

## **Caring Services: rivedere il modello organizzativo**

Negli ultimi anni, Telecom Italia ha sempre sostenuto che il Caring Services, per essere competitivo sul mercato, oltre ad aumentare la produttività (obiettivo raggiunto per stessa ammissione della Direzione aziendale), doveva offrire un servizio qualitativamente superiore a quello offerto dai “competitors”.

Ci risulta che i Lavoratori del **DAC** siano continuamente inviati a riunioni con i loro responsabili, il cui tema dominante è il numero di tipizzazioni orarie per singolo team. Se analizzare i dati della produttività è un diritto di ogni responsabile, è altresì vero che il confronto sugli obiettivi deve essere improntato in armonia con la dignità dei lavoratori.

A quanto ci riferiscono alcuni addetti del DAC, in più di un’occasione durante queste riunioni dei lavoratori, diversi dei quali afflitti da patologie mediche in molti casi già certificate e note all’Azienda, sono stati oggetto da parte di qualche Responsabile di “pressioni” non giustificabili in alcun modo, tanto più se avvenute alla presenza di altri dipendenti.

Nel **Customer Consumer**, al momento, le attenzioni principali dei responsabili verso i loro collaboratori sono focalizzate su TMS (tempi medi di conversazione) e ACW (after call working), cioè su quegli elementi sui quali sono incentrati i canvass.

È bene ricordare che la Direzione aziendale, in occasione dell’incontro con il Coordinamento nazionale delle RSU del 27 e 28 ottobre 2014, spiegò (*si veda pagina 4 delle slides allegare*) che con la migrazione verso il sistema Genesys cambiava la modalità di utilizzo dell’ACW: “*per gestire le attività relative alla conversazione (es. Fast BackOffice), l’Operatore deve prenotare lo stato di ACW [normalmente preimpostato a 3 secondi] durante la chiamata*”.

Dal momento che, praticamente per quasi tutte le chiamate, l’operatore non riesce a gestire tutte le richieste/esigenze del cliente durante la conversazione, non si può pretendere di chiedere un ACW troppo basso.

Altra problematica particolarmente avvertita dagli operatori del 119, è la mancanza di tempo da dedicare alla lettura delle e-mail informative, indispensabili per fornire corrette informazioni.

Ogni giorno ci sono aggiornamenti su protocolli variati, disservizi presenti e modalità operative da seguire, ai quali si aggiungono le note limitatezze dei sistemi informatici (dovute a vari motivi) che rendono sempre più difficoltoso il reperimento dell’informazione. Ad esempio con le nuove offerte di giugno TIM YOUNG, su MSP non si visualizza più il tipo di offerta ma solo il codice, per cui è necessario consultare TUO per essere certi di non dare informazioni errate al cliente, oppure CCRMweb non permette di tornare indietro nella visualizzazione delle informazioni, ma necessita di inserire nuovamente il numero se si va su servizi PUSH.

Anche nel Customer Enterprise, gli obiettivi sono focalizzati sulla vendita di prodotti e servizi (*esistono target e consultivi giornalieri sulla vendita sia delle linee che dei VAS*) e sui tempi medi di conversazione e ACW. In questo settore c'è una situazione diversa di quella descritta in precedenza: vista la disponibilità di ore di back office, i responsabili premono affinché il "post chiamata" venga gestito in back office creando l'esigenza e mettendola in sospenso per poi successivamente riprenderla da sistema cliccando "le mie esigenze" o vengono "invitati" a non usare l'ACW per gestire il post chiamata, senza avere però uno strumento idoneo per andare incontro alle richieste aziendali.

Diverso invece è per qualche esigenza che viene girata ad altri settori perché non di competenza: in questo caso i Responsabili premono affinché il "post chiamata" venga gestito in back office; peccato, però che i sistemi informatici non prevedano la possibilità di auto assegnarsi le esigenze dei clienti gestite e non terminate in front-end. In pratica, gli operatori sono costretti ad annotarsi su carta la query perché da una parte vengono "invitati" a non usare l'ACW per gestire il post chiamata, senza però avere uno strumento efficace a soddisfare la richiesta aziendale di ACW tendente a zero.

Il personale addetto alle **attività creditizie** si è invece visto depauperare della propria professionalità formando dei nuclei per i quali unica attività di pregio è rimasta la phon collection, modificando la peculiarità di professionisti di attività amministrative e sottoposti a pretese sempre più pressanti sulle performances, con conseguente deterioramento del clima lavorativo.

In merito alle direttive aziendali riteniamo che, fornire un servizio di qualità e, al contempo, rispettare tutti gli obblighi imposti dalle vigenti normative, sia un obiettivo non raggiungibile. Immaginavamo che le ore di "doppia cuffia" con le quali molti lavoratori sono stati affiancati nei mesi precedenti avessero evidenziato chiaramente questa problematica...

Gli operatori del Caring Services, nonostante gli sforzi compiuti per aumentare la produttività e i risultati ottenuti e riconosciuti anche da Telecom Italia, sono sempre più esposti ad una probabile societizzazione della Divisione, un'operazione che difficilmente porterà valore aggiunto all'Azienda e sicuramente nulla a loro.

In più il livello di stress raggiunto rende ormai alcuni settori al limite della normale vivibilità sul posto di lavoro.

[Auspichiamo che il tavolo della vertenza aperto al Ministero dello Sviluppo Economico sia risolutivo per archiviare la questione societizzazione, mettere in sicurezza il perimetro occupazionale dell'intera Azienda e che apra finalmente una seria discussione sulla questione dei ritmi di lavoro e della conciliazione con la sfera privata.](#)

Roma, 15 luglio 2015

La Segreteria Nazionale