

navigazione

[home](#)[profilo](#)[filosofia](#)[didattici](#)[assistenza](#)[eventi](#)[referenze](#)[contattatemi](#)[servizi di consulenza](#)[consulenza](#)[settore manifatturiero](#)[settore progettuale e costruzioni](#)[settore dei servizi e terziario](#)[consulenza online](#)[servizi formativi](#)[l'approccio alla formazione](#)[programma formativo](#)[formazione-e](#)[presentazioni PP](#)[specials](#)[offerte speciali](#)[servizi gratuiti](#)[materiale di lettura](#)[scritti ed articoli](#)[bibliografia](#)[risorse web](#)[pubblicità](#)

Performance World-Class - Didattico 08

L'APPLICAZIONE DI PRINCIPI SNELLI E' IMPERATIVA
NELL'INDUSTRIA DEI SERVIZI!

Le Organizzazioni "tradizionali" sprecano risorse e non soddisfano i clienti: il caso della TNM

by Carlo Scodanibbio

[home](#)[elenco didattici](#)[stampa](#)[scarica questo didattico](#)[abbonati alla newsletter didattica](#)

E-Mail

[vai](#)**L'APPLICAZIONE DI PRINCIPI SNELLI E' IMPERATIVA NELL'INDUSTRIA DEI SERVIZI!**
Le Organizzazioni "tradizionali" sprecano risorse e non soddisfano i clienti: il caso della TNM

Passo circa 6 mesi ogni anno in Sud Africa, con base a Città del Capo, mentre per gli altri 6 mesi sono basato in Europa (facendo varie missioni di lavoro da entrambe le basi).

Per anni, in Sud Africa, ho avuto un contratto di telefonia mobile con una società locale - chiamiamola TNM (ovviamente tutti i nomi di questa storia sono fittizi). Il punto debole di un contratto è che bisogna pagare il canone fisso mensile anche se non si usa il telefonino. Il quale era esattamente il mio caso (per circa 6 mesi, in Europa, uso un altro numero).

Da un rapido calcolo avevo concluso, già oltre 2 anni orsono, che cancellare il contratto ed optare invece per un sistema "prepagato" (a ricarica) mi avrebbe risparmiato ben oltre il 50% della mia spesa annuale. Inoltre la copertura della rete TNM non era delle migliori in ogni località dell'Africa Australe..... Perché dunque non cambiare sistema?

Quando feci richiesta alla TNM di passare da una base su abbonamento mensile ad una base su prepagato mi dissero che non era possibile. L'unica possibilità sarebbe stata di cancellare l'abbonamento a contratto e ripartire con un sistema prepagato, ma ad un prezzo: e cioè cambiando la scheda SIM e quindi il numero di cellulare.

Il che non mi piaceva affatto: volevo mantenere il mio numero, che era rimasto lo stesso per oltre 10 anni - cambiarlo non mi andava bene per molte ragioni.

Per fortuna in Sud Africa, e credo anche in altri Paesi, è stata fatta la magica legge della "trasferibilità" (portability), in base alla quale si può "trasferire" un numero di cellulare esistente ed assegnato da un certo gestore di rete ad altro fornitore di servizi di telefonia mobile: ovviamente viene data una nuova scheda SIM, ma con lo stesso numero - il che permette di usufruire di un'altra rete di telefonia mobile pagando i servizi ad altro fornitore.

Perfetto! Questa era la soluzione che cercavo!

Quindi adesso vi racconto la storia del "trasferimento".

I fatti.

Anno 2007. Chiedo alla TNM qual'è la data di scadenza naturale del mio contratto (un contratto di 2 anni, rinnovabile). Una certa signora Rox mi dà la risposta che cercavo: *il 4 Dicembre 2008.*

Nessun problema - posso aspettare fino a tale data.

"E cosa dovrei fare per chiudere il mio contratto?". Semplice, dice la signora Rox: *"Basta farne richiesta scritta su apposito modulo disponibile ad ogni filiale della TNM, che provvederà ad inoltrarlo".*

Ottobre 2008. Do avvio all'operazione di "trasferimento". Anzitutto devo scegliere un altro fornitore di servizi di telefonia mobile. La scelta è per la Dovocam (chiamiamola "Dovocam"....), con ottima copertura di segnale in tutta l'Africa Australe. Mi informo bene presso la loro filiale di Hout Bay (nei pressi di Città del Capo), dove un addetto molto servizievole (Don) mi illustra in dettaglio tutta la tattica dell'operazione. Semplice e chiara.

5 Novembre 2008. Firmo la richiesta di cancellare il mio contratto TNM presso la loro filiale di Piazza Picchiani. Un addetto, chiamiamolo Roland, mi assiste molto cortesemente. Io firmo il modulo, lui lo controfirma, e me ne dà una copia a riprova dell'avvenuta richiesta di cancellazione. Ovviamente faccio presente a Roland che ho intenzione di "trasferire" il mio attuale numero telefonico ad altro fornitore. Roland mi conferma che non esiste problema alcuno: sta al nuovo fornitore di fare tutta la prassi operativa per la trasportabilità (cosa che mi era già stata annunciata da Don della Dovocam).

A Roland chiedo anche se sia necessario bloccare l'ordine di addebito mensile del conto della TNM (canone più utilizzo) presso la mia banca. Roland mi assicura che non è necessario: alla scadenza naturale del contratto, la TNM emetterà il conto finale fino alla data del 4 Dicembre e quella sarà la fine della storia.

