

Alle Segreterie Nazionali delle OO.SS.

SLP-CISL

SLC-CGIL

UIL poste

CONFSAL-COM.NI

FAILP-CISAL

FNC UGL COMUNICAZIONI

Roma, 21 ottobre 2024

Oggetto: DTO – Linee evolutive Servizi di Assistenza Clienti

Con riferimento all'oggetto, Vi inviamo in allegato un documento che illustra il piano di redistribuzione delle attività e dei servizi presidiati presso alcuni Centri della struttura di Servizi di Assistenza Clienti in ambito Customer Operations di DTO.

Le iniziative che accompagneranno tale percorso prevedono una sempre maggiore specializzazione delle attività dei Centri e la focalizzazione sui diversi segmenti di mercato, anche con riferimento ai nuovi ambiti di business, al fine di elevare complessivamente gli standard qualitativi.

Nella documentazione allegata è evidenziato - per ciascun Centro interessato - il dettaglio dei servizi che saranno gestiti.

Le modifiche prenderanno avvio a decorrere dal prossimo mese di novembre.

Come di consueto, per tutte le risorse interessate dalle azioni sopra descritte sarà previsto un piano formativo dedicato, finalizzato ad accrescere e valorizzare le specifiche competenze, che potrà essere oggetto di approfondimento nell'ambito dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualficazione Professionale.

L'implementazione del progetto non comporta variazioni di sede e di orari per il personale coinvolto.

Restiamo a disposizione per qualsiasi chiarimento si rendesse necessario.

Cordiali saluti.

Roberto Mazzi
Il Responsabile
(*originale firmato*)