

COMUNICATO TIM

SCENARI EVOLUTIVI CUSTOMER SERVICE – CONSUMER

Il Dott. Grattarola, responsabile del settore (circa 5.200 risorse) che racchiude il 187, il 119 e il settore Credito, nell'incontro del 2 ottobre scorso ha esposto al Coordinamento nazionale RSU ed alle Segreterie Nazionali Confederali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL, l'attuale situazione della funzione "Caring Services Consumer", relativamente al piano riorganizzativo dello scorso aprile.

Una relazione ampia ed articolata dove emerge la volontà di TIM di realizzare con determinazione la convergenza: fisso 187 – mobile 119 valore fondamentale per l'azienda. Obiettivo arrivare nel 2020 ad una gestione integrata cioè all'operatore unico.

CGIL-FISTEL CISL-UILCOM registrano con soddisfazione che finalmente TIM tenta di cambiare il paradigma non considerando, come in passato il CARING un mero centro di costo ma anche una funzione che realizza dei ricavi, attualmente circa il 22% della Consumer.

Come è noto a tutti, nei trascorsi anni il sindacato confederale ha dovuto difendere con grande forza il PERIMETRO del CARING che più volte era stato messo in discussione da TIM e pronto ad essere esternalizzato, e ora, sapere che questo è diventato un esempio industriale che viene guardato da altri con interesse ci fa molto piacere.

Nella esposizione TIM ha indicato che questa operazione di consolidare il CARING e riorganizzarlo sia in linea con il nuovo piano industriale di rilancio dell'Azienda (dovrebbe essere presentato a gennaio 2020), azione estremamente importante ma che, purtroppo, dovrà inesorabilmente tenere conto di sistemi/applicativi, in particolar modo quelli della telefonia fissa, che hanno una grande storia di sovrapposizione tra loro, ed una mancata interoperabilità, condizione che produce una conseguente difficoltà di fruire il tutto in una unica piattaforma. TIM vuole quindi, nel più breve tempo possibile, rendere utilizzabili/condivisi i dati, in primis dagli operatori del call center, ma anche per realizzare l'altro pilastro riorganizzativo, ovvero la sempre maggior integrazione tra la parte commerciale e la parte rete, in una (ci auguriamo) collaborazione vera, che traguardi ad una connessione diretta tra il cliente, l'operatore commerciale ed il tecnico di rete.

Su questo tema CGIL-FISTEL CISL-UILCOM manifestano alcuni dubbi, che nascono dalle analisi di quello che potrebbe accadere con la fusione con Open Fiber all'interno del gruppo TIM e le relative norme legate all'operatore "Wholesale Only", che commercializza solamente il supporto fisico e non i servizi che dovrebbero rimanere separati.

SLC-FISTEL-UILCOM, in questo contesto potenzialmente innovativo descritto da TIM, non ritengono certo positivi alcuni dati evidenziati, ad oggi infatti il traffico fisso-mobile è in contrazione, il fisso ha un calo della domanda del -19%, il mobile del -35%, rispetto al 2018.

Sulla piattaforma unica sono migrati il 95% del mobile ed il 36% del fisso.

L'Azienda indica che le chiamate in arrivo al 119 hanno al 50% la linea fissa con Tim, rapporto che non dovrà assolutamente scendere oltre questa misura, per farlo va garantita la qualità del servizio sia in ambito commerciale che in una sempre maggior logica integrata con la rete, partendo dal fatto che oggi mediamente i servizi TIM costano circa 5/6 euro in più rispetto ai competitors.

Altra analisi emersa da TIM è che, il traffico gestito dai call center esteri presenta un servizio di buona qualità per il mobile (banche dati semplici) e di basso livello per il fisso (banche dati molto più complesse).

TIM aggiunge: ad oggi NOI siamo ancora lontani da questa realtà. Quindi lavora sul potenziale superamento della dicotomia fisso-mobile, in presenza di una connettività generale che sta cambiando, legata all'avvento delle nuove tecnologie, in attesa che il 5g acceleri ulteriormente questo processo.

TIM dichiara di voler riportare all'interno il traffico per il fisso, in modo da migliorare la qualità della risposta, ma non è chiaro come verrà gestito il traffico mobile all'interno di questa partita, si internalizzeranno attività sapendo che il mondo delle Telco italiane ha volumi di traffico in calo, che pesano per il 60% sulle attività dei call center "esterni", con probabili ricadute industriali ed occupazionali sugli stessi che già sono in atto per gran parte di loro.

