WFM: gestione - *sballata* - della forza lavoro

Il WFM (Work Force Management - *gestione della forza lavoro*) è lo strumento informatico attraverso cui Telecom Italia gestisce le attività e assegna ai tecnici le diverse lavorazioni.
Nel verbale di accordo del 25 maggio 2004, la stessa Azienda ha dichiarato che il WFM è "*esclusivamente finalizzato all'ottimizzazione della qualità e del tempo di lavoro dei tecnici e ad una corretta e proficua organizzazione del lavoro interno*".
Inoltre, nel verbale, Telecom Italia precisava che "*la visibilità sulle Work request e sulle Work list giornaliere di ogni tecnico risponde esclusivamente a necessità organizzative interne di celerità ed efficacia nella gestione del processo lavorativo ed alle esigenze di monitoraggio e gestione delle assegnazioni dei lavori…*"

È essenziale tener presente, quindi, che il WFM è un mezzo per organizzare il lavoro e non il fine stesso del lavoro.

Ogni attività svolta dai tecnici di Open Acces ha associato un "job type" e per ogni "job type" è previsto un tempo medio di lavorazione e un peso specifico.

Per molte attività, il WFM prevede dei tempi medi di lavorazione estremamente bassi, che spesso non considerano, oltre alla difficoltà dell'attività stessa, i problemi logistici e ambientali del luogo fisico (che varia di volta in volta) in cui si effettua la lavorazione stessa, oltre alla distribuzione delle risorse (si consideri, ad esempio, il tempo per prendere un particolare strumento che spesso si trova in un ufficio e/o centrale dell'AOU diverso e lontano da quello in cui il tecnico prende servizio).

Per diverse lavorazioni è ormai previsto il collaudo, che deve (o dovrebbe) essere effettuato, secondo normative in continua evoluzione, con la collaborazione degli OLO o di altri reparti (ASA): anche in questi casi, il WFM non considera i tempi per effettuare il collaudo, compresi quelli che i tecnici attendono per interfacciarsi con gli OLO o gli altri settori aziendali.

Senza contare che il FAS (l'interfaccia mobile del WFM che gira sui telefonini di servizio dei tecnici) spesso si blocca o va lentissimo, tanto che i tecnici a volte impiegano anche 20 minuti per chiudere l'attività: anche in questi casi, la statistica del WFM non tiene conto della reale situazione.

Molte lavorazioni (realizzazione di colonne montanti, attivazioni del LTE, passaggio di una BTS sulla fibra ottica, gestione dei guasti) necessitano spesso della collaborazione di un secondo tecnico, al quale viene assegnata la stessa WR (attraverso un semplice copia e incolla di quella assegnata al primo tecnico), che viene chiusa con quantità zero: **il WFM, quindi, considera le collaborazioni improduttive**.
In parole più chiare, se si considerano esclusivamente i dati del WFM, ogni giorno è come se diversi tecnici (quelli che forniscono collaborazione), ai fini della produttività, non lavorano. Inoltre, i tecnici ci segnalano che, sempre con maggiore frequenza, si vedono assegnate delle WR prossime alla scadenza (a volte anche

pochi minuti prima): in questi casi, il fine disservizio viene effettuato prima che il tecnico concluda la lavorazione (quindi con il guasto ancora presente) e successivamente il tecnico esegue il completamento della WR (per maggiore chiarezza, il fine disservizio non coincide con il completamento della WR e, spesso, queste due operazioni differiscono di molto nel tempo).
Anche su questo punto è bene citare il verbale del 25 maggio 2004: "*la gestione della forza lavoro avviene […] sulla base dei dati dichiarati autonomamente dal tecnico in relazione allo svolgimento delle lavorazioni assegnategli*".

Fermo restando che queste criticità, comprese le alterazioni dei dati, non possono essere imputate alla volontà dei Lavoratori che prestano la loro attività nei vari settori coinvolti nella gestione dei guasti (Assurance, FOM e tecnici on field), resta il fatto che ancora una volta è la macchina a prevalere sull'uomo, perché la produttività è misurata esclusivamente attraverso i dati elaborati dall'applicativo.

Negli ultimi tempi, i tecnici devono effettuare la georeferenziazione degli apparati e la documentazione dei percorsi di rete quando si realizza un nuovo circuito: queste operazioni vengono svolte con il telefonino di servizio (Motorola Atrix), che impiega almeno 5 minuti per la georeferenziazione di ogni apparato e almeno 10 per documentare un percorso di rete. Bisogna tenere presente che quando si parla di circuito, normalmente si considera un 2 Mbit, ma se il cliente richiede un 4 Mbit o un 8 Mbit, i 10 minuti diventano almeno 20 nel primo caso e 40 nel secondo.

Quando realizzano i percorsi di rete (un percorso di rete da 8 Mbit è individuato da un'unica TD, ma è costituito da 4 circuiti a 2 Mbit), i tecnici Regional non possono inserire le quantità a sistema: il WFM, quindi, considera sempre il tempo di realizzazione del percorso di rete (quantità 1), ma non quello dei singoli circuiti nel calcolare la produttività dei tecnici.

UGL Tlc ritiene che gli organici delle AOL siano palesemente sottodimensionati e chiede, pertanto, di aprire un tavolo di confronto, in modo che la Direzione Aziendale illustri alle OO.SS i tempi medi di tutte le lavorazioni che si effettuano in ambito AOL.

Nei giorni passati, T.I. ha iniziato a presentare il piano industriale 2012-2014 alle OO.SS. , l'Azienda ha già annunciato che, a causa della contrazione del mercato e dei ricavi, dovrà ridurre i costi di almeno 600 milioni di euro. Visti i precedenti e la recente apertura della procedura per la cessione dell'IT, è palese l'intenzione aziendale di ricomprendere in questi tagli il costo del personale…

Non vorremmo, quindi, che il WFM, da strumento per organizzare e razionalizzare il lavoro dei tecnici on field, divenga il mezzo per dimensionare gli organici delle AOL in funzione di una produttività calcolata in maniera forzosa e artificiale, che non tiene conto dei tempi reali delle lavorazioni che vengono svolte quotidianamente.

Roma 12 luglio 2012 La Segreteria Nazionale