Già che ci sono, chiedo a Roland anche come riavere indietro il deposito cauzionale che avevo versato alla TNM anni fa per poter avere la possibilità di utilizzo del mio numero all'estero.

Roland fa un paio di telefonate al servizio contabile della TNM e mi assicura che il deposito mi verrà riaccreditato con il prossimo estratto conto.

Molto bene, mi dico, sembra che tutto funzioni, almeno per quanto riguarda la TNM.

9 Novembre 2008.

Ricevo una telefonata da un addetto della TNM: *"...possiamo chiederle per quale ragione sta cancellando un contratto di abbonamento?".* Gli spiego la mia storia: *"Non passo un periodo sufficientemente lungo in Sud Africa per giustificare il costo di un abbonamento".*

OK, l'addetto comprende le mie ragioni.

Prima di terminare la conversazione, dichiaro ancora la mia intenzione di usufruire del beneficio della "trasferibilità", conservando il mio numero ma da utilizzare su altra rete.

Nessun problema. L'addetto TNM mi conferma che è tutto a posto e regolare. Ed, ovviamente, mi rilascia un numero di riferimento xxxxxxxx a riprova che tale conversazione telefonica è avvenuta ed il suo contenuto è stato "registrato".

Metà Novembre 2008.

Don, della filiale Dovocam di Hout Bay, mi organizza il "trasferimento" del mio numero telefonico dalla rete TNM alla rete Dovocam - servizio eccellente, con pochissimi problemi tecnici risolti brillantemente e velocemente.

La data del "switch-over" da una rete all'altra viene fissata al 1° Dicembre 2008.

26 Novembre 2008.

Chiamo il servizio clienti della TNM - servizio contabilità - per controllare la situazione del rimborso del mio deposito per utilizzo internazionale. Parlo con una certa Landy.

Landy mi conferma che nel mio conto già si riflette un accredito del mio deposito - il che lo potrò verificare col prossimo estratto conto. Landy mi conferma inoltre che in data 11 Dicembre 2008 la TNM mi manderà l'estratto conto di chiusura.

Ancora una volta chiedo se è bene che blocchi l'ordine di addebito automatico sul mio conto bancario: mi risponde: *"...no, non è necessario - se ci sarà un saldo a debito, ci sarà un ultimo addebito - se risulterà un saldo a credito, questo verrà automaticamente accreditato sul mio conto in banca".*

Già che siamo in argomento, chiedo a Landy anche della mia richiesta di "trasferimento" numero ad altra rete. Landy conferma che è tutto in ordine - che sta a me organizzare il tutto con il gestore della nuova rete - e che se l'ho già fatto non ci saranno ulteriori problemi.

Inoltre Landy mi conferma che la mia domanda di cancellazione contratto TNM é stata ricevuta e confermata. E mi dà un numero di riferimento yyyyyyy a conferma che tale conversazione telefonica é stata registrata.

1 Dicembre 2008, primo pomeriggio.

Il mio telefonino mi mostra che non é collegato ad alcuna rete. Come da istruzioni ricevute da Don, tolgo la scheda SIM della TNM, inserisco immediatamente la scheda SIM della Dovocam, e ne eseguo l'attivazione. Nessun problema! il "switch-over" é immediato. In meno di un minuto il mio numero é attivo e funzionale sulla rete della Dovocam!
La mia fiducia nelle buone qualità del genere umano cresce notevolmente....

Estratto Conto TNM dell'11 Dicembre 2008.

Lo ricevo, e riflette l'accredito del mio deposito per utilizzo internazionale. Ed il saldo finale é a mio credito!
La mia fiducia nelle bontà del genere umano cresce ancora....

Inizi Gennaio 2009.

Nel mio conto in banca ancora non risulta alcun accredito da parte della TNM. Strano....

Decido di chiamare la filiale TNM in Piazza Picchiani per sapere come avverrà l'accredito del mio saldo attivo sul mio conto bancario: mi dicono "....dovrebbe essere automatico".

Rispondo: *"...ebbene, non sembra automatico affatto - ormai é passato un mese dalla data dell'ultimo estratto conto e l'accredito sarebbe dovuto apparire ormai - inoltre vorrei proprio chiudere una volta per tutte questa storia del mio contratto con la TNM - potrei avere un numero di fax della TNM allo scopo di mandare un fax con la richiesta di effettuare l'accredito?"*

Risposta: *"No, la TNM non ha un numero di fax - mandi piuttosto un'e-mail"*.

10 Gennaio 2009.

Mando la seguente e-mail all'indirizzo e-mail ufficiale della TNM (quello che appare in tutti gli estratti conto, circolari, ecc.)

Oggetto: Saldo attivo a credito - Conto TNM N. XXXXXXXX
Alla cortese attenzione del Reparto Contabilità Clienti

Buon Giorno,

Il contratto TNM di cui in oggetto é stato cancellato e chiuso ufficialmente l'11 Dicembre 2008.

Il vostro Estratto Conto finale mostra un saldo a credito di xxxxx.

Vogliate cortesemente accreditare tale importo sul mio conto bancario zzzzzz (lo stesso su cui avete sempre effettuato i vostri addebiti mensili).

