

Per il personale di comparto del Gruppo MultiMedica
Accordo premialità Contact Center

Tra

la MultiMedica S.p.A. (di seguito detta "**la Società**") rappresentata da: il dott. Marco Ferretti, Direttore Risorse Umane, la dott.ssa Antonia Musto, Responsabile Contenzioso del lavoro, Normativa e Relazioni Sindacali, il dott. Massimo Calore, Responsabile Area Gestionale delle Professioni Sanitarie (A.G.P.Sa.);

e la delegazione sindacale (di seguito "**Le Rappresentanze sindacali**") rappresentata da:

le OO.SS.: Giuseppe Scala, CISAL Pavia

le R.S.A. Gruppo MultiMedica: Vergaro Carmela, Francesco Mincuzzi

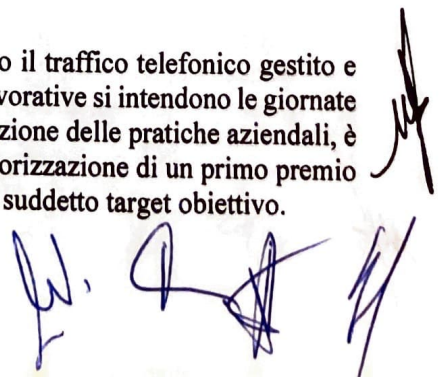
congiuntamente "**Le Parti**",

premesse che:

- nel corso dell'anno 2022 la Direzione Aziendale ha presentato alle OO.SS. una proposta di premialità riservata ai lavoratori del Contact Center MultiMedica;
- sulla base di tale presupposto, nel maggio u.s. è iniziato il confronto tra la delegazione aziendale e le Rappresentanze sindacali, con il fine di condividere l'opportunità di definire in uno specifico accordo una premialità legata ai risultati del Servizio Contact Center, allo scopo di migliorare il servizio in termini di efficienza e qualità, anche attraverso strumenti di partecipazione riferiti ai risultati aziendali correlati alle attività di gestione traffico telefonico e gestione della pluralità dei servizi offerti dalla Società.
- è intenzione delle Parti sottoscrivere un accordo che venga a regolamentare profili retributivi rientranti nel concetto di retribuzione di produttività così come richiesto dalle norme di riferimento (art. 1 L. n. 208/2015, art. 51 del DLgs. N. 81/2015, circolare n. 28/E de 2016), e che permetta ai lavoratori in possesso dei requisiti reddituali richiesti dalla norma di poter accedere al c.d. regime della "detassazione" sulle voci retributive erogate nell'ambito della "retribuzione di produttività"

ciò premesso, Le parti convengono quando segue:

- 1) Al personale dipendente afferente al Servizio Contact Center di MultiMedica, si applica il presente accordo che disciplina il c.d. "Premio di Risultato Contact Center" (di seguito: PRCC), secondo le modalità di seguito definite.
- 2) Obiettivo del PRCC è riconoscere al singolo operatore del Servizio in questione una premialità ragionata su due principali parametri di riferimento:
 - a) il **parametro della produttività e miglioramento del Servizio** - valorizzato individuando un obiettivo aziendale espresso attraverso indicatori predefiniti e rappresentativi delle performance di produttività e miglioramento nella gestione del traffico telefonico e dell'offerta della pluralità dei servizi dedicati all'utenza, con lo scopo di intervenire positivamente nell'ambito di attività erogate dalla società sia tramite il Servizio Sanitario Nazionale accreditato che privatamente.
 - b) il **parametro della performance individuale** delle risorse destinatarie del PRCC, individuato attraverso l'analisi dei risultati ottenuti misurando l'attività individuale di gestione del traffico telefonico, l'incidenza delle chiamate tradotte in pratica c.d. "prenotata", e la gestione della pluralità dei servizi offerti all'utenza, rispetto al raggiungimento di un target obiettivo giornaliero, quanto sopra anche in considerazione della prestazione oraria contrattualmente assegnata alla singola risorsa.
- 2.1 **Target obiettivo gestione traffico telefonico:** in particolare, analizzato il traffico telefonico gestito e individuata la media delle telefonate gestite/giorni lavorativi (per giornate lavorative si intendono le giornate utili senza incidenza delle giornate di malattia) e delle tempistiche di lavorazione delle pratiche aziendali, è stato valorizzato un target medio giornaliero, e quindi mensile, utile alla valorizzazione di un primo premio percentuale da riconoscere agli operatori del Contact Center che superino il suddetto target obiettivo.



