IBM S.p.A.
Indirizzo postale: C.P. 137
Circonvallazione Idroscalo
20090 Segrate
telefono: 02/596.21
fax: 02/596 24786

Spett.li
RSU IBM Italia S.p.A. di Bari
RSU IBM Italia S.p.A. di Bologna
RSU IBM Italia S.p.A. di Firenze
RSU IBM Italia S.p.A. di Napoli
RSU IBM Italia S.p.A. di Palermo
RSU IBM Italia S.p.A. di Roma
RSU IBM Italia S.p.A. di Segrate
RSU IBM Italia S.p.A. di Torino

RSA Credito IBM Italia S.p.A. di Milano

E per copia conoscenza

RSA Dirigenti di IBM Italia S.p.A.

Esecutivo del Coordinamento RSU IBM Italia S.p.A.

Assolombarda
Via Pantano 9 20122 Milano (MI)

Inoltro via mail

Segrate (Milano), 12 ottobre 2018

Oggetto: Procedura per riduzione di personale – legge 23.7.1991, n. 223 e successive modifiche – artt. 4 e 24

Ai sensi e per tutti gli effetti della L. 23.7.1991, n. 223, artt. 24 e 4 e successive modificazioni e/o integrazioni, Vi comunichiamo che IBM Italia SpA (d'ora in poi "**IBM Italia**" o la "**Società**"), con sede legale in Segrate (MI) - Via Circonvallazione Idroscalo snc - deve procedere al licenziamento collettivo per riduzione di personale per un numero di 82 addetti, tra impiegati e quadri, strutturalmente in esubero.

*

Prima di scendere nel dettaglio, ai fini di una miglior comprensione dell'attività svolta dalla Società e dei motivi che determinano l'attuale situazione di eccedenza, esponiamo sinteticamente quanto segue.

IBM Italia è parte del gruppo facente capo a International Business Machine Corporation (di seguito anche la "**IBM Corporation**" o "**IBM**"), una multinazionale presente sul mercato mondiale da più di 100 anni e in Italia da più di 90 attraverso IBM Italia. IBM Corporation e IBM Italia sono sempre più focalizzate sull'innovazione e lo sviluppo dell'Information Technology con uno particolare focus, sempre più marcato, su alcuni servizi e prodotti innovativi tra cui il Cloud che, pertanto, sono considerati imperativi strategici.

In particolare, IBM ha definito a livello globale alcuni capi saldi dell'innovazione tecnologica, individuando dei precisi "*imperativi strategici*" da perseguire e si è data una organizzazione in grado di bilanciare le soluzioni tecniche, la piattaforma tecnologica e il modello di vendita rispetto alle specifiche esigenze dei vari settori del mercato. Questo modello organizzativo, definito a livello centrale, è stato poi declinato nei singoli paesi in cui IBM è presente.

Peraltro, dal consuntivo attualmente disponibile di IBM Corporation (relativo al 2017) emerge che il fatturato delle c.d. aree di focalizzazione o strategiche cioè quella relative agli "*imperativi strategici*" è pari a circa 36,5B$, rappresentando il 46% del fatturato totale della Società, con tassi di crescita significativi su base annua. La restante componente del fatturato di IBM Corporation è rappresentata, invece, dalle aree del c.d. mondo tradizionale e vale a dire dai prodotti hardware, software e dai servizi.

La parte di fatturato relativa ai prodotti tradizionali ha registrato, nel tempo, una costante erosione, motivo ulteriore per cui la società si è focalizzata nel perseguire gli "*imperativi strategici*", con lo scopo precipuo di bilanciare la diminuzione del fatturato relativo alle aree tradizionali con la crescita di quello proveniente dai nuovi settori in relazione ai quali il mercato sta aumentando la richiesta.

Invero, come si evince dalla tabella sottostante, il trend di crescita positivo registrato negli ultimi anni nelle aree strategiche ha subito anch'esso un significativo rallentamento a partire dal 2016 in poi.

2013	2014	2015	2016	2017
19%	19%	26%	14%	11%

Trend di crescita di fatturato negli imperativi strategici e nel mondo tradizionale (Fonte: Annual Investors Briefing 2017)

L'effetto combinato della decelerazione della crescita del fatturato relativo alle aree strategiche e dell'erosione del fatturato legato alle aeree più tradizionali ha comportato una costante decrescita del fatturato di IBM Corporation, registrata per ben 22 trimestri consecutivi (*i.e.* quasi 6 anni) e interrotta, per la prima volta, solo dal risultato positivo del quarto trimestre 2017.

Invero, come emerge dalla tabella di cui sopra, anche nel 2017, gli imperativi strategici hanno registrato una significativa decelerazione del tasso di crescita rispetto all'anno precedente del – 3%, confermando quel trend negativo delle aree di foca-

lizzazione (iniziato già nel 2016) di cui si è accennato. Tuttavia, nell'ultimo trimestre 2017 è stata rilevata una crescita, su base annua, dell'1% (una volta armonizzato l'effetto della valuta), che ha rappresentato un'inversione del trend negativo, ma che non è stata in grado di incidere sul risultato complessivo del fatturato 2017 che, come visto, è rimasto negativo (- 3% su base annua).

