



## Evoluzione Call Center Sinistri UnipolSai

Nella giornata di ieri si è svolto l'incontro tra Sindacato e Azienda riguardante il Call Center Sinistri UnipolSai (Sertel) durante il quale si è avuto modo di affrontare nuovamente tutti i temi legati allo sviluppo delle professionalità, l'evoluzione del lavoro nel Call Center e le possibilità che la tecnologia e le risorse a disposizione possono darci.

È stata anche l'occasione per l'Azienda di rappresentarci le evidenze che sono emerse dall'analisi e dall'elaborazione dei dati della Survey Aziendale proposta alle/ai 105 colleghe/i del CC nei mesi precedenti.

In questa rappresentazione sono emersi aspetti di sicuro interesse, ed altri da approfondire durante i prossimi incontri con il Sindacato, che verranno calendarizzati a breve.

Tra questi elementi emerge netta la volontà Aziendale di innovare attività e servizi al cliente anche introducendo nuovi canali di contatto digitali. Brevemente i principali:

- Introduzione Omnicanali *in-self* (Chat bot/Voice bot) per l'apertura dei Sinistri e Informazioni.
- Automazione di processi su raccolta foto e documenti.
- Nuovi servizi di fonìa (numero verde dedicato: riparatori UnipolHome, Sinistri Dipendenti, Info Cristalli).
- Supporto clienti per instradamento o completamento procedure su supporti digitali e/o automatici
- OutBound per servizi ReCall cliente in coda.
- Presidio per miglioramento processi.

### Modifiche Organizzative proposte

- Anticipo chiusura ricezione telefonica Inbound alle ore 18, con pianificazione OutBound principalmente dalle 18 alle 19.
- Introduzione di un turno Full Time, su base volontaria.
- Estensione del turno "spezzato" anche ai Team che ora svolgono solo Mattina/Pomeriggio.
- Conseguente riduzione del turno pomeriggio secondo la seguente composizione: 5 Team Mattina, 4 Team Spezzato, 3 Team Pomeriggio.
- Rotazione matrice turni sempre su 10 settimane.
- Mai due turni consecutivi dello stesso tipo
- Turno di sabato (uno ogni 6 settimane) sempre nella settimana turno Mattino

Le Organizzazioni Sindacali hanno subito

### Condiviso

La scelta di continuare a puntare sulla struttura, facendola crescere, e la necessità di innovare processi, attività e mansioni svolte delle Colleghe e dai Colleghi di Sertel, **ma con il fine ultimo di migliorare le condizioni di lavoro, ridurre le mansioni meno professionalizzanti e**

**ripetitive, dare maggiore opportunità di crescita** e quindi dare alla Formazione il carattere di globalità del processo produttivo dell'Area Sinistri.

### **Considerato**

positivo il passo fatto dall'Azienda nell'ascolto delle indicazioni, suggerimenti e proposte pervenute anche dai colleghi, che confermano, nei temi e nelle soluzioni, quelle presentate negli anni dal Sindacato.

### **Ribadito**

**la disponibilità del Sindacato nel confronto frequente e ravvicinato**, su tutti gli aspetti emersi affinché le risorse tecnologiche siano un **elemento di valore per la vita professionale delle Lavoratrici e dei Lavoratori del Call Center Sinistri**, oltre che per l'attenzione al Cliente. Perché venga preservata la **qualità del Lavoro**, che è stata negli anni elemento irrinunciabile di distinzione e di primato, anche nella sfrenata competizione in un mercato volubile come quello Assicurativo.

La necessità d'individuare **un percorso di crescita che**, attraverso l'inserimento di nuove risorse e percorsi di mobilità mirati, **favorisca il ricambio delle colleghe e dei colleghi che da troppo tempo aspettano** di potersi rimettere in gioco in altri ambiti e ruoli.

L'esigenza di anticipare la **chiusura serale alle 18.10** e di **eliminare la giornata lavorativa del sabato** o, in subordine, di prevedere un giorno in più di smart-working per lo svolgimento della stessa.

Nei prossimi incontri avremo modo di valutare più nel dettaglio ogni aspetto di queste proposte e di informarvi puntualmente su opportunità o eventuali rischi.  
Restiamo a disposizione con le nostre RSA per ogni approfondimento.

Rappresentanza Sindacale di Gruppo

First **CISL** - Fisac **CGIL** - **Fna** - **Snfia** - Uilca **UIL**