



Madrid, 30 de septiembre 2026

CCOO exige seguir mejorando Genesys Cloud

Desde **CCOO** hemos mantenido una nueva reunión con la empresa para abordar la situación generada tras la implantación de **Genesys Cloud** en los departamentos de **Pymes y CGC**, una cuestión que continúa generando preocupación entre la plantilla de Canal Indirecto PE y Telefónico B2B por su impacto tanto en la calidad del servicio como en las condiciones de trabajo.

Como ya hemos venido trasladando en anteriores comunicados, la puesta en marcha de esta herramienta ha venido acompañada de numerosas incidencias relacionadas con la gestión de correos, la asignación de tareas, la integración con otros departamentos y la operativa diaria de atención a clientes. Todo ello ha supuesto un incremento de los tiempos de gestión y una mayor carga operativa repercutiendo en las personas trabajadoras.

Durante la reunión, la empresa ha informado de la **puesta en marcha de varias correcciones orientadas a mejorar la gestión de los correos, así como ajustes en los objetivos de calidad del 3T y del 4T.**

En **CCOO** valoramos positivamente cualquier avance que contribuya a mejorar la herramienta y facilitar el trabajo diario de la plantilla. No obstante, estas mejoras representan una parte de los problemas trasladados por los equipos afectados.

Por ello desde **CCOO** hemos reiterado que nuestra principal preocupación sigue siendo garantizar:

- La calidad de atención que reciben nuestros clientes.
- La correcta gestión de la actividad de los equipos de Pymes y CGC.
- **Que ninguna deficiencia de la herramienta repercuta negativamente en la plantilla durante este periodo**, tanto a nivel de objetivos, incentivos, así como la salud de las personas.
- La reducción de las cargas administrativas y operativas generadas por los fallos detectados.

CCOO ha trasladado nuevamente la necesidad de **acelerar la resolución de aquellos problemas que continúan afectando al trabajo diario** y nos indica la empresa que ya han establecido mecanismos de seguimiento que permiten evaluar la evolución real de la herramienta y mejorar la misma.

Desde **CCOO** continuaremos realizando un seguimiento estrecho de la evolución de Genesys Cloud y trasladando a la empresa todas aquellas incidencias y propuestas de mejora que nos hagáis llegar.

Os mantendremos informados/as de cualquier avance o novedad que se produzca en las próximas semanas.

Área de Comercial
CCOO Grupo Empresas Telefónica