

# IL TELELAVORO IN POSTE ITALIANE

27 settembre 2007



L'introduzione del telelavoro nei processi produttivi rappresenta per i dipendenti e per l'Azienda una importante

**OPPORTUNITA'**

Dal momento che permette di creare condizioni organizzative e culturali in grado di migliorare la qualità delle prestazioni, di ottimizzare l'uso delle risorse, di offrire nuove opportunità di impiego e di conciliazione dei tempi dei dipendenti.

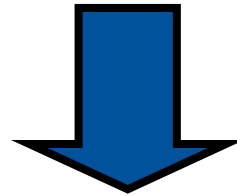


### ***Benefici dell' introduzione del telelavoro in Azienda***

- ✓ Offre strumenti per affrontare meglio situazioni di disagio/necessità familiare e personale dei dipendenti;
- ✓ favorisce l'inserimento professionale di risorse che necessitano di maggiore flessibilità operativa;
- ✓ concilia le esigenze di vita dei dipendenti con quelle dell'Azienda;
- ✓ riduce i tempi, i costi e gli impatti ambientali dello spostamento (pendolarismo);
- ✓ migliora il livello di flessibilità organizzativa;
- ✓ motiva il personale che, svolgendo la propria attività nella modalità del telelavoro, opera con maggior grado di responsabilizzazione e autogestione.



Accordo quadro europeo sul telelavoro stipulato a Bruxelles il  
16 luglio 2004 tra UNICE/UEAPME, CEEP e CES



Recepito con l'Accordo Interconfederale sottoscritto in data 9  
giugno 2004 che fornisce il quadro generale, a livello nazione, sulla  
materia del telelavoro



L'introduzione del telelavoro in Poste riveste per l'Azienda un'importanza strategica, tanto da costituire oggetto di specifici impegni e previsioni:

- **CCNL 11 luglio 2007:** l'art. 30, rubricato *Telelavoro*, detta le linee guida da seguire nella regolamentazione di tale modalità lavorativa e prevede l'impegno delle Parti di realizzare, entro il mese di dicembre 2007, incontri finalizzati all'avvio di progetti di attuazione di telelavoro;
- **Protocollo d'Intesa sulla Responsabilità Sociale d'Impresa** del 31 luglio 2007: viene confermata l'attenzione alla tematica della conciliazione dei tempi e delle esigenze della vita privata, con l'impegno delle Parti a promuovere accordi che prevedano la sperimentazione di soluzioni tecnologiche ed organizzative innovative come il telelavoro, volte a conciliare le esigenze dei lavoratori con quelle aziendali.



## *Principali Caratteristiche.*

Il telelavoro è una forma di svolgimento dell'attività lavorativa attraverso il prevalente utilizzo di strumenti telematici da un luogo diverso e distante rispetto alla sede aziendale.

Può essere di tre tipi:

- ✓ **Domiciliare:** l'attività lavorativa viene prestata dal dipendente presso il proprio domicilio;
- ✓ **Da remoto:** l'attività viene prestata in ambienti organizzativi e logistici distanti dalla sede aziendale cui fa capo l'attività medesima;
- ✓ **Mobile:** l'attività viene resa prevalentemente all'esterno della struttura aziendale, attraverso collegamenti informatici con la struttura stessa.



## *Principali Caratteristiche*

L'accesso a tale forma di prestazione lavorativa ha:

- ✓ carattere **VOLONTARIO**;
- ✓ è **REVERSIBILE** secondo tempi e modi previsti dalle Parti.

