

## RSU TIM SLC-Cgil, FISTel-Cisl, UILCOM-Uil

### Commissione ASA

I componenti della Commissione tecnica ASA, alla luce dei dati condivisi e delle considerazioni fatte nel primo incontro del 23/07/2020, verificata la diponibilità aziendale di esplorare anche tematiche di tipo operativo e organizzativo, desiderano sottoporre una serie di questioni che in parte sono state raccolte dai colleghi del reparto e in parte derivano dalle note dei componenti stessi della commissione.

#### TURNI

Partendo da alcuni semplici numeri il mondo **ASA** risulta che ad oggi soltanto meno del 50% dei colleghi TOL/Specialist di Home ed Office sono Skillati per la gestione dei TT OAO: ribadiamo che **estendendo** lo skill OAO a tutta la popolazione ASA Home ed Office ci sarebbe una notevole redistribuzione del lavoro e di conseguenza la necessità di meno team in presidio nelle ore serali e nel fine settimana.

Il top management la sempre evidenziato come la clientela TIM tenda sempre più a servirsi dei canali Not-Human per effettuare le proprie segnalazioni e di come il piano aziendale sia quello di far gestire le segnalazioni dei clienti Consumer e Business direttamente in modo automatizzato; il ruolo dei tecnici on line a tendere sarà quello di specializzarsi per gestire gli eventuali scarti e lavorazioni di pregio. A rafforzare questo concetto gli ottimi risultati della Chat Bot Angie (anticipando la volontà di mettere in campo anche una Voice Bot) ed il progetto Assurance 360° che permette di fare diagnosi preventiva al fine di anticipare eventuali reclami per disservizio/degrado da parte dei clienti, nonché bonificare i DB Inventory per avere dati sempre più allineati e corretti (esempio analisi degrading, problemi su CAB e disallineamento VoIP).

A parte questo nuovo progetto, da diverso tempo sono stati introdotti in ASA vari automatismi sia per la clientela Retail che per quella Wholesale, che:

- Verificano la qualità delle linee, in casi di degrado, decidono se disacciare il TT e/o cambiare il profilo al cliente per stabilizzare la linea;
- Dispacciano i TT su disservizio;
- Lavorano solo nel weekend e che fissano gli appuntamenti per quei TT che sono fuori dalla fascia di disponibilità direttamente al lunedì.

Questi automatismi fanno sì che si renda sempre meno importante il presidio cosiddetto Human in quelle fasce orarie/giorni: troppe persone presenti nel fine settimana mandano in sofferenza nei giorni feriali il reparto; **questo è evidenziato anche dalla richiesta di lavoro straordinario infrasettimanale che negli ultimi mesi è stato richiesto alle persone.**

A questo punto, visto l'utilizzo crescente di questi strumenti nella gestione delle attività, crediamo sarebbe opportuno attivare un focus sul tema "not-human", automatismi e intelligenza artificiale. Vorremmo capire quali **sono le prospettive di sviluppo di questi strumenti, gli impatti sull'organizzazione del lavoro, sui flussi di lavoro in appalto e le possibili ricadute occupazionali.**

I colleghi evidenziano inoltre che spesso, nel fine settimana, a causa della scarsa giacenza dei TT OAO vengono comandati a rispondere ai clienti Retail in front-end e la maggior parte delle volte le chiamate ricevute sono per richiesta di informazioni commerciali. **Si richiede quindi un'ulteriore verifica sulla tipologia delle chiamate in Frontend.**

La revisione della turnistica del personale delle FOL, in particolare la notevole riduzione dei TOF nel fine settimana, porta ad evidenziare che lo spostamento della forza lavoro nei giorni feriali porterebbe beneficio anche per quando

riguarda le assistenze al tecnico. Molto spesso le assistenze al tecnico vengono chiuse perché il tempo di giacenza è molto elevato a causa della mancanza di personale ASA qualificato. **Incrementandolo nelle fasce di presidio maggiore dei TOF (08:30-16:38 lun-ven) efficienteremmo entrambe le strutture di Chief Operation Office.**

**Si richiede inoltre una verifica sulla necessità di mantenere il turno 3x** difatti tale turno era stato applicato esclusivamente per garantire le ore di riposo previste per legge tra la fine del turno delle 14:22 e l'inizio del turno successivo: venendo meno quel turno, decade la necessità di questo turno aggiuntivo.