Solo nel 2018, invece, IBM Corporation ha registrato una crescita grazie all'incremento degli imperativi strategici che nel secondo trimestre 2018 hanno superato la soglia del 46% del fatturato; facendo così dipendere i risultati dell'intera Società dalla loro crescita. A prescindere dall'andamento del 2018, la decelerazione sopra descritta è stata causata principalmente dalla presenza di un nutrito numero di concorrenti che, presentando sul mercato soluzioni "a pacchetto" più economiche (sulla base di costi strutturali inferiori a quelli della Società), hanno innescato una aspra battaglia a ribasso sui prezzi. Infatti, la presenza di numerosi concorrenti operanti nelle aree emergenti ha ingenerato una guerra sui prezzi che, riducendo fortemente i margini operativi della Società, ha richiesto, conseguentemente, una revisione e ottimizzazione dei costi, inclusi quelli del personale.

D'altronde il mercato in cui opera IBM è un ambito in continua evoluzione, con un costante cambiamento oltreché delle esigenze dei clienti anche dei *competitors* che, specie negli ultimi anni, sono entrati ed usciti dal mercato con sempre maggiore rapidità. Di conseguenza, la maggioranza delle aziende operanti in questo settore ha dovuto realizzare profonde trasformazioni nel modello "*go to market*" delle vendite e si è dovuta dotare di unità operative volte ad erogare servizi da poli delocalizzati. Il confronto con questo tipo di concorrenza, che evidentemente si avvantaggia di costi strutturali decisamente inferiori a quelli di IBM, ha costretto IBM Corporation a ricercare, costantemente, una sempre maggiore ottimizzazione del proprio modello organizzativo con un conseguente impatto nell'organizzazione del lavoro.

Una volta analizzato il modello e i risultati di IBM Corporation, diventa più lineare comprendere l'evoluzione di IBM Italia e del mercato locale in cui essa opera, rispetto alla quale emerge quanto segue.

Nel 2017 il mercato dei servizi ICT ha registrato una crescita complessiva del +4% (Fonte: Anitec-Assinform/NetConsulting cube), con andamenti disomogenei nei singoli comparti. Infatti, si è rilevato un rallentamento dei servizi più tradizionali e un'accelerazione di quelli più legati alla trasformazione digitale dei modelli produttivi e di servizio. Conseguentemente, alcuni dei servizi tipicamente offerti da IBM in generale, ma anche da IBM Italia (come quelli di manutenzione) hanno registrato una flessione negativa del - 1,5%, mentre la componente di outsourcing è di fatto rimasta stabile sui livelli dell'anno precedente (crescita dello + 0,1%).

Per quanto riguarda, invece, il segmento legato ai servizi di Data Centre & Cloud Computing, si è registrato un significativo rallentamento nella crescita passata dal + 23% del 2016 al + 16,7% dell'anno successivo (2017), con un decremento, su base annua, pari al - 6,3%.

A tale ultimo riguardo, si evidenzia come tale mercato resti per IBM Italia un importante segmento in quanto lo stesso rappresenta uno degli imperativi strategici, e ciò nonostante i relativi margini operativi risultino (anche a causa della concorrenza, del tipo di servizio e dei numerosi players) molto inferiori rispetto a quelli dei servizi tradizionali.

Orbene, l'andamento del mercato nel nostro Paese, brevemente sopra descritto, conferma che la strategia definita a livello globale dall'azienda è coerente e incisiva in quanto spinge ciascuna società del gruppo IBM a concentrare i propri investimenti sulle aree che presentano prospettive di crescita, riducendo conseguentemente la focalizzazione sulle aree che presentano una tendenza strutturale a decrescere. In aggiunta a ciò, la nuova strategia di IBM Corporation ha altresì dettato un cambio di modello di offerta, al fine di garantire una velocità di esecuzione e capacità decisionali molto più efficaci ed efficienti rispetto a quelle del passato.

A tal fine, IBM Italia, pur essendosi allineata alla strategia globale, ha registrato un andamento quasi costantemente negativo in termini di risultati finanziari. Come, infatti, emerge dagli ultimi dati di bilancio di IBM Italia (relativi agli ultimi 8 anni e riportati nella tabella che segue), i ricavi, fatta eccezione per un paio di esercizi, hanno registrato un costante decremento.

IBM – RICAVI TOTALI (%) vs anno precedente							
2010	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
-6,4%	-1,0%	3,9%	-10,3%	- 6,8%	- 3,4%	+4,3%	-9,1%

Per quanto concerne l'esercizio 2017, si evidenzia peraltro che la riduzione menzionata è stata in parte giustificata da alcune operazioni societarie (come il conferimento del ramo d'azienda "Locazione" a IBM Capital Italia S.r.l. perfezionatasi a ottobre 2016), ma è, principalmente, dovuta ad altri fattori.

