

Roma, 20 dicembre 2021

NOTIZIARIO N. 146

ENTRATE: SUI SAM SIAMO ALLE SOLITE, ALL'ARMIAMOCI E PARTITE! *Si sta sperimentando il nuovo software CRM senza la formazione adeguata. E inoltre CRM gira su un browser e gli altri applicativi su un altro. Tutto ciò limita l'operatività dei colleghi.*

Eravamo stati facili profeti quando avevamo posto l'allerta sull'uso del nuovo programma CRM nelle Sezioni di Assistenza Multicanale (SAM). Infatti, sono stati definiti solo i problemi relativi alla non invasività del programma, che potrebbe essere potenzialmente usato anche per il controllo a distanza. Su questo l'Agenzia ci ha assicurato che non si sarebbe usato a tale fine e noi ne abbiamo preso atto.

Però restano, e si sono puntualmente verificati, i problemi relativi alla funzionalità del programma e alla mancata formazione sullo stesso, che chiaramente limitano l'operatività dei colleghi che sono impegnati più a comprendere come funziona il software che al proprio lavoro.

Insomma, come nelle migliori tradizioni delle SAM, sin da quando erano CAT e poi CAM, quando c'è una nuova modalità lavorativa non si spiega nulla, ma si lascia che siano i lavoratori a fare da cavie. Un vero e proprio "armiamoci e partite", che si ripete nei decenni.

A questo si aggiunge il fatto che, mentre CRM gira sul browser Edge, il resto degli applicativi gira su Internet Explorer. Ciò comporta che i lavoratori debbano saltare da un browser all'altro, cosa che rallenta il lavoro.

Insomma, possibile che l'Agenzia non abbia pensato a risolvere problemi evidenti e preventivabili come far girare tutti gli applicativi con lo stesso browser o dare la formazione sulle potenzialità di un software che deve essere usabile senza perdite di tempo?

Evidentemente, con la solita sicumera, chi sta al centro si limita a dettare le regole senza preoccuparsi delle conseguenze per chi lavora in periferia.

Per questo la FLP ha oggi scritto, in modo tempestivo per sollevare problemi che andavano risolti a monte, ma visto che non ci hanno pensato (sic!), li abbiamo sollecitati sia a fare la formazione generalizzata che a risolvere i problemi di funzionamento del programma.

La Nota inviata è allegata al presente Notiziario.

L'UFFICIO STAMPA