



Segreteria di Coordinamento Banca

INTESA  **SANPAOLO**

E-mail segreteria@fabintesasampaolo.it

www.fabintesasampaolo.it

c/o FABI Milano Via Torino 21 tel. 02.89012885 fax. 02.89012948
c/o FABI Torino Via Guarini 4 tel. 011.5611153 fax 011.540096

CAOS MIGRAZIONE I problemi vanno RISOLTI

La parola "migrare" significa lasciare un approdo di certezza per andare verso un nuovo approdo, denso di incognite, con delle fasi di avvicinamento che possono avere insidie e pericoli.. Nelle grandi spedizioni queste ultime sono preventivate per poter arrivare alla meta indenni.

La realtà di oggi è ben lontana dall'essere indenni

L'azienda ci aveva illustrato un piano migrazione con date e percorsi. Formazione on line e d'aula, gemellaggi e affiancamenti, prove informatiche e test, presenza affiancatori e assistenza telefonica, task force e assunzioni predefinite, insomma tutto, in teoria, sembrava in ordine per migrare, per spostarsi da un sistema informatico ad un altro senza traumi.

- ✓ Abbiamo più volte rilevato cosa non ha funzionato nelle precedenti migrazioni e quindi la necessità di imparare dal passato per limitare i disagi in una migrazione imponente che coinvolge circa 30.000 lavoratori.
- ✓ Abbiamo affermato che anticipare la chiusura della migrazione al periodo estivo, con ferie ed esodi in corso, avrebbe reso le cose più difficili, imponendo un impegno straordinario dei colleghi, code allo sportello e conseguenti disservizi alla clientela ma la realtà dei fatti ha superato le nostre previsioni.

Qualcosa o più di qualcosa non ha funzionato? Dobbiamo pensare che tutto quanto sta accadendo fosse inserito nelle statistiche di "normale disagio" lavorativo e possibili "disservizi" alla clientela?

Perché il CAOS

Il sistema informatico è stato unificato, in tempi ravvicinati, senza aver prima uniformato i due sistemi organizzativi di Intesa e Sanpaolo, ancora distinti nella rete filiali.

È questo il punto che più sta pesando insieme all'insufficiente numero degli affiancatori che ha di fatto ridotto l'attività di supporto alle nuove procedure.

Una piattaforma informatica è la traduzione operativa di un sistema di lavoro:

- *Ci riferiamo a cosa, come, dove e quando il lavoratore svolge una determinata operazione.*
- *Ogni messaggio informatico rappresenta un frammento della struttura organizzativa complessiva.*
- *Piattaforme diverse sono giustificate dai sistemi organizzativi e operativi diversi dove i lavoratori operano come ogg in modi, tempi, spazi distinti.*

L'inserimento di un'unica piattaforma in questa realtà provoca il caos di oggi.

La frammentazione organizzativa attraverso procedure uniche significa di fatto che il LAVORATORE deve ricercare, aggiustare e quindi intervenire manualmente sulle differenze esistenti.

Ecco alcuni esempi:

- Mancato allineamento dell'anagrafe tra i clienti comuni Intesa e Sanpaolo. **Unico rimedio: intervento manuale**
- Mutui: tutta la pratica di mutui nella rete ex Intesa è svolta in filiale, nella ex rete Sanpaolo nei Centri Domus. Risultato: dati spariti. **Unico rimedio: intervento manuale**
- Errori nei dati migrati. **Unico rimedio: intervento manuale**
- Ritardi nei bonifici (in particolare estero): la procedura estero, molto complessa, è un esempio di come appesantire l'operatività, in particolare in un settore nevralgico per le imprese. Inoltre nella rete ex Intesa le operazioni back-office si svolgevano nei centri imprese e corporate, nella rete ex Sanpaolo nelle filiali/centri imprese. **Risultato: poli back office bloccati. Unico rimedio: intervento manuale**

A tutto ciò si assommano **gravi problemi nelle connessioni internet banking, in particolare per le imprese, che ha riversato sulle filiali una mole enorme di lavoro.**

UNICA GRANDE CERTEZZA: lo straordinario impegno dei LAVORATORI

I colleghi stanno lavorando ogni giorno in condizioni di rischio operativo e di precarietà, assorbendo il nervosismo e le urla dei clienti e supplendo alla meglio le "differenze di processo e di procedure" derivanti dalle diverse strutture organizzative.

Nessuno può sottovalutare l'assoluto impegno delle Lavoratrici e dei Lavoratori che si adoperano da mesi a questo progetto, nei Centri Elettronici con turni notturni e festivi, e oggi nelle filiali "in prima linea" con i clienti, lasciando spesso il lavoro a sera inoltrata.

E' grazie all'immenso lavoro di tutti che è possibile garantire ai clienti la normale attività.

La decisione di anticipare i tempi della migrazione, a beneficio delle valutazioni degli analisti, ha sottovalutato l'impatto della fase finale sulle filiali, lasciate troppo in fretta senza affiancatori, con i lavoratori lasciati soli ad affrontare i clienti esasperati.

CAOS: i problemi vanno RISOLTI !

Durante questi mesi le RSA dei territori hanno denunciato tutte le criticità, avuto incontri specifici con l'azienda chiedendo soluzioni tempestive.

Le Delegazioni di Gruppo, a fronte dei problemi ancora aperti e non risolti, hanno chiesto un incontro "urgente" all'Azienda in cui acquisire informazioni, segnalare tutte le anomalie e problemi emersi e ottenere soluzioni alle criticità.

L'Azienda dovrà farsi carico di tutti gli errori e sinistri imputabili a condizioni operative derivanti dalla migrazione.

Essenziale è poi iniziare a settembre il confronto sul nuovo modello organizzativo a partire dal modello di filiale, operativo e commerciale, individuare le professionalità e i percorsi affinché in tempi brevi si possa ricucire lo "strappo", che ora esiste, tra l'organizzazione del lavoro e la piattaforma informatica.

Milano, 30 luglio 2008

La Segreteria FABI INTESASANPAOLO