Vi prego notare che avevo già fatto questa richiesta verbalmente a Landy in data 26.11.2008 - N. di riferimento della conversazione telefonica: yyyyyyyyyyyyyy

Grazie, distinti saluti

Carlo Scodanibbio Tel: 021 - kkkkkkkk Cell: 083 - jjjjjjjjjj

10 Gennaio 2009.

Ricevo un'e-mail "robotica" dalla TNM (Webmaster)

Oggetto: Re: Saldo attivo a credito - Conto TNM N. XXXXXXXX [#1289126]

Salve,

Alla TNM siamo sempre alla ricerca di modi e mezzi per migliorare la qualità del nostro servizio. Visto che il volume della corrispondenza e-mail é cresciuto notevolmente, diventa essenziale per noi cercare di migliorare la nostra performance con questo mezzo di comunicazione.

Appunto per tale ragione stiamo effettuando una ristrutturazione di tutta l'infrastruttura di comunicazione a mezzo e-mail.

Pertanto le chiediamo di essere paziente durante questa fase di ristrutturazione del sistema, il che servirà a fornire un servizio migliore ai nostri clienti.

Consideriamo i nostri clienti la nostra risorsa di maggior valore e cercheremo di rispondere alla sua richiesta nel più breve lasso di tempo possibile.

Per cortesia non risponda a questo indirizzo in quanto serve solo per inviare risposte automatiche e pertanto non é tenuto sotto controllo.

Con i nostri migliori saluti

Servizio Clienti

TNM Telefonia Mobile

Aspetto alcuni giorni. Niente e-mail, niente accredito in banca.

Non mi piacciono le cose irrisolte e, da buon Marchigiano, divento subito sospettoso....

Quindi decido di chiamare ancora la filiale TNM di Piazza Picchiani.

La solita risposta: la TNM non ha un numero di fax. Tuttavia, mi suggeriscono, *"...se il servizio e-mail non funziona, può sempre compilare un modulo di reclamo online, sul sito web della TNM"*.

Lo faccio. Trovo il modulo di reclamo e lo compilo

Oggetto: Reclamo Cliente

E ripeto ancora tutta la storia.

22 Gennaio 2009.

Ricevo un'altra e-mail "robotica" dal WebMaster della TNM.

Oggetto: Reclamo Cliente [#1341514]

Testo: lo stesso che all'e-mail di cui sopra!

+25 Gennaio 2009.

Ricevo un nuovo estratto conto della TNM, la cui data é 11.01.2009

E cosa ci trovo? Il solito addebito mensile (il fisso del canone), come se il mio contratto fosse ancora attivo!!

Ovviamente il saldo attivo adesso si é ridotto notevolmente....

Sono sull'infuriato, e quando ciò succede potrei facilmente perdere il controllo: non tollero le disfunzionalità, di qualsiasi genere. Per cui decido di mandare mia moglie (sempre calma e rilassata) alla filiale TNM di Piazza Picchiani per raccontargli l'intera storia (con tutta la documentazione del caso).

Dopo varie telefonate tra la filiale e l'ufficio centrale della TNM, ecco il risultato: **"La richiesta di cancellazione del contratto non é**

sta mai ricevuta dalla TNM - ecco perché seguita a ricevere il solito estratto conto mensile".

Uno degli addetti della TNM di Piazza Picchiani suggerisce a mia moglie che io dovrei andare alla "mini-sede" centrale di Città del Capo nella zona di CW e raccontargli tutta la storia.

A questo punto faccio un'analisi della situazione. La mia richiesta di cancellare il contratto con la TNM era stata fatta con Roland, della filiale di Piazza Picchiani. A quanto sembra, tale richiesta non fu mai inoltrata, oppure inoltrata "male" (funzionando da un punto di vista "tecnico", ma non funzionando affatto sotto l'aspetto "amministrativo" e "finanziario"). Quindi, il *deus-ex-machina* è Roland. Devo trovarlo!

Dopo varie ricerche telefoniche, lo pesco in un'altra filiale della TNM. Ascolta tutta la mia storia, poi gli mando un résumé dell'intera vicenda per e-mail, con allegata tutta la documentazione del caso. Mi promette che ricomincerà tutto il cammino daccapo, fino a risolvere il bandolo della matassa. E mi promette che mi terrà informato.

Dopo qualche giorno, Roland mi chiama: "...c'è stato un inghippo da qualche parte... sto mandando e-mail a tutti... la sede centrale si sta interessando... cerchi di capire, il 'sistema' funziona in questo modo.... comunque tra qualche giorno dovrebbe essere tutto risolto....".

Passano le settimane. Non succede niente: nessun accredito, e nessuna nuova da Roland.

+- 25 Febbraio 2009.

Ricevo un nuovo estratto conto dalla TNM, con il solito addebito mensile. Il mio saldo attivo adesso è sparito, anzi devo io soldi alla TNM!

Sono veramente su tutte le furie. Ormai è ora di entrare in azione, con il consueto stile Scodanibbio. Quindi:

Come prima cosa vado in banca a bloccare il famoso ordine di accettazione dell'addebito mensile della TNM. Caos! Mi dicono che "ci proveranno", ma non mi possono garantire che funzionerà. Sta a me contattare la TNM e fargli annullare l'ordine di addebito mensile. Perdo le staffe: *"E cosa credete che abbia fatto finora? In ogni caso: voi siete la mia banca, e se vi do istruzione di non pagare chicchessia per qualsivoglia ragione, voi semplicemente NON PAGATE. E se pagate nonostante questa istruzione, suppongo che non mi resterà altra scelta se non chiudere il mio conto da voi e portare i miei soldi altrove...."*. Con molta riluttanza, accettano la mia istruzione scritta e me ne danno a riprova una copia controfirmata.