A tali risorse sarà riconosciuto un premio in misura percentuale pari all'1% sul fatturato medio/chiamata per ciascuna chiamata gestita superiore al target medio di riferimento.

2.2 E'obiettivo comune delle Parti permettere il più ampio riconoscimento del premio in base alle performance realizzate sull'obiettivo target individuato, pertanto, pur in presenza di un fenomeno di morbidità rilevante sul Servizio in questione, è volontà delle Parti escludere tali assenze per il calcolo della valorizzazione del premio, permettendo al lavoratore, pur in presenza di giornate di malattie, di beneficiare del premio nella sua misura massima, raggiungendo nei giorni lavorativi le performance richieste dall'indicatore di produttività calcolato come indicato al punto che precede.

2.3 **Target obiettivo gestione pluralità dei servizi offerti:** Inoltre, allo scopo di valorizzare ulteriori ambiti di performance individuali, una seconda quota di premialità sarà corrisposta valorizzando una efficiente gestione della pluralità dei servizi offerti dalla Società, riconoscendo in tal caso una percentuale sul fatturato medio/chiamata per ciascun chiamata gestita superiore al target medio di riferimento, rispettivamente dell'1% al lavoratore che non ha raggiunto il livello di performance richiesto nella gestione del traffico telefonico o del 2% al all'operatore che ha raggiunto entrambi gli obiettivi di performance nel trimestre considerato.

2.4 Tabella indicatori di performance condivisi:

TRAFFICO TELEFONICO GESTITO				
Tempo di lavoro Risorse	Target medio chiamate giornaliero	Traffico telefonico giornaliero gestito	traffico gestito > target medio	Valorizzazione 1% fatturato medio/chiamata € 42,83
FT	103	210	107	46,0 €
PT 6	86	140	54	23,2 €
PT 5	72	70	0	- €
PT 4	57	86	29	12,5 €

GESTIONE PLURALITA' DI SERVIZI OFFERTI					
				Valorizzazione 1% fatturato medio/chiamata € 68,37	Valorizzazione 2% fatturato medio/chiamata € 68,37
Tempo di lavoro Risorse	Target medio giornaliero gestione pluralità servizi	Target giornaliero gestione pluralità servizi	Gestione servizi > target medio	Premialità corrisposta anche in mancanza del raggiungimento obiettivo performance gestione traffico telefonico	Premialità corrisposta a chi raggiunge entrambi gli obiettivi: gestione traffico telefonico e pluralità di servizi
FT	8	111	103	70,04 €	141,11
PT 6	7	90	83	56,44 €	113,71
PT 5	6	71	65	44,20 €	89,05
PT 4	4	66	62	42,16 €	84,94

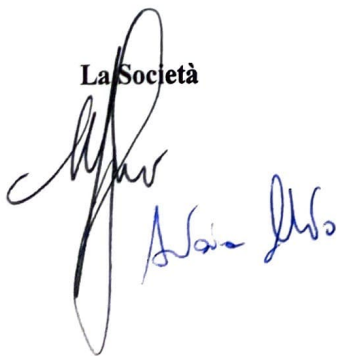
- 3) Il PRCC, così come individuato nel presente accordo, sarà corrisposto per l'esercizio 2022 a decorrere dalla mensilità di ottobre 2022, sulla base delle rilevazioni dati di performance trimestrali (a cominciare dal trimestre lug-sett) e così a seguire per gli esercizi trimestrali successivi.
- 4) Per l'erogazione del premio si dovrà prendere in considerazione il dato mensile valorizzato con cadenza trimestrale, pertanto, il riconosciuto del premio al lavoratore avverrà in unica soluzione con lo stipendio del mese immediatamente successivo l'esercizio trimestrale di riferimento.