Per quanto concerne i turni domenicali/festivi sarebbe auspicabile **l'applicazione del turno BASE anziché il turno fisso T2 (8:00-16:38)**: ciò garantirebbe un arco di presidio maggiore all'interno del reparto, giovando allo stesso tempo al lavoratore grazie ad una migliore conciliazione vita-lavoro.

Per quanto concerne il presidio OAO, **in particolare il II livello, garantisce una risposta fino alle 18.30** quindi spesso si è costretti a rimandare la chiusura del TT al giorno successivo - se non al primo giorno della settimana successiva - inoltre la gestione dei TT OAO non è esclusiva del mondo ASA e **durante il weekend ci sono molti reparti a supporto che non lavorano** (le varie GA, network, DNA, OLO Specialist, ecc ecc) ed anche in questi casi per la risoluzione del guasto i TT devono comunque essere spostati al lunedì vanificando il lavoro del TOL/Specialist.

Nel mondo *Office* nelle ore serali e nel fine settimana le segnalazioni della clientela Business sono residuali e i lavoratori si ritrovano spesso a gestire le segnalazioni della clientela Home e Wholesale. Questi turni sono comunque non necessari per la tipologia di clientela. Analogamente nel mondo *Custom* si evidenzia una eccessiva concentrazione del presidio nelle ore serali e nella giornata del sabato a scapito dei giorni feriali in cui il numero delle segnalazioni ha un volume nettamente maggiore.

**Per queste motivazioni, pur rendendoci conto degli obblighi imposti dalle Authority, riteniamo utile invitare l'azienda a ragionare su una progressiva revisione delle percentuali di presidio serale e nel fine settimana per tutte le tipologie di servizio (Home, Office e Custom). Chiediamo inoltre una verifica sull'effettiva necessità della pausa pranzo fissa di 1 ora, sarebbe auspicabile una flessibilità 30-60 minuti.**

#### **TURNI SPECIALISTI**

Si evidenzia **una interpretazione diversa nei vari territori** relativamente alla ruota specialistica. Nel territorio Centro si ha una rotazione regionale (una ruota diversa per Specialisti Home Firenze e Specialisti Home Roma) che segue la ruota dei Team (ad 83 posizioni) a differenza degli altri territori con rotazione unica per macroarea e frequenza della turnistica come da esame congiunto. Avere una rotazione diversa all'interno della stessa area territoriale non permette di effettuare cambi turno con Specialisti che appartengono alla stessa area ed avere una ruota con un numero di posizioni diverse dal numero dei team la sbilancia.

Si evidenzia inoltre che nel territorio Sud pur avendo una ruota unica, gli specialisti di Home Bari non possono effettuare cambi turno con quelli di Home Palermo. **Si chiede quindi un adeguamento che riporti un'unica turnazione da applicare in tutte le realtà territoriali tenendo presente le criticità espresse** sopra ed inoltre il livello di specializzazione di questi lavoratori che più utile nei giorni feriali e spostato verso le ore centrali della giornata, per essere di supporto al maggior numero di colleghi dei Team, delle linee, e dei vari attori dell'Assurance.

Si richiede quindi una revisione della percentuale di presenza degli specialisti nelle fasce serali e nei weekend.

In base anche alla sperimentazione positiva che è stata fatta in Nord Ovest, **sarebbe auspicabile l'introduzione del turno BASE che andrebbe a racchiudere i turni (2-3-3x), e fermo restando l'arco orario crediamo possa essere positiva una netta riduzione dei turni festivi e delle domeniche che, così come già accade per la reperibilità per i "Servizi" dal 1 settembre 2018, potrebbero essere sostanzialmente colmato con un presidio di reperibilità.**

#### **TURNI SQM**

Si evidenzia una diversa applicazione della turistica per il reparto SQM, alcune aree applicano la turnistica prevista nel reparto (turno 3 con ritardo compensativo/franchigia) altri invece applicano il turno BASE per "normalisti".

