

**Verbale di Incontro**

**In data 25 marzo 2014**

**tra Poste Italiane S.p.A.**

**e**  
**SLC/CGIL, SLP/CISL, UILposte, FAILP/CISAL, CONFSAL Com.ni, UGL Com.ni**

Nei mesi di luglio ed ottobre 2013 l'Azienda ha presentato alle Organizzazioni Sindacali la strategia di sviluppo che ha interessato la funzione Servizi al Cliente.

Con specifico riferimento alle strutture di Contact Center si sono condivise azioni finalizzate a migliorare il livello di qualità ed efficienza del servizio e ad ottimizzare l'operatività dei siti.

Il progetto è stato altresì oggetto di esame a livello territoriale, nel corso di incontri dedicati.

In data odierna le Parti si sono incontrate per effettuare la verifica prevista dall'intesa del 15 ottobre 2013 e richiesta dalle OO. SS. con lettera del 14 febbraio 2014.

L'Azienda ha illustrato lo stato di avanzamento dei processi inerenti l'attivazione dei nuovi siti Contact Center ed il rafforzamento degli organici dei siti esistenti (cfr. tabella allegata), realizzati anche al fine di offrire opportunità di reimpiego al personale riveniente dai processi di riorganizzazione.

E' stato inoltre confermato l'impegno a proseguire nelle attività implementative sia per i siti già operativi sia per quelli di nuova costituzione: Lamezia Terme, Siracusa, Perugia, Taranto, Trento, Cagliari, Sassari.

Relativamente alle problematiche riferite alle modalità di risposta in automatico da parte dell'operatore, l'Azienda, a seguito del confronto effettuato con le OO.SS., ha proposto l'introduzione di una soluzione analoga a quanto avviene nelle operatività del servizio PosteMobile.

Sul punto che precede l'Azienda ritiene che l'applicazione del sistema sopra citato potrà essere estesa a tutti i siti Contact Center entro il mese di settembre 2014.

Le Parti concordano di effettuare una verifica entro il mese di giugno p.v. sia con riferimento allo stato di implementazione dei nuovi siti, sia con riferimento allo sviluppo e realizzazione dell'applicativo sopra citato.

Per quanto concerne la gestione delle eccedenze connesse alla riorganizzazione del CMP di Brescia, si conferma quanto previsto nell'intesa del 28 febbraio 2013.

per Poste Italiane S.p.A.

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

per le OO.SS.

SLC - CGIL *[Handwritten signature]*

SLP - CISL *[Handwritten signature]*

UILposte *[Handwritten signature]*

FAILP - CISAL *[Handwritten signature]*

CONFSAL - COM. ni *[Handwritten signature]*

UGL - COM. ni *[Handwritten signature]*

STATO AVANZAMENTO INSERIMENTI CC	
SITO	INSERITI (unita' puntuali)
PISA	47
VENEZIA	13
GENOVA	87
PALERMO	9
ROMA	40
BARI	26
PESCARA	57
REGGIO CALABRIA	4
TOTALE	283

*Selezione Palermo*

*Alto*

Aggiornato al 25 marzo 2014

*Alto*  
*Alto*

*Spautoni*

*Alto*

*Alto*

*Alto*

*Alto*

*Alto*  
*Alto*

*Alto*

*Alto*