

AL CSC SIAMO VICINI AL BURNOUT !!!

L'esaurimento nervoso da contact center si verifica a causa della mancanza di supporto alla gestione, del carico di lavoro ingestibile e del controllo ossessivo dei lavoratori (Microgestione). Ecco signori al CSC sta accadendo proprio questo!!!

Ad agosto la banca ha infatti deciso di richiedere al CSC un numero di chiamate che in media fosse almeno di 30 a testa per consulente ed ha ridotto il tempo di ACW (tempo di lavoro post chiamata) da 3 minuti ad 1 minuto. Le novità sono state giustificate con l'eliminazione dei ticket di tipizzazione e quindi con il minor tempo necessario alla gestione di tutte le attività post chiamata.



La banca ha subito precisato che i consulenti avrebbero potuto usufruire dello stato "back office" per lo svolgimento di qualunque attività legata alle chiamate come, ad esempio, l'invio di mail e l'eventuale creazione di ticket di segnalazione (ricordiamo solo che le anomalie da agosto ad oggi non si contano!!!). Ovviamente nessuna parola data è stata mantenuta e preoccupanti sono i fenomeni che ogni giorno ci vengono segnalati dai colleghi.

Innanzitutto, è stato più volte loro vietato di adoperare proprio lo stato di "back office" dai team leader e manager che hanno invece indicato di utilizzare solo l'"inbound" (pronti alla chiamata in entrata) ed in extremis stati ibridi (recall, formazione o un mix fantasioso) per salvaguardare i KPI (indicatori) del team ed evitare picchi di utilizzo dello "stato incriminato".

Una domanda sorge spontanea: per andare in bagno che stato occorre utilizzare?

Altra questione riguarda il numero di chiamate che sono passate gradualmente dalle 30 previste a 40 (e si pensava fosse già questo un dato sconcertante), ma purtroppo ci duole ammettere che di recente ai consulenti è stato richiesto di raggiungere la modica cifra di **60 CHIAMATE!!!** E perché non 100 allora? Così facciamo cifra tonda?!?! Praticamente stiamo parlando di lavoro a cottimo. Da quando il CCNL lo prevede? E la qualità?

I consulenti sono inoltre costantemente vittima di un controllo ossessivo del proprio lavoro. Molti ci segnalano una strana coincidenza per la quale ogni qualvolta utilizzino stati diversi dall'inbound le barre telefoniche sembrano improvvisamente disconnettersi dopo qualche minuto. Molto attenta questa "manina" smaniosa di richiamarli al proprio lavoro.

Ricordiamo che stiamo parlando di colleghi che con dedizione perseguono gli obiettivi commerciali della banca ed apportano un contributo eccezionale su una vasta gamma di prodotti (polizze, prestiti, pac, carte di credito).

Chiediamo quindi alla banca di vigilare sul palese e concreto rischio che possano verificarsi casi di burnout tra colleghi costretti a lavorare nelle condizioni descritte.

Cogliamo l'occasione per invitare i consulenti a continuare a segnalarci eventuali violazioni di quella che si chiama dignità del lavoro.

Ricordiamo inoltre che il CSC, come il Direct, è coperto da un protocollo firmato da Banca e Sindacati che è giusto rispettare.