

Spett.le UPS Italia
Alla C.a. HR
Lino Palombella
E p.c.
Ingrid Alberti
Filt-Cgil
Guglielmo Ruggiero

Milano 6-07-2023

A seguito dell'assemblea dei lavoratori e delle lavoratrici del call center AM e PM sono stati evidenziati una serie di criticità di cui chiediamo un incontro urgente alla presenza del responsabile di Dipartimento:

1- **STRESS LAVORO CORRELATO:**

* rileviamo una difficoltà crescente nella **gestione** quotidiana dei **clienti** che sono sempre più scontenti del servizio offerto da Ups o dalla risposta ricevuta dalla sede operativa di **Tunisi** che fornisce spesso informazioni scorrette

* problematicità per quanto riguarda la ricezione di chiamate girate agli operatori in automatico dalle **opzioni n. 5 e 6** del risponditore relativamente a questioni di natura di **fatturazione** o di **dogana** che in mancanza di formazione specifica (le opzioni suddette non rispondono telefonicamente e vengono girate su operatori CSC non competenti in materia) non permettono una gestione professionale della telefonata

* **ritmi ed intensità delle chiamate**, non commisurate al numero del personale in **PM** per squilibrio del numero di operatori che rispondono dall'Italia che comporta un mancato stacco fisiologico tra le chiamate e permettere una buona gestione del cliente.

* **Verint e AHT**: discusso ormai alcuni anni fa in piena pandemia, lo strumento Verint si è trasformato in un controllo delle attività degli operatori. Uno strumento di pressione lavorativa su cui viene valutato l'operato della persona che non riesce a stare nei tempi richiesti di gestione della chiamata anche per utilizzo del nuovo gestionale CEC che implica molti e farraginosi passaggi, inoltre si ritrova anche a vedersi attribuire un voto basso dal cliente insoddisfatto spesso della risoluzione del problema non conforme alle proprie aspettative che si riversa sul giudizio del questionario a fine chiamata

2- **RICHIESTA DI UNA APPLICAZIONE FLESSIBILE** della modalità 60/40 in tema di **cambi turno** tra giorni lavorati in ufficio e in azienda relativamente a motivazioni importanti (es. sciopero, visite mediche, urgenze etc)

3- **RIMOL**: registriamo un oscuramento nei mesi di agosto e dicembre pressoché totale per i turni FT e PT in orario PM, questo non permette una fruizione adeguata del monte ore Rimol di diritto.

4- **RICHIESTA DI LIVELLO 3s**: a riconoscimento della professionalità decennale acquisita da parte degli operatori della sede Vimodrone.

Le note qui indicate, costituisce proposta di Odg.

A disposizione per concordare un incontro con la direzione aziendale

RSU UPS MILANO-VIMODRONE