



IL TEMPO DELL'INNOVAZIONE APPROSSIMATA: VA IN SCENA IL NUOVO (ancora instabile) SPORTELLO WEB

Dopo mesi di test pilota su alcune filiali, a metà settembre è partito il piano di roll out del nuovo sportello web che coinvolgerà, entro novembre, tutte le filiali.

Per quanto riguarda le attività di informazione preliminare, si è ritenuta sufficiente una lynch (a soli due giorni dalla partenza della nuova procedura) con alcune delle persone coinvolte, senza considerare che anche il semplice passaggio di informazioni tra colleghi avrebbe richiesto più tempo e un minimo di organizzazione. Non c'è stata alcuna formazione/affiancamento, nessun addestramento per assimilare le nuove informazioni.

In fase di roll out sono emerse delle criticità procedurali importanti e irrisolte, malgrado diversi mesi di test. E' mancata anche l'informativa rispetto alle strutture di assistenza operativa dedicate a supportare le filiali in questa fase, e le tempistiche di riscontro dei ticket aperti dai colleghi non sono assolutamente all'altezza di un'attività di sportello che prevede un continuo contatto con il pubblico.

La tendenza che impera nella nostra Azienda è quella di "imporre" l'innovazione e di scaricare le conseguenze dei malfunzionamenti sui colleghi: lunghe file allo sportello, clienti inferociti, proteste e impropri sono divenuti la normalità a cui si aggiunge, in taluni casi, la difficoltà di quadrare la cassa.

Questo approccio rispetto alle procedure introdotte di recente - come quella dei mutui partita in gran fretta, bloccata e ripristinata, ma con la necessità di essere ancora testata - crea difficoltà ai colleghi e ai clienti.

La spinta sull'acceleratore per introdurre nuove procedure, che non sono ancora stabili ed efficienti, e la pressione per il raggiungimento dei risultati, totalmente indifferente alle disfunzioni operative, rappresentano un mix micidiale per il deterioramento del clima lavorativo.

Un gruppo come IntesaSanpaolo – soprattutto per l'innovazione – non può usare maggior cautela, evitando realizzazioni approssimative che in questi frangenti lo fanno apparire come una banchetta che si ammodernava come può?

Chiediamo attenzione e un cambio di passo, le criticità evidenziate dai colleghi con l'apertura di ticket devono essere risolte prima di estendere il nuovo sportello ad altre filiali. La lentezza dell'operatività del nuovo sportello deve essere sistemata prima del picco fisiologico di dicembre. Si all'innovazione, ma non sulla "pelle" dei colleghi che tutti i giorni ci mettono la faccia e dei clienti che non meritano di subire inefficienze e disservizi!!!

Bologna, 11 Novembre 2016

**Coordinatori Direzione Emilia Romagna Marche Abruzzo e Molise
Fabi – First/Cisl – Fisac/Cgil – Uilca/Uil - Unisin**