

ACCORDO QUADRO NAZIONALE

tra la Jungheinrich Italiana S.r.l. con sede in Rosate (MI) e le Organizzazioni Sindacali FILCAMS e FISASCAT e le RSU / RSA

Premesso

- che l'Azienda ha valutato il software di "Gestione chiamate Service" un sistema intelligente che inoltra le chiamate verso i telefoni in base a regole predefinite. Infatti rende possibile discriminare le chiamate sulla base del chiamante; devia le chiamate ad un risponditore automatico nel caso in cui tutti gli operatori siano occupati; visualizza in tempo reale le chiamate in ingresso, quelle in attesa e i tempi di attesa; visualizza le chiamate perse; permette di individuare i picchi di telefonate
- che l'Azienda ha constatato che l'attuale modalità di gestione delle telefonate da parte del personale del Fronte Back Office del Service presenta delle inefficienze
- che l'Azienda valuta il software di cui sopra uno strumento in grado di migliorare il grado di soddisfazione della clientela, così come dei dipendenti incaricati di rispondere al telefono
- che l'Azienda e le OO.SS. convengono che il software di cui in discorso rientri nel campo di applicazione dell'art. 4 della Legge 300 del 1970

si conviene che:

- il software di "Gestione chiamate Service" e le informazioni provenienti da esso saranno utilizzate per migliorare l'organizzazione del lavoro con la finalità di migliorare il servizio al cliente nonché di equilibrare i carichi di lavoro
- l'adozione del software di "Gestione chiamate Service" non ha alcuna finalità di controllo a distanza dell'attività lavorativa dei dipendenti
- nessun procedimento disciplinare potrà essere attivato sulla base delle informazioni provenienti dal software di "Gestione chiamate Service"
- nessuna forma di retribuzione variabile potrà essere collegata ai dati provenienti da tale software
- in considerazione dell'utilizzo a fini statistici di dati individuali, in uno degli incontri annui previsti dal contratto integrativo, o su motivata richiesta, l'Azienda porterà a conoscenza, discuterà e fornirà i dati raccolti alle Organizzazioni Sindacali firmatarie
- l'adozione di detto software non può costituire giustificato motivo oggettivo di licenziamento del personale

L'introduzione del software in oggetto avverrà nel rispetto della legislazione vigente, con particolare riferimento alla normativa sui videoterminalisti e sul trattamento dei dati personali.

Il presente accordo ha validità di accordo quadro e quanto qui contenuto si intende da recepire negli accordi che saranno stipulati nelle singole filiali. Entro il 31 dicembre 2013 le parti potranno valutare delle aggiunte / modifiche del presente accordo volto al miglioramento dell'organizzazione del lavoro.

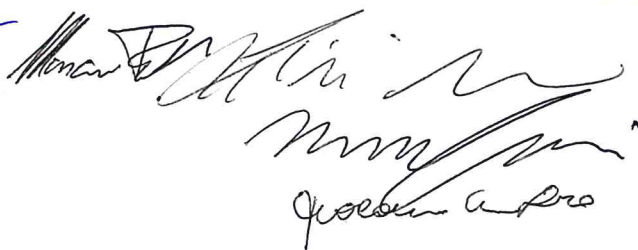
Letto, approvato e sottoscritto.

Rosate, 11 settembre 2013

Azienda

Coordinamento nazionale Filcams

Organizzazione Sindacale



Modello di accordo di filiale

ACCORDO

tra la Jungheinrich Italiana S.r.l. e le RSU/RSA della filiale di

Premesso che tra l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali è stato sottoscritto l'accordo quadro allegato, tra l'Azienda e la RSU / RSA di si conviene su quanto contenuto in detto accordo che si intende qui integralmente ritrascritto.

L'accordo avrà durata sperimentale fino al 31 marzo 2014; entro tale data le parti potranno valutare delle aggiunte / modifiche del presente accordo volte al miglioramento dell'organizzazione del lavoro.

Azienda



RSU/RSA

