

119 Telecom Italia: anche i servizi VAS esternalizzati e la qualità diventa un optional...

Abbiamo appena appreso che Telecom Italia ha deciso di cedere i servizi di assistenza tecnica VAS di II livello e il back office appuntamenti VAS, finora gestiti dagli operatori del 119, ad un call center esterno (Ennova), il quale già gestiva per Telecom Italia l'assistenza VAS di III livello.

Riteniamo grave ed opinabile la scelta aziendale di offrire il servizio di assistenza VAS a pagamento e comunque mortificante nei confronti degli operatori del 119 la decisione di esternalizzare un'attività così pregiata, quando con gli accordi di marzo dello scorso anno l'Azienda ha invece preso l'impegno di gestire in house attività in precedenza date in appalto.

Non vorremmo che le ragioni sottintese della scelta aziendale siano da ricercare nella volontà di far gestire agli operatori del 119 solo chiamate brevi (il famigerato target aziendale di 5 minuti), mentre l'assistenza VAS e tutto quello che vi ruota intorno necessita di tempistiche adeguate per rispondere alle domande dei clienti che sono sempre più complesse.

Inoltre, ci viene segnalata anche una criticità: la società che gestirà i servizi VAS non avrà la possibilità di verificare l'utenza del cliente che chiede assistenza tecnica sui servizi VAS e le relative segnalazioni presenti sui sistemi operativi di Telecom Italia.

A riguardo è opportuno segnalare che circa la metà delle chiamate girate a VAS non gestiscono la configurazione degli apparati, ma i reclami relativi alla difficoltà del cliente di navigare in internet, reclamano che richiede una verifica accurata e spesso un intervento sull'utenza stessa.

A nostro avviso privare il 119 di un'ulteriore attività pregiata abbandonando attività di front-end e puntando esclusivamente sulla quantità del servizio erogato è in antitesi rispetto ai principi degli accordi di marzo 2013, nei quali si condivideva invece che il "*recupero della competitività debba essere conseguito attraverso l'incremento del valore del fattore lavoro, più che attraverso interventi di semplice riduzione del costo*".

Se a tutto ciò aggiungiamo l'aumento dei volumi di traffico verso gli outsourcers, una gran parte dei quali vengono delocalizzati per conto Telecom in Albania, abbiamo un quadro generale del Caring Services che è ben diverso da quello prospettato un anno fa dall'Azienda.

E' questa la direzione in cui sta spingendo Telecom Italia?

Roma, 1 aprile 2014

la Segreteria Nazionale