

Roma, 17 giugno 2011

## **COMUNICATO**

### **Telecom Italia: verifica Customer Operations**

Il giorno 10 giugno 2011 si è tenuto un incontro tra Telecom Italia e le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL unitamente ai componenti del gruppo tecnico per fare il punto sullo stato d'attuazione degli accordi di agosto e di ottobre in relazione alle politiche di esternalizzazione/internalizzazione dedicata al settore Customer Operations.

#### **Customer Operations Consumer Fixed**

Sulla telefonia fissa, Telecom Italia ha rappresentato un modello di segmentazione della clientela caratterizzato dalla ripartizione per code specializzate nell'ambito di una segmentazione di mercato suddivisa per clienti Privilege, Broadband, RTG e Prospect; in tale modello le code più strategiche (privilege, clienti churn BB ed RTG, clienti sospesi, clienti OL in delivery, clienti per rientri in T.I., clienti outbound) vengono gestite totalmente in house con l'apporto di Telecontact, mentre le altre tipologie di clientela (clienti standard BB ed RTG, clienti canale web e nuovi clienti) vengono gestite anche o esclusivamente tramite gli outsourcer.

Per quanto riguarda i volumi di chiamate queste risultano essere circa 17.000.000 gestite da Telecom, circa 9.000.000 TCC e 1.100.000 dagli outsourcer.

Le risorse impiegate risultano essere per il 2010: 2.821 FTE Telecom Italia di cui: **457** Nord Ovest, **489** Nord Est, **999** Centro, **876** Sud., **822** TCC. Per quanto riguarda gli outsourcers; **363** Comdata; **30** Abramo; **60** Telic; **66** Distribuzione Italia; **124** Fire, Ati.

Relativamente agli indicatori riguardanti i risultati conseguiti (TMC, Call solution, numero chiamate per cliente e Overall Satisfaction) questi risultano essere in costante crescita dal 2008.

#### **Customer Operations Consumer Mobile**

Per le attività di caring e sales si utilizzano sia canali human o not human relative a problematiche più o meno complesse (in ed out – esigenza cliente complessa) che not human (ivr e web – esigenza cliente semplice); per quanto riguarda le attività di customer base a rischio e credito, si utilizza solo il canale human; mentre per quello CRM solo il canale not human.

Il numero di chiamate nel 2010 si stimano in circa 10.000.000 di chiamate gestite in house e circa 29.000.000, sono gestite dagli Outsourcers e relativo Back Office.

Il numero dei clienti, Privilege e Mass Market per il 2010 si stimano rispettivamente in circa 1.300.000 e 18.000.000, sebbene Telecom Italia tenga a precisare che gli ultimi sono quelli attivi e che generano chiamate al 119, mentre non ha fornito per prudenza il dato complessivo.

Il modello E2E prevede la gestione georeferenziata del portafoglio strategico (in-house), e la de-georeferenziata per la Mass Market (outsourcer). In entrambi i casi, comunque, i clienti sono gestiti esclusivamente dall'unità organizzativa che prende in carico la chiamata. Gli **organici operativi** al 2010 si attestano a **1699 FTE interni** di cui: **392** Nord Ovest, **301** Nord Est, **494** Centro, **512** Sud.

Si stimano inoltre **2082** risorse esterne di cui **1049** Almviva Contact, **34** Youtility, **676** Abramo CC, **323** Datacontact. La delegazione sindacale ha richiesto all'Azienda di fornire anche per gli anni 2009 e 2010 il numero degli addetti, in ed out.

Anche sul segmento mobile Telecom Italia ha rappresentato i dati di qualità (customer satisfaction) e di recall consumer che risultano lusinghieri ed in crescita rispetto all'anno 2010, ad ulteriore conferma, in analogia con la parte relativa alla telefonia fissa, dell'ottimo lavoro svolto dagli addetti.

### Customer Operations Business

La segmentazione della clientela va dall'end user al personal (passando per basic, rolling, privilege), gestendo in casa, anche con l'apporto di Telecontact, la clientela "alto spendente". Viene impiegato inoltre esclusivamente personale interno in attività quali gestione fermi CED, contenzioso, lavorazioni varie, outbound di caring, validato vendita, ecc.. Per quanto riguarda le attività di Front end e Back Office (fisso e mobile), e le attività di Pre Retention/Caring, Retention ed attivazioni (lato mobile), tali attività sono svolte anche con il ricorso agli outsourcer.

Le risorse FTE al 2010 sono **2.008** Telecom Italia di cui: **536** Nord Ovest, **500** Nord Est, **504** Centro, **468** Sud; **363** Telecontact, e **1085** le risorse in outsourcers di cui: **395** Comdata; **192** Almviva; **498** Abramo.

In linea generale nei tre ambiti consumer fisso, consumer mobile e business stiamo assistendo ad un preoccupante calo della customer base, delle risposte, del back office e ad un aumento della customer satisfaction overall. L'integrazione fisso-mobile risulta essere ad uno stato avanzato di realizzazione esclusivamente sul segmento business, dove l'azienda è pronta a gestire offerte commerciali integrate.

Sui processi di re-internalizzazione, Telecom Italia ha ribadito che tale scelta è possibile esclusivamente su attività pregiate, dato il differenziale di costo che contraddistingue la manodopera interna/esterna: a tale proposito ha comunicato l'insourcing delle attività per il cliente CONSIP.

Nel contempo, l'Azienda ha anche segnalato l'inserimento di n.14 richieste di lavoratori qualificati in Job Posting per attività sulla piazza di Roma.

E' stata inoltre rappresentata la riduzione complessiva degli occupati nei Customer del gruppo di circa il 10% nel 2010 rispetto al 2009, in virtù di 150 passaggi da TCC a Open Access, 400 uscite da Telecom Italia e circa 700 passaggi di risorse in Open Access da settembre 2009 a settembre 2010, oltre ad un allargamento delle aree di intervento di TCC su attività di Open Access e su commesse per i clienti Non Captive.

Nel rimarcare l'importanza che i dati forniti rappresentano per un efficace monitoraggio dei fenomeni relativi alle attività dei Customer, è stato concordato con l'azienda che anche su tale importantissimo segmento aziendale seguiranno altri incontri di approfondimento, anche in merito al tema del benessere che, dopo le analisi effettuate nell'ambito dello stress correlato, sono risultati essere uno dei settori aziendali dove intervenire in modo mirato ed efficace.

### *Le Segreterie Nazionali*

SLC CGIL    FISTEL CISL    UILCOM UIL