



Prosegue il confronto sui contact center di Linear

Nella giornata di ieri è proseguito il confronto con l'Azienda sul progetto di **Full Outsourcing del Contact Center vendita/post-vendita e di Half Outsourcing del Contact Center Sinistri**, alla presenza della Struttura HR di Linear e della struttura Relazioni Sindacali di Gruppo nonché del responsabile delle Relazioni Industriali dott. Carmine Trerotola.

In apertura siamo stati informati sull'andamento dei colloqui preliminari, che proseguiranno fino a fine mese, allo scopo di raccogliere le informazioni necessarie ad una valutazione preventiva che possa tener conto anche delle esigenze delle colleghe e dei colleghi coinvolti.

Al momento sono stati colloquiati circa 62 colleghi su circa 149, tra i quali prevale nettamente l'esigenza di voler essere coinvolti nei percorsi di mobilità, per i quali è emersa una difficoltà oggettiva ad orientarsi nella scelta delle aeree proposte.

Come OO.SS abbiamo ribadito, oltre all'esigenza di valutare attentamente di mantenere un presidio anche del Call Center Vendita, la necessità di fornire informazioni adeguate e complete alle colleghe e ai colleghi, sui ruoli e le mansioni proposti, al fine di consentire una valutazione consapevole e adeguata.

L'Azienda ci ha inoltre informato che ha previsto l'inizio della formazione a metà novembre e che sarà suddivisa in 2 parti: una uguale per tutti e un'altra più specifica, a seguito dell'individuazione delle aeree di destinazione.

La durata di questa prima fase formativa sarà di 3 mesi, alla quale poi ne seguirà una seconda "on the job", ovvero d'affiancamento, nelle strutture di assegnazione.

Con forza e chiarezza abbiamo affermato nuovamente che:

- la chiusura del Call Center Vendita rappresenta lo sperpero di un notevole patrimonio di professionalità e competenza, che potrebbe essere invece valorizzato e rafforzato, puntando su un servizio qualificato ed efficiente, che le ditte esterne hanno ampiamente dimostrato di non poter garantire;
- le eventuali attività "residue" delle strutture del Front Office e del Back Office NON potranno ricadere sulle attuali strutture amministrative di supporto (che già oggi necessiterebbero di un rafforzamento), in quanto si tratta di attività specifiche del Contact Center
- dovrà essere rispettato il principio della volontarietà, sia nel mantenimento del profilo orario di provenienza (part-time/full-time), sia nella scelta del ruolo di destinazione;
- dovranno essere fornite preventivamente tutte le informazioni utili sulle nuove mansioni proposte;
- dovranno essere valutate e salvaguardate attentamente tutte le esigenze personali/familiari/di salute;
- dovrà essere garantito a tutti il mantenimento del contratto ANIA + CIA e il passaggio a ruoli amministrativi, salvo libere richieste individuali di altro tipo;
- dovranno essere previste apposite tutele e garanzie nel caso emergessero incompatibilità o ripensamenti rispetto al ruolo assegnato;
- la formazione dovrà tener conto degli attuali profili orari ed essere strutturata in modo da poter essere effettuata senza impedimento alcuno, anche da chi al momento non effettua la prestazione lavorativa in presenza.

In merito a quest'ultimo punto l'Azienda ha dichiarato che nessun impedimento o penalizzazione, anche nelle selezioni, verrà effettuato a carico delle persone attualmente a casa, precisando inoltre che la durata giornaliera della formazione rispetterà le esigenze di tutti.

Abbiamo inoltre richiesto di prevedere un apposito confronto sullo sviluppo delle professionalità di coloro che rimarranno nel Call Center Sinistri e nell'eventuale presidio di quello di vendita, in modo da poter valorizzare le competenze e il ruolo di chi sceglierà di rimanere, migliorando al contempo l'organizzazione del lavoro, i turni e le mansioni assegnate.

In chiusura abbiamo sottolineato come ogni scelta delle OO.SS passerà attraverso la condivisione con le colleghe e i colleghi coinvolti, per cui nei prossimi giorni procederemo con la calendarizzazione di specifici momenti di confronto.

Bologna, 14/09/2022