INTEGRAZIONE ACCORDO PREMIO BEST PERFORMER e MIGLIORAMENTO CONTINUO

In data 10/05/2019, in Roma, si sono incontrati:

- Comifar Distribuzione S.p.A. rappresentata dai Sigg. Giorgio Nicolis, Rosanna Miano, Lorenza Silvestri assistiti da Mario Gentiluomo di Confcommercio Roma (d'ora in poi la "Società" o "Comifar")
- La FILCAMS-CGIL Nazionale rappresentata dal Sig. Massimo Mensi e dal Sig. Federico Antonelli;
- La FISASCAT- CISL Nazionale rappresentata dal Sig. Dario Campeotto;
- La UILTuCS Nazionale rappresentata dal Sig. Antonio Vargiu.

(congiuntamente indicati come le "Parti")

Premesso che

a) In data 28/01/2019 le Parti hanno sottoscritto un'ipotesi di accordo relativa all'introduzione della sperimentazione di una componente premiale aggiuntiva e separata dal PDR che incentivi il miglioramento continuo delle prestazioni dei singoli denominata:
   - Premio "Best Perfomer Logistica"
   - Premio "Miglioramento Continuo Logistica"
   - Premio "Best Performer Call Center"
   - Premio "Miglioramento Continuo Call Center".

b) L'ipotesi di accordo (d'ora in poi "Accordo"), ratificata in data 26/02/2019, è da ritenersi definitiva ed efficace a decorrere dal 01/02/2019.

c) Le Parti hanno recentemente convenuto sulla necessità di intervenire sull'impianto definito per il premio "Best Performer Call Center" al fine di ampliare la platea dei dipendenti impiegati presso il Call Center che possono concorrere al suddetto premio, coinvolgendo nello specifico gli impiegati presso il reparto Omeopatia.

Tutto ciò premesso, le Parti convengono quanto segue

1. Le premesse formano parte integrante del presente accordo.
2. Le OO.SS., preso atto di quanto espresso al punto c) delle premesse, convengono con la Società di applicare anche al reparto Omeopatia il premio "Best Performer Call Center" secondo i seguenti criteri inerenti il numero premiati e gli importi del premio lordo per l'attività monitorata:
   i. fino a 25 persone : 2 premiati con massimo € 320/anno
   ii. da 26 a 40 persone: 3 premiati con massimo € 320/anno
3. Le Parti si danno atto che per quanto non previsto in questa sede, trova integrale applicazione quanto previsto dall'Accordo.

L.C.S.

Comifar Distribuzione S.p.A

Confcommercio Roma

FILCAMS CGIL Nazionale

FISASCAT CISL Nazionale

UILTuCS Nazionale

Paniere Best Performer & Miglioramento Continuo

Indicatori - Best Performer e Miglioramento Continuo (Logistica)	
Attività	**Indicatore**
Allestimento	Produttività allestimento RF
Allestimento TO	Produttività allestimento TO RF
Refill Auto	Produtttività Refill RF
Refill Auto	Produtttività Refill Urgenti RF
Versamento	Produttività Versamento RF
Spunta	Produttività Spunta RF
Spunta Resi Cliente	Produttività Resi Cliente RF
Versamento Resi Cliente	Produttività Versamento Resi Cliente RF
Censimento	Produttività Censimento scadenze
Spunta	Spunta Peso + Bollone + Finale
Refill Man	Produtttività Refill Manuale RF
Allestimento DPC	Produttività Allestimento DPC RF

Indicatori - Best Performer e Miglioramento Continuo (Call Center)		
Reparto	**Tipo Indicatore**	**Indicatore**
Call Center	Produttività	Produttività Inbound
Call Center	Produttività	Assenteismo
Call Center	Qualità	Indice di Qualità
Call Center	Produttività	% Adherence Call Center
Call Center	Produttività/ Qualità	Indice di Produttività Qualitativa
Telemarketing	Produttività	Forza Vendita Telemarketing
Telemarketing	Produttività	Produttività Telemarketing
Telemarketing	Produttività	% Adesione Telemarketing
Telemarketing	Produttività	% Busy Time Telemarketing
Call Center TO	Produttività	% Ordini TO Digitati
Call Center TO	Produttività	% Reclami TO Risolti
Call Center TO	Produttività	% Errori di Digitazione su Ordini TO

Allegato 2

Indicatori - Parametro di Direzione Logistica	
Tipo Indicatore	Indicatore
Produttività	Produttività logistica
Qualità	Rotti da magazzino
Qualità	Rotti da cliente
Qualità	Scaduti da magazzino
Qualità	Scaduti da cliente
Qualità	Differenze inventariali
Produttività	Righe inventariate
Produttività	Pezzi inventariati
Produttività	Produttività Warehouse
Qualità	Errors Rate Lordo
Qualità	LT Lavorazione resi cliente
Produttività	Prod resi clienti
Qualità	Cancellature (netto TO e TI)
Qualità	Errors (quantità e tipo)
Qualità	Reclami scadenze
Qualità	Reclami rotti
Produttività	Produttività logistica
Produttività	Prod Rime totale (RF)
Produttività	Prod Rime RF
Produttività	Prod Versamento RF
Produttività	Prod Sp+Versa RF
Produttività	Straordinari
Produttività	Piano Ferie
Qualità	LDS perso per merce a terra
Qualità	Puntualità evasione TO
Qualità	T Rime
Qualità	LT Urgenti
Qualità	Puntualità allestimento
Produttività	Prod RF Media
Produttività	Prod RF Picco
Produttività	Prod Allestimento DPC
Qualità	T Rime DPC
Produttività	Gap automazione
Qualità	Valore Mensile Rotti (rotti magazzino + rotti reso a cliente < 15 gg)