***Priorità di partecipazione:*** il contratto, proprio in ragione delle finalità perseguite, attribuisce priorità nella scelta di partecipazione ai progetti aziendali di telelavoro ai:

- ✓ **lavoratori disabili;**
- ✓ **lavoratori che riprendano servizio dopo periodi di lunga assenza per maternità, malattia, infortunio e aspettativa.**



L'accesso al telelavoro determina una mera **modificazione del luogo di adempimento della prestazione lavorativa e non incide in alcun modo sui diritti e sulle prerogative dei teleoperatori.**

Questi, infatti, godranno delle stesse opportunità dei dipendenti che svolgono la loro prestazione all'interno dei locali aziendali. In particolare al telelavoratore sarà garantita:

- ✓ Ogni opportunità di crescita e **sviluppo** professionale;
- ✓ La partecipazione alle **attività** svolte all'interno della struttura di appartenenza attraverso **rientri periodici**;
- ✓ **Diritti e libertà sindacali** (cfr anche artt. 13 e 17 CCNL 11 luglio 2007).



L'Azienda ha avviato da tempo apposite analisi volte a verificare quali ambiti organizzativi, per le caratteristiche dell'attività svolta, si prestano meglio a formare oggetto di sperimentazione di progetti che, a regime, prevedono l'introduzione del telelavoro.

Ad oggi, l'ambito organizzativo nel quale si è riscontrata la maggiore opportunità di introdurre il telelavoro e per il quale i progetti di studio e di fattibilità sono stati completati è il **CONTACT CENTER**.

Approfondite analisi si stanno effettuando anche in altri ambiti organizzativi sia **Divisionali** che **Corporate**.



# Contact Center Telelavoro

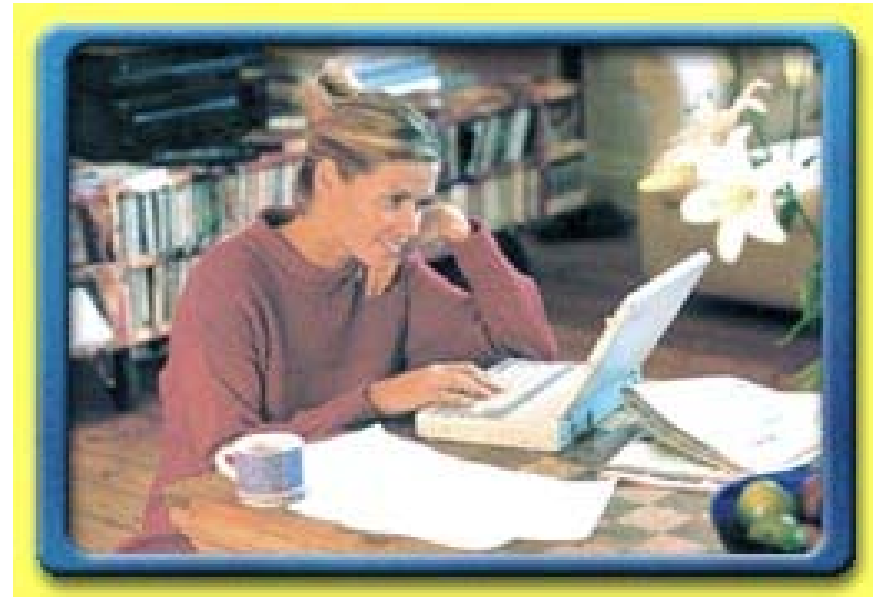
**Avvio sperimentale**



- Siti Interessati alla sperimentazione
- Servizi Individuati per la sperimentazione
- Service Time e Matrici
- Coinvolgimento degli Operatori per la sperimentazione
- Architettura tecnologica
- Arredo ipotizzato
- Strumenti impiegati
- Configurazione servizi
- Area Processi e Procedure
- Area Informazioni
- Area Formazione



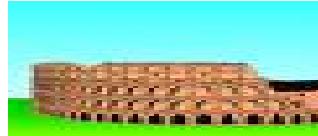
- ➔ Roma (2 unità)
- ➔ Napoli (8 unità)
  
- Totale operatori coinvolti 10



I siti di RM e NA sono al momento i più idonei dal punto di vista della tecnologia abilitante la connessione in modalità remota



### → Sito di Roma



Accettazione telegramma da telefonia mobile TIM (49186) e da telefonia fissa per la Repubblica di San Marino (prefisso 0549)