Tra questi, ad esempio, una riduzione del - 5,5% del fatturato è ascrivibile al calo dei ricavi su locazioni e noleggi e alla riduzione del business nell'area dei servizi tecnologici che ha comportato una flessione negativa dei lavori in corso. Più nello specifico, la componente di fatturato relativa a servizi e manutenzioni di IBM è diminuita su base annua del -13% e si precisa che la riduzione dei ricavi nell'ambito dei servizi è stata determinata specialmente dalla forte flessione del valore dei contratti firmati nel corso degli anni precedenti, con un notevole ed inevitabile impatto sul fatturato. Peraltro, sebbene la decrescita del valore dei contratti firmati si sia parzialmente invertita nel corso del 2017 e nei primi mesi del 2018, essa non è stata sufficiente a recuperare la riduzione registrata nel corso degli anni precedenti e comunque non permette di sostenere la crescita di fatturato in modo strutturale.

In parallelo alla riduzione dei ricavi appena descritta, nel corso del 2017, si è registrata anche una crescita (del +30%) dovuta alla vendita di prodotti e accessori ed una riduzione dei costi. Tuttavia, quest'ultima voce non è stata proporzionale alla decrescita del fatturato (tanto che il costo della struttura risulta ancora troppo elevato rispetto alle esigenze aziendali) e in ogni caso la crescita suddetta non è adeguata a sostenere le esigenze di competitività attualmente richieste alla Società.

Va inoltre rilevato che, al momento, IBM Italia non risulta allineata alla strategia di IBM Corporation neanche in relazione ai ricavi provenienti dagli imperativi strategici in quanto attualmente la parte di fatturato locale (di IBM Italia) proveniente dalle aree afferenti a detti imperativi è una percentuale nettamente inferiore rispetto a quella realizzata da IBM Corporation. Come verrà meglio dettagliato nel

prosieguo, uno dei motivi per cui ciò si verifica è legato al modello di vendita che l'organizzazione di IBM Italia si è data in questi anni e alle competenze delle risorse presenti in azienda.

Invero, le costanti sfide del mercato e la tipologia dei servizi offerti dalla Società hanno imposto a IBM Italia di adattare di continuo i propri modelli organizzativi. Infatti, per tali ragioni, nonché per cercare di prevenire e/o ridurre gli esuberi, la Società ha, nel corso degli ultimi anni (e più nello specifico a partire dal 2011), adottato una serie di misure volte al raggiungimento di tali obiettivi attraverso una serie di iniziative come:

- accordi di riduzione salariale sul personale dirigenziale;
- programmi aziendali di aspettativa incentivata (c.d. sabbatical) fino a 24 mesi;
- implementazione del Career Center vale a dire del supporto offerto ai dirigenti - il cui ruolo organizzativo non sia più considerato *"core"* in una prospettiva a breve-medio termine - a riprofilarsi nell'ottica di una ricollocazione sia all'interno che all'esterno della Società. Tale supporto al personale viene garantito da una società internazionale specializzata nel settore - LHH - appositamente ingaggiata dal IBM;
- procedure di mobilità sia per il personale impiegatizio che per quello dirigenziale, corroborate anche da accordi di riqualificazione e riduzione salariale sul personale dirigenziale volti a contenere il più possibile gli esuberi (poste in essere a marzo e dicembre 2016);
- campagne di uscite incentivate su tutto il personale della Società (poste in essere, da ultimo, nell' ottobre 2016);
- proposte individuali di aspettativa incentivate per tre e cinque anni o incentivi all'esodo (da ultimo poste in essere a decorrere dalla seconda metà del 2017);
- procedura di licenziamento collettivo per 60 figure dirigenziali (posta in essere nel marzo 2018).

Si evidenzia, in particolare, come dallo scorso giugno 2017, la Società abbia offerto agli impiegati con profili potenzialmente in esubero un percorso di riqualificazione professionale avvalendosi di *outplacer* e mantenendo tali risorse in forza e, comunque, offrendo loro percorsi di uscita incentivata.

Nel suesposto contesto, è dunque indifferibile un intervento volto alla riduzione e razionalizzazione dei costi dell'attuale organizzazione al fine di permettere ad IBM Italia di restare competitiva sul mercato come uno dei player di maggiore influenza. A tal fine, appare necessario procedere con la presente razionalizzazione organizzativa da cui risultano in esubero impiegati/quadri all'interno delle funzioni che saranno più sotto specificate contestualmente all'illustrazione dei motivi.

1. MOTIVI TECNICI, ORGANIZZATIVI O PRODUTTIVI CHE DETERMINANO LA SITUAZIONE DI ECCEDENZA.

Sono diversi i motivi che determinano l'eccedenza del personale oggetto della presente procedura.

L'attuale struttura di IBM Italia consta di 4.684 addetti, di cui 588 sono dirigenti (esclusi dalla presente procedura) e 4.106 sono impiegati e quadri tra i quali si

collocano i profili professionali oggetto della presente procedura di riduzione del personale.