Indicatori - Parametro di Direzione Call Center Italia	
Tipo Indicatore	Indicatore
Produttività	% Adherence Italia

Indicatori - Parametro di Reparto/Ufficio (Call Center)		
Reparto	Tipo Indicatore	Indicatore
Call Center	Produttività	Livello di Servizio
Call Center	Produttività	Produttività Inbound
Call Center	Produttività	Produttività Outbound
Call Center	Qualità	Indice di Qualità
Call Center	Produttività/ Qualità	Indice di Produttività Qualitativa
Call Center	Produttività	% Adherence Call Center
Telemarketing	Produttività	% Vendite Telemarketing
Telemarketing	Produttività	Vendite Mensili Telemarketing
Telemarketing	Produttività	Produttività Telemarketing
Telemarketing	Produttività	% Adesione Telemarketing
Telemarketing	Produttività	% Busy Time Telemarketing
Telemarketing	Produttività	% Adherence Telemarketing
Call Center TO	Produttività	% Ordini TO Digitati
Call Center TO	Produttività	% Reclami TO Risolti
Call Center TO	Produttività	% Errori di Digitazione su Ordini TO
Call Center TO	Produttività	% Adherence Call Center TO

Indicatori - Parametro di Reparto/Ufficio (Logistica)		
Reparto	Tipo Indicatore	Indicatore
Allestimento	Qualità	Cancellature (netto TO e TI)
Allestimento	Qualità	Errors (quantità e tipo)
Allestimento	Qualità	Reclami rotti
Allestimento	Qualità	LDS perso per merce a terra
Allestimento	Qualità	Puntualità evasione TO
Allestimento	Qualità	Puntualità allestimento
Allestimento	Produttività	Prod RF Media
Allestimento	Produttività	Prod RF Picco
Allestimento	Produttività	Prod Allestimento DPC
Allestimento	Produttività	Prod Spunta Peso
Allestimento	Produttività	Produttività Refill Automatico
Allestimento	Qualità	% righe controllate spunta Peso
Allestimento	Qualità	Rotti (resi entro 3 giorni)
Allestimento	Qualità	Rotti (resi entro 15 giorni)
Allestimento	Produttività	Prod Refill Manuali
Allestimento	Qualità	Errors Rate Lordo
Sq Magazzino	Qualità	Rotti da magazzino
Sq Magazzino	Qualità	Scaduti da magazzino
Sq Magazzino	Qualità	Differenze inventariali
Sq Magazzino	Qualità	Cancellature (netto TO e TI)
Sq Magazzino	Produttività	Prod Rime totale (RF)
Sq Magazzino	Produttività	Prod Versamento RF
Sq Magazzino	Produttività	Prod Sp+Versa RF
Sq Magazzino	Qualità	LDS perso per merce a terra
Sq Magazzino	Qualità	T Rime
Sq Magazzino	Qualità	LT Urgenti
Distribuzione	Qualità	Puntualità allestimento
Distribuzione	Qualità	Reclami contenitore smarrito
Distribuzione	Qualità	Puntualità partenza
Distribuzione	Qualità	Puntualità consegna procuri lunghi in usc
ResiCli	Qualità	Reclami scadenze
ResiCli	Qualità	LT Lavorazione resi cliente
ResiCli	Produttività	Prod resi clienti
Uff Gestione	Qualità	Differenze inventariali
Uff Gestione	Produttività	Righe inventariate
Uff Gestione	Produttività	Pezzi inventariati
Uff Gestione	Qualità	Cancellature (netto TO e TI)
Uff Gestione	Produttività	Prod RF Picco
Uff Gestione	Produttività	Gap automazione
Uff Gestione	Produttività	Delta % Metri per Riga
Uff Gestione	Produttività	Produttività Censimento
Uff Gestione	Qualità	% referenze censite ultimi 6 mesi
Uff Gestione	Qualità	Scaduti (resi entro 3 giorni)
Uff Gestione	Qualità	Scaduti (resi entro 15 giorni)
Uff Gestione	Qualità	Puntualità rimozione scadenze
Customer Service	Qualità	Errors (quantità e tipo)
Customer Service	Qualità	Differenze inventariali
Customer Service	Qualità	% chiamate servite (Supervision)
Customer Service	Qualità	% reclami chiusi oltre 7 giorni
Customer Service	Qualità	LT chiusura reclami
Customer Service	Qualità	LDS_Customer Service
Customer Service	Produttività	Produttività Customer Service (righe)
Customer Service	Produttività	Produttività Customer Service (chiamate)
Manutenzione	Qualità	Attività extra Impianti automatici svolte
Manutenzione	Produttività	Gap automazione
Rime	Qualità	Rotti da magazzino
Rime	Qualità	Scaduti da magazzino
Rime	Qualità	Differenze inventariali
Rime	Produttività	Prod Rime totale (RF)
Rime	Produttività	Prod Rime RF
Rime	Produttività	Prod Sp+Versa RF
Rime	Qualità	LDS perso per merce a terra
Rime	Qualità	T Rime
Rime	Qualità	LT Urgenti
Rime	Qualità	T Rime DPC
DPC	Produttività	Prod Allestimento DPC
DPC	Qualità	Customer Claims Quantità
DPC	Qualità	Customer Claims No Bolla
DPC	Qualità	Customer Claims DPC

