

Madrid, 8 de octubre 2026

Gracias a CCOO bajan los objetivos de calidad en Canal Indirecto PE y Telefónico B2B

Tras la reunión mantenida entre **CCOO** y la dirección para analizar las incidencias derivadas de la **implantación de Genesys Cloud y su impacto en los indicadores de calidad**, la empresa ha comunicado una **nueva revisión a la baja de los objetivos de calidad** correspondientes al tercer trimestre para los asesores de los CGC de Pequeña Empresa y Mediana Empresa.

Desde **CCOO** valoramos positivamente que, por fin, se reconozca que las dificultades operativas sufridas durante estos meses han tenido un impacto real sobre la actividad y los resultados de los equipos.

Los Nuevos objetivos de calidad del 3T son:

PYMES - Pequeña Empresa

- **Satisfacción Global:** pasa de **4,56** a **4,30**
- **Satisfacción Asesor:** pasa de **4,65** a **4,60**

Mediana Empresa

- **Satisfacción Global:** pasa de **4,70** a **4,45**

Esta nueva corrección evidencia que las reclamaciones realizadas por la plantilla y trasladadas por **CCOO** estaban plenamente justificadas. Desde el inicio de la implantación de Genesys Cloud venimos denunciando los problemas que afectan al trabajo diario.

Aunque esta revisión supone un avance, desde **CCOO** **consideramos que todavía queda trabajo por hacer.**

En **CCOO** seguiremos exigiendo que ninguna persona trabajadora se vea perjudicada por las incidencias derivadas de la implantación de la herramienta y continuaremos trasladando a la dirección todas las problemáticas que nos hagáis llegar.

CCOO continuará monitorizando la evolución de Genesys Cloud, las mejoras comprometidas por la empresa y el impacto real que estas tienen sobre la calidad del servicio y las condiciones de trabajo de los equipos de Pymes y Mediana Empresa.

Os mantendremos informados de cualquier novedad que se produzca.

Área de Comercial
CCOO Grupo Empresas Telefónica