

VERBALE DI INCONTRO DEL 8 OTTOBRE 2018

Tra Genertellife S.p.A. e le RSA di Genertellife S.p.A. FIRST-CISL, FISAC-CGIL ed FNA si sono tenuti degli incontri con la finalità di illustrare da parte dell'Azienda alle RSA il c.d. progetto "chat e videochat", che l'Azienda intende realizzare attivando canali di contatto in modalità chat e videochat, canali aggiuntivi rispetto al canale "voce".

Tale progetto ha la finalità di ampliare il portafoglio della Compagnia e di presentarsi al mercato in maniera innovativa e coerente con i comportamenti di clienti e potenziali clienti.

Il progetto verrà avviato inizialmente in fase sperimentale con un team di circa 12/13 persone ed un coordinatore (tale team potrebbe anche ampliarsi nel corso del progetto) e verranno utilizzati spazi logistici "nuovi" ed attigui agli attuali spazi usati dal Contact Center Vendite.

Tale team utilizzerà non esclusivamente il canale chat/videochat ma continuerà ad utilizzare anche il tradizionale canale voce.

Le RSA hanno fatto presente all'Azienda la possibilità che si verificano situazioni di risorse che, impiegate nel canale chat/videochat, possano reputarsi non adatte a svolgere l'attività in detta modalità.

L'Azienda, pur cogliendo lo spunto di riflessione delle RSA, ha precisato che la modalità di contatto chat/videochat è una modalità che, oltre che attivabile da parte dell'Azienda, si ritiene possa contribuire in maniera significativa a garantire nel tempo la sostenibilità del business.

Le persone saranno selezionate sulla base di candidature volontarie e saranno scelte tra coloro che, oltre ad avere maggiore esperienza, dimostreranno di avere competenze conformi e coerenti con questi canali di vendita.

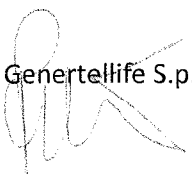
Esclusivamente per il primo anno di durata del progetto, a coloro che verranno impiegati in attività di chat/videochat verrà applicata, per le ore dedicate a tale attività, una garanzia per un periodo di 5 mesi che è stata determinata come media pura oraria individuale. Dal 13° mese in poi dall'avvio del progetto tale garanzia, a favore di tutti coloro che saranno dedicati all'attività di chat/videochat, sarà applicata per un periodo di due mesi.

La durata attualmente stimata della fase sperimentale è di 18 mesi.

Le RSA hanno manifestato all'Azienda l'opportunità di effettuare delle analisi sull'andamento del progetto al fine di far presente eventuali criticità ed eventuali azioni di miglioramento.

L'Azienda si è resa disponibile ad organizzare indicativamente entro 9 mesi dall'inizio della fase sperimentale un incontro con le OO.SS. al fine di illustrare l'andamento del progetto.

Genertellife S.p.A



RSA

FIRST/CISL

FISAC/CGIL

FNA

