

Verbale Commissione Tecnica Paritetica MCR

Il giorno 15 giugno 2022 si è riunita, in modalità videoconferenza, la Commissione Tecnica Nazionale MCR, con il compito di analizzare la situazione generale del servizio, con particolare riferimento agli aspetti di funzionamento del sistema e alle conseguenti ricadute sulla qualità del servizio erogato al cliente, nonché la tematica della prossima introduzione in via sperimentale, sulla base delle indicazioni scaturite dal confronto al tavolo sindacale nazionale, del risponditore automatico denominato " Virtual Agent ".

La Componente Sindacale ha evidenziato una serie di criticità sia di natura tecnico-operativa, sia gestionale, riguardanti principalmente la parziale inefficienza dei sistemi di comunicazione con l'utenza (audio e video), l'eccessivo numero e l'eccessiva frequenza delle anomalie assegnate alle singole postazioni, la sovrapposizione di anomalie assegnate contemporaneamente alla stessa postazione, i frequenti e ripetuti guasti degli automatismi, la territorialità, il numero delle postazioni simultaneamente aperte non congruente ai flussi di traffico, il mancato aggiornamento del database dei numeri telefonici interni, ponendo inoltre l'accento sull'opportunità di un aggiornamento formativo, con particolare attenzione al personale stagionale, nonché sulla necessità di una verifica dei carichi e dei tempi di lavoro. Per favorire un'analisi completa e approfondita del sistema MCR nel suo complesso, la Componente Sindacale, col fine di trovare eventuali soluzioni organizzative utili a risolvere le problematiche sopra evidenziate, ha avanzato una richiesta tesa ad ottenere dati di sintesi e di dettaglio relativi allo svolgimento quotidiano dell'attività lavorativa interessata.

La Componente Aziendale, dopo aver espresso l'apprezzamento per l'approccio costruttivo delle RSA ai lavori della commissione, ha accolto la richiesta di fornitura dei dati di dettaglio formulata, prendendo nota di tutte le criticità evidenziate, impegnandosi nel contempo, pur sottolineando la difficoltà a prevedere interventi strutturali importanti, in considerazione della fase di trasformazione digitale in atto in azienda, a individuare, congiuntamente, nei prossimi incontri, le opportune eventuali soluzioni.

La Commissione, vista l'ampiezza delle problematiche da trattare, ha quindi condiviso l'esigenza di programmare una serie di incontri, di cui uno da dedicare appositamente all'approfondimento della tematica relativa all'introduzione sperimentale del "Virtual Agent", da tenersi entro un lasso di tempo ragionevole, fissando il prossimo per il giorno 5 luglio 2022.

Validato in via telematica