

OGGETTO: Chiarimenti sul futuro e lo sviluppo del Reparto GBS Italia.

Da alcuni anni in Italia è in corso una discussione sul ruolo e il futuro dept. **GBS**. La nascita di una realtà produttiva di “supporto” alle attività **GBS** Italia, in Tunisia alcuni anni fa, ha creato preoccupazione fra i lavoratori UPS Italia in tema di occupazione e di qualità del servizio offerto ai clienti di UPS.

Abbiamo costruito con la Direzione Aziendale Nazionale UPS e il Sindacato FILT-CGIL un percorso condiviso di informazioni utili a rassicurare le nostre preoccupazioni, ma l’attività di monitoraggio condotta in questi anni ha dimostrato che la realtà tunisina svolge un’attività che non possiamo più considerare di “supporto” o “backup” del Call Center italiano, ma svolge una parte rilevante del servizio nazionale UPS Italia per numero di chiamate gestite e numero di operatori impiegati.

Inoltre, in questo ultimo anno abbiamo registrato ulteriori implementazioni nell’organizzazione delle attività GBS: un decisivo svuotamento delle attività degli operatori al telefono nelle ore pomeridiane e l’ampliamento di attività -seppur riconducibili al Call Center ma svolte con modalità diverse- via e-mail.

Questa nuova attività e il venir meno di una parte degli operatori ha creato ancora più confusione e preoccupazione nelle attività di servizio al cliente.

La carenza di organico ai telefoni ha generato una sofferenza che ci si ostina a non vedere e mette a rischio la professionalità degli operatori che sono sottoposti ad uno stress che si amplifica nel pomeriggio per il maggiore afflusso di chiamate di clienti rigettati/insoddisfatti dal servizio tunisino, che necessitano un seguito diverso alle telefonate “standard”.

Dall’altro riscontriamo rischi per la salute dei colleghi per i continui cambiamenti delle modalità di lavoro e dall’uso di differenti apparati tecnologici durante la giornata.

La presente comunicazione alla *Region Europe UPS* per conoscere, le linee guide del futuro del dipartimento GBS Italia, garanzie occupazionali e professionali per una realtà con decennale professionalità acquisita.