

# ***TELELAVORO***

## ***Seconda fase***

*Servizi al Cliente e Qualità*



*Per la fase di estensione della sperimentazione del Telelavoro in ambito Customer Services sono stati individuati i seguenti Siti:*

<b>SITI</b>	<b>NUMERO OPERATORI</b>	<b>SERVIZI GESTITI</b>
<b>TORINO</b>	4 operatori	TLG 186
<b>MILANO</b>	6 operatori 4 operatori	TLG 186 OFF-LINE
<b>REGGIO CALABRIA</b>	10 operatori	OFF-LINE
<b>CALTANISSETTA</b>	6 operatori	OFF-LINE



I parametri considerati per l'individuazione dei Siti da coinvolgere in questa fase sono i seguenti:

- Tipologia dei servizi gestiti (servizi OFF-LINE e telegrammi 186);
- Omogenea distribuzione tra le città del nord e del sud;
- Numero delle richieste spontanee di adesione al progetto pervenute dall'inizio della sperimentazione;
- Risultati emersi dall'Employee Satisfaction Index 2009 in termini di interesse dichiarato per il Telelavoro;
- Livello di diffusione del pendolarismo tra gli operatori.

