

CUSTOMER ENTERPRISE

E' QUESTA LA PERLA DA LUCIDARE?

Solo poche settimane fa l'AD diffuse un affascinante discorso sul perimetro di Enterprise, sul valore aggiunto che porta nel Bilancio di TIM Spa, sulla qualità del servizio e sulla leadership nel segmento di mercato di appartenenza.

Oggi ci troviamo invece catapultati indietro di 20 anni in ambito Customer quando la specificità per i Clienti TOP era agli albori ed era necessario sperimentare. Oggi ci troviamo di nuovo a sperimentare modalità organizzative accantonate nel tempo perché giudicate (allora) improduttive e dispersive rispetto alla qualità prospettata al Cliente TOP: stiamo parlando dell'ultima trovata - vecchia come il telefono a gettoni - che vedrà gli operatori del Customer Enterprise rispondere alle chiamate END-USER.

Tralasciando le questioni tecniche su cosa significa rispondere ad una cascata di chiamate quando contemporaneamente stai lavorando su un singolo contratto TOP con offerte "sartoriali", **chi ha preso questa decisione dovrebbe avere lo scrupolo di approfondire questi aspetti prima di mandare in sofferenza un servizio**, FORSE L'UNICO, invidiato da tutti gli operatori e apprezzato dalla Clientela.

Intendeva forse questo l'AD quando affermava la necessità di lucidare la Perla del Gruppo? Scaricare attività sugli operatori per cercare di abbassare il costo del lavoro e rendere più appetibile la vendita? Ingolfare di risposta il servizio a scapito delle specifiche attenzioni di cui può godere ogni singolo contratto TOP? Aumentare i ritmi e i carichi di lavoro perché si ritiene che la cura del Cliente è un fardello inutile e improduttivo?

Per chi ha un po' di memoria ci sembrano esattamente i metodi e i ragionamenti con i quali si è perso terreno sul Canale Consumer e che ne ha determinato lo svuotamento e l'individuazione sistematica di esuberanti in quell'ambito.

Invitiamo l'azienda a rivedere immediatamente i suoi piani prima di avvelenare gli ultimi pozzi redditizi di questa azienda, dopo i gravi errori di questi anni e le responsabilità di chi poi ha abbandonato la nave, è ora di fermare questa deriva che vede la qualità un peso improduttivo quando i "numeri" hanno storicamente provato di portare solo qualche premio nel breve termine ma a medio lungo solo un arretramento nel mercato.

Lucidare la Perla, significa valorizzare al meglio la professionalità dei colleghi e delle colleghe, non avvizzirla con lavorazioni che possono essere recuperate distribuendo diversamente i carichi e evitando esuberanti e per un servizio alla clientela quanto mai necessario per recuperare i tanto cari ricavi!

Da parte nostra ci mettiamo a completa disposizione degli operatori Customer Enterprise per ostacolare questo progetto già farraginoso che contribuirà ad un peggioramento del servizio alla clientela, di pari passo con l'opposizione al progetto sull'ascolto da remoto (controllo a distanza) che vorrebbe costringere al peggioramento delle condizioni di lavoro e l'aumento dello stress correlato di cui sono corresponsabili di sindacati firmatari dell'accordo che permette di aggirare l'art.4 L.300/70.