



Almaviva Contact, Piano qualità per Palermo

Presentato ai sindacati oggi nella sede della Regione siciliana

Palermo, 6 giugno 2018 - Il Piano qualità per il recupero della produttività e il rilancio della capacità competitiva del call center di Palermo è stato presentato oggi dal presidente di Almaviva Contact, Andrea Antonelli, nel corso del programmato incontro con i Sindacati, convocato presso la Regione Siciliana, alla presenza dell'Assessore al Lavoro, Maria Ippolito.

Il piano di interventi su efficienza, qualità del servizio e produttività, coerente con gli impegni sottoscritti da Azienda e Organizzazioni Sindacali nell'Accordo del 23 maggio 2017, confermati dall'intesa siglata il 15 maggio scorso in sede istituzionale, è parte del Patto per il Lavoro proposto nei giorni scorsi da Almaviva Contact che comprende, inoltre, la crescita delle attività, la riduzione degli ammortizzatori sociali ed il ripristino integrale di ogni voce retributiva in busta paga.

Nel corso della riunione di oggi Almaviva Contact ha illustrato le linee del Progetto articolato in tre fasi: analisi delle performance, valutazione condivisa e identificazione delle aree critiche, percorsi di formazione e riqualificazione sulla qualità delle prestazioni.

Il Piano per la Qualità, che risponde alla necessità di recuperare il deficit produttività adeguando il livello di efficienza del centro a garanzia della sua sostenibilità, prevede il coinvolgimento attivo e propositivo dei lavoratori ed un ruolo di riferimento delle rappresentanze sindacali.

Il processo a valle dell'analisi si sviluppa attraverso meeting individuali con la "funzione qualità" dedicata, indipendente dalla linea gerarchica, in cui si analizzano i dati di performance mettendo in evidenza i punti di forza e le aree di miglioramento. A seguito di verifica dell'efficacia degli interventi, si pianificano percorsi formativi propedeutici al raggiungimento degli standard di efficienza e qualità.

Un progetto innovativo per la crescita della qualità, garantito da ogni tutela per il profilo e la riservatezza dei lavoratori, i cui dati individuali raccolti non possono essere utilizzati a fini disciplinari né per definire eventuali avanzamenti di carriera.

Contatti Gruppo Almaviva:

Ilaria De Bernardis, Responsabile Media Relations, tel. 06.3993.4142, mob. 342.9849109, i.debernardis@almaviva.it

Mariagrazia Scaringella, Media Relations, tel. 06.3993.3566, mob. 340.8455510, m.scaringella@almaviva.it