

Spett.le Segreterie Regionali e Territoriali  
Alle RSU Telecom

Oggetto: TELECOM: Sintesi incontro su AGGIORNAMENTO / MIGLIORAMENTO SISTEMI INFORMATIVI  
“ WFM ” e “ CRM ” del 12 settembre 2016 – informativa alle Segreterie Nazionali -

Per Telecom, relativamente a quanto in oggetto la parola d'ordine è la semplificazione dei processi informativi, l'assetto delle responsabilità partendo dalla struttura organizzativa.

I sistemi saranno maggiormente semplificati con una fruibilità migliore ed in meno tempo.

Analizzando più nel dettaglio le slide presentate:

- 1) Piattaforma WFMU diventerà WFO e la gestione sarà centralizzata. Verrà applicato a tutto il caring services, al 187 tecnico (ASO) ed anche a TCC. L' accentramento delle regie con una direzione a livello centrale genererà ricollocazioni di personale (non vengono forniti numeri precisi) - si veda ultima frase della Slide a pagina 5 - Verranno eventualmente, in base al numero delle risorse coinvolte, delegate le relazioni industriali a livello territoriale -
- 2) DIGITAL BSS ulteriore evoluzione dell' attuale CRM permetterà l' accorpamento dei CRM FISSI e MOBILI della clientela consumer e small enterprise a partire da settembre 2016; sarà più semplice l' inserimento degli ordini con benefici sui processi di vendita, il cliente sarà gestito nella sua interezza partendo dal codice fiscale o dalla partita iva. Verrà prima utilizzato sui nuovi clienti aprendo nuovi canali, successivamente piano di migrazione massiva con attenzione e con ragionevole certezza a livello di funzionamento.

Varie ed eventuali:

- CREDITO STANDARD BUSINESS: diminuzione della ruota da 12 a 10 righe che verrà gestita a livello territoriale

- Esami congiunti svolti prima delle ferie a livello territoriale sul settore DA da novembre Telecom applicherà i nuovi turni ( in linea di massima migliorativi).

- in allegato le Slide presentate dalla Direzione Nazionale RU Telecom –

Roma, 13-09-2016

LA SEGRETERIA NAZIONALE  
Fistel Cisl