



secció sindical de bancaixa

27 de Desembre de 2005



¿EXTERNALIZACIÓ O QUALITAT DE SERVEI?

S'EXTERNALITZA L'OFICINA DE SUPORT.

Bancaixa dona el primer pas en l'externalització de tasques que no siguin estrictament comercials o financeres.

Torna, o potser mai se n'havia anat de la ment dels nostres directius, la fúria de 'externalització com a mètode per a ajustar costos i donar millors resultats econòmics a curt termini.

A **CC.OO.**, l'argument que ens dona l'empresa: A Bancaixa ens dediquem al negoci de banca i açò és el que hem de vendre i potenciar; la resta s'externalitza o subcontracta", no ens val en absolut.

Estem d'acord en què la nostra primera fila de batalla (els moderns directius li dirien „Front Office“, que pareix donar-li un altre prestància) són les Oficines, però estos punts de comercialització necessiten un suport (o „Back office“ en el mateix llenguatge del manual del directiu/gestor“) que els resolga els dubtes o problemes que se'ls presenten en la seua relació amb el client.

A més, la solució ha de ser ràpida i concreta, necessitant en la majoria dels casos de personal especialitzat i amb gran coneixement, no sols del negoci, sinó de la forma de fer en Bancaixa.

El present:

Fins ara, i canviant tant la denominació al llarg del temps (primer „Control de TL3“ i després „Oficina de Suport“), així com les funcions que abraçaven (cada vegada donaven suport a més temes), s'havia resolt el problema de suport a les Oficines, **amb qualitat i per gent de la casa implicada i compromesa amb el projecte Bancaixa.**

El futur:

Bancaixa externalitzarà al llarg de l'any que ve, en diverses fases, els diferents grups de treball de l'Oficina de Suport. Diuen que no haurà perduda de qualitat per a les Oficines, i basen aquesta afirmació en què els companys que ara estan en l'Oficina de Suport passaran uns mesos ensenyant als treballadors de l'empresa que compra el servei a Bancaixa. **Algú es creu que els coneixements adquirits pels nostres companys de 963 al llarg de tants anys, poden ser transferits a les ments d'altres persones alienes a Bancaixa en tan sols uns mesos?.**

Des de **CC.OO.** demanem als nostres directius que recapaciten sobre la **pèrdua de qualitat com a conseqüència de l'externalització**, pèrdua que ens afecta, no sols en el dia a dia amb el client, sinó directament en la RV de tots, ja que l'enquesta de qualitat segur que es veu ressentida.

Salut

“La qualitat de servici”. Este és el nostre compromís



PER A AFILIAR-TE A **CC OO**, ENVIA ESTE BUTLLETÍ A 3991-SECCIÓ SINDICAL **CC OO**

Nom:

Sucursal/Servei: