



# ESITI INCONTRO CHIEF OPERATING OFFICE

7 maggio 2019

Si è svolto, in data di ieri, il previsto incontro sulle fasi di avanzamento del processo di trasformazione della neo costituita Divisione COO. La comunicazione aziendale ha ripercorso le principali evoluzioni sui Servizi di Back Office e di Assistenza Clienti, fornito approfondimenti in materia di Micro-organizzazione e dei criteri generali utili alla determinazione degli organici dei Centri.

Definito l'assetto sul territorio, in logica Hub & Spoke, l'Azienda ha avviato la fase di migrazione delle lavorazioni per la specializzazione dei Centri in ottica di prodotto e servizi, con contestuale formazione delle risorse coinvolte.

Annunciata la trasformazione tecnologica di pezzi importanti dei Contact Center, attraverso l'adozione di piattaforme di intelligenza artificiale da utilizzare su fasi specializzate sulla gestione del cliente (es.: micro soluzioni preimpostate per le richieste più comuni/tracking pacchi automatico).

Illustrato l'assetto micro organizzativo dei centri di Back Office e di Assistenza Clienti, suddiviso per tipologia di sede (Hub-Spoke).

Sono stati, infine, riepilogati gli interventi gestionali di efficientamento operati sugli organici di COO che hanno prodotto un potenziamento degli assetti di sportelleria di Mercato Privati (68 risorse) e dell'Antiriciclaggio di Gruppo (118 risorse del CMA di Ancona transitate in Corporate Affairs).

Le OO.SS. presenti al tavolo, preso atto della comunicazione aziendale, pur riconoscendo il lavoro sin qui svolto, hanno espresso forti perplessità fondate su ragioni di metodo e merito. In riferimento al metodo, le Segreterie Nazionali hanno evidenziato una pianificazione aziendale costruita in forma assolutamente unilaterale e senza alcun coinvolgimento delle Parti Sociali.

Denunciato un impianto di Relazioni Industriali inconsistente, caratterizzato da incontri sporadici, soprattutto poco coerenti rispetto all'estrema delicatezza di una fase progettuale che ha visto l'innesto di una vera e propria nuova Divisione all'interno del perimetro organizzativo del Gruppo Poste Italiane.

Assente alcun tipo di confronto sul territorio nel cui ambito molteplici Centri si stanno progressivamente trasformando e specializzando, subendo una vera e propria mutazione genetica. In sostanza, in COO stentano ad affermarsi tutte quelle dinamiche relazionali oramai radicate in tutti i restanti contesti aziendali e che hanno permesso a Poste Italiane di entrare a pieno titolo nel novero delle eccellenze imprenditoriali di questo nostro Paese.

Sulle ragioni di merito, pur non disconoscendo la validità dell'impianto complessivo e ritenendo di valore la scelta datoriale di mantenere in vita tutti gli attuali Centri, la parte Sindacale ha valutato non positiva l'assenza di alcuni aspetti prioritari, primo fra tutti quello legato alle incrementalì Politiche Attive del Lavoro che non possono escludere alcun ambito.

Sono stati rammentati, a tal riguardo, gli impegni assunti con Verbale del 24 luglio dello scorso anno, con cui le parti avevano condiviso iniziative volte ad offrire opportunità di trasformazione dei rapporti di lavoro da part-time in full-time all'interno delle realtà di COO presenti nei territori del mezzogiorno d'Italia, in ottica one-company (distacchi lavoratori di Postel) e al fine di sostenere politiche di sviluppo in contesti con minori opportunità occupazionali.

Per completezza d'analisi, le OO.SS. hanno richiesto il quadro analitico delle consistenze numeriche, suddivise per mansioni e livelli inquadramentali, degli organici riferiti a ciascun Centro.

L'Azienda ha garantito gli opportuni approfondimenti, le cui risultanze saranno oggetto di attenzione in un prossimo incontro da convocare entro tempi ristretti.

Vi terremo aggiornati sul prosieguo del confronto.

Roma, 8 maggio 2019

Le SEGRETERIE NAZIONALI