

## VERBALE DI ACCORDO

Addi, 29 aprile 2008, presso l'Unita' produttiva di United Parcel Service Italia srl sita in Vimodrone, via 11 Febbraio 99 si sono incontrati

La societa' United Parcel Service Italia srl rappresentata dai Sigg.ri: Pasquale Palombella, Laura Guzzetti e Davide Chierichetti

E le RSU, rappresentate da: Laura Parozzi, Cinzia Crespi, Elena Fracca, Paola Polelli con il supporto di Giulio Valente, Filt CGIL, e Antonio Forlano

al fine di discutere in merito alla formalizzazione degli esistenti sistemi per il miglioramento e la qualita' del servizio e dell'implementazione di nuovi strumenti formativi utilizzati presso il reparto CSTC.

Le parti, come sopra descritte,

Premesso che:

- United Parcel Service Italia srl riceve, attraverso il CSTC, da clienti e potenziali tali, richieste di informazioni, tra l'altro, in merito ai servizi offerti dall'Azienda.
- le risposte fornite dagli operatori devono essere complete e corrette
- United Parcel Service Italia srl ha la necessita' di valutare periodicamente la qualita' delle risposte dei propri operatori

Gli strumenti di valutazione della qualita', utilizzati dai c.d. Team Leaders ( qui di seguito TL) sono : c.d. Quality Test Calls, c.d. Quality Caps e c.d. OJS

1. i c.d. Quality Test Calls vengono effettuati nel numero di 50/settimana e sono effettuati secondo la seguente modalita':  
Un'operatrice del UPS Quality Group, sito in Neuss, chiamando il numero verde, viene automaticamente dirottata dal centralino al primo operatore disponibile, non avendo la stessa alcuna possibilita' di scegliere il dipendente nei confronti del quale effettuare il c.d. Quality test call.  
L'operatrice del UPS Quality Group si presenta all'operatore e annuncia che sta per essere effettuato un Quality test call nei suoi confronti.  
Viene simulata una chiamata per gruppi di appartenenza che puo' vertere sui seguenti argomenti: ordine di ritiro, tempo di resa, tariffe applicate da United Parcel Service Italia srl, stato di una spedizione, richiesta di fornitura, richiesta generica di informazioni e quant'altro possa esser richiesto in merito a procedure e/o sistemi di United Parcel Service.  
Alla fine della chiamata, da parte dell'operatrice del Quality Group, viene compilato un form di valutazione, che verra' inviato al Team Leader

responsabile dell'operatore che, successivamente, si premurerà di condividere con l'operatore valutato il feedback del Quality Test Call.

I Quality Test Call verranno effettuati nel corso della giornata lavorativa; si specifica che, nel caso in cui la chiamata venga ricevuta alla fine della giornata lavorativa o all'inizio della propria pausa, l'operatore informerà il proprio Team Leader, il quale chiederà, all'operatore del Quality Group, di valutare un altro operatore/operatrice.

Nel caso in cui un dipendente riceva nel corso della stessa giornata lavorativa un ulteriore Quality Test Call, lo stesso informerà il proprio Team Leader che provvederà a mettersi in contatto con l'operatore del Quality Test Call il quale effettuerà un altro Quality Test call nei confronti di un nuovo operatore.

Su base mensile l'Azienda provvederà a consegnare alle RSU un report numerico relativo alle chiamate effettuate nel corso di ogni giornata lavorativa e comprensivo del numero di matricola dell'operatore.

2. I c.d. Quality Caps vengono effettuati nel numero di 1 ogni due mesi per ogni operatore; si specifica che, nei confronti degli operatori neo assunti (fino, cioè, ad 1 anno di anzianità) i Quality Caps verranno effettuati nel numero di 1 ogni mese.

I Quality Caps vengono effettuati secondo le seguenti modalità:

I TL procedono all'ascolto di nr. 10 chiamate a seconda del proprio gruppo di appartenenza.

A seguito dell'ascolto delle stesse, il TL provvede ad effettuare, nei confronti dell'operatore, un test finale, il quale consiste in una simulazione di chiamata su tempi di resa delle spedizioni e sulle tariffe che vengono applicate da United Parcel Service Italia srl.

A seguito dell'ascolto delle 10 chiamate, il TL compila un form di valutazione per ogni singola chiamata.

Non appena concluse le chiamate, il TL si premura di comunicare all'operatore il feedback sul Quality Cap.

