C O M U N I C A T O TIM - INCONTRO SU INFORMATICA

Dopo una attesa che andava avanti da alcuni mesi, nella quale le OO.SS hanno più volte sollecitato un urgente incontro con il nuovo responsabile dell'IT nominato nell'estate 2020, in data 25 febbraio le Segreterie Nazionali SLC CGIL - FISTEL CISL – UILCOM UIL congiuntamente al coordinamento delle RSU, finalmente si sono incontrate con la direzione aziendale di TIM SPA, e col Dott. Gabriele Chiesa, appunto responsabile dell'Area IT, dando così il via a quello che, per quanto ci riguarda, è solamente l'inizio di un confronto che vivrà su due tavoli distinti ma entrambi strettamente connessi.
Al primo tavolo siederà il Coordinamento, così come stabilito dal Protocollo delle Relazioni Industriali, per discutere e prendere le eventuali decisioni da ciò che scaturirà dall'altro tavolo, che troverà il suo spazio in tempi brevi, e dove si riunirà una Commissione Tecnica specifica dell'informatica, che nasce come opzione esercitabile da tutti i componenti che hanno realizzato e sottoscritto il suddetto Protocollo.
Il fine ultimo che le OO.SS. si pongono, a valle di questo confronto appena iniziato, è quello di migliorare la condizione di lavoro generale dei circa 1700 lavoratrici e lavoratori dell'informatica, non dimenticando tutta la storia che si portano dietro, cogliendo allo stesso tempo il messaggio di innovazione/trasformazione tecnologica che il piano industriale TIM 2021-2023 pare declinare in vari punti, da realizzarsi anche attraverso la riqualificazione vera delle persone, nell'ottica de 'ognuno se vuole si può mettere in gioco', cancellando le esperienze passate che hanno solo restituito delusioni a questi lavoratori, facendogli progressivamente perdere fiducia nelle proposte aziendali che negli anni si sono susseguite senza capo ne coda, ma frutto solo della estemporaneità legata al momento, dove l'assenza di progettualità industriale vera è una delle più micidiali leve demotivanti per intere aree di lavoratrici e lavoratori.
Riteniamo sia per le OO.SS. più importante in questo comunicato partire dalle lavoratrici e dai lavoratori dell'informatica, perché questo incontro è stato fortemente voluto per loro e non certo solo (senza voler mancare di rispetto alla persona) per ascoltare le linee guida del Dottor Chiesa, per quanto fondamentali e importanti per capire la direzione di questa struttura, ma il valore della funzione IT, come di tutte le altre funzioni aziendali, sono e rimangono le lavoratrici ed i lavoratori.

Entrando nello specifico dell'incontro, il Dottor Chiesa, seppur in modalità molto più da addetti ai lavori che a platea di relazioni industriali (ma da qualche parte bisogna comunque iniziare), ha illustrato per schemi macro realtà dell'informatica concentrandosi su due titoli: Persone e Tecnologia.

LE PERSONE DELL'IT

Ed è da questo punto, ovvero le persone, parliamo di circa 1700 lavoratrici e lavoratori che sono e saranno ingaggiati in un continuo processo di trasformazione tecnologica e di mestiere che porterà nei piani aziendali a lavorare in modalità Agile più di 1000 persone, nell'ottica della realizzazione quei centri di competenza utili e necessari per eliminare in tempi rapidi inefficienze dei sistemi nei vari livelli, che si riverberano automaticamente in tutti gli ambiti aziendali interni ed esterni.
1700 persone di cui 120 frutto di assunzioni dall'esterno, che portano nuove competenze, aiutano il remix professionale e generazionale in atto nel gruppo, favoriscono lo scambio nella conoscenza del contesto, il tutto unito ad altre azioni attraverso:

Job-Posting, colloqui individuali, eventi live mensili nei quali a turno vengono trattati diversi argomenti, attivazione di canali attraverso i quali poter raccontare la propria esperienza, abbattere il più possibile ogni forma di barriera, lavorare su programmi in modo specifico, valorizzando ogni livello con l'obbiettivo di internalizzare il più possibile attività, arrivando a ridurre del 20% i costi esterni da sempre denunciati dalle OO.SS.
Dichiarazioni d'intenti rivolte alle lavoratrici ed ai lavoratori dell'IT che non possono che essere colte favorevolmente dalla delegazione sindacale, in quanto affermazioni che definiscono centrale il ruolo della IT come fattore abilitante per lo sviluppo tecnologico in essere nel gruppo TIM.

