



Madrid, 23 de julio 2026

CCOO traslada a la empresa las incidencias de Genesys Cloud

Desde el Área Comercial de **CCOO** hemos remitido un escrito a la empresa recogiendo las **numerosas incidencias que la plantilla nos ha trasladado tras la implantación de Genesys Cloud**.

Las principales reivindicaciones se centran en problemas de integración entre departamentos, dificultades en la gestión de correos, errores de asignación, una mayor complejidad operativa, deficiencias de usabilidad, dificultades para gestionar simultáneamente llamadas y correos, y una formación insuficiente para afrontar el cambio.

Más allá de los aspectos técnicos, a **CCOO** le preocupa especialmente el impacto que esta situación está teniendo sobre las personas trabajadoras: **aumento del estrés, mayor carga mental, pérdida de eficiencia y dificultades para desarrollar la actividad con normalidad**.

Por ello, hemos solicitado a la empresa que **analice las incidencias detectadas, refuerce la formación y el soporte a los equipos**, habilite canales para recoger mejoras propuestas por la plantilla y **evalúe el impacto que esta implantación está teniendo sobre las condiciones de trabajo**.

CCOO seguirá trasladando vuestras aportaciones y exigiendo las medidas necesarias para que esta herramienta facilite el trabajo diario y no suponga una carga añadida para la plantilla.

Área de Comercial
CCOO Grupo Empresas Telefónica