back e C. Center Sinistri

La Capogruppo ha riaffermato **la rilevanza di Linear nella strategia industriale del Gruppo Unipol**, attraverso una sempre più integrata capacità di offerta nello specifico mercato assicurativo. In questa prospettiva, è stata ribadita l'importanza del mantenimento dei livelli occupazionali e dello sviluppo complessivo dell'azienda



RAZIONALIZZAZIONE MOBILITA' – il Bando per il passaggio al Contact Center di Unisalute non ha registrato l'interesse che l'Azienda auspicava

Dal mese di maggio verranno attuati 5 passaggi al Contact Center Sinistri, tenendo conto della Selezione precedentemente effettuata

Su nostra richiesta, da maggio verrà avviato **un piano di colloqui** che coinvolgerà tutti i lavoratori del Contact Center, nell'ambito del quale verranno approfondite competenze, esperienze, aspettative e disponibilità di ognuno. Questa iniziativa sarà indipendente dall'attuale modalità di Selezione (Job Posting)



PRESENZE E COPERTURA DEL SERVIZIO – anche a fronte della riduzione dell'organico del Front Office, le Rappresentanze Sindacali Aziendali hanno richiesto l'apertura un tavolo di confronto nel quale discutere delle problematiche di copertura del Servizio, rispetto a: cambi turni, turni pomeridiani, fruizione permessi e ferie, etc.

Analoga discussione è necessaria anche per il Back Office



LABORATORIO FORMATIVO (Linear Experience) – la prossima settimana verrà presentata un'opportunità formativa riservata al Contact Center Vendita (Back e Front) e Contact Center Sinistri. Verranno selezionati 9 colleghi tra quelli che avanzeranno la propria candidatura secondo le modalità indicate dall'Azienda. Il laboratorio durerà 3 mesi, a partire da maggio, e si occuperà di sviluppare dei progetti (Marketing; Pmo, Operation, Tariffe, IT, etc.). Al termine, i lavoratori rientreranno ad operare nel Contact Center di provenienza. Abbiamo richiesto di discutere come Commissione Formazione della struttura del piano (tempi, modalità, criteri, orari, etc.) ma l'Azienda si è dichiarata disponibile soltanto dopo la fase di avvio



In merito all'Accordo del 05\06\18:

PASSAGGIO A 30 ORE - pur essendo già stati effettuati i 12 passaggi a 30 ore previsti, a fronte della forte insistenza delle Rappresentanze Sindacali Aziendali, saranno attuati ulteriori 5 incrementi orari, per integrare il pari numero di colleghi nel frattempo andati in altre Strutture. Gli eventuali altri passaggi a 30 ore saranno discussi e valutati nei successivi incontri che si terranno dopo la presentazione del Piano Industriale



INNOVAZIONE TECNOLOGICA – il miglioramento delle infrastrutture informatiche rimane uno degli obiettivi da perseguire, unitamente alla sperimentazione degli strumenti di Instant Messaging (Chat). Anche alla luce di quanto emergerà dal Piano Industriale si potrà verificare la concretizzazione di questo aspetto



REGISTRAZIONE TELEFONATE – l'Azienda ha posto particolare accento sull'esigenza di tutelarsi da eventuali contestazioni da parte della clientela, comportanti potenziali negative conseguenze di carattere economico, dichiarando quindi imprescindibile poter attivare la registrazione delle telefonate. Su questo tema occorrerà quindi esperire tutti gli approfondimenti necessari, anche di carattere legale, da discutere in uno specifico tavolo di confronto.

Rimaniamo disponibili per qualsiasi approfondimento.

Rappresentanza Sindacale Aziendale *Linear – Gruppo*

First **CISL** - Fisac **CGIL** - **Fna** - **Snfia** - Uilca **UIL**