## PROFESSIONALITA'

Nel corso dei precedenti incontri in cui era presente la linea, più volte è stato ribadito che il trend è quello di internalizzare lavoro pregiato (come ad esempi AtPay) e ciò è possibile grazie al fatto che le segnalazioni sono in diminuzione; le nuove tecnologie, FTTC, FTTH, ecc. ecc. sono meno soggette a guastabilità. Internalizzare lavoro pregiato significa specializzare ulteriormente lavoratori che già si fanno carico della gestione di diverse tipologie di clientela, dei TT Wholesale e delle grosse Aziende con la padronanza di svariati sistemi di diagnosi e con l'autonomia tipica di livelli superiori. Nonostante ciò molti di questi lavoratori sono ancora inquadrati al 4° livello, **per tale motivazione chiediamo l'adeguamento al 5° livello di tutte queste persone, l'accesso al livello 5s anche per le persone che lavorano nei Team e l'apertura diretta al livello 6 per gli Specialisti** (questi ultimi spesso sono in possesso di certificazioni CISCO, JUNIPER ed erogano formazione sia all'interno del perimetro ASA che fuori).

## LAVORO AGILE

I lavoratori di ASA hanno dimostrato grosso senso di responsabilità durante questo periodo di emergenza anche effettuando lavoro supplementare e straordinario durante il lockdown, in virtù di ciò sembra però paradossale dare l'opportunità di effettuare lavoro straordinario senza poter recuperare le ore di permesso già usufruite. Richiediamo quindi l'opportunità di usufruire del ritardo in compensazione/franchigia anche in Lavoro Agile e soprattutto di poter recuperare in questo contesto le ore di permesso già godute (PMP, Studio, acausali, ecce cc) a tutti i lavoratori. Si richiede inoltre la verifica del nuovo modello di Lavoro Agile per quelle persone che, pur appartenendo a Team, hanno una rotazione personale (es. masteristi, specialisti, registi): chiediamo che a queste persone venga applicato il lavoro agile giornaliero anziché quello settimanale anche per motivazioni strettamente legate al loro ruolo di supporto/formativo nel reparto.

## PART-TIME MAMMA E PAPA'

Visti i vari progetti aziendali volti all'inclusione, **dato il disagio dei lavoratori ASA, sarebbe auspicabile una riformulazione del part-time mamma portandolo fino al compimento degli 11 anni del figlio (alla stessa stregua dei permessi mamma e papà).**

## ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

- Per rendere più efficace il lavoro svolto nel mondo Custom, **si chiede la possibilità di autoassegnazione delle segnalazioni di guasto durante tutto l'arco della giornata e non soltanto dopo le 18.00 ed il sabato.**
- Serve incrementare la capacità di comunicazione Rete/Commerciale sia con trasferimenti in barra che con invio TT e note visibili ad operatori su sistemi del commerciale e viceversa (eventualmente anche come supporto in linea fast per operatori ASA e viceversa per operatori del commerciale). Analogamente sarebbe utile creare una finestra di comunicazione diretta tra TOL e TOF dentro la WR o il TT del cliente in cui scrivere e segnalare aspetti fondamentali.
- Serve una suddivisione e rotazione del carico giornaliero coinvolgendo e magari programmando con l'operatore in base agli skills per migliorare la qualità: es. due ore solo su ADSL, due ore solo su Fibra, un'ora solo su Servizi (in questo modo ognuno può rendersi conto delle proprie carenze, mantenere vive le nozioni, richiedere formazione e consolidare i punti di forza dando un maggior contributo).
- Per la gestione di tutti i nuovi servizi (TIMvision, DAZN, Disney, Now-tv, ecc.), oltre a una adeguata formazione, sarebbe utile avere appositi canali di gestione e risposta dedicate e a disposizione di questi TT come già avviene per chi fa SOSPC.