Il dettaglio dei ruoli del personale di IBM Italia inclusivo sia dei profili a cui si applica la presente procedura di licenziamento collettivo sia del personale normalmente impiegato comprensivo, per esigenze di completezza espositiva dei ruoli dirigenziali, è riportato negli Allegati 1 e 2 della presente comunicazione.

Esiste, in primis, l'esigenza di **contenimento dei costi** derivanti dalla necessità di mantenere competitivo il prezzo dei prodotti e servizi erogati da IBM Italia anche in relazione al vasto numero di concorrenti presenti sul mercato locale.

Operando in un settore nel quale la concorrenza è costituita da aziende che operano nel mercato nazionale con strutture particolarmente snelle e, molto spesso, ampiamente supportate da filiali operanti in paesi stranieri dove il costo del lavoro è estremamente contenuto, diventa fondamentale per IBM Italia poter ottimizzare la propria struttura di costi.

Come conseguenza dei descritti risultati negativi, IBM Italia ha deciso di attuare delle misure di riduzione dei costi, volte a fronteggiare le attuali difficoltà e a rilanciare la Società nel mercato di riferimento rendendola più competitiva.

L'impatto riguarda: (a) in modo particolare le attuali strutture di servizi (c.d. *GTS e GBS*) - in quanto il mercato sta rilevando una importante decrescita specie di quelli di supporto alla tecnologia – e, in via conseguenziale, (b) quelle di supporto (c.d. *staff*) - in quanto la riduzione del numero di contratti e la loro standardizzazione ha determinato una riduzione del carico di lavoro.

Ulteriore motivo determinante la presente azione, al fine di perseguire con successo la strategia della Corporation, è che IBM ha annunciato, con decorrenza 1° gennaio 2018, l'**accorpamento di due strutture** interne alla Società e precedentemente operanti in autonomia sul mercato. In particolare, per una più efficace presenza sul mercato dell'offerta IBM Cloud, sono confluite nella nuova organizzazione "IBM Cloud" le strutture IBM Software Sales, IBM Cloud Platform, IBM Cloud Services, Watson, Watson Data Platform e Cloud and Cognitive. Da questa integrazione sono risultati in esubero un numero significativo di impiegati e quadri come dettagliato nel prosieguo della presente lettera di procedura.

Un ulteriore motivo che ha generato le posizioni esuberanti è legato alla concentrazione di attività presso centri di eccellenza di IBM Corporation in cui è stata accentrata e deferita la gestione di diverse attività (come, ad esempio, la gestione dei piani di incentivazione) precedentemente svolte al livello locale.

Infine, alcuni ruoli internazionali precedentemente ricoperti da personale operante in Italia sono stati cancellati a fronte delle diverse esigenze di business di IBM Corporation e di un **nuovo modello di delega** previsto per i Paesi in cui è presente IBM. In specie, al fine di garantire una rapidità di risposta alle esigenze dei clienti, alcune posizioni, a livello europeo, sono state significativamente ridotte; tra queste alcune erano ricoperte da personale italiano il cui ruolo è stato conseguentemente soppresso. A fronte di ciò e dei conseguenti esuberi generati dall'integrazione delle strutture sopra menzionate e la possibilità di ricollocazione del personale attualmente operante con ruoli a livello europeo risulta impossibile.

Nel suesposto contesto, IBM Italia ritiene indispensabile procedere alla revisione complessiva degli attuali organici, continuando l'implementazione di un piano di diffuso ribilanciamento degli stessi, articolato in un periodo a medio termine, e compatibile con le attuali esigenze organizzative sopra descritte.

L'esubero che ne consegue riguarda 82 posizioni e ciò, nonostante, siano stati posti in essere numerosi tentativi volti a prevenire azioni come quella in oggetto, attraverso: i. la ricollocazione interna, ii. le incentivazioni individuali e iii. i programmi di riqualificazione sia interna che esterna, con il supporto di un outplacer esterno.

Posto che non appare possibile adottare misure alternative idonee a porre rimedio, in tutto o in parte, alla predetta situazione, non risulta possibile evitare la procedura di licenziamento collettivo in oggetto.

Tale piano di ribilanciamento impatta le diverse divisioni di business della Società, quali:

a) GLOBAL BUSINESS SERVICES

La Global Business Services (di seguito anche "**GBS**") è la divisione di IBM dedicata ai servizi di consulenza che, come partner d'eccellenza, guida e supporta i clienti nella definizione delle loro strategie digitali di crescita, nel raggiungimento degli obiettivi aziendali e nel percorso di trasformazione del loro modello di business.

Tali obiettivi vengono realizzati attraverso: la revisione e l'ottimizzazione dei processi, dei servizi, dell'organizzazione e dell'infrastruttura tecnologica; l'utilizzo di competenze consolidate di processo, di piattaforma, di disegno e di implementazione in settori di industria; l'adozione di un approccio metodologico esclusivo; una capacità di analisi e di ricerca avanzata e di un'ampia conoscenza delle soluzioni tecnologiche e infrastrutturali di Information Technology.

