

Riqualificazioni da Directory Assistance (12.54)



Riqualificazioni da Directory Assistance

OBIETTIVO

Assorbire l'esubero di capacità produttive della Directory Assistance (12.54)

OPPORTUNITA'

Anticipare rispetto al periodo di chiusura della solidarietà il reimpiego di risorse 12.54

Dedicare il primo periodo di inserimento ad attività mirate a ridurre il lead time in ambito Large & Medium.

In Enterprise l'inserimento può avvenire in una qualsiasi delle proprie sedi del Nord coincidenti con le sale 12.54

PROFILI

Operatori di Caring non telelavoratori

Analisi dislocazione operatori 12.54 su sedi coincidenti

	COINCIDENZA SEDI/STRUTTURE				CONSISTENZA DA per SEDE (teste)				
	L&M	BUS	187 STD	DA	SPV	OPERATORI di SALA idonei 626	OP. non idonei 626	OP. TLV	TOT.
BOLZANO	L&M	BUS	187 STD	DA	1	4		2	7
VENEZIA	L&M	BUS	--	--				1	1
BOLOGNA	L&M	BUS	--	DA		6	2	4	12
TORINO	L&M	BUS	187 STD	DA	3	18	3		24
MILANO	L&M	BUS	187 STD	DA	6	10	1	25	42
GENOVA	--	BUS	187 STD	DA	1	10	1	4	16
FIRENZE	L&M	BUS	--	--					0
ANCONA	--	BUS	187 STD	--	2			6	8
ROMA	L&M	BUS	187 STD	--	2			11	13
TOTALE					15	48	7	53	123

Focus su possibili modalità di intervento e driver

POSSIBILI MODALITA' DI INTERVENTO

- Tre possibili modalità realizzative:
 - Inserimento diretto in Large & Medium Enterprise
 - Inserimento in 187 code standard e conseguente uscita di un numero equivalente di risorse in Large & Medium Enterprise
 - Inserimento in 191 e conseguente uscita di un numero equivalente di risorse in Large & Medium Enterprise
- Fabbisogno complessivo 38 risorse

DRIVER

- “Par. 5 – Directory Assistance: ... (Accordo del 27/3/2013)
- Il personale del 12.54 è al 47% di solidarietà fino al 31/8/2013

Piano azioni

SELEZIONE

Verifica idoneità fisiche e attitudinali sull'intero bacino delle 4 città escluso Telelavoratori e Supervisor

AZIONE SULLE RISORSE INDIVIDUATE

- Inserimento nella fase formativa mantenendo l'assegnazione alla struttura 12.54 e la percentuale di solidarietà fino al termine della formazione.
- Superata positivamente la fase formativa assegnazione alla struttura di destinazione con nuovo orario di lavoro, turnistica di riferimento e %le di solidarietà, secondo CdS del 3 aprile 2013.

SPOSTAMENTI CONSEQUENTI

- Ricollocazione nelle sedi di Customer Operation Enterprise -Area Territoriale Large & Medium di equivalente numero di risorse per finanziamenti avvenuti in 187 o 191
- Internalizzazione volumi da outsourcer per quota corrispondente di Fte