

# EMERGENZA ISYBANK: URGE UNA RISPOSTA!

Anche il cambio di strategia aziendale rispetto alla gestione della migrazione della clientela in Isybank, sta determinando nuovi e pesanti impatti a carico delle lavoratrici e dei lavoratori della FD.

Da settembre le code sono costanti e i tempi di attesa si sono prolungati, prima per gestire le telefonate dei clienti che erano stati migrati e non potevano più esercitare il diniego e ora per gestire le telefonate di quegli stessi clienti che adesso possono esercitare il diniego.

Sempre da settembre si è aggiunto anche il carico della gestione dei clienti Fideuram, riservato ai soli gestori exclusive, che per non abbattere il livello di servizio per questa clientela, non hanno potuto supportare l'attività su Isybank, anche in considerazione del fatto che a tendere la clientela Fideuram rappresenterà il 50% delle telefonate destinate agli exclusive.

I gestori con skill Isybank sono assediati e devono gestire quotidianamente numeri spropositati di telefonate, che superano di gran lunga il livello medio atteso, e tutti, per evitare che i dati di abbandono crescano ulteriormente devono, "ridurre il giallo", ovvero i tempi di gestione del ticket collegato alla telefonata ricevuta e "abbattere il rosso".

Nuovamente, dopo la collocazione del bond obbligazioni, sono stati "arruolati"

gestori senza skill Isybank per gestire l'inserimento dei dinieghi senza poter offrire la minima consulenza alla clientela che chiama ma con l'indicazione di passare eventualmente la telefonata ad un gestore con skill adeguato: insomma un "rimballo" del cliente che già irritato dopo una lunga attesa per essere "servito" mal tollera di essere messo nuovamente in attesa per parlare con un gestore competente.

**L'auspicio è che questa gestione della clientela che rientra in ISP non comporti ripercussioni sull'INS.**

La situazione si può dire sia emergenziale dato che i picchi di abbandono da giugno a settembre sono, su tutte le fasce, a voler essere benevoli **quantomeno raddoppiati**, e produce l'effetto di ingessare la concessione dei permessi da parte di *Control Room* oltre che rendere inattuabili i cambi turno con Calabrio che già di per sé, in una situazione normale, ad essere ottimisti, performa alquanto male nell'incrocio delle richieste domanda/offerta.

Sono tutti temi che ci aspettiamo vengano ripresi con l'azienda a breve o quantomeno subito dopo che la fase negoziale del rinnovo del CCNL del credito si sarà conclusa, per fare chiarezza in merito alla corretta applicazione degli accordi sui percorsi professionali, in quanto la situazione attuale fa emergere una carenza fra gli skill oggi riconosciuti e quelli invece necessari per gestire le attività, oltre alle altre criticità che da tempo affliggono la FD e che nell'ultimo periodo si sono ulteriormente accentuate.

**Coordinamento Nazionale Filiale Digitale Fisac CGIL Gruppo Intesa Sanpaolo**