Poi chiamo la "mini-sede" TNM di CW (non vi dico che impresa trovarne il numero di telefono) e chiedo di parlare con il responsabile della filiale. Impossibile: *"...questa è una filiale 'walk-in' (in cui si va di persona), non può parlare al responsabile per telefono...."*

Bene. Salto in macchina e vado a CW. Dopo un'ora di coda (ed aver ascoltato ogni genere di problema e reclami dei clienti), finalmente riesco a parlare con Zaleen (*"...il responsabile della filiale non ha niente a che fare con questo tipo di problemi.... ci sono i nostri addetti agli sportelli per questo...."*).

Racconto l'intera storia a Zaleen, con tutta la calma di cui sono capace. Zaleen non mi sembra né sorpresa né colpita - immagino quante storie del genere deve ascoltare la poverina....

Comunque Zaleen mi dice che lei sa esattamente quel che deve fare, ma non può farlo immediatamente, in mia presenza, perché il "sistema" (IT) è momentaneamente fuori servizio.... Tuttavia svolgerà la mia pratica quanto prima e, *"in 3-4 giorni lavorativi al massimo, la faccenda sarà risolta"*. Per mia tranquillità mi dà anche il suo indirizzo e-mail (suo personale - da non credere!) e mi garantisce che mi farà certamente sapere gli esiti del caso.

1° Marzo 2009.

L'importo a debito dell'ultimo estratto conto ricevuto dalla TNM viene puntualmente addebitato sul mio conto bancario. Me ne accorgo via "internet banking". Tuttavia, sono all'estero in missione di lavoro, quindi non c'è molto che possa fare.

Inoltre ritengo che l'istruzione di bloccare ogni addebito TNM data alla mia banca venga prima o poi applicata e l'addebito venga rifiutato.

2 Marzo 2009.

Ricevo 2 e-mail "robotiche" dal WeMaster della TNM: identiche, e ciascuna facente seguito alle precedenti 2 e-mail robotiche già ricevute tempo addietro. Eccone il testo:

Caro Cliente

Grazie per aver inviato la sua richiesta cibernetica via e-mail o tramite il nostro sito web.

Ci scusiamo vivamente per il ritardo nel risconrarla e per ogni inconvenienza che possiamo averle causato.

A causa di difficoltà tecniche e dell'enorme numero di clienti che hanno adottato questo mezzo di comunicazione, abbiamo ricevuto innumerevoli richieste come la sua che hanno portato ad una situazione di stallo i nostri tempi di reazione.

Tutto ciò considerato, la sua richiesta è rimasta inevasa ed è stata adesso chiusa - se nel frattempo il suo problema non fosse stato risolto, la preghiamo di risottometterci la sua richiesta con mezzi tradizionali, contattando uno dei nostri centri di servizio od una delle nostre filiali. Certamente faremo del nostro meglio per assicurare che la sua richiesta di servizio venga evasa il più tempestivamente ed efficientemente possibile.

Grazie per aver visitato il nostro sito web.

Meglio non commentare su questo episodio: semplicemente patetico....

9 Marzo 2009.

Ritorno a Città del Capo e vado immediatamente in banca. Dopo un paio di strillacci come si conviene, riesco ad ottenere che la mia banca rifiuti l'addebito della TNM, riaccreditando il maltolto sul mio conto. Inoltre, finalmente trovo la persona giusta (quando si strilla, gli efficienti e gli attivi si fanno avanti....). Tale persona mi assicura (dandomi la sua garanzia personale) che si prenderà cura personalmente di monitorare il mio conto, ogni mese, per i prossimi 7 mesi (visto che a breve tornerò in Europa), e personalmente rifiuterà ogni ulteriore addebito che dovesse provenire dalla TNM.

Mando un'e-mail a Roland (di Piazza Picchiani) ed a Zaleen (mini-sede di CW). Eccola:

Oggetto: Problemi con la cancellazione del mio contratto con la TNM

Cari Zaleen e Roland,

Oggi è il 9 Marzo 2009. Sono passati oltre 3 mesi dal momento in cui il mio contratto con la TNM avrebbe dovuto essere cancellato. Non lo è stato.

Ho ricevuto ancora un altro estratto conto della TNM che è stato addebitato sul mio conto bancario il 1° Marzo.

Roland, è lei che ha dato avvio a ed organizzato questa cancellazione di contratto: ha fallito. Punto.

Ogni suo tentativo susseguente di rettificare le cose non ha prodotto alcun effetto. Punto.

Ecco perché ho deciso di andare alla mini-sede TNM di CW.

Zaleen, quando ci siamo incontrati, il 25 Febbraio u.s., lei mi ha promesso che avrebbe risolto la cosa in pochi giorni (3-4 giorni lavorativi), e mi ha dichiarato che lei sapeva esattamente il da farsi. A tutt'oggi: nessun risultato.

I miei commenti: queste sono dimostrazioni di comportamento inaccettabile e non professionale da quello che consideravo un gestore reputabile di servizi di telefonia mobile.