3. I c.d. OJS (On Job Supervision) vengono effettuati nel numero di 1 all'anno per ogni operatore del proprio gruppo di appartenenza

I c.d. OJS vengono svolti secondo le seguenti modalità:

I TL procedono all'ascolto di nr. 10 chiamate a seconda del proprio gruppo di appartenenza.

A seguito dell'ascolto delle stesse, il TL effettua, nei confronti dell'operatore, un test finale, il quale verte su tempi di resa delle spedizioni e sulle tariffe che vengono applicate dall'Azienda ( queste ultime dovranno essere calcolate manualmente).

Si specifica che, in linea generale, l'OJS non supererà la durata di 4h salvo il caso in cui l'operatore ne richieda il prolungamento.

Entro la fine della settimana lavorativa successiva all'effettuazione dell'OJS verrà fornito feedback al dipendente in merito al test.

Successivamente ha luogo un colloquio con l'operatore a seguito del quale viene redatto dal TL un form sul quale vengono riportati gli argomenti approfonditi, le eventuali segnalazioni per ulteriori corsi di formazione e/o approfondimenti e viene lasciato spazio per eventuali osservazioni/pareri degli operatori relativamente allo svolgimento dell' OJS stesso.

4. United Parcel Service Italia srl ha sviluppato le applicazioni web "TAS" (Training Assessment System), che permette di effettuare "assessment" on line e "IKB" ( Interactive Knowledge Builder).

Quest'ultima consente, in maniera semplice e immediata, di migliorare le proprie conoscenze e l'apprendimento, permettendo di effettuare quotidianamente domande operative, alle quali i dipendenti del CSTC dovranno rispondere attraverso le seguenti modalita':

1. vero/falso
2. si/no
3. scelta multipla

Negli ultimi 15 minuti della propria giornata lavorativa, solo ed esclusivamente per il tempo necessario alla risposta, l'operatore potra' interrompere il proprio "log in time" (cioe' senza rispondere a nessuna chiamata). Per gli operatori dell'ultimo turno (cioe' dalle h 15 alle h 19), l'operatore potra' interrompere il proprio "log in time" tra le h 18.15 e le h 18.30 solo ed esclusivamente per il tempo necessario per rispondere alla domanda IKB.

Inoltre, premesso che:

- le informazioni raccolte nel corso di tali sistemi di valutazione della qualita' saranno utilizzate da United Parcel Service Italia srl per poter strutturare nuovi corsi di formazione e per meglio definire il target degli stessi all'interno dei gruppi degli operatori.
- i sistemi di valutazione della qualita' lavorativa verranno utilizzati per il miglioramento della qualita' e non saranno utilizzati a scopi disciplinari.
- United Parcel Service Italia srl organizza su base periodica corsi di formazione/aggiornamento/training.
- United Parcel Service Italia srl, a conclusione degli stessi, sottopone i partecipanti a test di apprendimento tesi a verificare la correttezza delle informazioni acquisite dagli stessi.

- col passare degli anni e con il conseguente aumentare di numero degli operatori, l'utilizzo di form di valutazione cartacei si e' rivelato di difficile gestione, soprattutto per quello che riguarda l'archiviazione e l'amministrazione.
- United Parcel Service Italia srl ha la necessita' di poter disporre in breve tempo dei risultati dei suddetti test e di archivarli informaticamente.

#### Concordano

Di proseguire con l'utilizzo dei sistemi di valutazione sopra descritti, di implementare il sistema TAS a far data dalla sottoscrizione di questo accordo e di implementare il sistema IKB per un periodo sperimentale di 2 mesi, a partire dal 6 maggio 2008.

Al termine del periodo sperimentale, le parti si impegnano nell'organizzare un nuovo incontro durante il quale verranno verificate ed analizzate, tra l'altro, le tempistiche di "non log in time" al telefono per ciascun operatore.

United Parcel Service Italia srl  
 Laura Guzzetti  
 Pasquale Palombella  
 Davide Chierichetti

*Laura Guzzetti*  
*Pasquale Palombella*  
*Davide Chierichetti*

RSU  
 Cinzia Crespi  
 Laura Parozzi  
 Elena Fracca  
 Paola Polelli

*Giulio Valente*  
*Antonio Forlano*  
*Cinzia Crespi*  
*Laura Parozzi*  
*Elena Fracca*  
*Paola Polelli*