

## INCONTRO INFORMATIVA AZIENDALE COPS e CUSTOMER FULLFILMENT

Nella giornata odierna del 6 febbraio 2024, si è svolto il previsto incontro per una informativa aziendale, tra le Segreterie nazionali e territoriali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil, le RSU e l'azienda Vodafone Italia.

In apertura l'azienda ha presentato i cambiamenti avvenuti nel mondo COPS nell'ottica del consolidamento del nuovo modello operativo (semplificazione processi, centralità del cliente, crescita, abbattimento dei deep detractors).

- Il tasso di risolutività è in crescita (+20%), ma le chiamate in diminuzione (-15%).
- Il passaggio alla piattaforma Next è ormai quasi completata (mobile 75%, fisso 50%).
- I nuovi prodotti passeranno solo sulla nuova piattaforma Next (vedi FWA 5G).
- L'azienda si dice particolarmente attenta al segmento della PA e ai clienti convergenti.
- I TL sono stati liberati dalle incombenze amministrative.
- Ci si sta orientando verso tariffe semplici e trasparenti.
- Si sta proseguendo il lavoro di miglioramento di ToBi e potenziando il processo Cloud.

A fronte di questo nuovo modello operativo Cops, l'azienda ha comunicato che entro il 31/03/2024 permetterà ancora ai lavoratori Cops di risolvere consensualmente il rapporto di lavoro, con il riconoscimento di un incentivo economico all'esodo. Inoltre, sarà possibile su base volontaria, a fronte di un riconoscimento economico, passare da full time a part-time con indennizzi una tantum, quantificati con 24 mensilità per i passaggi da 8 a 4 ore e con 12 mensilità per passaggi da 6 a 4 ore.

Le organizzazioni sindacali hanno ribadito che è importante in questa fase, dopo la pesante riorganizzazione affrontata lo scorso giugno, puntare a valorizzare le professionalità, investendo sulle persone in forza all'azienda.

Infine, è stato presentato lo strumento di "speech analytics", già in uso nei call center esterni e in prossima introduzione anche internamente in ambito COPS.

Obiettivo dello speech analytics è contribuire al miglioramento dei processi sempre in ottica di abbattimento dei deep detractors.

In sintesi, le chiamate vengono registrate, trascritte, caricate in forma anonima su un database, sintetizzate indicizzate/classificate per permettere poi di incrociare le informazioni raccolte con i deep detractors. In altri termini un motore automatico che classifica le chiamate e permette delle analisi che consentono poi di mettere a punto dei processi o creare offerte ad hoc.

Sul tema dello speech analytics l'intera Delegazione ha sottolineato l'importanza di vigilare sull'introduzione del nuovo strumento. A tal fine, fin da subito (attraverso l'istituzione di un tavolo tecnico) saranno calendarizzati incontri per analizzare e normare al meglio lo strumento al fine di garantire le tutele alle Lavoratrici ed ai Lavoratori.

Roma, 6 febbraio 2024

LE SEGRETERIE NAZIONALI SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL