



**Coordinamento Area Lariano**

**INTESA  SANPAOLO**

[www.fabintesasampaolo.it](http://www.fabintesasampaolo.it)

## **PRIMA SETTIMANA POST-MIGRAZIONE**

**( OVVERO: QUELLO CHE NON VEDRETE MAI SULLA WEB-TV AZIENDALE E  
CHE NON LEGGERETE MAI SU “MOSAICO” )**

.....*Omissis*

*....è quasi terminata la prima settimana dalla migrazione delle procedure. Mi prendo lo stesso qualche minuto per raccontarvi quello a cui assisto giornalmente in filiale: come previsto, la formazione data al personale si sta rivelando assolutamente insufficiente per gestire la quotidianità, è stata data una infarinatura superficiale su quello che sono le procedure, senza entrare nel merito dei casi specifici che poi sono quelli che ci troviamo ad affrontare nella realtà, gli affiancatori sono numericamente insufficienti a dare un aiuto concreto nonostante l'impegno costante ed indiscutibile, in alcuni casi vengono inviati in altre filiali come è già successo, inoltre anch'essi patiscono del fatto che non è stata loro erogata la formazione necessaria, conoscono molto bene le procedure, ma non altrettanto può dirsi dei prodotti e procedure ex Intesa, e questo si sta rivelando un problema molto grave. Devo dire che li ho visti in alcuni casi molto demoralizzati (almeno quanto noi). Dulcis in fundo, le procedure sono lente, spesso non funzionano o restituiscono errori, e non si riesce a risolvere i problemi che i clienti sempre più spesso ci pongono (nell'Internet Banking ad esempio in molti non riescono più a ritrovare fondi di investimento, carte di credito ecc..ecc..-)*

Abbiamo ricevuto queste righe da una collega ed abbiamo pensato di condividerle con tutti, perché rappresentative di quanto accade su tutta l'area. A dire il vero accade anche di più e fare il punto della situazione oggi è alquanto arduo.

Rimane comunque per noi doveroso sottolineare le pesanti carenze e negligenze che stanno accompagnando i colleghi in questa delicatissima fase. Fase in cui è richiesta la massima attenzione, precisione, competenza e, soprattutto, serenità d'animo. Ricordiamo la frase " armiamoci e partite..e...quando ritornerete saremo vincitori?" Beh.. alla fine tutto si normalizzerà e vedremo a chi andrà la medaglia ( se ce ne sarà una ).

Sono stati calcolati fino a 42 minuti per una variazione di indirizzo e 10 minuti per produrre un saldo, oltre alle perdite di tempo procurate dagli errori della procedura; a proposito della negligenza organizzativa, in alcune realtà, mancando le stampanti adeguate ai PC degli operatori, questi devono spostarsi per fare una ristampa dell'operazione. Ma è ancora più ridicolo sapere che non ci sono più macchine disponibili, quindi bisogna attendere. MA ATTENDERE CHI? Quando? "IntesaSanpaolo affronta la migrazione delle procedure e non ha sufficienti stampanti nelle filiali." Verrà pubblicato su Mosaico?

Ci scrive un collega,

....." Lunedì mattina, un cliente mi ha chiesto di attivare il servizio "sms" sulla propria carta di credito Intesablu; armato di buona volontà, sono entrato in procedura "zafi" ed ho completato l'operazione con successo. Mercoledì, un altro cliente mi ha fatto la medesima richiesta, ma quando sono entrato in "zafi" era scomparsa la funzione "gestione servizi sms", per cui ho telefonato al cliente per informarlo che doveva provvedere ad abilitare quel servizio in prima persona presso il nostro sportello bancomat. Giovedì, insospettito da quanto avvenuto, ho voluto ricontrollare e, come per incanto, nella mappa a video ( ovviamente nella ormai celeberrima "zafi" ) e' ricomparsa la funzione."

Si doveva prevedere che sarebbe ricaduto in filiale anche il flusso dei clienti informatizzati che non riescono a lavorare on-line. Invece scopriamo che gli affiancatori sono decisamente sottonumero, lavorano ammirevolmente ma in condizioni pessime perché non conoscono le procedure ex -intesa ed in più vengono chiamati a coprire emergenze qua e la nell'area, lasciando vuoti incolmabili, anche perché il numero verde risponde sempre occupato. Ed i clienti?? Alcuni anche furiosi! E' Uno scoramento. L'Area lo sa e cerca di tamponare con "arruolamenti" estemporanei tra coloro che avevano dato mesi fa la disponibilità agli affiancamenti, ma oggi, detto tra noi, che senso ha obbligare persone a gettarsi nel caos di una filiale senza la dovuta preparazione? Le ferie vengono congelate, cancellate, modificate.....tutto, purché non fatte ora e finché c'è emergenza.

COMPLIMENTI !!

Complimenti anche a chi scrive dell'eccellente preparazione dei colleghi alla migrazione su *mosaico*. Se l'intendimento era *veramente* quello di giungere sereni a questo impegnativo appuntamento, **chi lo ha pensato, detto e scritto, ha fallito clamorosamente**, perché se volevano *veramente* raggiungere questo obiettivo, dovevano fare tutte le assunzioni almeno 4 mesi fa, non a luglio, quando il treno della migrazione è passato e non si riesce a coprire pienamente i turni delle ferie. ( è probabile che avremo filiali aperte col solo direttore).

Una ulteriore preoccupazione arriva dalla lentezza della procedura e dalla sua applicazione che rallenta notevolmente i tempi di lavorazione. Ma questo è un argomento che dovrà affrontare chi di dovere, per non stancare la clientela che già borbotta.

Como, 1 luglio '08

Coordinamento di Area

---

Pier Paolo Ferri  
Tel. 3356549380  
Fabi-Varese 0332 802711  
[Ferri@fivenet.com](mailto:Ferri@fivenet.com)

Paolo Gualmo  
Tel. 3396783391  
Fabi-Va 0332802711  
[paolo.gualmo@intesasanpaolo.com](mailto:paolo.gualmo@intesasanpaolo.com)

Tiziano Riva  
Tel. 3382217999  
Fabi-CO 031270945  
[tiziano.riva@intesasanpaolo.com](mailto:tiziano.riva@intesasanpaolo.com)