



Via Pedrotti, 5-10152 TORINO  
tel. 011/2442500-fax 011/2442297

Via Alessandria, 21- 10152 TORINO  
tel. 011/232188-fax 011233554

## **IL LISTINO DELLE ASSURDITA' AL 191**

In un momento in cui è evidente la necessità di un perfezionamento dei processi lavorativi assistiamo invece all'introduzione di un modello di organizzazione del lavoro che riteniamo sbagliato e fuorviante rispetto agli obiettivi di efficienza che andrebbero perseguiti.

Ci riferiamo all'assurdo listino che è approvato al 191: una cartella di Excel che quantifica in minuti, (per gli amanti della precisione, con tanto di decimali...), il tempo medio di lavorazione di ogni singola tripletta di esigenza di back office dei CRM (fisso e mobile).

Dopo anni di denuncia e segnalazioni da parte degli operatori del settore spesso sottovalutate e sempre cadute nel vuoto, notiamo finalmente che da parte di chi si occupa di analizzare il settore vi è un'attenzione a cogliere le differenze insite nelle attività del reparto. Rimaniamo però allibiti di fronte ai valori contenuti nel file...! Non possiamo tacere il totale sgomento di chi lavora da anni con devozione e trasparenza, nel vedere non capito, per l'ennesima volta, il proprio lavoro.

L'Azienda vuole vedere, capire e migliorare il lavoro o ha altre idee?

Il listino è, nei suoi contenuti, davvero imbarazzante...

L'imbarazzo aumenta se si tiene in considerazione la differenza che esiste tra una pratica di back office gestita dall'operatore interno e quella gestita dall'outsourcer: mentre all'operatore del 191 Telecom è limitata la possibilità di aprire pratiche, il medesimo input non sembra essere dato all'operatore in outsourcing che, giustamente, traccia il proprio operato in modo più coerente con il peso effettivo delle lavorazioni effettuate.

È ovvio che ponendo sin dal principio tale diversità di rilevazione dei volumi lavorati non c'è da stupirsi se la valutazione del confronto con i call center esterni risulti essere sempre a sfavore nostro, in base al famoso costo superiore del 30%.

Il risultato? Un operatore Telecom, per lavorare un'esigenza che si compone di più lavorazioni da eseguire su più utenze dello stesso cliente, deve dichiarare di aver lavorato solo una pratica, apparendo alle statistiche come poco produttivo, mentre l'outsourcer ne dichiara giustamente tante quante sono le utenze telefoniche interessate dalla lavorazione, distinguendo le esigenze anche per tipologia di lavorazione (si parla di un aumento della produttività ben superiore al 30%, - usando lo stesso paragone che usa l'Azienda -, che sfiora addirittura il 3000% in alcune casistiche).

Così com'è il listino non fa altro che offuscare l'effettiva produttività degli operatori del Caring Services di Telecom Italia, vanificandone gli sforzi, rendendo viziato il paragone con gli

outsourcers e rendendo viziata anche la rilevazione degli effettivi tempi di lavorazione che, non dimentichiamolo mai, vengono determinati in buona parte da variabili non dipendenti dai... dipendenti... (ci riferiamo alla lentezza dei sistemi informatici, situazione addirittura peggiorata con la recente migrazione massiva a W7, ed alla storica carenza formativa).

Se il listino dovrà invece considerarsi il metodo futuro di rilevazione della produttività, chiediamo sin d'ora di condividere preventivamente i valori che oggi possono definirsi eufemisticamente incongruenti con la realtà che si vuole "misurare". Da parte dei lavoratori e dei clienti i contributi migliorativi non sono mai mancati e non solo durante le pompose iniziative nazionali...

In termini di qualità, il malumore suscitato dal listino riguarda tutto il reparto del 191, in termini di quantità produttiva riguarda maggiormente il segmento mobile che gestisce Contratti Multibusiness (contratti composti da più linee telefoniche).

Il risultato? Il risultato è che per essere in linea con gli obiettivi di produttività definiti occorre, talvolta e proprio malgrado, ricorrere alla scelta delle pratiche da lavorare che, oltre a determinare una grave dispersione di produttività e qualità, neppure obbedisce all'etica basilare di acquisire le lavorazioni con un minimo di ordine di arrivo o con un minimo di logica organizzativa.

Ancora una volta riteniamo necessario segnalare una criticità organizzativa che mette a rischio la fiducia e la stima che dovrebbe invece innervare il rapporto di lavoro. Anzi, proprio la profonda convinzione di tali valori conduce i lavoratori a pretendere un atteggiamento di analoga coerenza da parte aziendale, che dovrebbe assumere un'importanza pari al livello di Qualità giustamente pretesa dai Clienti che utilizzano il telefono ed il telefonino per il proprio lavoro.

Listino o non listino, la vera preoccupazione sta nel fatto che un'ossessiva ricerca di innalzamento degli indici di produttività, se non accompagnata e organizzata dall'Azienda, rischia di ottenere l'effetto contrario, e cioè di sfoltire il numero di Clienti e indebolire le professionalità. Non è quello che auspichiamo e siamo certi non sia quello che immagina l'Azienda come percorso di potenziamento e fidelizzazione della Clientela.

Rsu Telecom Italia

Slc Cgil - Uilcom Uil Piemonte

Torino, 13 ottobre 2014