

SLC - CGIL
FISTel - CISL
UILCOM - UIL

Sindacato Lavoratori Comunicazione
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

COMUNICATO TIM

INFORMATIVA NAZIONALE su Evoluzione CARING E JOB POSTING

In data 10 aprile 2019 le Segreterie Nazionali Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil, hanno ricevuto una informativa sul modello di evoluzione del Caring unitamente all'apertura di un nuovo Job Posting.

In relazione all'argomento Caring il Dott. Grattarola, responsabile Nazionale dell'area CONSUMER (187 – 119 – Credito), anche attraverso la proiezione di slides dedicate (vedi allegato), ha illustrato le iniziative da intraprendere per migliorare la competitività sul mercato attraverso un significativo miglioramento della qualità del servizio che passa da un'integrazione funzionale fisso/mobile utilizzando la digitalizzazione e l'automazione (dal CRM al DBSS).

Sarà quindi necessario, sostiene l'azienda, che per raggiungere tali obiettivi, si realizzi un intervento mirato sui processi (chiamate e migliore rapporto tra cliente e operatore), sui sistemi informativi (implementazione di nuovi sistemi come il DBSS), piani formativi dedicati (Formazione) per le lavoratrici/lavoratori per valorizzare nel migliore dei modi le loro competenze.

Queste importanti azioni, indica l'azienda, passano dalla riduzione delle cosiddette richiamate (recall) che porterà alla costituzione di un nuovo progetto che si articolerà in quattro gruppi di lavoro negli ambiti di delivery (nord ovest), amministrativo (nord est), rientri (centro) e assurance (sud) con funzioni di coordinamento in ambito HQ. L'articolazione del progetto si svilupperà in quattro fasi attraverso l'analisi delle richiamate, attraverso la valutazione dei processi unitamente ad una supervisione dei canali self service ed IVR.

Molto importante per la cura del cliente, sottolinea TIM, sarà anche l'utilizzo e la contestuale evoluzione dei canali di contatto per il cliente sia telefonici, sia legati alle App che al Web e soprattutto all'Instant messaging per poter così creare un rapporto diretto con la clientela e riuscire a dare risposte soddisfacenti ed esaustive in un "timing di gestione limitato" sul quale le OOSS Nazionali hanno espresso il proprio disappunto.

L'approdo di questa riorganizzazione è quindi il modello " MULTISKILL " che "DOVREBBE" produrre una migliore competenza per qualsiasi tipologia di cliente e di chiamata.

Dal secondo semestre 2019 si assisterà alla vera partenza del progetto a valle della mappatura di tutte le competenze degli operatori.

Sull'evoluzione del Caring illustrata a livello Nazionale, le Segreterie nazionali hanno richiesto ed ottenuto in tempi brevi, incontri specifici su tutti i territori per analizzare/verificare le ricadute organizzative.

Le Segreterie Nazionali Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil, nel valutare gli intenti legati al nuovo progetto, hanno evidenziato che ci ritroviamo davanti all'ennesima illustrazione di un piano riorganizzativo che, coglie sicuramente l'evoluzione del mondo della comunicazione oramai " insita " in tutti gli operatori telefonici.

Allo stesso tempo questa azione, in una realtà aziendale " bloccata " da sistemi che non si parlano tra di loro ed una organizzazione di lavoro realizzata a " SILOS " (187 non interagisce con il 119) ci lascia molto perplessi.

Questo primo approccio di TIM, per il settore " CONSUMER " dove lavorano complessivamente ben 5.248 persone delle quali 3.505 operatori, riconferma la nostra prudenza nell'avventurarsi in valutazioni positive, perché non sarebbe la prima volta che alle dichiarazioni aziendali poi non seguono i fatti concreti, con l'unica variante rispetto al passato, che di tempo a disposizione per effettuare il cambiamento, non ne è rimasto tanto.

Nel merito dell'avvio del processo, abbiamo segnalato come l'esperienza dei recenti trascorsi, dovrebbe servire da insegnamento, ci riferiamo al fatto che la prima mappatura delle competenze degli operatori del call center verrà effettuata dai supervisor, senza nulla togliere a questi lavoratori, ribadiamo che la volta precedente, una azione simile non portò i risultati sperati.

Fisiologicamente esiste sempre un'area di discrezionalità nell'assegnare le competenze dei singoli che però potrebbe cambiare a volte, anche " significativamente ", la valutazione che in un'ottica di futura intelligenza artificiale, potrebbe far partire male una macchina che non sbaglia mai, se i dati impostati sono corretti.

Dal nostro punto di osservazione, saremo il più possibile a contatto con le/i operatrici/operatori del CARING, affinché la mappatura delle competenze fotografi la situazione in maniera più " asettica " possibile e si possa così arrivare ad un'integrazione del Caring Agent fisso/mobile che NON rimanga sulla carta ma fornisca delle risposte di miglioramento per la gestione del cliente e contestualmente non " travolga " l'operatore già operato di attività e stressato da anni di "malfunzionamenti" subiti !

A margine dell'incontro è stata data anche una informativa sull'attivazione, nei prossimi giorni, di un nuovo Job Posting a cui i lavoratori volontariamente potranno aderire.

Il bando sarà relativo a: "presidio interno delle portinerie (Site Specialist)" e riguarderà un totale di 66 lavoratori con l'implementazione di 9 nuove sedi (Bolzano, Trento, Venezia, Verona, Milano: sede Via Boscaiola, Roma: sedi di Val Cannuta, Estensi, Tuscolana, Pellegrino).

Non potranno partecipare al Job Posting i settori di Caring, Asa, Open Access TOF e i settori di H24.

Anche questa tematica, sarà illustrata dettagliatamente in incontri territoriali con le RSU e le Strutture regionali.

LE SEGRETERIE NAZIONALI

SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL

Roma, 11 Aprile 2019