

Roma, 3 Aprile 2014

COMUNICATO

Caring Services Telecom

In queste ore stiamo ricevendo diverse segnalazioni dai vari territori relativamente a nuovi processi di “esternalizzazioni” di attività da parte del mondo Caring Services. Nel caso specifico, come emerso dagli incontri territoriali, sembrerebbe che stia uscendo fuori dal perimetro aziendale, l’assistenza di secondo livello sui servizi VAS, verso la società Ennova, a fronte di volumi di attività “on line” che rientrano.

A nostro avviso si tratta di un’ulteriore perdita di professionalità legate allo sviluppo inevitabile dei servizi di Customer legati alle nuove tecnologie che, così come già accaduto per l’assistenza clienti sul canale “social”, qualche settimana addietro, giudichiamo negativo rispetto al modello “evolutivo” del mondo delle Customer Care.

Pur prendendo atto delle numerose dichiarazioni di soddisfazione da parte del management Telecom (anche ai massimi livelli) sul processo di recupero di efficientamento e produttivo delle Customer di Telecom, frutto dell’accordo del 27 Marzo.

Le Segreterie Nazionali, ritengono che le continue “micro riorganizzazioni” (che poi tanto “micro” non sono) che stanno continuando ad avvenire, senza un confronto preventivo, rischiano di rimettere le lancette indietro su un modello relazionale per noi assolutamente sbagliato per responsabilità delle linee tecniche, soprattutto quando tutto questo avviene a pochi giorni dal confronto appena avvenuto con il Coordinamento Nazionale delle Rsu.

A questo punto, chiediamo di calendarizzare quanto prima la verifica in ambito caring e, soprattutto, esortiamo l’azienda a smetterla una buona volta con le “micro” riorganizzazioni prima che si sia fatta una effettiva e completa analisi sull’intero “mondo” caring services.

Le Segreterie Nazionali

SLC-CGIL

FISTEL-CISL

UILCOM-UIL