### → Sito di Napoli



Lavorazione del servizio off-line prodotti Postali (canali d'accesso: fax, web, CP160)



→ **Fascia oraria**

08 :00 - 20:00



→ **Periodo**

365 (ovvero 366) gg / anno

E' prevista l'applicazione delle matrici di turno standard  
già osservate sui siti interessati



### → Bacino di reperimento del personale

Operatori già applicati al Contact Center di Roma (al servizio 186) e di Napoli (al servizio off-line prodotti postali)

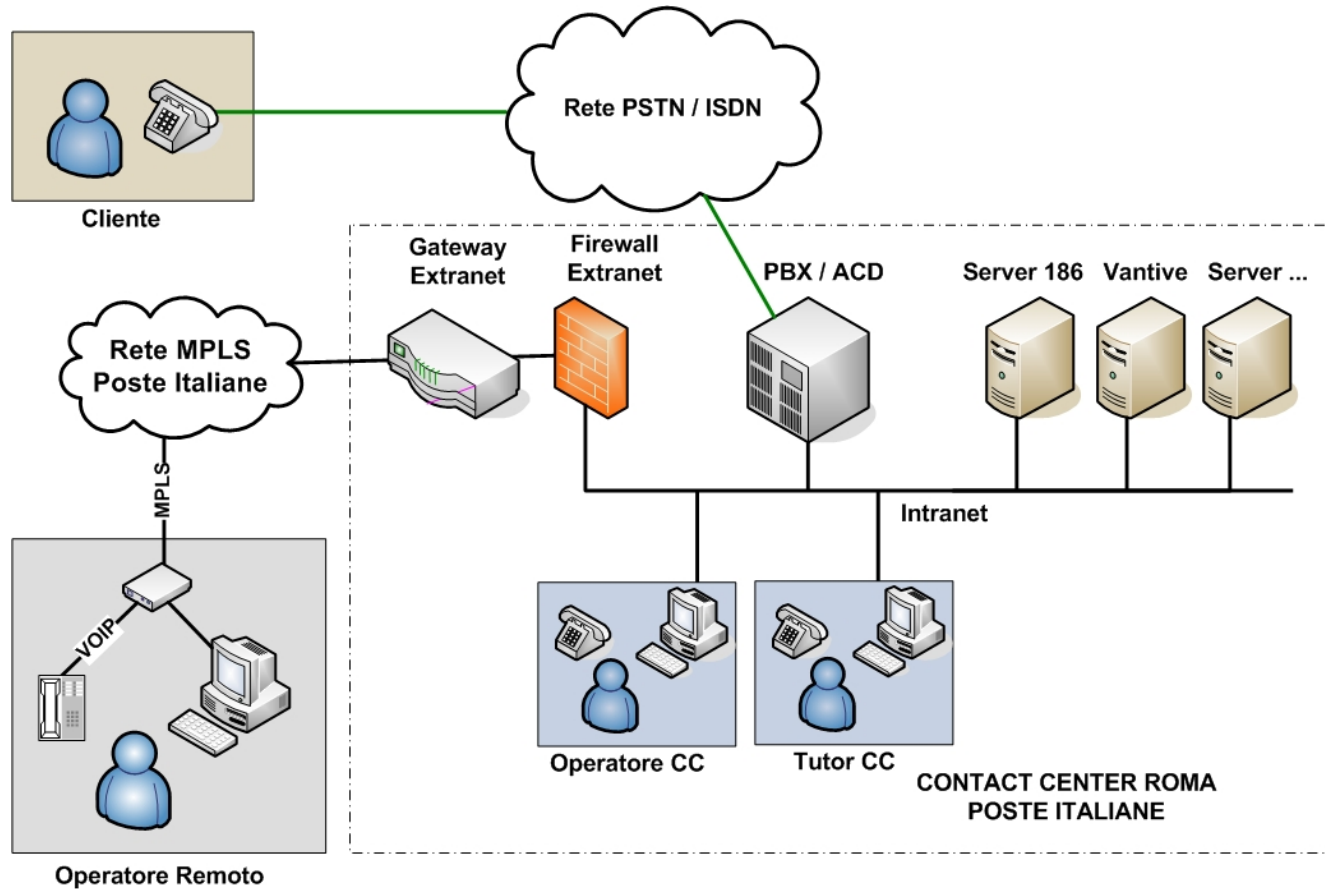


### → Caratteristiche / profilo/Competenza

- Abilitazione gestione servizio 186 e 49186
- Abilitazione gestione servizio off-line prodotti postali



## ➔ Schema configurazione tecnologica delle PdL remote





### → Strumenti di lavoro e di gestione a disposizione degli Operatori

#### □ Applicativo Sintesys

- Comunicazione Tutor-Operatore e v.v. (amm.ve, aziendali, servizio, ...)
- Gestione pause 626

**Sintesys**

Sito: Roma

Servizio:

User:

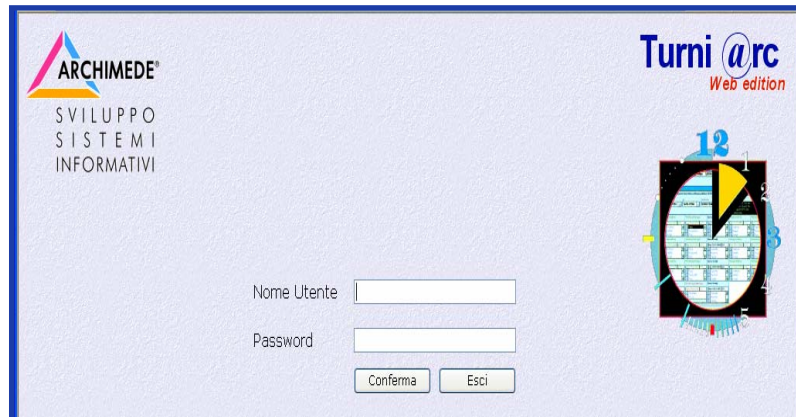
Password:

Sistema di gestione e organizzazione Team, Servizi, Operatori.



□ **Applicativo Archimede**

