

CNA: poche idee... ma sbagliate

In data 18 Aprile venivano presentate alla delegazione delle RSU del Lazio, **in assenza della Linea**, alcune slide per giustificare la proposta di modifica del presidio orario presso la struttura B.ICT.R/CS.C, ma più comunemente conosciuta come **CNA - Centro**. Materiale a dir poco insufficiente per motivare le richieste di un Settore da trattare, per complessità delle attività, competenze e professionalità, con una ben diversa attenzione.

Tanto da far sospettare che l'unico intento sia quello di "recuperare" quei 6 minuti di riduzione oraria giornaliera di cui ha diritto chi copre una matrice di turni avvicendati su un arco di 15h, obbiettivo finale perseguito per 10 anni dal management che, dopo 3 o 4 maldestri tentativi, oggi viene nuovamente riproposto.

Dalle slide del "CNA Centro - macro attività" si percepisce una semplificazione colpevole, al solo scopo di svilire le pressoché infinite attività svolte nelle isole.

E' utile rammentare che, sugli assistenti del "front end", pesano le inefficienze di una azienda intera: attivazioni incomplete, changing errati, circuiti non caricati sui database, errori di notifica, decommissioning di nodi e infrastrutture cariche di linee in esercizio, database errati e/o non aggiornati, mancata notifica di variazioni dei contratti con clienti e fornitori, e molto molto ancora...

Si tratta di una attività che necessita di profonde conoscenze tecniche, procedurali e amministrative, prontezza di intervento, rapidità decisionale, condivisione cooperativa e idoneità relazionale concentrate in un'unica figura professionale.

Un "sapere" e un "saper fare" che si apprende nel corso degli anni e contempla continui aggiornamenti, corsi e certificazioni su reti procedure e servizi.

Liquidare queste competenze con: "accoglienza tramite nv dedicato e portale web" e "1° level assistance" ignora le professionalità acquisite dagli addetti in anni - ovvero decenni - di esperienza sul campo.

Esperienza e abnegazione che ha finito per plasmare figure professionali, di fatto, "insostituibili": tanto è difficile trovare occasioni di uscita dal "front-end", quanto lungo è il tempo necessario per entrare nel vivo delle operatività e nei ritmi del reparto: molti/e hanno provato e "rinunciato" dopo un "breve" periodo.

Per questo la "revisione di turni e reperibilità" è l'ennesima superficialità con cui vengono considerati questi colleghi.

Il lavoro di accoglienza telefonica è una parzialità minima del lavoro svolto e perciò - da anni lo sosteniamo - **poco conta l'orario in cui si svolge.**

Viceversa **garantire una copertura più ampia di professionisti/e competenti ha sempre favorito una maggiore cura e fidelizzazione della clientela sensibile, con un immancabile ritorno di immagine ed efficienza.**

Siamo convinti che sia ora di riconoscere le professionalità guadagnate in anni di operatività in "prima linea", prender atto che il lavoro svolto in front-end è una attività delicata e che

comporta un alto livello di stress psicofisico, quindi intraprendere una estesa politica di turn-over e "ricambio generazionale", ormai improcrastinabile in queste condizioni, e prevedendo comunque per gli assistenti del "front end", adeguati strumenti di compensazione per lo stress stesso.

Sarebbe necessario che i manager svolgessero una attenta analisi sui flussi di lavoro, la ridefinizione e il riconoscimento delle competenze, di organizzazione ed interfacciamento dei database e delle procedure.

Un siffatto approccio avrebbe importanti risultati in termini di efficacia del processo.

Ravvisiamo invece, da 10 anni a questa parte, una particolare dedizione nel rendere "infelici" i tempi e l'ambito di lavoro, per gli addetti/e del centro nazionale assistenza centro.

Ci aspettiamo perciò che venga prodotto un grafico che palesi la corrispondenza di proporzionalità diretta fra "infelicità" e "produttività" del reparto; qualora questa relazione fosse esprimibile sarebbe forse più utile ad individuare strumenti migliori per aumentare la qualità del servizio.

Restiamo in attesa.

Roma, 26/04/2019

COBAS TIM