Infine, prima di passare alla tecnologia, le OO.SS. e la delegazione RSU hanno da un lato preso atto di tutta la serie di dichiarazioni estremamente positive rivolte alle lavoratrici ed ai lavoratori, ma hanno allo stesso tempo ricordato al Dott. Chiesa quale è la storia di questo settore, le inefficienze nel tempo, le strategie strampalate degli anni passati, ma raccogliendo la sfida di cambiamento messa in campo dall'azienda.
Non ci uniamo, perché non utile, al coro del 'non funziona niente', 'non va bene niente', il tutto ai soli fini di dichiarazioni che scaricano le responsabilità senza alcuna visione d'insieme della strada da percorrere, non è più tempo per quell'atteggiamento, non c'è più il tempo per aspettare a braccia conserte.
C'è una solo ed unica strada, il cambiamento obbligatorio, che toglie tutti dalle proprie inutili aree di comfort ove ancora esistano, la sfida è reale e non di facciata, il mancato raggiungimento degli obbiettivi non fa parte di un gioco che ogni volta riparte da zero.
Gli scenari per un azienda come TIM, che si possono delineare a seconda di come possano andare a finire certe partite, tra le quali lo sviluppo importante dei servizi dell'Informatica che abbracciano Cloud, Iot, Rete, Enterprise ed il mondo dei Servizi, non sono più parte di un meccanismo che si autorigenera da se, è finito anche quel tempo, le sfide sono reali e non di facciata.

LA TECNOLOGIA

-SISTEMI INTERNI
-IOT
-CLOUD
-SERVIZI (cosa si potrà vendere sull'ultrabroadband)

Partendo dai Sistemi interni, è stata evidenziata la presenza di 700 applicazioni che dovranno essere ridotte a 500, sui quali andranno migliorate tutte le operatività che ne riducono le aperture a monte di valanghe di ticket, dei quali ad oggi se ne perde la connessione tra chi lo apre e chi lo dovrà gestire, parole certo già ascoltate ma che rappresentano una strada per TIM obbligata e non neutrale.
Piattaforma Crm-Ccc , nota e stranota a tutti, lavora ancora oggi su due sistemi diversi che dovrebbe essere quasi arrivata alla unificazione sempre dichiarata e mai realizzata, una unica piattaforma che dialoga con tutta la famiglia TIM in modo trasversale, per semplificare il famoso fisso-mobile senza più alcuna barriera, forse sarà la volta buona, dentro un panorama quello delle Telco dove ogni operatore ha le sue specifiche, si è comunque dismesso il vecchio per rendere una unica piattaforma disponibile che a luglio aveva una disponibilità pari al 92% ed oggi viene dichiarata pari la 99%
Migliorando questo sistema attraverso il testing preventivo fatto dai lavoratori in modalita Agile, unendo lavoratori appartenenti a mondi diversi ma che approcciano allo stesso sistema nel senso di chi lo governa, lo realizza, lo aggiorna e chi lo utilizza.
Sviluppo dei canali digitali.
Sviluppo e gestione dei canali Oss per la gestione della Rete in termini di Assurance, Delivery e tutto quello che serve per gestire l'ultimo miglio.
Gestione totale della flotta aziendale, del procurement ed in generale di tutti i servizi aziendali.
E' stato fatta una migrazione sul Cloud (Google Cloud Platform) per avere una piattaforma unica e lavorare in modalità più efficiente.
La partnership con Google determina di avere disponibile una piattaforma Cloud già pronta dove la parte bassa è funzionante, e la parte alta comprende i servizi che si possono costruire in base alle esigenze interne ed esterne sul mercato.
Si lavora sui progetti che danno maggior ritorno ed in base alle capacità interne di estrarre valore dalle attività che si possono fare in base alle risorse.
Il piano generale andrà ad aggredire il 70% dei sistemi, dalla parte alta dei canali sino alla parte più bassa degli Oss della rete.
Noovle offre, tramite una infrastruttura vista come servizio già pronto con pezzi già disponibili che permettono di costruire valore sulla parte dei sistemi che servono in TIM, ovvero si prendono parti già pronte funzionanti e le si personalizza per la parte di uso finale che serve nella gestione interna ed esterna.
Dismissione del 50% dei sistemi nel triennio a partire dai Main-Frame ampiamente superati dai tempi, che ad esempio afferiscono ai processi del credito, macchine oramai superate per limiti di scalabilità, il tutto tramite l'utilizzo di programmi in modalità Agile.

