



AVANZAMENTI PROCESSI DTO Incontro del 25 settembre 2020

Si è svolto, in data odierna, il pianificato incontro sui processi di DTO, con focus acceso sulla Customer Operations (ex COO).

L'Azienda ha presentato al tavolo il nuovo Responsabile, Luigi Migliaccio, il quale, oltre alle comunicazioni di rito, ha illustrato i razionali alla base di processi insiti ad una Divisione ad alto contenuto tecnologico.

E' stata fornita informazione sulla dinamica di valorizzazione del personale, attraverso la trasformazione dei rapporti di lavoro da part time in full time, condivisi sul tavolo trasversale delle Politiche Attive: delle 19 pianificate in Assistenza Clienti, solo 7 è stato possibile realizzare a causa della indisponibilità degli interessati. Le stesse così suddivise: 1 a Torino, 1 a Palermo, 5 a Pescara. Dette trasformazioni avranno decorrenza dal prossimo 1' ottobre.

Erogare oltre 86000 ore complessive di formazione, circa 13 ore pro capite.

Sono stati illustrati gli avanzamenti dei processi all'interno delle attività di Back Office, a forte impatto sulla Gestione Documentale e Data Entry (videocodifica), a supporto dei quei nuovi lavori a valore aggiunto, resi in favore del contesto Paese. Citato SPID, frutto di interazione con l'INPS, per l'accesso ai servizi dell'Ente Previdenziale da parte dei cittadini. Per quanto riguarda sempre le iniziative del Governo, strutturato il coinvolgimento di Poste in materia di Bonus, ad iniziare da quello vacanza, per poi proseguire con la gestione del Super Eco Bonus, quello legato al mondo dell'edilizia. Tali nuovi servizi, propri del mondo finanziario, serviranno a compensare il calo dei volumi tradizionali registrati sulla Gestione Documentale a causa della crisi sanitaria ed alleggeriranno il fattore alienante di lavorazioni fortemente ripetitive, tipiche di detta operatività (videocodifica).

Per quanto invece attiene all'Assistenza Clienti, introdotti i processi di intelligenza artificiale, quale importante avanzamento nell'interazione con il cliente e che va oltre la gestione della semplice chiamata a contenuto ripetitivo. Impiegate derivate tecnologiche che consentono una migliore e più sofisticata gestione del rapporto commerciale, anche in grado di orientare la domanda rispetto all'offerta e di accertare e superare nell'immediato fattori di criticità sempre collegati all'interlocuzione digitale con il soggetto cliente.

Abbiamo seguito con estremo interesse tale informativa, ritenendo fondamentale una progettualità che traguardi al futuro, si addentra sulle note autostrade digitali ed esplora nuovi mercati, con rischi ed opportunità. Nel contempo, abbiamo evidenziato la necessità di incontri sempre più frequenti, considerato che oggi la nuova Divisione conta ben oltre 7000 risorse.

Rimarcata l'esigenza di riprendere temi rimasti in sospeso a causa dell'emergenza epidemiologica e che, alla ripresa, devono essere affrontati e risolti; ad iniziare dalla verifica sulle griglie orarie impiantate nei Centri di Assistenza Clienti, unitamente ai sistemi di flessibilità, fortemente intaccati dai molteplici cambiamenti organizzativi.

Occorre accendere un focus sulla qualità della Formazione erogata: l'alto contenuto tecnologico che contraddistingue le attività della DTO impongono una proposta formativa all'altezza delle aspettative, in grado di qualificare ulteriormente le risorse coinvolte e di consentire all'Azienda di raccogliere la sfida sul fronte dell'innovazione.

Valutata positiva l'introduzione dell'intelligenza artificiale; nel contempo abbiamo evidenziato i rischi insiti a simili novità, rischi in termini di erosione di forza lavoro. Trattasi di processi delicati e che necessitano di grande attenzione da parte del Sindacato per calibrare al meglio una sintesi di sistema in grado di coniugare al meglio progresso e modernizzazione del Paese con le esigenze, sempre prioritarie, del mondo del lavoro.

Seguiremo con estrema attenzione gli sviluppi della Divisione.

Le SEGRETERIE NAZIONALI