



GRUPPO
Intesa Sanpaolo

FisacInform@

Progetto 8.000: prime riorganizzazioni

Il 5 ottobre si è svolto nell'ambito del Comitato di Consultazione un primo incontro sui processi di riorganizzazione e riconversione previsti nel Piano d'Impresa.

RICONVERSIONE DI PERSONALE ISGS NAPOLI

Sono iniziati i colloqui relativi al trasferimento di 90 persone da ISGS di Napoli alla rete filiali.

In questi colloqui, verranno anche coinvolti i colleghi che hanno già presentato domanda di trasferimento come previsto dall'accordo 29 luglio 2011.

I primi colloqui hanno riguardato 20 persone (18 aree professionali e 2 quadri direttivi), di cui 6 colleghi distaccati. In base all'esito di questi colloqui, l'azienda prevede l'inserimento nella rete per 2 colleghi nel ruolo di gestore small business, 1 collega come gestore famiglia, gli altri come assistenti alla clientela. In questa settimana stanno proseguendo i colloqui per altre 20 persone.

L'inserimento nelle filiali avverrà a partire dall'ultima decade di ottobre, accompagnati da processi di formazione sia in relazione al ruolo che andranno a ricoprire che alle competenze già acquisite.

I percorsi formativi saranno quindi modulari, utilizzando da subito i corsi già esistenti per l'inserimento nel ruolo di gestore (della durata di circa 2 mesi) e aggiungendo altri corsi in base alle esigenze formative successive. Per gli assistenti alla clientela l'Azienda ha predisposto un nuovo percorso formativo.

Abbiamo ribadito come sia centrale l'aspetto formativo nei processi di riconversione. Pur apprezzando la ricerca di soluzioni anche individuali di percorsi formativi mirati sia al ruolo da ricoprire che all'esperienza maturata, abbiamo richiesto momenti di verifica del processo di riconversione dei colleghi del Polo di B.O. di Napoli, ritenendo questa prima riorganizzazione un test fondamentale per un corretto avvio di tutto il processo del Piano d'Impresa.

L'Azienda ha riconfermato la volontà di seguire in modo certo tutto il processo di riconversione.

Ha inoltre illustrato che i colleghi inseriti nelle filiali rimarranno in carico alla struttura di uscita per tutto il percorso di formazione e affiancamento; sta ipotizzando di predisporre un codice di assegnazione "secondario" sia per permettere tutti gli aspetti amministrativi (es. caricamento ferie, ecc.) sia per seguire i processi di riconversione. Il trasferimento formale, così come l'eventuale cessione di contratto individuale, si perfezionerà solo a valle del periodo di riconversione e con l'assegnazione definitiva.

POLO B.O. CAGLIARI

L'Azienda ha riconfermato la trasformazione del Polo in struttura di Contact Unit.

Abbiamo richiesto la massima attenzione gestionale sia nei colloqui che partiranno nei prossimi giorni delle 49 persone coinvolte, di cui 10 a part-time, che nella definizione delle attività di contact unit che verranno assegnate a questa struttura. L'Azienda è disponibile a valutare anche una specializzazione su una o due attività (una attività potrebbe essere quella relativa alle chiamate per il recupero delle prime rate impagate di finanziamenti), in modo da dare maggiore tranquillità ai colleghi coinvolti.

FORMAZIONE ASSISTENTI ALLA CLIENTELA

Inizia nelle prossime settimane anche il piano di formazione per 250 colleghi che oggi svolgono attività amministrative nelle filiali per l'assegnazione a mansioni di sportello come assistenti alla clientela. Quindi parte una prima fase della ricollocazione di personale da attività amministrative a quelle più commerciali previste dal Piano d'Impresa.

Il corso è di durata complessiva di 7 giorni di aula e 13 giorni di affiancamento, ed è stato "testato" già con 21 colleghi della Direzione Regionale di Milano. L'azienda sta approntando ulteriori momenti a supporto specifico attraverso le "pillole formative".

Gli affiancatori nelle filiali sono specificatamente individuati, così come verranno identificati all'intero dei gestori del personale di aula i tutor che dovranno monitorare l'intero percorso formativo.

SPERIMENTAZIONE ORARI DI SPORTELLO

L'Azienda ha illustrato i risultati dell'indagine svolta su un campione significativo di clientela di Roma dove è emerso un interesse verso l'apertura degli sportelli in orari diversi. In base a questo intende avviare, a partire da novembre e fino a febbraio, una sperimentazione su 12 filiali di Roma dei seguenti orari:

- orario di sportello (con attività di cassa) dalle 8.30 alle 13.30 e riapertura della filiale al pomeriggio dalle 15.00 alle 18.30 solo per attività di consulenza (sperimentazione su 8 filiali);
- orario di sportello (con attività di cassa) dalle 9.00 alle 14.30 dal lunedì al sabato (sperimentazione su 2 filiali);
- orario attuale di sportello dal lunedì al venerdì e apertura per attività di consulenza al sabato mattina dalle 9.00 alle 13.00 (sperimentazione su 2 filiali).

Il personale sarà coinvolto nei nuovi orari su base volontaria, con l'applicazione delle norme previste dal CCNL vigente.

In merito alle sperimentazioni già in corso sulle filiali di Bergamo 5, Firenze 24, Mappano e Milano Via Pirelli, che proseguiranno fino alla fine dell'anno, l'Azienda ha rappresentato alcuni primi dati di incremento della vendita di prodotti rispetto a filiali con le stesse caratteristiche con orario di apertura normale. ***Abbiamo evidenziato che la valutazione della sperimentazione, che scatta ad oggi un periodo troppo breve di osservazione, non può basarsi solo sull'incremento della vendita di prodotti: nei prossimi incontri l'Azienda fornirà ulteriori dati operativi disaggregati per fasce di orario di sportello e i risultati relativi a nuovi clienti acquisiti e customer satisfaction.***

PROGETTO "SPECIALISTA DA REMOTO"

L'Azienda ha avviato una sperimentazione su 4 filiali base - Milano Naviglio Pavese, Limbiate Giovi, Ancona Via Flavia, Napoli 78 - sull'utilizzo della videoconferenza (attraverso Sametime e Lync) tra Desk Specialisti di Direzione Regionale e Direttori delle filiali con l'obiettivo di dare un miglior supporto di consulenza per la clientela personal e, in prospettiva, anche small business.

Abbiamo sottolineato che, mentre è utile il supporto per far fronte alle richieste del Direttore, l'attivazione "proattiva" dello strumento da parte dello Specialista, qualora non gestito correttamente, rischia di diventare l'ennesimo strumento di pressione commerciale sulle filiali, che si somma a quelle che continuiamo a denunciare nei diversi territori.

L'azienda si è impegnata a informare sui singoli argomenti negli incontri trimestrali di area che sono programmati nelle prossime settimane.

Milano, 6 ottobre 2011

SEGRETERIA DI GRUPPO FISAC-CGIL