La TNM non ha un numero di Fax.

La TNM non riscontra e-mail.

Chiamare telefonicamente il servizio clienti della TNM non serve assolutamente a niente, nonostante vengano forniti numeri di riferimento circa la ricezione della telefonata e circa la sua registrazione.

Il sito web della TNM non funziona e non fornisce alcun riscontro alle richieste di servizio dei clienti o ai loro reclami. Il personale della TNM fa promesse che non vengono mantenute e non ottiene risultato alcuno per il cliente.

Vi faccio notare che presto andrò all'estero, e ci vorrei andare in piena tranquillità mentale.

Suggerisco che lei, Roland, e lei, Zaleen, vi mettiate d'accordo decidendo chi dovrà risolvere il mio problema una volta per tutte.

Suggerisco inoltre che afferriate il vostro telefono e diate qualche sana martellata a chiunque, alla TNM sede centrale, non fa il suo lavoro.

Perché è ormai certo e provato che al ministero della TNM ci sono varie cose che non funzionano affatto.

Sono certo che ognuno di voi due ha fatto del suo meglio: ma il proprio meglio non è stato sufficiente in questo caso.

Io esigo che la mia richiesta di cancellazione contratto vada in porto urgentemente, sicuramente entro e non oltre la fine di questa settimana. Non sono certo disposto ad aspettare ulteriormente.

Sarà molto interessante leggere i vostri commenti a questa mia.

Saluti

Carlo Scodanibbio

Entrambi (Zaleen e Roland) "leggono" la mia e-mail (prova di lettura ricevuta) - ma nessuno la riscontra.

Decido che devo assolutamente trovare un numero di fax: la TNM deve avere un fax. Però nessuno lo conosce od è disposto a fornirmelo. Non è neanche sotto "contattaci" nel sito web della TNM. Eppure devono averlo.

Finalmente, esplorando il mio sito web, ho l'ispirazione.

In Sud Africa c'è una legge chiamata PAIA (Legge 2/2000), in base alla quale ogni impresa, organizzazione pubblica o privata, nonché ogni persona "in business" (professionisti, architetti, ecc.) devono rendere pubbliche tutte le informazioni necessarie per poterli contattare. E per chi ha un sito web, tali dettagli debbono essere pubblicati su tale sito, facendo riferimento chiaro ai dettami della legge PAIA.

Io ho una pagina PAIA nel mio sito web. Quindi anche la TNM deve averne una.

Mi metto a cercarla: scavo e scavo, alla fine (piccola e nascosta) trovo la parola magica: PAIA. Bene!

Clicca lì, ed ecco tutti i dettagli (finalmente) della sede legale ufficiale della TNM (un indirizzo molto "anonimo"), con un numero di fax!

12 Marzo 2009.

Mando un fax dalle tinte molto forti alla TNM - cortese attenzione: Direzione Generale, Direzione Servizio Clienti, Direzione Amministrativa e Direzione Operativa.

(Originale: inviato immediatamente dopo per Raccomandata AR all'indirizzo della sede legale della TNM).

Lungo fax: racconto tutta la storia dall'inizio, con date, fatti, testi e-mail, copie documentazione, ecc. ecc. Un sacco di pagine.

E poi dei commenti finali. Eccoli:

Vogliate cortesemente (sempre.....) notare che:

Io considero il mio contratto con la TNM cancellato e terminato dal 4 Dicembre 2008, in quanto ho in mio possesso l'originale della richiesta di cancellazione del medesimo debitamente controfirmata da un addetto della TNM.

E pertanto non vi debbo denaro alcuno a partire dalla data di scadenza del contratto: 4 Dicembre 2008.

La TNM mi deve accreditare il saldo finale attivo come da estratto conto 11 Dicembre 2008 - e mi aspetto che tale accredito avvenga immediatamente.

Mi aspetto anche di ricevere a stretto giro di fax (o telefono, o e-mail) un riscontro positivo che questo mio fax è stato ricevuto ed una immediata conferma dalla TNM per iscritto che il mio contratto è da considerare ufficialmente chiuso a partire dal 4 Dicembre.

Infine credo che una lettera di scuse da parte della TNM sia ben adeguata nelle circostanze, vista la pessima performance di uno dei più grossi gestori di telefonia mobile nell'Africa Australe.

Non succede assolutamente niente.

16 Marzo 2009.

Ormai incaponito a castigare la TNM, faccio l'ultima mossa che mi rimane a disposizione. Mi ricordo che nel 2007, quando chiesi la data di scadenza naturale del mio contratto biennale, ebbi un'ottima assistenza ed attenzione da una certa signora Rox. Mi metto a scavare nel mio computer, ed ecco che trovo l'e-mail originale del 2007, con data scadenza contratto e altro numero di riferimento. Allora decido di contattare la signora Rox per e-mail.

Racconto ancora una volta tutta la storia.

La signora Rox mi risponde nel giro di un'ora. Ancora si ricorda di me e della corrispondenza di oltre due anni prima. Mi dice anche che oggi è il suo ultimo giorno lavorativo, in quanto da domani è in maternità (aspetta un bimbo). Tuttavia, prima di sparire dalla scena, manda in copia la mia e-mail ad una certa signora Shelly, promettendomi che la Shelly saprà bene come prendersi cura del mio problema.

Da questo momento in poi le cose cominciano ad accadere una dietro l'altra.