- L'introduzione di ROBO/BOM per tutte le lavorazioni nel mondo *Home* ed *Office* ha portato delle grosse difficoltà nella gestione dei TT. **Questo modo di lavorare crea inefficienza** anche perché spessissimo la prima chiamata eseguita tramite Barra TED non va a buon fine, gli operatori sentono i clienti, ma i clienti non sentono nulla.
- Il sistema eStar, a causa di continui rimaneggiamenti e cambi release, **è diventato uno strumento inadeguato che rallenta e complica la gestione del lavoro piuttosto che guidare nella diagnosi i lavoratori**. Sarebbe opportuno mettere insieme le competenze di operatori TOL e Specialist per creare un nuovo strumento che permetta di esercitare la propria professionalità e che riesca a gestire i processi produttivi con maggiore semplicità. Di seguito alcuni esempi:
  - Il campo NOTE dei TT, a causa dei sistemi di compilazione automatica, è diventata una selva infinita di note spesso sbagliate. Il TOL, ma crediamo anche il TOF, non ha uno strumento sicuro per comprendere la gestione pregressa del cliente;
  - Stesso discorso per quanto riguarda i TT ripetuti in cui diventa veramente difficile capire cosa hanno fatto i TOF negli interventi precedenti, sia per quanto riguarda le note (spesso carenti) del tecnico, sia per quanto riguarda il processo di gestione del TT (assegnazione, lavorazione impresa, sospensione ecc.);
  - Diventa indispensabile, sui sistemi ASA, una finestra con un prospetto chiaro delle componenti commerciali che interessano ad ASA per gestire i TT in formato tabella (TIMvision, "Chi è", Modem in fattura, Account di posta XXX attivo/non attivo). L'attuale visualizzazione è poco chiara e non si consulta facilmente anche graficamente. Le varie voci dovrebbero poter aprire dei pop-up di spiegazione dell'offerta commerciale;
  - Difficoltà di girare il TT a Cteam (in alcuni casi impossibilità) non si trova la "strada" su eStar;
  - Il problema delle icone grigie si presenta anche quando la consistenza in eStar non risulta aggiornata, capita spessissimo;
  - La gestione dei TT "risvegliati o pluriripetuti", avendo gran parte delle icone del menù grigie, ne rende la lavorazione estremamente complicata. Ad esempio nel caso sia necessario cambiare la tipologia di guasto segnalato in origine necessario chiudere il TT che si sta lavorando, consuntivarlo e riaprirlo nuovamente. Questo processo, considerando la lentezza di eStar e dovendo tenere il cliente in linea, diventa molto stressante;
  - Anche quando il cliente non risponde bisogna percorrere necessariamente tutto l'albero eStar con tutte le relative verifiche (diagnostic tool o anche test gmp) per poi poter arrivare all'uscita "Non risponde". Ciò comporta un inutile dispendio di risorse tecnologiche e allunga inutilmente i tempi di lavorazione; per i TOL High Skill e gli specialisti sarebbe utile un percorso autonomo dai sistemi che non contempra o salti tutti gli automatismi dell'albero ESTAR evitando tempistiche infinite per arrivare ad inviare una assistenza quando necessario e concordato col cliente (chiusure, riaperture sospensioni...).

## **FORMAZIONE**

Negli ultimi anni grazie all'innovazione tecnologica abbiamo offerto dei nuovi servizi alla clientela TIM, partendo dalla ormai "vecchia FTTC", siamo passati al mondo FTTH GPON, alla FWA ed alla nuova tecnologia GFAST. Questo si traduce in conoscenza e formazione delle persone che lavorano nel mondo Assurance, **troviamo discutibile il nuovo metodo di formazione attraverso le cosiddette audio "Specialist to date" della durata di circa un'ora per Specialisti/OPM le video-pillole su TIM Academy per i tecnici online**. Trattando argomenti tecnici serve la formazione in aula ed il Training on the job. Questo reparto dovrebbe essere il fiore all'occhiello di TIM e l'assenza di un'adeguata formazione non accresce le competenze delle persone.

Serve un rafforzamento efficace della formazione sul mondo MME e Partnership: gli operatori sono spesso informati solo via mail (che devono trovare il tempo di leggere) e sono spesso in ritardo rispetto alle offerte del marketing.

### **PROTOCOLLO SICUREZZA SPECIFICO**

Poiché in tale realtà aziendale, anche a causa delle turnazioni, il fenomeno stress lavoro correlato deve essere monitorato con particolare cura, si richiede in sede di valutazione preliminare dello stress il coinvolgimento delle RSU di ASA e di almeno l'80% dei lavoratori presenti, la convocazione delle RLS in sede di visita al reparto eseguita dal medico competente e la presa visione dei relativi verbali da parte delle stesse RLS, inoltre incontri periodici sul tema specifico (almeno uno al mese). In sintesi: **un programma lavori con l'obiettivo comune di apportare miglioramenti al reparto, su più fronti, condiviso.**