

Tua su internalizzazione call center. «Incrementata produttività personale e realizzato risparmio»

L'internalizzazione del call center di Tua è il tassello che completa il piano di internalizzazione dei servizi già svolti dalla Società Sistema srl posta in liquidazione. Detta società assicurava per Tua tre tipologie di servizi: distribuzione dei biglietti, vendita diretta degli stessi attraverso sei filiali distribuite sul territorio e l'assistenza telefonica alla clientela (call center).

La messa in liquidazione della società Sistema è stata affrontata da TUA, socio di maggioranza, con un piano teso a assicurare senza soluzione di continuità tutti i servizi già resi da detta società.

A partire da luglio 2017 TUA ha internalizzato le prime due attività (distribuzione e vendita) affidando temporaneamente il call center ad un fornitore esterno di Avezzano in attesa che si realizzassero le condizioni operative, tecnologiche ed organizzative per perfezionare l'internalizzazione anche di tale attività. Nel frattempo le risorse di Sistema già utilizzate per detto servizio hanno trovato utile occupazione nelle attività di vendita a L'Aquila previa selezione mediante piattaforma ANPAL.

Entro la fine del corrente mese, grazie alla realizzazione della sala unica operativa di Pescara che ospiterà tutte le funzioni connesse alla gestione di tutti i servizi (supervisione e call center), detta attività sarà assicurata da personale di TUA riqualificato altrimenti destinato, causa perdita dei requisiti fisici per le attività di guida, ad essere dichiarato in esubero e posto conseguentemente in libertà.

Grazie all'internalizzazione di tali attività Tua, non solo ha incrementato la produttività del proprio personale, ma si è assicurata, da luglio scorso, un primo consistente risparmio di 600mila euro/anno internalizzando la distribuzione e la vendita dei biglietti, a cui si aggiungeranno dal mese prossimo i 140mila euro/anno per l'internalizzazione del call center.

Un'operazione, dunque, perfettamente in linea con il piano di risanamento che ha visto TUA impegnata dalla fusione ad oggi sul fronte delle riduzioni dei costi per acquisti di beni e servizi, così come condiviso con le stesse organizzazioni sindacali.