

13 maggio 2020

Caring ... NO al Controllo Individuale

In apertura dell'incontro di Coordinamento RSU con oggetto Customer Care: contesto e iniziative, TIM ha evidenziato come nei Customer Care 119 e 187 sono presenti delle criticità e che il nuovo modello organizzativo aziendale punta a migliorare. Dichiara che dalla seconda metà di marzo ad oggi si è gestito una grande quantità di chiamate ma che gli indicatori di Soddisfazione del cliente, Solution e Recall sono in decrescita e non soddisfacenti. (vedi slides)

(... sanno dell'emergenza Coronavirus ? ... !!! ...)

Questi dati non possono essere accettati da un'azienda leader del mercato. Lo dimostra il fatto che i clienti se ne stanno andando e durante questo periodo di emergenza i dati sono ulteriormente in discesa.

(... come se la colpa sia dell'operatore !!! ...)

Tali risultati sono preoccupanti. L'insoddisfazione dei clienti è più frequentemente riconducibile a queste 3 tipologie:

- non siamo chiari nelle comunicazioni,
- diamo informazioni discordanti,
- manchiamo di cortesia e attenzione verso il cliente.

Questi elementi portano i clienti ad andare verso altri operatori.

(... un cliente incazzato scarica sempre la colpa su TIM e su chi gli risponde per TIM !!! ...)

TIM vuole misurare con un KPI complessivo l'attività del singolo operatore che contenga:

- qualità erogata (tasso di richiamata)
- qualità percepita (voto all'operatore)
- tempo di conversazione

Tale indicatore deve essere visto solo in ottica miglioramento della qualità del servizio per sostenere prezzi maggiori rispetto alla concorrenza ma che non vuole essere un controllo individuale !!!!!

(... ma ci credi ? ... !!! ...)

Le RSU SNATER, forti del risultato del referendum del 2015 dove i lavoratori hanno detto NO ad un accordo che prevedeva il Controllo Individuale, sono contrarie a qualsiasi INDICATORE INDIVIDUALE.

I pochi dati forniti da TIM a seguito delle nostre richieste sono indistinti tra dati TIM e degli Outsourcer e scaricano INGIUSTAMENTE la colpa sugli operatori.

Ricordiamo come da anni le RSU SNATER riportano all'azienda le difficoltà che i lavoratori di Customer Care ci segnalano:

- soluzioni di Marketing poco chiare
- ritardi e difformità sulla formazione
- sistemi che funzionano male (es. CCC)
- essere per anni considerati esuberanti
- pochissimi riconoscimenti professionali (es. livelli)
- turni pesanti
- attività di linea per tutto il turno di lavoro
- dover rispondere più volte al giorno a clienti arrabbiati con TIM

13 maggio 2020

A questi problemi si aggiungono i problemi legati all'attività "domiciliare" per emergenza Covid-19 già segnalate dalle RLS SNATER tipo:

- Portatili con schermi troppo piccoli e non a norma
- Mancano i supporti necessari per lavorare continuativamente con un Pc portatile come previsto dal d.lgs. 81/2008 e dai DVR aziendali
- Ambienti domestici piccoli e in questo momento affollati (altri familiari a casa)
- Problemi di connessione
- Fonia della chiamata disturbata, metallica, intermittente.

TIM sembra dimenticare la disponibilità che tutti gli operatori hanno dimostrato mettendo a disposizione Pc personali e provvedendo alla loro configurazione, continuando con coscienza a svolgere il loro lavoro richiamando il cliente con il cellulare a fronte di problemi con i sistemi forniti dall'azienda, onde evitare richiamate.

Inoltre non si può tralasciare che a tutti i lavoratori in lavoro domiciliare TIM sta negando anche il Buono Pasto.