- Gestione atti amministrativi (ferie, permessi, ...)



Turni@rc Web edition

File Interrogazioni Richieste Utilità

**Richiesta Cambi Turno Settimanale**

Ultimo giorno elaborato 31/01/2006

Data richiesta cambio 24/10/2005

Sett.	Data	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	26/09/2005	7:45-13:45	7:45-13:45	7:45-13:45	7:45-13:45	7:45-13:45	7:45-13:45	R
2	03/10/2005	23-6:12	23-6:12	23-6:12	R	6-13:42	6-13:42	R
3	10/10/2005	13:45-19:45	13:45-19:45	13:45-19:45	13:45-19:45	13:45-19:45	17-23	R
4	17/10/2005	8-14	8-14	8-14	8-14	8-14	R	6-13:42
5	24/10/2005	6-13:42	6-13:42	R	23-6:12	23-6:12	13-20:42	R
6	31/10/2005	17-23	17-23	17-23	17-23	17-23	17-23	R
7	07/11/2005	14-20	14-20	14-20	14-20	14-20	R	17-23
8	14/11/2005	20:42	R	6-13:42	6-13:42	R	23-6:12	23-6:12
9	21/11/2005	R	13-20:42	13-20:42	13-20:42	13-20:42	13-20:42	R
10	28/11/2005	T.C. 7:45-13:45	T.C. 7:45-13:45	T.C. 7:45-13:45	T.C. 7:45-13:45	T.C. 7:45-13:45	T.C. 7:45-13:45	R



## → Configurazione base per i servizi

- ❑ Piattaforma Intranet PostHelp CC - sezione dedicata Telelavoro
- ❑ Piattaforma Intranet aziendale PosteperNoi
- ❑ Piattaforma e-learning