La divisione GBS ha iniziato nel 2017 un significativo processo di trasformazione volto innanzitutto ad allineare il proprio modello di erogazione dei servizi e la propria *value proposition* a quello richiesto dal mercato in cui opera.

Questa trasformazione ha comportato lo spostamento delle competenze verso ambiti di strategia digitale e cognitiva ed un significativo investimento verso nuove competenze. Tutto ciò con l'obiettivo di creare le nuove aree di competenza verso le nuove tecnologie alla base della trasformazione digitale oltreché di ribilanciamento dei costi significativi della struttura al fine di garantire la competitività e la sostenibilità sui mercati e nei confronti dei clienti di riferimento.

L'esubero attuale di 18 unità rientra quindi nel quadro relativo alla riorganizzazione e trasformazione della forza di delivery presente nel territorio italiano che ha comportato la soppressione dei ruoli meno orientati alle nuove competenze di trasformazione digitale/cognitiva e alla erogazione diretta dei servizi ai clienti.

L'attuale esubero riguarda posizioni e ruoli non più richiesti dal mercato e nello specifico riguarda personale con competenze non più allineate alle esigenze di IBM e del mercato.

Nello specifico, rientrano tra i profili esuberanti i ruoli di Test Specialist, sulle cosiddette "Custom Applications", ovvero le applicazioni specifiche dei clienti, oltre

che i ruoli di Infrastructure Specialist nella specialità di System Administration e Project Administrator che svolgono attività di supporto amministrativo ai progetti. Risultano altresì in esubero alcune aree di sviluppo applicativo (c.d. "Application developer") tra cui, in particolare, le competenze di Visual Basic.

Infine, in ottica di ottimizzazione dei costi e di riduzione di alcune attività gestionali vengono ridotti i ruoli di analista in ambito Technical Requirements e quelli gestionali-progettuali negli ambiti specifici dell'Application Maintenance & Support.

In tutti i casi, nel corso del 2017 e nei primi mesi del 2018 si è cercato di individuare percorsi di riqualificazione del personale potenzialmente in esubero anche attraverso il ricorso ad un operatore di *outplacement.*

b) GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES

La Global Technology Services (di seguito anche "**GTS**") offre principalmente servizi di infrastruttura quali outsourcing, hosting delle applicazioni, continuità di business, sviluppo e gestione delle infrastrutture di rete fissa e wireless, assistenza tecnica e manutenzione hardware.

La divisione è quella maggiormente sotto pressione dal punto di vista dei risultati economici (in termini di profitti e ricavi). Il fatturato di questa divisione ha infatti subito un pesante ridimensionamento a causa delle modifiche strutturali legate alla trasformazione in atto nonché di un oggettivo problema di competitività dei prezzi. Le modifiche strutturati hanno difatti reindirizzato l'offerta dei servizi verso le aree innovative strategiche a scapito del business tradizionale, mentre i prezzi dei servizi erogati stanno progressivamente diminuendo sotto la pressione di una concorrenza sempre più agguerrita.

In particolare, il mercato di riferimento di GTS è diviso tra quello relativo alla manutenzione (di seguito anche **"TSS"**) e quello dei servizi infrastrutturali (di seguito anche **"IS"**). La componente TSS ha registrato una flessione significativa di fatturato e un calo nella profittabilità a causa dello spostamento della tipologia di prodotti oggetto dei contratti di manutenzione. Nel passato, infatti, questi contratti erano stipulati prevalentemente su prodotti IBM e questo garantiva ottime prestazioni in termini di profitto, in quanto la formazione degli addetti e il costo delle parti erano nel pieno controllo della Società. La progressiva innovazione tecnologica ha comportato una diminuzione del volume dei prodotti IBM venduti con conseguente riduzione di fatturato in questa area. Invero, ciò è stato bilanciato con la crescita dei contratti di manutenzione sui prodotti non IBM sui quali però l'impossibilità di avere un controllo pieno del costo delle parti di ricambio ed i maggiori costi di formazione porta ad avere dei margini notevolmente più contenuti del passato.

La conseguenza di questo differente mix è un impatto sui profitti, globalmente in calo, essenzialmente a causa: (i) del costo e della gestione delle parti di ricambio, (ii) delle fees verso i produttori e (iii) dei costi di formazione dei tecnici (decisamente superiori rispetto a quelli sui prodotti IBM).

Per quanto concerne poi componente IS, analogamente a quanto accade nel segmento TSS, si registra la costante richiesta da parte dei clienti di risparmi sulla gestione dei servizi. Ciò determina una erosione dei ricavi sul perimetro dei clienti

esistenti e ne provoca una complessiva diminuzione. Per controbilanciare questo fenomeno, è indispensabile attivare costanti azioni di ottimizzazione dell'organizzazione interna, dei costi dei fornitori e di quelli dei *data centers*. Inoltre, la trasformazione verso le iniziative strategiche comporta investimenti il cui rientro non è ancora completato e che grava, quindi, sul conto economico.

