COMUNICATO UNISALUTE

Nella giornata di giovedì 25 marzo le Organizzazioni Sindacali hanno incontrato l'Azienda per la presentazione del Nuovo FRONT END per la Gestione del cliente (CRM).

Questo nuovo progetto si inserisce all'interno di un processo evolutivo già iniziato a settembre dello scorso anno che ha visto come prima priorità la rivisitazione della Piattaforma IVR per una miglior canalizzazione delle chiamate.

Con l'obiettivo di ricercare una nuova piattaforma su cui sviluppare tutti i nuovi processi tecnologici futuri, si è valutato di ricorrere a PEGA, piattaforma già utilizzata nel Gruppo, all'interno della quale sono state inserite due nuove soluzioni integrate: una CHAT AUTOMATICA (chatbot) e una CHAT gestita direttamente da un operatore con adeguate conoscenze assicurative.

Questo è stato il primo passo di ammodernamento tecnologico del sistema informatico di Unisalute fatto sulla nuova piattaforma PEGA, a cui seguirà nel corso dei prossimi mesi il nuovo processo di FRONT-END.

In fase di progettazione si sono svolti degli incontri con alcuni colleghi operanti nella Centrale Operativa che con i loro suggerimenti hanno contribuito al miglioramento di alcune procedure e funzionalità.

La nuova piattaforma CRM consentirà di avere una visione più completa del cliente con una concentrazione in un unico punto di tutte le informazioni, come per esempio la visualizzazione immediata del nucleo familiare e dei dati anagrafici, il consenso della privacy, tracciamento di tutti i contatti del cliente con Unisalute e che tipo di canale utilizzato (fonia, web, app). Quest'ultima informazione potrà inoltre aiutare l'operatore a indirizzare il cliente verso i canali più idonei.

Sarà inoltre possibile avere un accesso immediato alle attività svolte per la gestione del cliente (case history), una maggiore flessibilità nella gestione delle richieste di prenotazione e una semplificazione della verifica copertura.

Per il momento sulla nuova piattaforma PEGA non sarà possibile gestire i sinistri, ma sarà un processo che verrà sviluppato nel corso del prossimo anno. Il processo di migrazione dovrà infatti essere fatto in modo razionale assicurandosi che tutto funzioni correttamente.

Come Fna abbiamo espresso un giudizio positivo in merito al nuovo progetto di trasformazione della piattaforma volta a migliorare i processi aziendali e superare le difficoltà del lavoro quotidiano, apprezzando il lavoro svolto dall'azienda soprattutto in un momento di così grande difficoltà per cercare di portare un ammodernamento informatico e tecnologico ormai necessario.

Da anni infatti i colleghi denunciano le grandi difficoltà a lavorare con sistemi informatici lenti e dalla tecnologia obsoleta.

Formazione

Per tutti gli operatori della centrale operativa sarà previsto un piano formativo specifico della durata di 4 settimane, tramite sessioni sviluppate a settimane alterne, dal lunedì al giovedì per un totale di 32 ore.
Nello specifico sarà così suddivisa:

- Part-time orizzontali
  4 giornate di formazione, 2 ore al giorno per un totale settimanale di 8 ore.
- Part-time verticali
  2 giornate da 3 ore e 1 giornata da 2 ore per un totale settimanale di 8 ore.

La formazione è prevista di norma fuori dall'orario di lavoro (le ore potranno essere come di consueto giustificate sia a pagamento che a recupero) ma sarà possibile fare valutazioni differenti per chi oggettivamente impossibilitato.

Per i colleghi a tempo pieno e part-time verticale, la formazione avverrà durante il proprio turno di lavoro.

Come Organizzazioni Sindacali abbiamo espresso la nostra contrarietà alla decisione di far svolgere l'attività formativa di norma al di fuori dell'orario di lavoro, in quanto, mai come in questo periodo i colleghi, che ricordiamo hanno fatto la scelta di lavorare part-time, possono avere difficoltà nella gestione familiare quotidiana. Le dichiarazioni aziendali, ovvero che l'azienda terrà conto delle esigenze dei colleghi che segnaleranno la loro impossibilità a effettuare la formazione fuori dall'orario di lavoro, non hanno soddisfatto pienamente le nostre richieste.

Abbiamo ricordato inoltre che i colleghi, ai quali fu richiesto un grosso sforzo in termini di ore e di impegno anche oltre l'orario lavorativo, da più di un anno stanno chiedendo di poter colmare le carenze formative della precedente riorganizzazione della centrale operativa, che risultò insufficiente e non ben organizzata.

Adesso si chiede nuovamente ai colleghi, che stanno lavorando in modo responsabile nonostante tutte le innumerevoli difficoltà, un ulteriore sforzo. Abbiamo quindi ribadito l'importanza di una formazione ben strutturata e auspicato un risultato più soddisfacente.

In chiusura di incontro abbiamo fatto presente all'azienda che ultimamente in orari serali vengono mandate mail ai colleghi con le più svariate comunicazioni su importanti procedure lavorative (norme particolari di polizza, nuove procedure per l'odontoiatria, gestione sinistri Covid, ecc.).

Data l'importanza dei contenuti di tali comunicazioni, è necessario dare il giusto tempo agli operatori per leggerle ed assimilarle, non è certo pensabile farlo fra una chiamata e l'altra.

L'azienda ha dichiarato che al mattino, una volta loggato, l'operatore può prendersi qualche minuto per leggere le mail arrivate la sera precedente per poi iniziare la propria attività.

Come Fna abbiamo manifestato forti perplessità su questo tipo di soluzione, in quanto pochi minuti ovviamente non possono bastare per leggere, studiare e magari stampare le nuove procedure. Pensiamo che debba essere trovato uno spazio dedicato a questa attività all'interno del turno in maniera strutturata.

Rimaniamo come sempre a disposizione per qualsiasi chiarimento.

Bologna, 26 marzo 2021.

F.N.A. UNISALUTE
www.fnagruppounipol.it