

Madrid, 29 de mayo de 2023

## CANAL TELEFÓNICO EMPRESA

### EXTENSIÓN DEL PILOTO DE PEQUEÑA

Esta mañana **CCOO** ha mantenido una reunión con la **Dirección de Canal Telefónico Empresas** en donde nos han informado de los resultados del piloto que arrancó en el mes de abril en Front PE en dos coordinaciones (Valencia y Madrid).

Los datos presentados marcan una **tendencia positiva**; mejorando en niveles de atención de llamadas y correos electrónicos, personalización y calidad. Además, hay un cambio de tendencia en la manera que los clientes se comunican con nosotros, en donde no hay picos de atención al aumentar el MIX de correo.

Por todo ello la Dirección **ha decidido ampliar el piloto a dos coordinaciones más** (una de Fusión Digital y otra de Resto) a **partir de junio**. De nuevo, a petición de **CCOO**, la participación en el mismo será **voluntaria**, por lo que si alguna persona no quiere hacerlo únicamente tiene que comunicarlo.

**CCOO** valora positivamente los datos presentados y esperamos que tenga una repercusión favorable en la consecución del objetivo a alcanzar, la empresa mantiene el compromiso con **CCOO** de evaluar y corregir cualquier impacto negativo en el cumplimiento de los objetivos en los equipos del piloto.

**CCOO** entiende que esa tendencia hacia una atención más “plana” debe de ir de la mano en un **aumento en la autonomía de las personas** y caminar hacia un incremento en **turnos de mañana**. A este respecto la empresa nos contesta que todavía es pronto y que no habrá más movimientos hasta septiembre, momento en donde realizará una nueva valoración de los datos. **CCOO** seguirá insistiendo en que es necesario avanzar en turnos más conciliadores para las personas.

A petición de **CCOO** tendremos una nueva reunión con la Dirección para conocer los datos del piloto en **CGC ME** en donde somos conscientes de que ha habido problemas con respecto a cambios de carteras, transferencia de llamadas, cambios en operativas con píldoras informativas... **CCOO** quiere conocer cuáles son los resultados piloto y qué medidas se van a llevar a cabo con respecto a la carga de trabajo, como puede ser un equipo de apoyo para tramitaciones más complejas.

**Área de Comercial**  
**CCOO Grupo Empresas Telefónica**