La signora Shelly mi tiene informato di tutto quello che sta facendo, mandandomi in copia tutte le e-mail che sta scambiando con un tizio della sede centrale che sembra sappia il fatto suo.

Ancora 2 giorni, poi ricevo un'e-mail che conferma che adesso il mio contratto è ufficialmente cancellato, con il solito numero di riferimento.

Poi ricevo un'altra e-mail che mi annuncia che il mio famoso saldo attivo verrà accreditato sul mio conto bancario entro 7 giorni al massimo - ed un altro numero di riferimento.

Sono ancora incredulo! Non mi sembra possibile che stiamo arrivando alla conclusione!

18 Marzo 2009.

La classica ciliegina sulla torta: ricevo un'e-mail da un direttore della TNM, un certo Mr. Zirocky, Office of the Group Executive (un pezzo grosso!!!).

Eccone il contenuto:

Buon Giorno Mr Scodanibbio,

Grazie per averci inviato un reclamo circa il disservizio da lei sperimentato con la TNM. La prego gradire le mie scuse più sincere per tutti i problemi che ha dovuto affrontare per risolvere il suo caso.

Le confermo che la linea TNM di questo contratto è stata disattivata il 1° Dicembre 2008 (Identità del Portale # XXXXXXXXX).

Un importo di YYYYY è stato registrato a suo favore nei nostri libri contabili ieri, e nella medesima data è stato accreditato sul suo conto bancario. Dovrebbe riceverlo nel giro di 48 ore.

La prego di non esitare a contattarmi ancora se avesse bisogno di ulteriori chiarimenti.

| Grazie ancora,

INCREDIBILE!

Adesso mi mandano anche le scuse!

Penso che sia doveroso rispondere a tale e-mail. Ecco la mia risposta:

Egregio Sig. Zirocky,

Grazie per la sua e-mail.

E grazie anche per avermi offerto delle scuse - ben meritate, ritengo, visto quanto ho dovuto tribolare per risolvere questo caso.

L'accredito da lei annunciandomi è già arrivato a destino - grazie.

Vorrei, se mi permette, esprimere dei commenti su questa storia - tutti i miei commenti ovviamente sono espressi sotto l'ottica di visione del cliente.

I commenti che ho espresso al Sig. Zirocky sono riportati sotto, nelle CONCLUSIONI.

E questo è il caso della TNM.

Ti ha colpito? Ti ha annoiato? Ti ha dato da pensare?

Tutte le reazioni sono possibili in un caso come questo, certamente una storia pazza (eppur vera).

Mia moglie continua a ripetermi che sono come una "calamita": mi attiro nella mia esistenza un sacco di casi ed esperienze dalla performance molto povera, spesso pessima.

Non sono d'accordo. Infatti mi capita anche di attirarmi delle ottime performance - purtroppo molto rare.

Io credo semplicemente che la verità sia nel fatto che in questo nostro mondo sono ben poche le cose che funzionano bene. Ed essendo un fanatico dei principi "snelli", sono sempre in allerta e sul chivalà. Sono un osservatore molto acuto dei fenomeni cui mi capita di assistere ogni volta che essi si sviluppano in modalità poco o niente affatto "snella" - come appunto in questo caso.

Potrei inondare questo sito web con dozzine di storie simili, tutte non-snelle (e tutte capitate a me). Ma forse è meglio essere selettivo e riportare solo i casi più significativi. Perché questo caso è significativo? E' quello che intendo illustrare nelle mie conclusioni qui sotto, la maggior parte delle quali espresse a Mr. Zirocky.