Il dott. Grattarola ha ribadito che per il 2020 dovrà completarsi l'integrazione ed il consolidamento del piano, accompagnato da un massiccio percorso formativo che coinvolgerà supervisor, operatori ed anche Tecnici, di ben 30.000 ore. Infine ha fatto un passaggio anche sull'intelligenza artificiale che sarà un sistema, insieme alle internalizzazioni, sempre di più presente, e portatore di nuovi processi e significative variazioni nei tempi di lavoro e delle professionalità future.

In ultimo TIM ha ripreso (dopo che in questo periodo le OO.SS. confederali avevano segnalato a più riprese e con molta determinazione un problema di comunicazione) il tema dei passaggi dal 119 al 187, spiegandola come manovra in anticipo su quella che è la filosofia del piano di integrazione presentatoci, assicurando che ogni persona è stata colloquiata e come sia stato posto il progetto senza alcuna costrizione per le persone.

Riflessioni delle Segreterie nazionali Confederali

La segreterie nazionali confederali unitamente al Coordinamento nazionale RSU hanno replicato alla lunga esposizione del Dott. Grattarola, evidenziando come pur trovandosi di fronte ad una importante riorganizzazione che viene condivisa nella sua filosofia principale, sconta una realtà quotidiana che non sembra di certo corrispondere alla illustrazione fatta.

Si deve purtroppo ritornare a quello che fino a ieri accadeva in TIM, ovvero la grandissima differenza tra quello che veniva detto ai tavoli nazionali e quello che accadeva nei territori; i risultati del passato sono sotto gli occhi di tutti (senza voler generalizzare), oggi, a partire dalla difficile situazione del gruppo, che il nuovo management sembra voler migliorare, il mondo del call center TIM si trova ad una chiamata decisiva per poter continuare ad avere un significativo ruolo nella stessa Azienda e nel mondo delle Telco. E' quindi necessario che la realtà raccontata da TIM si avvicini sempre di più alla realtà percepita quotidianamente dai colleghi, ci sono infatti testimonianze di lavoratrici e lavoratori che evidenziano pressioni sui tempi di lavorazione, formazione "evanescente" fatta non si sa come, comunicazione tra responsabili ed operatori molto "rocciosa" non certo improntata al nuovo clima invocato dal nuovo management di miglior collaborazione generale all'interno dell'azienda, sistemi che non funzionano, dotazioni "antiche", etc..

Insomma la solita tragica realtà ed il sospetto che la periferia, per non far brutta figura, non trasmetta sempre in modo chiaro la realtà al vertice. Molte volte si persegue quell'ambiente da caserma in cui si trova TIM, dove il livello intermedio difende ad oltranza ed in maniera scomposta il suo feudo e non applica le dinamiche di collaborazione che i vertici indicano alle Segreterie nazionali Confederali di voler attuare, e che in una azienda di tali dimensioni e con questi enormi problemi dovrebbero essere obbligatorie!

Si condivide la riorganizzazione del CARING, perché rinforza un settore strategico e nevralgico per TIM (front end con la sua clientela), occorre però eliminare al più presto il clima di insoddisfazione generale che aleggia, allargando in tempi rapidi la possibilità per i lavoratori di poter accedere ad uno strumento di conciliazione vita-lavoro come il telelavoro, ed iniziando a pensare come anche il lavoro agile possa diventare strumento ad ampio utilizzo in questo settore.

Servono sforzi ingenti da ambo le parti, ma l'Azienda per prima, oggi, deve credere nel cambiamento reale e non nella solita incipriata al viso, i lavoratori tutti aspettano segnali concreti, il resto verrà da se.

In merito ad un approfondimento per il "NOT HUMAN" (sistemi automatici) il dott. Grattarola ha dato disponibilità di realizzare un apposito approfondimento entro fine dell'anno, è stata chiesta una verifica sui flussi lavorati all'estero e quindi dei riscontri in merito perché se si vuole realizzare internalizzazioni che portino volumi in Italia al "sistema TIM" e perseguire a tutto campo la QUALITA' è necessario una volta per tutte fare ed avere chiarezza!

Roma, 9 ottobre 2019

Le Segreterie Nazionali
SLC-CGIL FISTEL-CISL UILCOM-UIL