



## NUOVO SOFTWARE DI SPORTELLO: IL CAMBIAMENTO SENZA FORMAZIONE

In questi mesi Intesa Sanpaolo sta cambiando il software di sportello, il principale strumento di lavoro dei cassieri, oggi assistenti alla clientela, domani gestori base.

In base a questa decisione ha proceduto a pianificare il roll-out nelle filiali: siamo consapevoli del fatto che ovviamente non tutto è prevedibile nel campo dell'informatica. Le variabili sono molte, qualcuna sfugge e qualche processo non funziona perché si parte da presupposti sbagliati.

Tutto questo è normale: per questo si fanno dei test prima del rilascio in produzione, si formano i formatori e poi si formano le risorse che dovranno utilizzare il nuovo software. Ed è proprio questo che è mancato e continua a mancare.

Nulla da eccepire sul nuovo software. Quello che non ci piace è che non siamo stati formati sul suo funzionamento. E' un dettaglio secondario che i clienti costretti a ore di fila non sembrano per nulla contenti e vadano in escandescenze sconfinando nella maleducazione e nell'insulto? E' irrilevante che sia l'assistente alla clientela, incolpevole perché privo della necessaria formazione, a dover sopportare quegli insulti e gestire il cliente?

La totale assenza di formazione prima di un cambio di software non è compatibile con le dichiarazioni sull'importanza e sugli investimenti fatti in questo settore. I lavoratori e le lavoratrici non sono stati messi in condizione di svolgere serenamente e correttamente il proprio lavoro. Questo li espone, oltre che alle reazioni scomposte della clientela, a possibili errori fatti in momenti di forte stress e dovuti al fatto che da un lato non sanno e dall'altro non hanno la possibilità di chiedere a chi sa. Chi pagherebbe le conseguenze di detti errori?

Chiediamo pertanto con forza all'azienda di mantenere o ripristinare nelle filiali già migrate il vecchio software fino a che non venga erogata la formazione necessaria, a maggior ragione in questi due ultimi mesi dell'anno nei quali – tradizionalmente – l'attività di sportello si intensifica notevolmente

Chiediamo di riflettere sulle conseguenze che potrebbe portare questo modo di procedere: che senso ha sottoscrivere accordi sulla formazione finanziata, se poi non si è conseguenti nell'erogare la formazione necessaria in occasione (anche e soprattutto) di passaggi così delicati?

Restiamo in fiduciosa attesa di un ineludibile cambio di passo.