

Breve resoconto, 02/11/20

2° Commissione ASA.

SNATER:

- Timbratura in postazione.

A settembre TIM ha perso la causa sulla timbratura in postazione introdotta in ASA unilateralmente e molti Lavoratori ci stanno già contattando per fare lo stesso percorso, quindi con spirito collaborativo, noi chiediamo e suggeriamo all'azienda il superamento della Timbratura in postazione in ASA, onde evitare spreco di risorse, energie e denari.

Argomento sul quale siamo convinti che saranno d'accordo anche le altre RSU qui presenti.

- Turni HOME:

Pur consapevoli che avete già ridotto alcuni turni ricorrendo ai COUSourcer esterni, i lavoratori chiedono di ridurre Turni serali e nel fine settimana perché troppo pesanti.

- Home/Office bacheca elettronica nazionale per cambi turno, promessa e mai partita, e visto che sono passati 5 mesi dall'accordo ci aspettiamo delle novità al riguardo già in questo incontro.

Il 191 commerciale ci segnala che una volta quando arrivavano chiamate da clienti che in realtà volevano solo segnalare problemi di linea, prima passavano la chiamata direttamente in ASA per l'accoglienza. Ora gli si chiede di aprire il ticket facendo anche una prima diagnosi, cosa di competenza di ASA, almeno fino ad oggi. Avete intenzione di aprire all'accoglienza al 191 commerciale?

D'altronde ci segnalano anche continue richieste continue di straordinario in ASA Office e home e mettendo insieme le 2 cose la domanda è legittima quindi se potete dare una risposta...

FORMAZIONE:

I lavoratori chiedono Più formazione lavorando da casa

Ci segnalano però che stanno facendo formazione in Teams sul corso TOGETHER con più di 200 persone collegate da tutta Italia, con TOF e TOL contemporaneamente (i TOF dall'auto);

Interagire è impossibile e risultano di scarsa efficacia;

questi corsi sono suddivisi in sessioni da 2 ore, dove la prima mezz'ora ma anche 40 minuti se ne va in appello, ossia il 25% del corso non è corso, ma poi viene fatto firmare via mail, con un sistema improvvisato e ridicolo per una digi Tim, un PDF che certifica la formazione intera di 2 ore anziché il tempo effettivo al netto dell'appello.

DE NICHILO (AZIENDA) risponde:

191 Commerciale:

Il trasferimento da barra della chiamata da e verso c'è sempre stato. In alcuni momenti della giornata non è possibile farlo e per non lasciare il cliente appeso, gli diamo una soluzione di back-up. Aprono una segnalazione in ESTAR che poi arriva a noi di ASA che la gestiamo e facciamo la vera diagnosi. Dire al cliente del 191 commerciale continui pure a chiamare i guasti non sarebbe fare un buon caring e comunque non fanno il lavoro del TOL.

SISTEMI

(argomento affrontato da altri): grandissimo pippettone autocelebrativo di quanto Tim e la linea è stata brava mettere tutti a casa, nonostante i problemi, le VPN bla bla bla:

Replica SNATER: va bene l'autocelebrazione, ma va bene per il primo mese... ne sono passati 8, a 6 mesi dalla firma dell'accordo i sistemi vanno perfino peggio, quindi vuol dire che il problema esiste e va risolto. (ha dovuto abbozzare)

STRAODINARI:

si è vero stiamo chiedendo straordinari per una serie di coincidenze sfavorevoli anche meteo, e poiché siamo nazionali e c'è mutuo soccorso di tutti e lavoriamo a bacino unico stiamo usando questo istituto per soddisfare i clienti ma + sui trouble ticket che sulle chiamate.

TIMBRATURA IN BARRA:

In effetti poteva avere un senso quando eravamo tutti in ufficio perché ci poteva essere uno spreco ma in agile mi domando in effetti quanto sia utile...

Replica SNATER: prendiamo atto positivamente di questa apertura della linea a superare la timbratura in postazione ma visto che lei ha detto che aveva senso in ufficio per evitare lo spreco, quindi credo faccia riferimento a un delay di 3 minuti da tornello a postazione, mi pare evidente per i temi affrontati qui, che lo spreco è causato dai sistemi e da ciò che non funziona in azienda non dai 3 minuti!!!

De Nichilo Replica sulla parola "spreco" e abbozza dicendo che conviene con me che la produttività si recupera su altro.

FORMAZIONE:

Condivido il ragionamento sulla formazione TOGETHER, non fatta bene e concordo ma la maggior parte della formazione è fatta in aule, virtuali ma in aula, e con solo 5 TOL.

CAMBI TURNO

Intervento di Cirilli: Siamo pronti, già adesso a novembre, ma partiamo in via sperimentale in Office per poi passare dal 10 gennaio a tutta ASA.