- 5) Le Parti definiscono l'importo del PRCC in senso omnicomprensivo e pertanto lo stesso non avrà incidenza su tutti gli istituti contrattuali e di legge diretti, indiretti e differiti, così come le somme riconosciute a titolo di PRCC sono escluse dalla base di calcolo del TFR.
- 6) Le parti si danno atto che il PRCC disciplinato dal presente accordo, costituisce a tutti gli effetti salario variabile aziendale, cui si possono applicare i benefici di Legge tempo per tempo e secondo soglie e modalità previsti dalla normativa in materia di "detassazione" delle voci retributive erogate nell'ambito della "retribuzione di produttività".
- 7) Per quanto riguarda la durata della premialità Contact Center, al termine di ogni semestre, in esito alle verifiche tecniche eseguite dalla Direzione Aziendale, se ne determinerà la eventuale prosecuzione per il successivo semestre. Le Parti si impegnano ad incontrarsi alla scadenza semestrale per confrontarsi sull'andamento delle attività cui è correlato il PRCC.
- 8) L'attività degli operatori interessati sarà considerata secondo indicatori di obiettivo individuali e di gruppo, specificatamente determinati per valorizzare in maniera oggettiva i risultati dell'attività che saranno condivisi periodicamente con le risorse interessate, e con le Rappresentanza Sindacali, in un'ottica di miglioramento continuo delle performance utile anche ad approfondire eventuali criticità e concordare soluzioni correttive dell'ambito di competenza.
- 9) Le informazioni fornite in sede di comunicazione degli obiettivi, dell'andamento e dei risultati raggiunti dall'Azienda sono riservate e, quindi, soggette al rispetto dei principi sanciti dall'articolo 2105 del Codice Civile e della disciplina di cui all'art. 4 della Legge n. 300/1970.
- 10) Per quanto sopra le Parti convengono sull'utilizzo di strumenti di rilevazione dei dati utili alla valorizzazione del PRCC e accettano l'elaborazione dei suddetti dati attraverso i sistemi per la gestione di tale attività di seguito indicati:
- sistema Purecloud - gestionale per la rilevazione delle telefonate
 - Qlik, cruscotto per la rilevazione delle prestazioni prenotate su cup3
- 11) Saranno individuate specifiche modalità di comunicazione verso i soggetti interessati, allo scopo di rendere effettivamente conosciuti e condivisi i contenuti dell'analisi dati di performance, per le singole risorse attraverso un report per operatore attestante l'attività individuale, anche in ragione di opportuno confronto in un'ottica di miglioramento continuo della performance.
- 12) Le Rappresentanze Sindacali chiedono che venga estesa analoga tipologia di premialità, quale partecipazione dei lavoratori alla realizzazione degli obiettivi aziendali, anche agli operatori di Fronte Office e Back Office delle sedi del Gruppo MultiMedica. La Società conferma sin d'ora la volontà di verificare la fattibilità dell'estensione di una premialità di pari o analogo contenuto per i Servizi sopra citati, a fronte di idonei strumenti per la valorizzazione oggettiva delle performance individuali dei lavoratori.

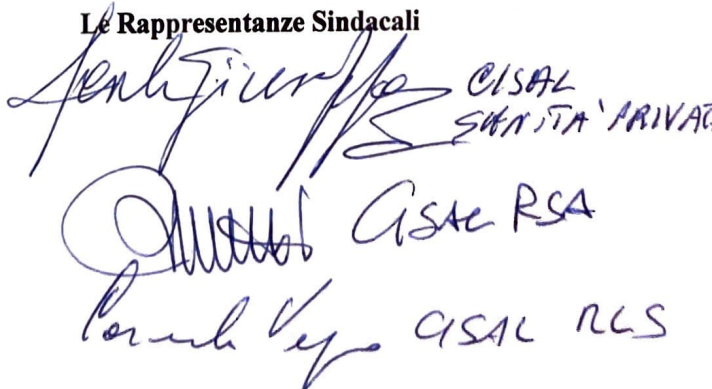
Letto, confermato e sottoscritto

Milano, 13 luglio 2022

La Società



Le Rappresentanze Sindacali



CISAL
SANITA' PRIVATA
CISAL RSA
CISAL RLS