

Commissione Customer Care

Il giorno 17/05/2023 si è svolto l'incontro della commissione Customer care, nella precedente riunione la delegazione sindacale aveva posto una serie di domande che l'azienda si era presa l'impegno di rispondere al successivo incontro.

Le risposte sono state le seguenti:

Sono state illustrate le migliorie sui sistemi TUO e CCC dichiarando che c'è l'impegno di aumentare la fruibilità e anche l'interoperabilità tra sistemi e operatori.

È stata richiesta l'età media del personale CC che è la seguente:

Per gli Agent è 52 anni ripartiti tra il 187 che è 53, mentre per il 119 48 anni.

È stato illustrato la percentuale del traffico gestito in Insourcing e Outsourcing così distribuito:

187, 32% Insourcing e 68% Outsourcing.

119, 20% Insourcing e 80% Outsourcing.

Questa rilevazione è dal primo gennaio al trenta aprile 2023.

I criteri di assegnazione del traffico sono: prioritario prima verso gli interni, poi al raggiungimento della saturazione degli operatori TIM, il traffico viene deviato all'esterno.

Sono stati illustrati i tempi di attesa dei operatori che vanno:

24" Tempo tra lo stato di Ready allo stato di not ready per il 187.

16" per gli operatori del 119.

Il recall del 187 è stato stimato secondo le seguenti percentuali:

17% per la fatturazione;

15% per il credito;

5% per Info Commerciali

Le restanti percentuali per altre voci.

Per quanto riguarda il recall del 119 sono così suddivise:

15% su tematiche inerenti alle ricariche, credito etc.

14% su offerte e tariffe;

9% su disservizi

4% su lavorazioni commerciali

A scendere con le percentuali tutto il resto.

Il 14 giugno ci sarà il successivo incontro sulla TIP e si dovrà arrivare a definire il superamento delle due matrici del 187 e 119 in una matrice unica, l'azienda sta lavorando incontrando difficoltà nel definire una matrice che accontenti tutti.

Inoltre, è stato evidenziato che lo spostamento del personale del 119 al 187 sta provocando sofferenza nella gestione dei cambi turno, l'azienda si è resa disponibile al superamento di questa criticità.

È stato richiesto la possibilità di effettuare la formazione in presenza, che ha ricevuto il consenso da parte dell'azienda ritenendolo un vantaggio per tutti.



È stata richiesta la possibilità di aprire alla Job rotation del personale CC aprendo 2 Job Posting verso TOF e TOL, l'azienda si è riservata di rispondere.

Per finire è stato chiesto di estendere i lavori della commissione anche al 191. Il prossimo incontro è stato schedato al 27 giugno.

In qualità di CISAL Comunicazione, ribadiamo il nostro costante impegno a tutelare gli interessi dei lavoratori, denunciando le distorsioni presenti nel sistema aziendale e nell'ambito dei soliti noti... Come sempre ci adoperiamo per individuare opportunità di intervento e correggere le situazioni compromesse da altri....

Noi siamo una Organizzazione Autonoma non tentiamo di esserlo!

Noi siamo Cisal Comunicazione.

***p. Cisal Comunicazione
Coordinatore Nazionale Tim
G. De Maria***

Per le vs segnalazioni:

<https://www.cisalcomunicazione.org/segnalazioni/>