Nello specifico, sono 34 i ruoli in esubero nella attuale organizzazione della divisione GTS, con ruoli in esubero differenziati per unità di business. Nella divisione TSS rientrano in esubero i ruoli di supporto sia remoto sia locale sulla piattaforma non IBM (Remote Technical Support e Support Center Representative), così come rientrano in esubero alcuni ruoli di delivery locale dei System Services Representative. Infine, sulla piattaforma hardware risulta esuberante il ruolo di Client Availability leader. In tutti i casi la riduzione è dovuta al ribilanciamento del carico di lavoro tra addetti a fronte del diminuito carico di lavoro.

Nella divisione IS, le posizioni in esubero risultano distribuite in diversi ruoli, a conferma di un impatto distribuito sul carico di lavoro di questa divisione. Nello specifico risultano in esubero alcuni ruoli dedicati alla gestione dei clienti (specificatamente i ruoli di Business Advisor: Global Technology Services BMO e Business Programs Manager: Hybrid Compute) oltre che un ruolo di sviluppatore nel sistema operativo dei mainframe (Systems Programmer: z/OS System Support): in tutti questi casi, l'esubero deriva dalla riduzione dei volumi di lavoro.

Inoltre, risultano in esubero gli Infrastructure Specialist (nelle specialità di Resiliency Services, Mainframe Server Management-Project Services e Storage Management-Project Services) che svolgono un ruolo di gestione clienti nell'area IS dove i processi di automazione stanno impattando il carico di lavoro complessivo.

Infine, si prevede la riduzione di due ruoli di Project Manager (nelle specialità di Complex GTS Delivery Projects e Hybrid Compute Delivery Projects) per accorpamento del carico di lavoro su ruoli analoghi a fronte dell'ottimizzazione della struttura di delivery.

c) CLOUD

L'area Cloud offre ai clienti prodotti e soluzioni studiati per il cognitive, il Cloud Computing e il portafoglio software relativo ad Analytics e Hybrid Cloud. L'approccio al mercato è guidato dallo sviluppo di soluzioni per i differenti settori di industria, grazie anche ad una strategia globale con forti competenze verticali.

I motivi degli esuberi in questa divisione vanno ricercati prevalentemente nel nuovo modello organizzativo che è stato introdotto ad inizio anno e nella razionalizzazione del portafoglio di offerta.

Infatti, per quanto concerne l'organizzazione, in linea con quanto deciso dalla Corporation e al fine di garantire una presenza più efficace sul mercato di riferimento, a decorrere dal primo gennaio 2018, le strutture denominate "IBM Cloud" e "IBM Software" sono state accorpate in un'unica organizzazione denominata "IBM Cloud".

Inoltre, in coerenza con la strategia aziendale che vede nel Cloud una delle priorità strategiche, la Società ha operato un significativo aggiornamento del proprio portafoglio di offerta che è passato da 27 a 8 "specialities", vale a dire da 27 a 8 tipologie di soluzioni disponibili per i clienti, creando così una serie di ridondanze organizzative per quello che riguarda le figure specialistiche (i.e. le figure di vendita e prevendita).

In aggiunta a ciò, la nuova struttura IBM Cloud si è strutturata con un modello che include due organizzazioni distinte: l'IBM Cloud Software e IBM Watson & Cloud platform.

La prima delle due, in cui sono confluite la maggior parte delle specialties (7), è composta da venditori, technical sales e architetti, con le relative funzioni di supporto ed è divisa in base alla tipologia di clienti. In specie i clienti sono segmentati tra "*key accounts*", ovvero clienti più significativi e sui quali dedicare un numero maggiore di risorse e "*strategic accounts*", cioè sui quali la tipologia e dimensione dell'offerta richiede un modello di *coverage* più agile per rispondere tempestivamente ai bisogni del cliente. Nella seconda organizzazione (i.e. IBM Watson & Cloud platform), invece, è confluita l'ottava "speciality" dedicata proprio allo sviluppo dell'offerta Cloud e Cognitive IBM che fa leva anche sulla tecnologia Watson.

In pratica, la nuova organizzazione si basa su venditori e tecnici ed è supportata da un team canale, cioè di una rete di distribuzione, che ha la missione strategica di sviluppare un nuovo ecosistema IBM Cloud basato su partner strategici che si affiancano alla struttura di vendita IBM per garantire un presidio capillare del mercato.

Al fine infatti di garantire una piena copertura del territorio italiano, la nuova organizzazione si è servita, sempre di più, dei c.d. business partner, vale a dire partner strategici che possano vendere i prodotti e servizi IBM sul territorio. In particolare, a tali business partner è stata demandata sempre maggiore autonomia nella gestione delle opportunità di business: dall'individuazione dei potenziali clienti a tutto il ciclo di vendita.

In aggiunta a tutto quanto sopra, si precisa altresì che l'accorpamento delle strutture del 2018 (cui sopra si è fatto cenno) ha seguito un'altra riorganizzazione simile avvenuta nel luglio 2017 in cui nella struttura Cloud era confluita la divisione relativa all'Analytics. Orbene, per effetto dell'accorpamento del 2018, una serie di ruoli che erano provenienti dalla struttura Analytics sono risultati ridondanti, tanto più perché tale divisione, negli anni passati, era cresciuta soprattutto attraverso operazioni di acquisizione (c.d. crescita inorganica), pertanto una razionalizzazione organizzativa risulta inevitabile.