Automatizzare il più possibile per poter garantire la qualità più alta possibile.
Quindi non solo migrare i sistemi, la cosiddetta Business Platform Transformation, ovvero aver migrato il 100% della customer base su Ccc, ma anche semplificarlo per evitare la continua apertura di ticket, problema tecnologico e di processo; oggi solo il meno del 2% degli ordini può avere una caduta, si lavora sui sistemi che vada a buon fine per chi vende (operatore) e per chi compra (cliente finale), si lavora sul prepagato e si è a metà di questa migrazione, aumentano i canali digitali, le chatbot, il sito web su nuove tecnologie, fare servizi che stanno in piedi.

Sulle transformation, SaleForces sarà la nuova piattaforma di riferimento per il nuovo Crm, si tratta di un'azienda leader di mercato che dispone di una piattaforma che presa ed accesa offre già il 60-70% dei processi di una Telco disponibili, il resto sono configurazioni da aggiungere, il cloud evita la complicazione generata in un progetto lungo come è stato quello di Ccc.
Verranno gestite le nuove tecnologie di rete in arrivo.
Google sarà un luogo dove utilizzare le advance analitycs, l'intelligenza artificiale, per arrivare ad analisi dei ticket in tempi molto più rapidi aumentando efficienza, librerie etc, tutto ciò farà abbattere i costi, spostare sul cloud potenzialmente circa 6000 work-flow definiti anche server.
Sistema di Testing integrati realizzati preventivamente con il coinvolgimento delle parti in gioco, per cui chi realizza il sistema e chi lo dovrà utilizzare, lavorando in modalità definita Agile, dove lavoratrici e lavoratori formalmente appartenenti a funzioni diverse lavorano insieme per realizzare centri di competenza che arrivino a ridurre i disservizi sui sistemi che impattano nel mondo del commerciale e quindi nella vendita, dalla quale ne discendono i Ricavi da Servizi di TIM, tema tanto importante per quanto ad oggi in negativo nell'andamento generale dei conti aziendali.
Lo stesso riguarda tutti i sistemi interni relativi al mondo della rete perché direttamente interconnessi nel processo generale di fornire un servizio al cliente TIM e non solo, che sia una linea Fissa, Mobile, Ultrabroadband ed i servizi connessi, che saranno il business sul quale la TIM di oggi e del prossimo futuro dovrà aggredire per garantirsi il proprio ruolo nel settore che ancora oggi chiamiamo TLC ma che è già oggi qualcosa d'altro.
Un forte percorso di cambiamento per realizzare centri di competenza che, una volta realizzata la risoluzione dei problemi interni, possano sviluppare la stessa modalità per essere in grado di fornire soluzioni all'esterno in unione con il mondo commerciale.
Non sfugge il tema della allocazione degli investimenti monitorati ad ogni trimestre, investimenti alla quale TIM non può sottrarsi a partire dalla realizzazione della infrastruttura di rete in fibra.
La descrizione sintetica dell'illustrazione aziendale, traccia linee in una ottica esclusivamente positiva, ci sono evidenti cambi di rotta, se non altro nelle alleanze esterne per ridurre i tempi, essere più efficienti ed operativi attraverso accordi con fornitori di piattaforme già pronte.

Le criticità da mettere in evidenza da parte sindacale sono state puntualmente esplicitate durante il confronto, i fatti nel tempo parleranno a nome di tutti, e come dichiarato all'inizio, il confronto con il Dott. Chiesa proseguirà, e contestualmente si attiverà la Commissione IT per poter costruire un raffronto di merito che affronti le problematiche sollevate il 25 u.s. dalle OO.SS. ma soprattutto dalle Rsu che fanno parte di questo mondo sempre più al centro del cambio in essere nel Gruppo Tim.

Roma, 01 Marzo 2021

Le Segreterie Nazionali
SLC CGIL FISTel CISL UILCOM UIL