



SINDACATO NAZIONALE AUTONOMO TELECOMUNICAZIONI E RADIOTELEVISIONI



GENNAIO
29

2021

loading...



Come tutti sappiamo la pandemia ha influito notevolmente sulle tempistiche della trasformazione digitale.

Molte cose che prima del lockdown sembravano impossibili si sono concretizzate in tempi record. Nella nostra azienda due esempi sono l'incremento del lavoro da casa anche per categorie di lavoratori che in base all'accordo di secondo livello dovevano rimanerne esclusi e l' "ambizioso" piano di formazione.

Tuttavia, la significativa accelerazione verso la trasformazione digitale non si sta traducendo nella riduzione di quelle disfunzioni aziendali che vanno a ripercuotersi negativamente sull'attività giornaliera dei lavoratori.

Una disfunzione eclatante che emerge, ad esempio, dalle segnalazioni dei lavoratori, consiste nell'assenza di una comunicazione efficace tra le due funzioni aziendali, quella commerciale e quella di rete, laddove, invece, una maggior coordinamento tra le due funzioni, **soprattutto negli obiettivi che si vorrebbero raggiungere e che dovrebbero essere comuni e non opposti**, consentirebbe ai lavoratori coinvolti di svolgere più serenamente il proprio lavoro. Ciò consentirebbe anche la soddisfazione del cliente finale che, troppo spesso, si trova ad essere bombardato da messaggi contraddittori e fuorvianti.

Da un lato le informazioni commerciali, dall'altro quelle tecniche! Da un lato l'operatività del mondo commerciale dall'altro l'operatività del mondo tecnico.

Disallineamento informativo ed operativo non imputabile certo ai **'nostri eroi dei due mondi'**, **i colleghi di customer care e i tecnici**, i quali svolgono egregiamente il proprio lavoro nonostante lo stress correlato che ne consegue, **bensi, agli obiettivi conflittuali tra le due funzioni aziendali e che creano scollamento tra i due mondi**.

La situazione si esaspera nel momento in cui si pretende dai tecnici, ad esempio, un addebito al cliente senza che il cliente stesso ne sia lontanamente a conoscenza o, addirittura, si rimprovera il tecnico per il mancato addebito al cliente!

In questa occasione sembra opportuno ricordare all'azienda che i colleghi tecnici e tutti i colleghi di customer care sono la vera ed autentica immagine di TIM all'esterno perché sono loro, ogni giorno, a metterci la faccia con i clienti!

SNATER crede sia ora di modificare questo modo di fare dell'azienda che crea spesso disagio tra i lavoratori e problemi con i clienti.

SNATER ricorda a tutti i lavoratori che è e sarà sempre al loro fianco nella difesa dei diritti e della dignità del lavoro.

SNATER SEGRETERIA REGIONALE CALABRIA

www.snatertlc.it
mail: snater.tlccalabria@libero.it