COMMENTI FINALI E CONCLUSIONI

- ◆ Non saprò mai chi o cosa abbia innescato il meccanismo che nel giro di pochi giorni ha messo la parola fine su una storia di cancellazione di contratto di abbonamento durata oltre 3 mesi: il mio fax del 12 Marzo? o Zaleen della mini-sede? o le iniziative intraprese da Roland? o, caso più probabile, le azioni intraprese dalla signora Shelly? od una combinazione?
Ma questo non è tanto importante, e non voglio neanche sapere cosa sia andato storto nella richiesta di cancellazione originale e come il tutto sia stato infine rettificato.
Quello che mi sembra importante puntualizzare è invece che - tra tutte le persone ed addetti della TNM con cui ho avuto a che fare in questa vicenda (almeno una quindicina) - solo 2 hanno dimostrato di prendere sul serio il mio caso, hanno capito quanto avevo tribolato fino a quel punto, hanno preso iniziative efficaci (= risultati concreti), e mi hanno tenuto informato in maniera ben adeguata. I 2 personaggi sono la signora Rox e la signora Shelly, alle quali va il mio elogio e ringraziamento.
Tutti le altre persone coinvolte si sono, prima o poi, trincerate dietro una parete protettiva (ben nota ai fanatici di principi snelli), riferendosi ad *essi*, a *quelli della sede centrale*, oppure al *sistema*, quale causa di fallimento - o, peggio ancora, sono scomparse, ignorando e-mail, chiamate telefoniche, ecc. ("*...questo cliente è proprio una rottura...*").
Ovviamente il mio parere è che tutti questi comportamenti non fanno altro che mostrare un livello bassissimo di servizio e di attenzione al cliente.
- ◆ Mi ha anche colpito il fatto che un gestore di telefonia mobile della mole della TNM fosse quasi "*impossibile da contattare*".
 - ▶ Ho chiesto di avere, a più riprese, il numero di fax della TNM (allo scopo di inviare un reclamo ufficiale e valido anche dal punto di vista legale).
Le risposte (tutte le risposte) sono state del tono "*la TNM non ha un fax - deve telefonare - deve inviare un'e-mail - deve compilare un modulo online - deve andare di persona alla mini-sede di CW, Città del Capo.....*".
E solo dopo ricerche accanite ho scoperto il N. di fax alla sezione PAIA del sito TNM.
 - ▶ Una volta che ho osato chiedere il nome di un qualche responsabile di livello senior, mi è stato detto con fermezza che i nomi non si fanno: "*...chiami il call centre.... chiami il servizio clienti... chiami l'assistenza....*" (il che comporta 15 buoni minuti di attesa al telefono, tra menu numerici da scegliere, musicchette varie, messaggi promozionali, e simili.....)
 - ▶ Ho mandato 2 e-mail e compilato un modulo web. Risultato? Risposte robotico/automatiche dal WebMaster (ma quale WebMaster? WebIdiota, direi....) - e dopo 2 settimane altre e-mail robotico/automatiche col patetico "*...la sua richiesta è stata chiusa inevasa a causa di problemi tecnici - se avesse ancora dei problemi irrisolti, contatti ancora i centri assistenza della TNM!!*".
 - ▶ Impossibile avere indirizzo e-mail o numero di cellulare di responsabili senior - impossibile sapere chi è il responsabile della mini-sede e parlarci telefonicamente, perché "*questo è un centro assistenza in cui si viene di persona*".
- ◆ Potrei fare altri 10 esempi....
E questo sarebbe "servizio"? Questa sarebbe "attenzione al cliente"? Questa sarebbe "un'organizzazione orientata al cliente"?
O vogliamo piuttosto ammettere che la TNM ha creato una **barriera** spesso tra la medesima ed il cliente, sicché il cliente può solo chiamare un "call centre" (servizio patetico) o andare di persona in un centro assistenza senza scocciare alcun altro?
La barriera è il filtro: la TNM paga (quanti???) addetti al filtro col il risultato di cercare di mantenere il cliente il più lontano possibile da chi "*potrebbe*" (ripeto, *potrebbe*) fare qualcosa di più.
Dall'angolo di visuale del cliente la conclusione è che: **il personale della TNM è letteralmente terrorizzato dalla possibilità od eventualità di uscire dai canali imposti, dalle procedure e dalle regole - il cliente viene visto come il fumo negli occhi, rompicatole e lamentoso, anziché come un essere umano che ha un problema, o necessita di aiuto, assistenza o servizio - il cliente DEVE conformarsi ed aderire alle regole e procedure della TNM che non ammettono eccezioni.**
- ◆ Quanto è costata questa vicenda al CLIENTE ed alla TNM, in termini di: telefonate, fax, tempo dedicato dal cliente, tempo impiegato dai vari addetti della TNM? Ed inoltre: costi sostenuti dal cliente in telefonate, fax, spese per bloccare l'ordine di addebito automatico su conto bancario.... frustrazione e iper-colesterolo? Una piccola fortuna!
Perché? Perché il cosiddetto **sistema** (il "sistema" TNM) non è **snello**.
Quando i **processi** (come quello di cancellazione di contratto o simili) non funzionano o non producono risultati efficaci nel periodo di tempo strettamente necessario (o comunque ragionevole), è perché **tali processi non sono impostati in modalità snella**: al contrario, essendo impostati in **modo tradizionale**, essi si rivelano: **burocratici**, pieni di **regole e procedure, frammentati** (gestiti da varie persone in varie aree operative), **nessuna delle quali è empowered** (dotata di pieni poteri e responsabilità per prendersi cura del processo e dei suoi output in uscita).
Quello illustrato è un cocktail esplosivo: basta che uno dei "frammenti" del processo non funzioni o s'intoppi per qualunque ragione (errore tecnico, errore umano, regola o procedura non rispettata, dimenticanze, od attese eccessive....) perché l'intero processo vada "a pallino". Esattamente come in questo caso.
- ◆ Tuttavia, anche i processi concepiti nel modo migliore possibile, talvolta possono non funzionare (capita....). Ma in questi casi, un "**Processo di Recupero del Servizio**" (PRS: ossia, rettificazione urgentissima ed efficace del mancato funzionamento), dovrebbe esser lanciato immediatamente, dando piena attenzione prima al cliente ed immediatamente dopo al suo problema. Tuttavia, c'è una possibilità ed una sola per il PRS di essere valido ed efficace. Se tale possibilità viene persa, la sua efficacia sarà molto, molto minore (se non addirittura nulla) anche se alla fine le cose vengono messe a posto. Troppo tardi!! L'impatto

negativo del disservizio non verrà più cancellato!!

Nel caso della TNM non ci fu alcun tentativo di PRS - al contrario, ogni tentativo di rimediare ai fallimenti precedenti non solo non produsse alcun risultato valido (se non dopo oltre 3 mesi), ma sicuramente aggravò lo stato delle cose ulteriormente (fino al punto che nessuno ci capiva più niente o sapeva cosa poter fare.....)!!

