



NWFM VS OWFM – UNO SCONTRO TRA TITANI...

 [Scarica il comunicato](#)

L'11 ottobre nella AOL Roma è stato rilasciato ed attivato il nuovo Sistema WFM che ha cominciato a gestire una media di ca. 1050 attività giornaliere dei ca. 560 tecnici. Dopo un periodo di rodaggio, la scrivente Organizzazione sindacale ha raccolto numerose criticità dai lavoratori coinvolti. Il giudizio di Slc-CGIL Roma e Lazio maturato dopo l'ascolto è l'INAFFIDABILITÀ del nuovo WFM – a dispetto dell'esaltato Pilota aziendale, presentato a livello centrale anche alla Commissione Controllo a Distanza. Si è infatti riscontrato che: il nWFM gestisce in automatico in maniera apprezzabile il Delivery retail ed OLO, ma non gestisce in modo efficiente le assegnazioni in automatico del Delivery TOP e le WR ASSURANCE, tanto meno i clienti TOP ed OLO (ne dà evidenza il mancato raggiungimento degli SLA nelle ultime settimane), ed addirittura calendarizza la riassegnazione di questi guasti a otto giorni dalla loro scadenza, lasciando le attività in un limbo informatico; tutte le attività dei reparti TX CX e NOF non vengono gestite in automatico dal nWFM così che devono essere assegnate a mano, e le attività di questi reparti, presenti nel vecchio WFM, non sono state travasate nel Nuovo, cancellando così lavorazioni jeopardate in attesa di risoluzione delle criticità che non ne avevano permesso lo svolgimento; il nWFM di fatto non permette le attività di collaborazione tra tecnici perché non assegna in automatico l'attività clone creata – di nuovo, è necessario un intervento manuale; la batteria del cellulare di servizio dei tecnici ne risente grandemente, scaricandosi in fretta; l'utilizzo del nWFM ha determinato un disallineamento dei materiali assegnati ai tecnici IS, generando così un fermo nelle nuove assegnazioni e/o reintegro da GEM dei prodotti fermi in magazzino.

I lavoratori, paradossalmente, con l'avvento del nuovo Sistema sono maggiormente scarichi da attività per parecchie ore lavorative al giorno – in barba alla tanto dichiarata ricerca dell'aumento della produttività. Gli skill dei tecnici esterni registrati a Sistema quanto al numero di area di centrale di competenza e famiglie di job type sono incoerenti rispetto al reale – disallineamento consegnato più volte al tavolo di Relazioni industriali. Alle criticità di Sistema si somma la scarsa formazione fatta a tutti i tecnici sui vari apparati o servizi in essere. Rispetto alla presentazione del Pilota aziendale, ci corre l'obbligo di evidenziare che: mancano i dati relativi alla differenza tra vecchio e nuovo WFM in relazione al numero di WR lavorate al giorno e l'indicazione sui tempi di lavorazione e viaggio; manca l'indicazione di quante wr vengono lavorate come scadute, meglio detto manca l'analisi della differenza di back-log tra vecchio e nuovo; manca l'analisi sul dato relativo alle riassegnazioni effettuate dall'analyst alle stesse

condizioni; manca il dato relativo alla Customer Satisfaction, sempre stato elemento di valutazione del vecchio; manca un dato legato alla configurabilità del Sistema, ad oggi ancora non in carico a OA; mancano le indicazioni relative alla modalità di gestione del transitorio Vecchio – Nuovo; manca il dato relativo ai costi del nuovo Sistema, considerando che in passato per politica aziendale si era voluto sempre puntare su postazioni virtualizzate (Thin Client). Infine, l'unico elemento presente nelle slide che permette una valutazione oggettiva è il numero di WR mediamente lavorate che si attesta a circa 2 al giorno. Era questo il risultato atteso del NUOVO WFM? Siamo alle solite: l'organizzazione del lavoro in azienda è gravemente inefficiente ed inefficace anche dopo il rilascio del SUPER WFM che tanto abbiamo atteso. Negare l'evidenza, come fanno troppi Responsabili, rasenta l'ottusità (quando non la malafede) e fa male alla messa in sicurezza di tutti. Sic-CGIL sollecita l'Azienda a chiarire quali sono le reali funzionalità del nWFM, un sistema che dovrebbe servire a snellire il processo e migliorare la cura del Cliente.

Roma, 03 novembre 2017

Sic-CGIL Roma e Lazio