Per quanto concerne il mercato in cui opera IBM Cloud, cioè il c.d. mercato del software, si evidenzia come esso sia contraddistinto da una fortissima competizione dovuta alla consistente presenza di competitor aventi costi strutturali decisamente più contenuti rispetto a quelli della Società.

Alla luce di tutto quanto sopra, al fine di poter mantenere la competitività e allinearsi al modello organizzativo imposto dalla Corporation, diventa necessario adeguare la struttura di vendita, di prevendita e di supporto sia nell'area Analytics e Hybrid Cloud sia nell'area Watson & Cloud Platform.

Ciò in quanto il modello di business aziendale dettato dalla Corporation prevede: (i) la razionalizzazione delle soluzioni da offrire ai clienti (in tal senso, come menzionato, si è passati da 27 soluzioni ad 8); (ii) la semplificazione delle *offerings*, che comporta una minore esigenza di avere venditori di soluzioni specializzate; (iii) un modello di presidio del territorio più agile focalizzato su un minor numero di clienti strategici e un maggiore utilizzo dell'ecosistema fatto di business partner.

Nello specifico, la presente procedura vuole indirizzare l'esubero di una serie di posizioni, la maggior parte delle quali relative ai rappresentanti (nei ruoli di Brand Client Representative: Dealmaker, Brand Client Representative: Software, Brand Client Representative: SYS.Cross Brand, Solution Representative-Brand Specialist: Cloud Solutions e Software e Solution Representative-Brand Specialist: Cloud Solutions) e di un profilo più tecnico a supporto (Client Technical Specialist: Enterprise Content Management), oltre che di un ruolo di test di Applicazioni Software (Software Developer: Test) e di uno sviluppatore Technical Specialist Professional nella specialità di Systems Programming.

d) FUNZIONI DI STAFF

In linea con l'andamento del business, si rilevano degli esuberi nelle funzioni di supporto, causati dall'andamento negativo del fatturato.

In modo analogo, per le Aree di supporto amministrativo (quali ad esempio la funzione di gestione degli ordini e degli incentivi, l'ufficio acquisti e l'amministrazione del personale), il piano di efficientamento del personale si giustifica in considerazione del processo di trasformazione delle strutture di supporto che vede il costante ricorso ai centri internazionali di servizi condivisi. Questi centri sono, infatti, in grado di prestare lo stesso servizio a tutte le unità di business presenti nel mondo, con conseguente minor fabbisogno di figure locali.

Inoltre, in ottica di ottimizzazione della struttura di supporto, si prevede la soppressione di una serie di ruoli di supporto al personale (come il ruolo di Business Controls Professional: Business Controls Analysis nella funzione del Real Estate) e due ruoli nella funzione di Marketing relativi a Performance Marketing Professional: Event Strategy & Execution e Product Marketing Professional: Profession Specialization.

Nello specifico, l'area denominata Strategy & Sales Transformation (di seguito anche "S&ST") ha la responsabilità di offrire supporto alle funzioni di vendita nelle varie fasi del ciclo di vita di un contratto, dalla sua preparazione fino alla fatturazione ai clienti, attività di supporto al ciclo di vita dei contratti nonché la gestione degli incentivi alle vendite.

Nel tempo, la struttura è stata oggetto di numerosi interventi volti alla sua ottimizzazione, ma la già menzionata erosione del fatturato comporta anche un conseguente minor carico di lavoro che, peraltro, è oggetto di numerosi processi di automazione e di delega alle funzioni di vendita. Ne consegue quindi che in questa funzione si rilevano 14 posizioni in esubero, che sono distribuite tra i vari ruoli tipici di questa funzione.

Nello specifico, il ruolo di "Accounts Receivable Professional: Collection", che nel passato avevano subito un importante ridimensionamento dovuto al trasferimento

delle attività verso il centro di eccellenza di Madrid, vedono ridursi ulteriormente il carico di lavoro a causa dei vari processi di automazione.

Analogamente, i profili professionali dei "Quote to Cash Professional" nelle declinazioni di "Deal Strategy" e di "Supporto alla proposta" (c.d. "Proposal Support") risultano impattati dalla riduzione del carico di lavoro con una riduzione del numero di contratti che vengono gestiti.

Infine, risultano in esubero anche le posizioni relative al supporto al ciclo di vita dei contratti nelle figure professionali dei "Business Operations Professional". In particolare, risultano in esubero i "Sales Support", gli "SMS Sales Management Support Professional" nella specializzazione "SMS SMA Professional". L'ultimo ruolo in esubero in questa funzione è quello di Asset Management Analyst: Account Management relativo alla gestione e analisi degli asset, esubero dovuto alla riduzione dei volumi dei contratti gestiti localmente.

