

FD, PER I PROBLEMI VECCHI E NUOVI LE RISPOSTE SONO INADEGUATE!

In occasione del recente incontro con FD, in cui ci sono stati rappresentati i dati aggiornati della FD in termini di numeri di clienti gestiti, contatti inbound, outbound, chat e qualità dell'INS, l'azienda ha riproposto il tema degli abbandoni delle telefonate da parte dei clienti, che diventano particolarmente rilevanti nella fascia 16-22. In questa fascia si riduce la presenza dei gestori, in quanto il 33% dei gestori della FD non partecipa alle turnazioni estreme. A tal riguardo l'azienda ci ha comunicato che in occasione dei rinnovi dei PT in scadenza proporrà un orario di lavoro che prevede la copertura di un preserale a settimana nella fascia di abbandono critica 16-20.00, pertanto d'ora in poi tutte le richieste di rinnovo verranno gestite con questa modalità. Il giorno di copertura pomeridiana verrà definito tenendo possibilmente conto anche delle esigenze organizzative delle Colleghe e dei Colleghi.

Da parte nostra abbiamo invece rappresentato le nostre proposte per risolvere le criticità in un'ottica di maggior rispetto delle esigenze di conciliazione tra vita privata e professionale:

ORGANICI: è indispensabile incrementare il numero dei gestori delle FD per sopperire alle esigenze di presidio delle fasce orarie serali senza intervenire sui rinnovi dei PT e consentire al tempo stesso una distribuzione più equa ed equilibrata dei turni estremi sui gestori FT;

TURN OVER INTERNO: è necessario rafforzare le strutture di staff che presidiano tutta l'organizzazione della FD e al tempo stesso favorire il turn over interno per consentire il cambio mansione;

GESTIONE TURNI: maggiore attenzione nella distribuzione delle turnazioni estreme (T1, T7, T8, T9) e dei sabati (T3A, T6A), soprattutto a cavallo dei mesi, per evitare un'incidenza pro capite superiore alle due settimane al mese, fenomeno diffuso;

CAMBIO TURNO: la "sbandierata" possibilità di ottenere un cambio turno nelle fasce estreme e nei sabati attraverso gli strumenti aziendali messi a disposizione è una **chimera**, pertanto abbiamo chiesto all'azienda di trovare una soluzione, non ci interessa focalizzarci sullo strumento ma piuttosto sul risultato.

COPERTURA DELLE FESTIVITA': è necessario recuperare una modalità che favorisca la volontarietà per la copertura delle giornate festive, riteniamo infatti che veicolando le stesse informazioni su tutte le sale, sia possibile, in un organico che conta circa 2.250 risorse, trovare delle adesioni volontarie con un congruo anticipo.

PIANIFICAZIONE FORMAZIONE: favorire la fruizione della formazione ampliando la possibilità di fruirne anche nei mesi estivi, in particolare in concomitanza con la scadenza dei corsi obbligatori e che impattano sul riconoscimento dei premi di eccellenza

PIANIFICAZIONE FERIE E RICHIESTE DI PERMESSI ORARI: è necessario allineare le regole in materia di ferie e permessi anche in FD. In particolare nella pianificazione dei giorni singoli e dei permessi orari che attualmente vengono respinti a priori senza alcuna valutazione nel merito oppure vengono autorizzati a ridosso del giorno richiesto.

PERCORSI PROFESSIONALI

A seguito delle nostre sollecitazioni, l'azienda ci ha confermato la sua disponibilità a rivedere l'accordo sui percorsi professionali per definire uno skill sostitutivo a quello "DERIVATI".

Le Colleghe e i Colleghi che hanno attualmente un percorso in maturazione con questo Skill sono 11.

Il percorso che l'azienda ci ha delineato non comporta impatti, in quanto la competenza derivati, essendo agita nel corso del 2024, sarà utile per il calcolo della complessità del 2025.

L'azienda ha quindi avanzato la proposta di sostituire lo Skill **DERIVATI** con lo skill **VALORE INSIEME**, una competenza più consulenziale che tecnica, che non necessariamente verrà attribuita a chi aveva lo skill derivati.

Abbiamo evidenziato che si tratta di una competenza decisamente commerciale dato che Valore Insieme è un prodotto della banca che non richiede particolari conoscenze tecniche e abbiamo rimandato il confronto a valle dei nostri approfondimenti in merito alla proposta avanzata.

Coordinamento Nazionale Filiale Digitale Fisac CGIL Gruppo Intesa Sanpaolo