Madrid, 26 de julio de 2022

servicios a la ciudadanía
telecomunicaciones
grupo de empresas telefónica

COMUNICADO

Comunicación Plan Incentivos Comerciales (PIC) 3T / 2S

CCOO quiere hablar de Mercurio, Calidad y Ajuste de Objetivo

CCOO ha mantenido una reunión con la empresa en la que nos han informado de los PIC correspondientes al tercer trimestre y al segundo semestre del 2022. Recordamos a la empresa el compromiso de que la **comunicación de los planes se realice en tiempo y forma.**

MEDIANA:

- PIC continuista en lo que se refiere a la composición de las familias y de los pesos.
- **CCOO** solicita una **revisión** del objetivo de **venta TI** una vez finalizado el período para posibles **reajustes,** y, en caso de ser necesario la revisión del cumplimiento del 80% de TI para carrera comercial.
- Ante nuestra consulta de posibles modificaciones en los modos de atención, la empresa nos informa que por el momento no hay nada previsto.

PEQUEÑA:

- En este caso el PIC tampoco tiene modificaciones sustanciales, continúa con un peso en la calidad del 45%; queremos conocer el porcentaje de consecución con el nuevo sistema de medición.
- **CCOO** insiste en conocer la revisión de objetivo con motivo de la campaña de los **Fondos Europeos**; cuyo compromiso e implicación de los equipos fue reconocido por la propia Dirección.

CANAL INDIRECTO:

- PIC continuista, tanto en Canal Exclusivo como no Exclusivo.

Tal y como solicitamos en el anterior trimestre, **CCOO** insiste en realizar una reunión con la Dirección. Queremos hablar de carga de trabajo, de implantación del nuevo modelo y futuro de la actividad.

GRAN PÚBLICO:

- Se introduce la familia de **productividad**, refiriéndose al cómputo de las llamadas, y relacionado directamente con el tiempo de conexión. Este ítem implica directamente un aumento de la carga de trabajo y puede incidir en el cumplimiento de otros parámetros como la Satisfacción y el FCR.

CCOO solicita la **revisión y reajuste** de este en caso de que sea necesario.

- **CCOO** solicita información por el cambio de objetivo a mes vencido en el mes de mayo.

Además, queremos tener una reunión con la Dirección, para conocer el futuro y desarrollo de esta actividad, derivado de los últimos cambios en el Canal.

CGC:

- El peso de la calidad sigue en un 65% con un incremento en las notas. Ante la solicitud de **CCOO** la empresa nos informa que **revisará** la escala de cumplimiento.

GGCC:

- Las familias y pesos son continuistas.
- Se realiza un **reajuste a la baja** en la parte de satisfacción, mejorando el umbral mínimo de cobro desde enero del 2022.

SECCIÓN SINDICAL GRUPO DE EMPRESAS TELEFÓNICA
Ronda de la Comunicación s/n Edf. Este 2 Planta Baja 28050 Madrid
@: ccoo.estatal@telefonica.com y telefonica@fsc.ccoo.es
https://telecomunicaciones.fsc.ccoo.es/telefonica

servicios a la ciudadanía
telecomunicaciones
grupo de empresas telefónica

COMUNICADO

En una segunda parte de la reunión, la empresa nos informa de los motivos técnicos que provocan retrasos en las cargas en la aplicación de **MERCURIO** comprometiéndose a mejorar la comunicación del funcionamiento de esta y de los PIC a los equipos.

Para **CCOO** es fundamental contar con una herramienta de apoyo a la red de ventas. Es necesario localizar el o los focos del problema, buscar soluciones e implantar mejoras.

Además, **CCOO** solicita la **actualización** de los módulos con respecto a los nuevos niveles de carrera.

CCOO insiste de nuevo en tener una reunión para hablar de los criterios y pesos de la familia de Calidad en los PIC. **Solicitamos crear automatismos que eliminen notas no imputables al asesor.**

Por último, queremos conocer las **renuncias de carrera comercial** que se han dado a lo largo de este primer semestre, así como cuantas de ellas han sido aceptadas.

Área de Comercial

CCOO Grupo Empresas Telefónica

SECCIÓN SINDICAL GRUPO DE EMPRESAS TELEFÓNICA
Ronda de la Comunicación s/n Edf. Este 2 Planta Baja 28050 Madrid
@: ccoo.estatal@telefonica.com y telefonica@fsc.ccoo.es
https://telecomunicaciones.fsc.ccoo.es/telefonica