Murphy, con le sue famose "leggi" (ilari, ma così realiste....) è stato chiarissimo: *se qualcosa può andar storto, ci andrà sicuramente - e se c'è la possibilità che una serie di cose possano andare storte, quella che andrà storta è sicuramente quella che causa più danno - e anche se è stato fatto tutto il possibile per prevenire che qualcosa vada storto, ci andrà in ogni caso.....* Come dire che il classico approccio basato su regole ferree e procedure a prova di fesso non serve ad un bel niente.... Inutile dire che questa storia è una ulteriore prova che le leggi di Murphy sono sempre in agguato e quando devono colpire colpiscono....

Ovviamente, le possibilità che le leggi di Murphy trovino spazio applicativo sono almeno doppie o triple in **un sistema non snello**. Questo caso della TNM ne è la prova lampante.

In conclusione, in questo caso, ci fu un **doppio fallimento**: fallimento del processo originario ed assenza quasi totale del Processo di Recupero del Servizio, aggravati da una piccola miriade di disfunzioni susseguenti e collaterali.

- ◆ Le conseguenze? **Sprechi all'inverosimile** sul fronte TNM (quanti addetti TNM di vario livello hanno sprecato tempo per la mia storia, e quante ore-uomo sono state gettate alle ortiche? Nessuno lo saprà mai....)
- ◆ Il che, e questa è una regola ferrea, si riflette sempre negativamente sul cliente: **servizio povero o inesistente, frustrazione, tempo e sforzi sprecati**, ecc. ecc.
I due fenomeni (sprechi dal lato fornitore del servizio e servizio povero od inesistente dal lato cliente) sono sempre strettamente collegati ed interconnessi. I due fenomeni vanno mano nella mano e sono paralleli: spreco causa disservizio e disservizio genera ulteriore spreco, fino a che il circolo diventa (anche molto) vizioso. E' Una regola, è un'equazione sempre verificata.
Quello che è veramente sorprendente è che la TNM (e quante altre aziende di servizi al mondo sono nella stessa posizione?) spende (spreca) soldi per inventare, mantenere e rinforzare un "sistema" che non solo non soddisfa i clienti (quanti ne ho sentiti lamentarsi a più non posso nella mini-sede TNM di CW?) - al contrario, li rende "strani", rompiscatole, matti e perfino pazzi furiosi!
Questo non è certo un sistema snello.
- ◆ Tutti i commenti di cui sopra sono stati chiaramente espressi a Mr Zirocky - con due scopi:
 - ▶ 1) con la speranza di far "pensare" qualche responsabile senior della TNM circa l'assurdità dello "stile" da essi adottato nelle relazioni con il cliente.
A mio parere, c'è del "marcio" in quello stile. E non mi sorprende certo vedere ancor oggi code di persone nei "centri di servizio" e "filiali" della TNM che si lamentano di ogni problema possibile ed immaginabile (come ho già detto, sono un osservatore molto acuto quando ho a che fare con casi non snelli - so quello che c'è da "vedere")
 - ▶ ed anche con la speranza (poca a dire il vero) di aiutare altri clienti TNM in futuro: se riuscissi a risparmiare anche solo ad alcuni di essi esperienze negative e frustrazioni come quelle che ho sperimentato in prima persona.....
Nel qual caso i miei commenti a Mr Zirocky saranno serviti a qualcosa.

Zirocky rispose alla mia ultima e-mail contenente tutti i commenti di cui sopra.

Ecco la sua risposta (laconica):

Grazie per la sua e-mail.

Molte grazie.

Due osservazioni finali:

E' il mio caso TNM veramente chiuso e finalizzato una volta per tutte?

Ormai penso di sì (ma ne ho dubitato per mesi....)

Tuttavia: a parte alcune e-mail, alcuni numeri di riferimento, ed un credito a mio favore nel mio conto bancario, non ho mai ricevuto un estratto conto di chiusura né una lettera ufficiale della TNM a riprova che il mio contratto sia stato effettivamente cancellato.

E' veramente cancellato e sepolto?

L'acuto lettore mi chiederà: *"...ma era il caso di incaponirsi per una faccenda che in fin dei conti valeva forse il controvalore di 200 Euro o poco più?"*.

Sì, valeva la pena. Non per l'aspetto monetario del caso. Valeva la pena per l'aspetto "formativo" (forse qualche addetto TNM ha effettivamente "pensato"....) e soprattutto per l'aspetto educativo e morale.

Continuo a dire nei miei corsi che oggidi, nel nuovo millennio, non possiamo permettere a fornitori di scarso o pessimo servizio di continuare bellamente ad arroccarsi sui loro stili, approcci e strategie organizzative del vecchio secolo: dobbiamo "svegliarli", dobbiamo "educarli" e soprattutto non dobbiamo accettare passivamente il bello e brutto tempo che fanno, anche se sono dei giganti. Bisogna protestare quando è giusto. Bisogna reclamare quando è appropriato. Bisogna "martellarli" a viva forza quando se lo meritano.

Soprattutto, non bisogna "lasciar perdere", con la scusa mentale che *"tanto non serve a niente"* o *"sono tutti così..."*.

Infine bisogna anche elogiarli e gratificarli quando sanno correggersi e migliorarsi.

Solo in questo modo abbiamo una speranza (piccola, ma non inesistente) di rendere questo mondo più vivibile e funzionale.

| assistenza | eventi | consulenza | formazione | specials | servizi gratuiti | contattatemi |

wcp

<http://www.scodanibbio.com>