

22 de Marzo de 2006

Calidad de trato con el cliente o Externalización

Dentro de la fiebre de *out sourcing* que recorre nuestra piel de toro empresarial, Bancaja acaba de "externalizar" la Oficina de Apoyo y U.O.E. de Banca Internacional, además de partes de determinados departamentos como el CAT, Material o Aprovisionamiento de Efectivo.

Este hecho desgraciadamente cada vez más frecuente en el sector, en nuestra empresa se realiza con un importante grado de oscurantismo que denota una falta de respeto con los compañeros afectados. Se les informa del hecho simplemente, como mucho, de la fecha aproximada, pero en ningún momento de su futuro destino, debido a la falta de previsión.

Con la excusa de mejorar la gestión, descapitalizan la empresa (¿no dicen que el mejor capital de la empresa son sus empleados?) y crean dependencias externas cada vez mayores, con una notable pérdida de calidad en el servicio para el cliente, debido a los infernales ritmos de trabajo que les marcan (¿has intentado dar de baja un teléfono en tu compañía habitual alguna vez?).

Metidos en harina, vamos a hacer una lista de puestos externalizables y que podrían contribuir a la reducción de costos.

Como es natural lo primero a liquidar son los puestos de Alta Dirección, que para eso son los más caros y solucionaría muchos problemas. Por ejemplo: externalizamos la Dirección General. El nuevo director general externo podría compartir la dirección de Bancaja, la CAM, Ibercaja, etc.

Externalizamos Productos. Así podemos vender tarjetas, barbacoas y jamones, perfectamente coordinados con el Corty y Mercadona, con el que compartiríamos dicho departamento.

Externalizamos Recursos Humanos. Total, para decir "NO", bastaría un contestador automático.

Externalizamos la Banca On-Line. Total, ¡como es invisible nadie se va a enterar!

Externalizamos las máquinas de café de los edificios centrales, así nos dará el aire a la hora del almuerzo.

Externalizamos la Red de Oficinas. Este paso es el más delicado, porque puede confundir a la clientela cuando lleguen a la oficina y en la puerta encuentren un cartel que ponga "Dinerasa (agente libre de Bancaja)" y les pegue un soponcio pensando que se han quedado sin un clavel.

Y por último, externalizamos toda la mala leche que llevamos dentro, porque si no cualquier día reventaremos como cigalas.



Carlitos, has sido un buen hijo, pero ha llegado el momento de cambiar. He encontrado otro niño en ultramar que me sale más barato.

Salud