



CALL CENTER, E LAVORO NON RICONOSCIUTO

1a puntata

Il wfm è la programmazione giornaliera dell'operatore del call center ed è composta da voci diverse che corrispondono ad attività di LINEA, RECLAMI VARI E CONTROLLO ANNULLAMENTI. Il wfm gli operatori lo trovano programmato e ognuno DOVREBBE attenersi scrupolosamente alle attività che si vede contrassegnate. **Quello che accade in realtà** è che, **per raggiungere i loro obiettivi**, i spv fanno fare agli operatori delle attività non previste dalla programmazione che giustificano in wfm come **DISSERVIZIO**.

Il **DISSERVIZIO** viene anche usato dai spv, per giustificare in wfm le lavorazioni e/o i reclami che passano i spv (per la gestione) all'operatore **in via non ufficiale** (amici, colleghi, favori da ricambiare) e l'operatore, si trova in wfm altre ore di **DISSERVIZIO**.

DISSERVIZIO lo dice la parola stessa vuole dire MANCANZA DI FUNZIONALITA', INTOPPO, CATTIVO FUNZIONAMENTO e presuppone che il sistema durante le ore di disservizio non funzioni e **(ATTENZIONE!!!)** l'operatore del call center **ACCETTANDO QUESTA MANOVRA** (disservizio non esistente) dichiara **FORMALMENTE** che in quel tempo **si è girato i pollici** COSA FALSA!!!! e soprattutto cosa che serve a non valorizzare il lavoro del collega che in quelle ore continua a lavorare!!!!

Ormai per gli operatori di call center questa è una consuetudine e la consuetudine viene scambiata per NORMALITA' ma noi di SNATER vogliamo puntare il dito su questo modo di fare che contribuisce ad annullare completamente la dignità del lavoratore e il rispetto del suo lavoro!

Il concetto è che modificano/camuffano il wfm a posteriori per far portare i loro conti, senza tenere conto della vera realtà.

Può così risultare che un operatore, per esempio, ha fatto poca linea avendo invece risposto a decine di clienti e il tutto è documentato.

Questi falsi poi vanno ad incidere ovviamente sullo stress da lavoro correlato, **e chi dovesse controllare dall'esterno le attività, legge cose diverse dalla realtà.**

Tutto questo **non è normale** e invitiamo i lavoratori di call center a riflettere sul fatto che non sempre quello che viene fatto passare per obbligatorio e/o per favorire un loro interesse...sia realmente così anzi, quasi sempre sono meccanismi di opportunismo e di "abuso di potere" (potere....se fa per di).

Ricordiamo a tutti che le RSU SNATER sono a disposizione dei lavoratori per raccogliere denunce di irregolarità e non riconoscimento del lavoro.