

Madrid, 17 de marzo de 2023

Extensión e Implantación del modelo vinculado a cartera en Pequeña

Arrancan nuevos pilotos en PE y ME

CCOO solicita revisar la medición de calidad y más conciliación

CCOO ha mantenido una reunión con la Dirección de Canal Telefónico Empresas en la que nos ha informado del desarrollo del piloto en Front Sevilla (con la atención exclusiva de clientes de la propia cartera) y su ampliación e implantación en el resto de los equipos de Pequeña **con fecha 30 de marzo**. La empresa nos informa que los datos del piloto reflejan un aumento en la calidad y ventas del cliente y una mayor autonomía que miden en porcentajes de tiempo administrativo. Con este modelo de atención vinculado a la cartera caminamos hacia la atención de ME.

- Por otra parte, **con fecha 1 de abril se iniciará un nuevo piloto en CGC PE y en CGC ME**, con personas voluntarias, en donde la atención se realizará de manera especializada. Aunque no tenemos una concreción en los equipos, que se realizarán de manera voluntaria, podemos adelantar que serán:
- 2 coordinaciones en PE: una dedicada a Fusión Digital y otra a no Fusión Digital.
- 3 coordinaciones en ME: una dedicada a Fusión Digital, la segunda a No Fusión Digital y la tercera a Servicios Complejos.

En cuanto al piloto no pueden determinar la duración de este y pedimos mantener una reunión en cuanto tengan datos para poder realizar su análisis, así mismo, **se compromete a revisar los datos de cumplimiento en relación con ventas y calidad en caso de ser necesario, tal y como solicitamos desde CCOO.**

En relación con el modelo vinculado a la cartera, CCOO transmite que durante el piloto fuimos trasladando incidencias y problemas en la atención en los equipos que fueron solventándose y esperamos que esta comunicación continúe así. Por otra parte, CCOO traslada que hay un aumento considerable de la gestión de correos electrónicos y nos preocupa el aumento de la carga de trabajo que puede darse en relación con el número de clientes. La empresa informa que realizan los reajustes necesarios para que no se den este tipo de situaciones. La implantación del modelo no debe implicar impactos en el PIC, pero desde CCOO estaremos vigilantes de que así sea.

Somos conscientes de que la comunicación con los clientes es cambiante, pero desde CCOO queremos ir más allá y pedimos de nuevo una **revisión de turnos** de cara a ampliar aquellos que favorecen la **conciliación de la vida de las personas**. La empresa reconoce que el modelo de atención está en constante cambio y que la plantilla muestra la mejor disposición para ello; sin embargo, nos indica que todavía no se han revertido los niveles de atención para aceptar la propuesta de CCOO hacia un aumento en los porcentajes de turnos más conciliadores, pero realizará ese ejercicio en el momento en el que se reviertan dichos datos.

En cuanto al objetivo de calidad en PE y en ME continúa prácticamente sin variación. CCOO insiste en que es necesario **eliminar las notas que, objetivamente, no son imputables** al comercial. La empresa contesta que analiza casos y que se han retirado alguna calificación negativa cuando han realizado las comprobaciones. Sin embargo, es necesario trabajar en un modelo que garantice la medición objetiva de la calidad en la atención de las personas.

Por último, CCOO se reitera y solicita **una flexibilidad en los días de Teletrabajo para la Semana Santa**, al igual que se realizó en verano, ya que nuestro acuerdo permite otras fórmulas de flexibilidad. La empresa estudiará nuestra propuesta.

Área de Comercial
CCOO Grupo Empresas Telefónica