servicios a la ciudadanía
telecomunicaciones
telyco

Sección Sindical telyco
Teleinformática y Comunicaciones, SAU
El corazón de la gente trabajadora

INCIDENCIAS TURNOS POR NYLO INICIO PILOTO

11 de mayo de 2023

Valoración de CCOO

En un principio nos parece positivo que todas las incidencias de turnos queden registradas en Nylo. Esto va a permitir sacar a la luz toda la problemática asociada, poder hacer un seguimiento y tener unos plazos de resolución concretos.

Pero consideramos que este desarrollo no es suficiente ya que las personas para atender las incidencias serán las mismas que las que actualmente prestan el servicio. Si hay colapso, por la cantidad de incidencias, cambiado la operativa no se reducirá. Por ello, desde CCOO, **hemos solicitado que se refuerce al personal de gestores de turnos**.

Y opinamos que se debería dejar la opción del correo para situaciones extraordinarias.

Ayer nos informó la empresa del piloto de un nuevo desarrollo de Nylo para tratar todas las incidencias de turnos. El objetivo, nos dicen, es mejorar la comunicación de las tiendas con el departamento de turnos y agilizar las gestiones e incidencias. Sustituirá a la comunicación por correo electrónico.

La prueba piloto comenzará el día 12 de mayo en 48 tiendas del territorio norte. El personal de estos centros ha sido convocada a una formación para explicarles la nueva operativa.

La gestiones se realizarán a través de Nylo, en el que las incidencias se irán perfilando en los diferentes niveles, cada uno de ellos con diferentes desplegables para ir seleccionando la situación concreta que se desea informar.

- Nivel 1: **Gestión de turnos**
- Nivel 2: **14 situaciones a elegir**
- Nivel 3: **detalles**
- Nivel4: **petición, incidencia o información**.

Las casuísticas elegidas se categorizarán en diferentes tiempos de respuesta según su prioridad: **Muy urgentes**, **urgentes** y **normal**.

Desde CCOO trasmitimos a la empresa nuestra preocupación en el tiempo de respuesta, a lo que nos indican que esta herramienta los agilizará. Que el actual sistema del correo electrónico a las gestoras no es operativo y está colapsado porque llegan solicitudes repetidas.

CONTACTANOS EN: td.ccoo.comisionesobreras@telefonica.com