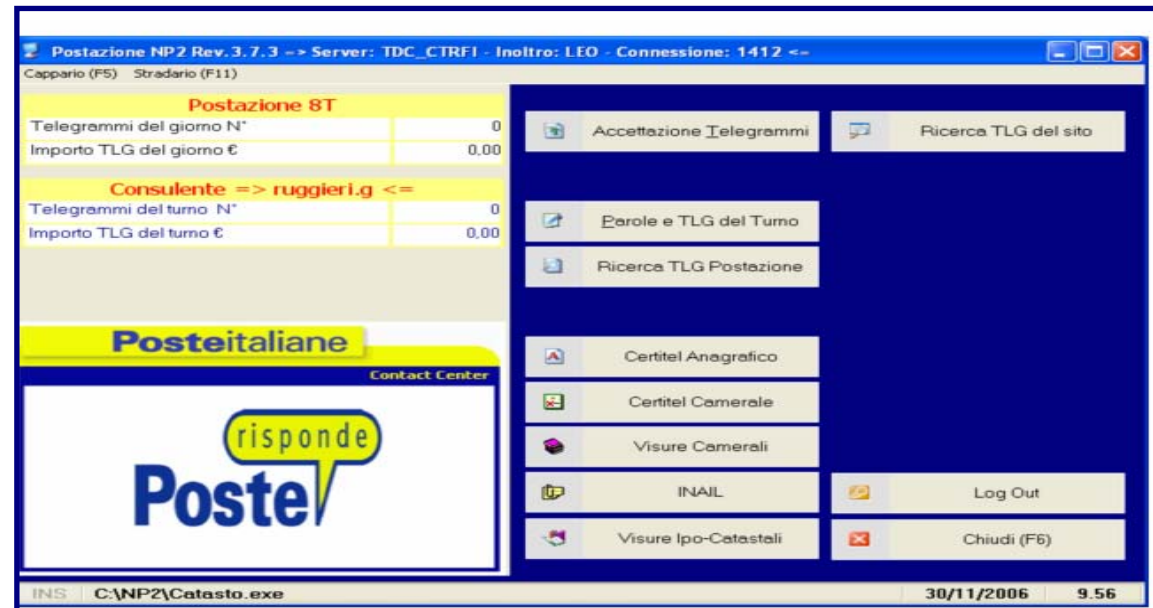
**PostHelp** →



➔ **Configurazione specifica per il servizio di fonodettatura telegramma**

- Applicativo NP2 del CC per l'erogazione del servizio

NP2 ➔



## → Configurazione specifica per il servizio off-line prodotti Postali

- ❑ Applicativo Contact Management System Vantive del CC
- ❑ Piattaforma aziendale Nautilus
- ❑ Piattaforma aziendale Tracking & Tracing spedizioni

