

Mondo tecnico : “Indisponibilità Magazzino” Regione che vai regole che trovi

Ci arrivano segnalazioni da ogni angolo della penisola circa l'utilizzo fantasioso dell'assegnazione ai tecnici dell'attività chiamata "indisponibilità magazzino", che dovrebbe servire loro per recuperare il materiale.

Sembra che in alcuni casi, a dispetto del nome, essa non venga utilizzata per consentire il raggiungimento del magazzino ma pare invece che venga, talvolta o spesso, usata per “ottimizzare” la durata di una work request che, per complessità ed imprevisti, abbia la prospettiva di essere svolta oltre il tempo “medio stimato” utile a raggiungere il Dato propedeutico al conseguimento di qualche MBO e come è accaduto quest'anno non un PDR.

In pratica ci viene riportato che per far quadrare i Dati e gli SLA, se una WR è "troppo" lunga, venga (speriamo solo in alcuni rari casi) chiesto al tecnico di chiuderla prima dell'avvenuta risoluzione, di continuare comunque la lavorazione ma di lasciare il "campo verde", con la certezza che qualcuno poi lo riempirà con l'indisponibilità più in voga coi tempi e con gli obiettivi del momento.

Ma non finisce qui, sembra che ci siano evidenze anche del contrario, ovvero di “strane” WR assegnate ai tecnici, utili a tappare le "assenze di attività lavorative" nelle work list, incrementare la produttività consentendo al contempo lo svolgimento delle più disparate attività tra le quali anche quella del suddetto "approvvigionamento a magazzino". Tutta questa gestione fatta forse parallelamente a quanto invece previsto dalle modalità del JM, rende il conteggio della produttività dei tecnici suscettibile a variabili disomogenee creando quindi disparità di trattamento tra i tecnici e grosse differenze nel salario.

Riteniamo inoltre che in un settore che fa manutenzione, l'incentivazione della riparazione del guasto possa incidere negativamente per 2 motivi:

1. il primo è sostanzialmente un problema di disomogeneità della competizione poichè visto e considerato che la rete è lunga e disomogenea, i componenti variegati e i contesti dove sono posizionati gli apparati sono mutevoli, i colleghi che eseguono la riparazione in alcuni luoghi e alcune zone non hanno le stesse opportunità di altri che lavorano in contesti diversi e i loro tempi di riparazione medi sono ampiamente differenti.
2. il secondo verte sulla legittima ambizione di avere una buona infrastruttura, pertanto incentivando la celere riparazione anziché la bassa "guastabilità", molto banalmente si genera una dinamica a volte perversa che impegna un pò tutti nella ricerca del guasto veloce da riparare.

Pertanto ci si chiede come in un settore che faccia manutenzione non sia ancora venuta l'ora di preferire la prevenzione alla riparazione, cosa che ben e meglio qualificerebbe la nostra azienda.

Voi comprereste un'auto che si guasta poco o nulla oppure un'auto che pur guastandosi spesso viene riparata velocemente.....(nel migliore dei casi)..?

REGIONE PIEMONTE - Sede TORINO - Mirafiori via Cercenasco 23/C - tel/fax 011 4224605
San Paolo via Cesana, 72 - tel/fax 011 334345 - Cell. 3404545191

La risposta per noi è una: Il ripristino del mancato rientro x tutti i tecnici che cubava circa 180 euro in busta rimosso in cambio dell'incentivazione, ma se di incentivazione si deve parlare, bene, che sia volta alla prevenzione del guasto e che sia di reparto!

Segnaliamo pertanto che il sistema di incentivazione porti un'attenzione maniacale ai Tempi delle WR e possa spingere ai limiti dell'interpretazione del regolamento, forse oltre, chi è concentrato a raggiungere il numero richiesto. (di certo le linee come l'audit avranno sorvegliato o lo faranno)

Ricordiamo che ogni guasto da riparare è un cliente disservito, un cliente che perde l'uso della linea magari perde business e fiducia.

Sicuri di anticipare con questa segnalazione qualche momento di imbarazzo, chiediamo e spingiamo affinché venga finalmente riconosciuto a tutto il personale almeno il 5 livello che oramai chiunque in azienda merita da anni!

Cobas Tim Piemonte
cobastimpiemonte@cobaslavoroprivato.it
Alessandro Sposato 3356337922