

## MA QUALE VELOCITÀ?

**“Reattività, flessibilità, velocità”:**

Intesa Sanpaolo ci vuole così!



A ribadirlo è stato il Dott. Barrese nell'ultimo livecast del 24 Settembre, con riferimento all'auspicato modus operandi dei lavoratori della Banca. Quanto alla reattività e alla flessibilità, per ora ci limitiamo ad esternare un paio di riflessioni, ma ci ripromettiamo di entrare nei dettagli nel prossimo futuro.

Riteniamo arduo immaginare un lavoratore più flessibile e reattivo del dipendente Intesa Sanpaolo, il quale durante la sua giornata lavorativa deve: occuparsi di lavorare le liste dei clienti, contattare la clientela, programmare gli incontri (per i gestori di filiale almeno 5, secondo quanto “suggerito” dall'azienda), partecipare alle frequenti e spesso improvvise riunioni Skype, occuparsi di tutte le incombenze amministrative, spesso foriere di insidiosi pericoli di perdite patrimoniali (ci riferiamo a successioni, disconoscimenti carte, operazioni internet, risposte ai reclami in esponenziale aumento), rispondere al telefono (altrimenti il KPI soffre....), lavorare pratiche di mutuo o finanziamento, proporre investimenti, studiare il funzionamento dei prodotti che propone e delle procedure operative, leggere la normativa e “studiare” i corsi, e non farli scorrere senza ascoltarli o leggerli durante la giornata lavorativa perché, appunto, manca il tempo..... Il tutto, poi, in un ambito lavorativo in cui il personale è sempre più risicato, a seguito dei continui e cospicui tagli (la solita e più volte ribadita CARENZA DI PERSONALE).

Reattività e flessibilità, però, possono ben poco quando manca la velocità (ovviamente il Dott. Barrese si riferiva a quella dei dipendenti..... *Ça va sans dire!*).

*Ci sfugge quale tipo di credibilità possa avere una Banca nel parlare di velocità quando i suoi dipendenti sono costretti a barcamenarsi tra procedure che si bloccano in continuazione, tempi biblici di risposta dei programmi, rotelle che girano all'infinito sullo schermo fino a quando l'immane faccina rossa dall'espressione dispiaciuta segnala la mancata conclusione delle procedura....il*

tutto con la clientela che assiste impotente e rassegnata alle falle tecnologiche del gruppo bancario più importante d'Italia.

Abbiamo invitato i lavoratori a segnalare le disfunzioni tecnologiche all'Help Desk con apertura ticket seguendo il percorso: La mia scrivania - Applicazioni - Applicazioni Web oppure La mia scrivania - Postazione di lavoro - PC fisso.

I colleghi del supporto tecnologico fanno ciò che possono e, dopo aver provveduto all'inutile pulizia del pc dai files non utilizzati e dai cookies, rispondono immancabilmente che "il problema della lentezza dei pc è in analisi", in alcuni casi riferiscono espressamente che il modello del pc utilizzato dai colleghi è obsoleto, e poi chiudono il ticket - naturalmente senza risolvere il problema - con l'immane frase che l'azienda ha disposto di utilizzare: **"A seguito di analisi effettuate il pc ha evidenziato un rallentamento con conseguente degrado delle performance legato alla necessità di innalzare i requisiti di sicurezza dei sistemi. Si stanno valutando delle soluzioni atte a mitigare il degrado da applicare all'intero parco PC"**.

In un quadro generale di riduzioni continue di organico, la Banca ci chiede di essere reattivi, flessibili e veloci ma ci lascia andare allo sbando di fronte alle richieste dei clienti, facendoci lavorare con macchine che, allo stato attuale, risultano più somigliare a vecchie caffettiere che a moderni PC funzionanti.

"Una Banca "campione d'Europa per valore di borsa e per capacità di generare utile netto" (Messina dixit!), non può far lavorare i propri dipendenti con mezzi inadeguati soprattutto quando la stessa Banca pretende velocità e si affida a società di consulenza per sminuzzare l'operatività quotidiana del dipendente, analizzarla ed assegnare ad ogni attività una presunta tempistica massima di esecuzione. Che senso ha programmare nel dettaglio un insieme di attività e procedure se il presupposto del corretto funzionamento delle attività (ovvero il funzionamento dei PC) viene meno?

Verrebbe da chiedersi se non sia il caso che i vertici aziendali, prima di occuparsi della velocità dei dipendenti, operino un'attenta analisi sulla propria reattività e velocità nel risolvere **le fondamentali problematiche che non ci permettono il normale espletamento dell'attività lavorativa**: dal problema tecnologico

*all'inopportuna introduzione di nuove procedure (NAG, NUOVO ABC, CRUSCOTTO POTERI tanto per fare degli esempi), dal funzionamento delle task force al gestore remoto, dalla rivalutazione del ruolo degli specialisti all'inadeguatezza dei presidi sanitari (ricordate la vicenda PLEXIGLASS?), dalle pressioni commerciali alla programmazione della formazione, fino ad arrivare all'ormai improcastinabile carenza di personale.*

## **COORDINAMENTO RSA FISAC - LOMBARDIA NORD**