

MIGRACIÓ INFORMÀTICA? NO GRÀCIES

La integració a BMN té un protagonista aquestes últimes setmanes, la nova plataforma informàtica que s'està instal·lant als diferents territoris i que en comptes de facilitar-nos la tasca sembla que ens vulguin posar pals a les rodes.

La migració va començar a Madrid, banc de proves que va posar en evidència moltíssimes carències del terminal financer i importants conseqüències en la relació banc-client. Però quan es va iniciar la migració a les terminals de **CajaGranada**, l'**espiral d'incidències tècniques i les queixes de la clientela**, sobrepassen la línia vermella del que és acceptable.

L'**acumulació de problemes tècnics a Andalusia**, amb dispensadors que no han funcionat durant dies i caixers automàtics fora de servei, porten a la clientela a suportar cues interminables que, afegit a un programa informàtic gens intuïtiu, lent i que torna a generar paper, estan acabant amb la paciència de molts clients.

I si a tot això sumem que el **Contact Center està infradotat** per la quantitat d'incidències diàries que sorgeixen, ens trobem en un col·lapse operatiu total. **Els SSCC no donen abast**, fet que va en detriment de solucionar problemes per a una clientela que ja està farta de que la maregin.

Algú de la Direcció s'ha parat a pensar de la conveniència d'aquesta integració? I de les conseqüències en la salut dels treballadors i treballadores? Pensen amb la clientela?

La resposta és obvia. L'**elecció de la plataforma informàtica ha estat una decisió en primer lloc política (així va el país)** i en segon lloc i a l'igual que ha passat amb l'empresa que confecciona les nòmines, escullen la més barata, i que acostuma a sortir molt cara després.

Per això **des de CCOO exigim a aquesta Direcció que aturi temporalment aquest procés** abans del da 16 de juliol (data de la seva aplicació a Penedès):

- 1- **Fins que els problemes tècnics** que encara ara s'arrosseguen **siguin solucionats** i evitar que succeeixin a Penedès.
- 2- Que es **compensi a les plantilles tant de SSCC com de la xarxa** els sobreesforços que els caps d'Àrea, caps de zona i Territorials ens exigeixen, sense importar-los el més mínim si la plataforma va bé o no. Les hores de més s'han de pagar per Conveni.
- 3- Just abans de les vacances d'estiu, aquesta migració no és ja inapropiada, si no que és irresponsable.

Si la Direcció segueix en el seu pla de migració, menystenint la realitat de l'entorn, la plantilla i els clients:

- **Apunteu-vos les hores de més que feu o ja heu fet. Igual ens servirà.**
- **Dediqueu-vos els primers dies a tenir cura de la part administrativa, la comercial ara és secundària fins que no hi posin remei.**
- **El canvi està provocant a la plantilla d BMN-Andalusia esgotament, crisi nervioses, baixes laborals... així que no prolongueu la jornada. Descanseu, que nosaltres no som els culpables d'arribar a aquesta situació.**

Traslladem a la Direcció el neguit i desencís de la plantilla. **CCOO, com sempre, serem al teu costat** per a tot allò que necessitis consultar.

