

MAMMA, HO PERSO IL PORTAFOGLIO



In un periodo in cui si parla tanto di **DAD** noi vogliamo parlare del **MAD**:
Motore di Allocazione Dinamica (invidia del team **Ferrari**).

Nella nostra Azienda il **MAD** ha assunto ormai un'importanza strategica: fa TUTTO lui ed a lui viene addebitato TUTTO come una sorta di capro espiatorio delle sciocchezze generate dalle *intelligenze* umane.

Con l'obiettivo di garantire un'esperienza distintiva nelle interrelazioni con la clientela la Banca ha introdotto il nuovo modello di servizio mirando ad un'evoluzione nella gestione dei clienti per presidiare in maniera ottimale il territorio ed incrementare i successi commerciali.

In particolare, la gestione dei clienti del segmento Retail - suddiviso tra un portafoglio statico ed uno dinamico al fine di ottimizzare tempo e risorse - viene supportata dal fantomatico **MAD (Motore di Allocazione Dinamica)**.

In conseguenza di tutto ciò in questi giorni stiamo assistendo ad una notevole riduzione dei portafogli sulle filiali che comporterà un ulteriore "*smagrimento*" di risorse in realtà organizzative compromesse dagli esodi e dalle assenze legate alla pandemia. Ci sorgono dubbi e, di conseguenza, domande:

- possibile che a causa della contrazione degli appuntamenti dovuti all'attuale situazione pandemica (mezza Italia è in zona rossa) il **MAD** (in inglese significa pazzo) sia andato *fuori di testa*?
- possibile che il **MAD** sia stato tarato per difetto al fine di generare un minor numero di portafogli e quindi eccedenza di risorse nelle filiali?
- possibile che il **MAD** sia gestito dalla stessa *intelligenza* che provvede a segnalare le telefonate inevase (ad una filiale sono state reiteratamente segnalate come inevase le telefonate pervenute dopo l'orario di lavoro!!!)?

I portafogli, in pratica, subiscono "spostamenti orizzontali, verticali e trasversali": acrobazie che rischiano di trasformare la Banca in un *circo ... commerciale!*

23 marzo 2021