



ARIECCOLI

In un nostro recente comunicato, denunciavamo il danno di immagine che subisce la Telecom dirottando le chiamate al 187, fuori dal perimetro aziendale, ad esempio verso i rumeni di COMDATA.

È documentato che girare le chiamate verso i moduli di Craiova e Pitesti, ingenera una storia infinita di reclami da parte dei nostri clienti che a volte si concludono con la “cessazione delle linee telefoniche”, mentre a volte sentendosi trascurati si rivolgono addirittura al CORECOM (pratiche che si sono triplicate).

Per tutta risposta i “geni” responsabili di Telecom il 19/11/2015, hanno organizzato il “Road Show” (spettacolo itinerante), con tanto di "personaggetti" che hanno avuto il coraggio di affermare che “i dati” fanno emergere l’efficienza e l’efficacia di Comdata rispetto agli operatori interni del CC187 di Telecom Italia. Dati che arrivano da “sondaggi a caldo” al cliente che testano “l’empatia” e il “sorriso” dell’operatore E la veridicità della risposta come si testa???

In questo "road show" è stata “negata” ogni forma di segnalazione che possa aver denunciato le scorrette modalità di gestione del Back Office di Comdata.

Adirittura secondo la Telecom non ci sarebbero segnalazioni che evidenzierebbero l’incomprensione linguistica tra Comdata Romania che risponde al 187, ed i poveri e disperati clienti italiani!!!

In pratica le segnalazioni che “da anni” gli operatori del 187 hanno fatto ai loro Supervisor e Capi Aoc, (dove venivano forniti chiaramente i numeri di telefono dei clienti ed i numeri delle esigenze associate con tanto di evidenze della scorretta gestione dei Reclami), **NON ESISTEREBBERO!**

Esisterebbe il solo il DATO che Comdata sarebbe migliore del Call Center interno di Telecom Italia, sia in Front End che in Back Office!!!

Qual è la soluzione proposta da chi teneva il "Road Show"?

I lavoratori dei callcenter **DOVREBBERO ACCETTARE SUBITO** il controllo diretto **INDIVIDUALE**, solo così sarebbero realmente misurabili e solo così si potrebbe evidenziare chi "veramente" lavora meglio!!
INCREDIBILE!

ARIECCOLI!!

La soluzione proposta invece da Snater e dai lavoratori del CC187 è la seguente:

- 1) Verificare i dati provenienti dal numero di Conciliazioni che l’Azienda non riesce più a gestire per buona parte a causa della “scorretta” gestione dei Reclami da parte di Comdata e della loro incapacità di comprendere le problematiche del cliente dal Front End!!!
- 2) reinternalizzare il Back Office e il Front End e migliorare a tutti gli operatori la ridicola erogazione della formazione di base, dove ormai tutto è demandato all’autoformazione e dove i Supervisor ne sanno sempre meno degli Operatori . Oltretutto con tutti gli esuberanti dichiarati non dovrebbe essere un problema reinternalizzare, o no?