Vantive →



→ **Per la gestione dei servizi si metteranno a disposizione:**

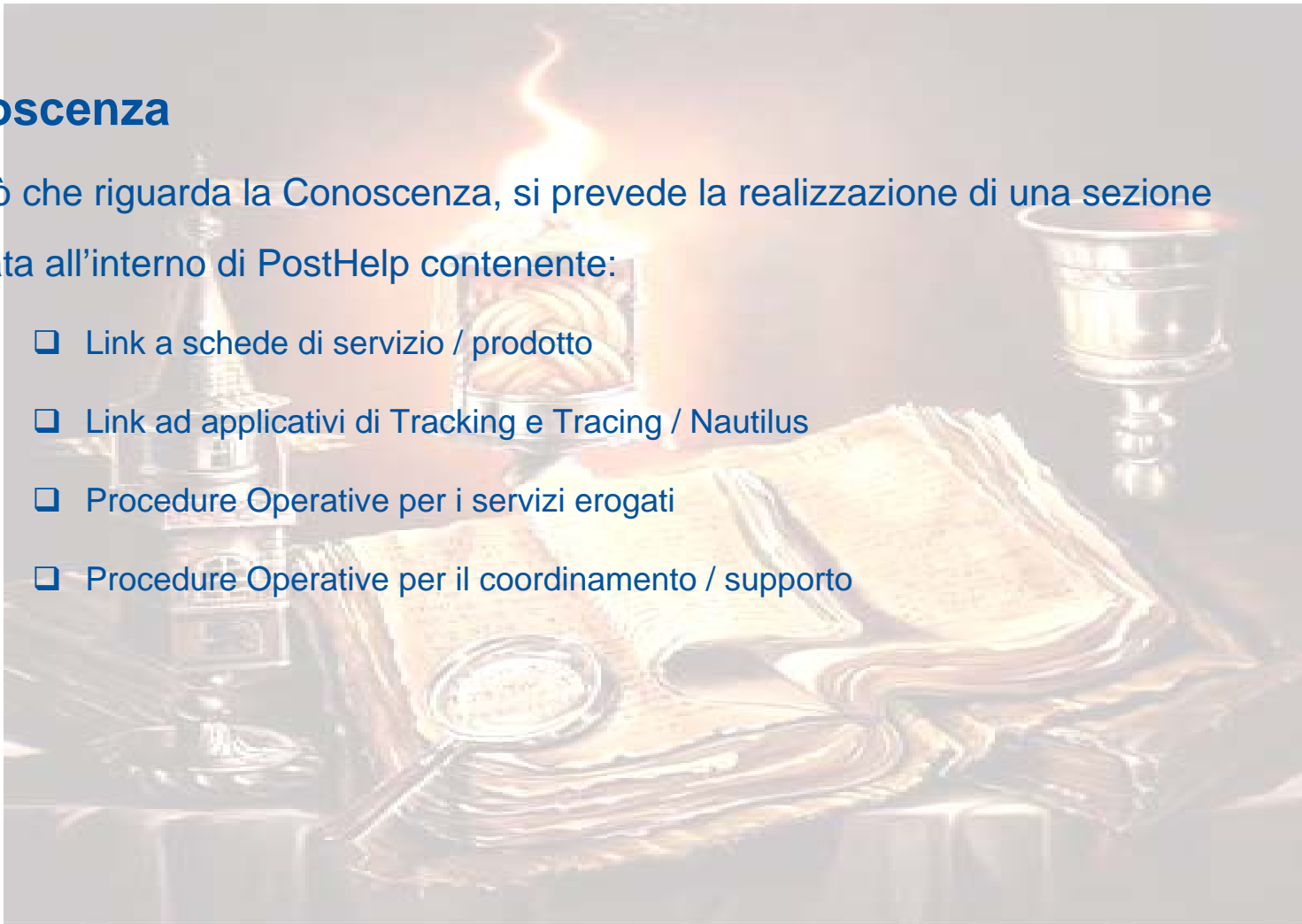
- ❑ Regole operative di coordinamento e supporto Tutor / Operatore
- ❑ Procedure operative per la gestione dei servizi
- ❑ Procedure di emergenza  
(indisponibilità sistemi, linea dati / telefonica, interruzione energia elettrica, notifica disservizio sw / hw, indisponibilità Operatore non preventivata, ...)



## → Conoscenza

Per ciò che riguarda la Conoscenza, si prevede la realizzazione di una sezione dedicata all'interno di PostHelp contenente:

- Link a schede di servizio / prodotto
- Link ad applicativi di Tracking e Tracing / Nautilus
- Procedure Operative per i servizi erogati
- Procedure Operative per il coordinamento / supporto



## → Addestramento Tecnico

Per gli Operatori del Contact Center coinvolti nella sperimentazione, si prevede il seguente intervento formativo:

- Formazione tecnica sulle modalità di comunicazione
  - tra Operatore e Tutor e v.v.
  - tra Operatore ed Help Desk

La Formazione sul servizio non risulta necessaria in relazione agli skill già posseduti (gli operatori individuati sono già applicati ai servizi erogati)