In aggiunta, risulta in esubero tutto il personale che era addetto alle attività relative alla gestione degli incentivi poiché, su decisione della Corporation, da aprile 2018 tutte le relative funzioni sono state trasferite presso il centro di eccellenza europeo. Pertanto, il personale che era addetto a tali attività si è trovato senza carico di lavoro e, sebbene in questi mesi si sia cercato di individuare per queste figure una collocazione alternativa, ad oggi, non è stato possibile risolvere il loro esubero.

Nella funzione delle risorse umane, e specificatamente nella sua dimensione relativa all'amministrazione del personale, risultano in esubero due risorse che svolgono ruoli di natura amministrativa nel ruolo di "Employee Data Management Professional: Consultant". Tali esuberi sono in linea con il livello di maggior delega ai manager previsto dai processi aziendali della Corporation.

Nei casi delle strutture di supporto del Real Estate (c.d. RESO) e per la funzione di Marketing, l'ottimizzazione delle risorse IBM avvenuto nel tempo presuppone anche un ribilanciamento del carico di lavoro e conseguentemente la soppressione di ruoli che risultano in esubero a causa del ridotto carico di lavoro complessivo.

Infine, si prevede la riduzione di un profilo professionale nell'ufficio acquisti dovuto alla riduzione degli ordini gestiti da parte della funzione localizzata in Italia.

2. MOTIVI, PER I QUALI SI RITIENE DI NON POTER ADOTTARE MISURE IDONEE A PORRE RIMEDIO ALLA PREDETTA SITUAZIONE ED EVITARE, IN TUTTO O IN PARTE, IL LICENZIAMENTO COLLETTIVO.

In aggiunta a quanto sopra precisato, la Società dichiara altresì che, nella fattispecie, non sussistono le condizioni necessarie e i presupposti per il ricorso agli ammortizzatori sociali, quali la CIG Straordinaria, il contratto di solidarietà, nonchè il part-time, in quanto le ragioni che determinano l'eccedenza di personale non derivano da fenomeni congiunturali, bensì da ragioni di tipo strutturale e da necessità di trasformazione dell'azienda stessa.

La natura strategica delle scelte aziendali, di contrasto alla contrazione economica (da attuarsi, *inter alia*, mediante: (i) la soppressione delle figure in esubero; (ii) l'accorciamento della catena direttiva; (iii) l'accorpamento di funzioni e posizioni ridondanti; (iv) il ricorso a centri di eccellenza e business partner per ridurre i costi)

determina anche l'impossibilità di procedere alla conservazione di parte dell'occupazione individuata mediante il ricorso a strumenti di riduzione retributiva piuttosto che di mansioni.

3. NUMERO, COLLOCAZIONE AZIENDALE E PROFILI PROFESSIONALI DEL PERSONALE ECCEDENTE NONCHE' DEL PERSONALE ABITUALMENTE IMPIEGATO IN IBM

Sono indicati nel prospetto Allegato 1 il personale abitualmente impiegato in Italia con evidenziazione degli esuberi e nel prospetto Allegato 2 il personale dirigente.

4. TEMPI DI ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA DI RIDUZIONE DEL PERSONALE.

I tempi di attuazione della procedura, giuste le motivazioni sopra riportate, sono quelli di Legge.

In particolare, la risoluzione dei rapporti di lavoro avverrà dopo aver esperito e concluso la presente procedura e comunque nell'ambito di 120 giorni dalla sua chiusura o nel diverso termine che potrà essere concordato in un eventuale accordo sindacale ex art. 8, comma 4, legge n. 223 del 1991 e successive modificazioni ed integrazioni, anche ai sensi dell'art. 8 della legge 236 del 1993.

IBM, in mancanza di accordo sindacale che definisca criteri specifici, procederà ai recessi secondo i criteri richiamati dalla legge, tenuta in conto la struttura organizzativa e direttiva aziendale, la non fungibilità delle posizioni e la specifica rilevanza della contestualizzazione organizzativa degli esuberi denunciati, delle scelte strategiche dichiarate e delle relative specificità professionali nel contesto aziendale.

5. EVENTUALI MISURE PROGRAMMATE PER FRONTEGGIARE LE CONSEGUENZE SUL PIANO SOCIALE DELLA ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA MEDESIMO DEL METODO DI CALCOLO DI TUTTE LE ATTRIBUZIONI PATRIMONIALI DIVERSE DA QUELLE GIA' PREVISTE DALLA LEGISLAZIONE VIGENTE E DALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA.

Non è prevista, allo stato e fatto ovviamente salvo quanto possa realizzarsi nella procedura sindacale di legge, alcuna ulteriore misura rispetto alle erogazioni previste per legge e contratto collettivo per fronteggiare le conseguenze sul piano sociale del licenziamento collettivo del personale eccedente.

*

Rimaniamo a disposizione per le consultazioni previste dalla procedura in oggetto.
Distinti saluti.

IBM Italia Spa

Si allegano:
Allegato 1: Impiegati e quadri attualmente impiegati in modo abituale in IBM Italia con evidenziazione degli esuberi
Allegato 2: Dirigenti attualmente impiegati in modo abituale in IBM Italia