

Madrid, 13 de septiembre de 2023

XXI COMISIÓN INTEREMPRESAS ÁREAS COMERCIALES (I)

NACE MEDIANA DESARROLLO DIGITAL

CT EMPRESAS: IMPLANTACIÓN DE LOS PILOTOS EN PEQUEÑA Y AMPLIACIÓN EN MEDIANA.

1. TRANSFORMACIÓN HACIA MEDIANA DESARROLLO DIGITAL

La Dirección de Empresas nos informa de un cambio en el modelo de Mediana Desarrollo, basado en las nuevas tecnologías, la omnicanalidad, la dinámica de los clientes y la oferta dirigida. El modelo continúa siendo presencial, aunque convergen el modelo actual y el digital, realizando un uso intensivo de las nuevas tecnologías y realizando visitas presenciales cuando sea necesario **sin que haya un número mínimo de las mismas**. Se reducirá en un 40% las campañas y los planes comerciales.

La transformación del modelo **se realizará el 01 de octubre** y contará con una comunicación a toda la Dirección y una posterior formación para adaptarse al modelo.

Para **CCOO** el cambio se produce de manera natural, conscientes de que el mercado se transforma y con ello debe de transformarse el modo de relacionarnos con los clientes, sin embargo, hay cuestiones que queremos poner encima de la mesa:

- **Dimensionamiento de las carteras: CCOO pide información** con respecto a las modificaciones de carteras y al volumen de estas, evitando cargas de trabajo que no sean asumibles por las personas. La Dirección nos informa que prácticamente no tendrán incremento y que se reducirá la dispersión, geolocalizando a los clientes lo más cerca posible del comercial.
- **Voluntariedad** y ampliación en Alto Valor, ya que hay carteras que pasarán a este modo de atención. La Dirección nos contesta que los clientes de Alto Valor pasan con sus comerciales y que actualmente hay vacantes publicadas para este modo. **CCOO** insiste en que se abra esta voluntariedad para los modos de especialistas.
- Que se atiendan las **renuncias** que pueda haber, tanto de carrera comercial como de cambio a otras actividades dentro de ella. La Dirección nos contesta que el dimensionamiento actual es el correcto. Desde **CCOO** seguiremos insistiendo.
- **CCOO** pide información con respecto al PIC del 4T. La Dirección nos informa que será continuista pudiendo existir mínimas modificaciones al respecto.

El modelo comercial llevará añadido un recomendador hacia la venta en el 30% de la actividad semanal, que empezará de una manera más sencilla para ir evolucionando poco a poco; así como distintas reuniones informativas y de equipo. **CCOO incide en que este cambio no debe implicar un excesivo control y reportes**; e insistimos a la Dirección de Mediana Desarrollo en que tiene que **respetar el acuerdo de Smartwork** y que no debe de utilizarse como un castigo. En este punto la **Dirección** insiste en que el modelo se basa en la **confianza** en los equipos fomentando su **autonomía**.

Por otra parte, durante **este año hemos pedido información con respecto a los cumplimientos** y un espacio en el que poder trasladar las casuísticas que nos ha transmitido la red de ventas. La Dirección nos emplazará a una próxima reunión para tratar este tema.

2. CANAL TELEFONICO EMPRESAS. EVOLUCIÓN DEL MODELO CANAL TELEFONICO B2B

En primer lugar, la Dirección del CT Empresas realiza un recorrido desde la puesta en marcha del primer piloto de la atención carterizada en el 4T del 2022 hasta hoy, con sus distintas ampliaciones a lo largo del 2023.

→ En Pequeña, los datos muestran **que esta carterización por tipología de clientes (clientes fusión y clientes resto en el piloto) ha llevado a una mejora en la calidad, una reducción en la demanda por parte del cliente y un aumento en las ventas**, además de un incremento en la personalización, y en la utilización del correo electrónico, que acerca este modelo hacia el de Mediana, en donde nos informan que la atención se realiza en el 90% a través de este medio.

Además, en julio de este año nace en Atento un equipo (Onboarding) especializado en la atención a los clientes fusión para la puesta en marcha del servicio hasta que lo conocen. En ese momento pasan a ser atendidos por los centros propios.

Por todo ello, la Dirección ha decidido poner fin al piloto y realizar la implantación global del modelo para todos los equipos de Pequeña con fecha 01 de octubre.

Los nombres de los distintos modos de atención se modifican, siendo:

- **PE Premium:** clientes fusión en el piloto.
- **PE Desarrollo:** clientes con resto de servicios en el piloto.

En ambos casos los **PIC serán continuistas**, aunque alineados con la atención especializada de cada uno de ellos. La formación comenzará la semana del 18 de septiembre.

A petición de **CCOO**, la empresa se compromete a vigilar que no haya descompensaciones entre los modos para alcanzar el cumplimiento en los objetivos, así como a revisar y rectificar los mismos en caso de ser necesario. En cuanto al volumen en las carteras, la empresa nos informa que será similar al que las personas tienen ahora y los desbordamientos de las llamadas serán atendidas por personas del mismo equipo.

Este cambio en el modo de atención **no conllevará modificación en cuanto a porcentajes de libranzas y/o vacaciones**, pero sí alguna modificación en la organización de los grupos que a partir de ahora se realizará por equipos debido a la atención especializada de las carteras. **CCOO** insiste en que este cambio organizativo no debe conllevar ningún menoscabo en cuanto al número de personas a librar independientemente de cómo se organice.

Además, **CCOO** pide avanzar en una ampliación hacia los **turnos de mañana** debido a la mayor utilización del correo electrónico. La empresa se **compromete** a revisarlo **trimestralmente** y a aplicar los cambios en cuanto la modificación de la tendencia lo permita.

→ En Mediana, **a partir del 01** de octubre se realizará una ampliación de los pilotos de fusión, desarrollo y complejos, implantando los modos de AAPP y REMECO.

En noviembre de este año, esperan realizar una implantación total de los 5 modos: Premium (ahora fusión), Desarrollo, Complejos, AAPP y REMECO.

En otro orden de cosas, **CCOO** traslada a la empresa la preocupación por la **excesiva carga de trabajo** que siguen soportando los canales de Mediana, agravados durante el período estival. La empresa debe poner solución a esta situación reiterada en el tiempo y que afecta directamente a la salud de las personas. La duplicidad en las carteras ha provocado además que las notas de **calidad** se vean perjudicadas. **CCOO solicita a la empresa que revise los datos de cumplimiento y que se reduzca en caso de ser necesario.**

Llegados a este punto finaliza la reunión para continuar mañana jueves 14 con el punto del orden del día de **Eficiencias y oportunidades de crecimiento en B2B y Evolución Modelo Reclamaciones B2C.**

Área de Comercial
CCOO Grupo Empresas Telefónica