



NUOVO PREMIO" AI TECNICI ON FIELD: TIM FA BULLONI O SERVIZI DI TLC ?

Roma, 03/04/2017

Roma, 03 aprile 2017

L'azienda ha annunciato che dal 1° aprile entrerà in vigore il sistema di incentivazione per i Tecnici on Field. Si tratta di un premio basato su un algoritmo che utilizza come variabile la cosiddetta Attività Equivalente, una sorta di minimo comune multiplo delle varie tipologie di attività oggi svolte dal tecnico on field.

I destinatari del premio, le soglie per ottenerlo, i tempi utili al calcolo sono contenuti in una dettagliata procedura operativa facilmente reperibile sulla intranet.

La filosofia alla base del premio dichiarata dall'azienda è quella di "premiare la qualità e la quantità degli apporti individuali dei Tecnici on Field delle strutture territoriali di Open Access al fine di valorizzare, in maniera chiara e inclusiva, il contributo di ciascuno al raggiungimento degli obiettivi aziendali".

USB propone un'altra lettura dell'iniziativa.

Ecco che arriva il controllo a distanza che vorrebbe l'azienda!

La base fondamentale del calcolo è la lavorazione sul sistema WFM della Work Request, cioè l'attività svolta dal tecnico.

Per poterla misurare tale attività deve essere costantemente rilevata e associata al singolo tecnico.

L'Attività Equivalente è il parametro base che tenta di assimilare la lavorazione complessa di un servizio di telecomunicazione ad una lavorazione standard e ripetitiva di una catena di montaggio.

Inoltre nel tempo di lavorazione pesa in modo determinante la correttezza delle informazioni veicolate a corredo della Work Request. Ci chiediamo pertanto perché non sia da premiare un tecnico che impiega più tempo nella lavorazione per sopperire, grazie alla sua professionalità, ai “buchi” del processo a monte, mentre invece, nell’obiettivo dichiarato dalla azienda, il sistema dovrebbe concorrere al miglioramento della qualità del servizio al Cliente.

Ecco che arriva l’aumento di produttività che vorrebbe l’azienda!

Come mai nell’algoritmo non c’è traccia di parametri legati alla qualità ma solo al tempo di lavorazione? Noi pensiamo che sia dovuta alla sola ossessione di incremento della produttività, parametro legato solo al numero di attività svolte nell’unità di tempo.

Questi sono gli obiettivi veri della azienda:

- Togliere forza alla lotta dei tecnici, mettendoli in competizione uno con l’altro nel tentativo di sterilizzare il dissenso;
- Introdurre parametri di comparazione attività svolta/costo del lavoro con dinamiche identiche a quelle del caring e aprire anche in quest’ambito la strada al cottimo.

Questa resta l’opposizione di USB: No al controllo a distanza, No al salario legato alla produttività.

NON CADIAMO NEL TRANELLO: LA MELA E’ AVVELENATA!