

Creatività gestionale

Nuovi processi/Vecchi problemi

Continuano a venire a galla diverse criticità dovute all'adozione di misure prese dopo "adeguate e precise" indagini per razionalizzare i processi fornendo ai colleghi commerciali più tempo per le opportunità di sviluppo degli investimenti e sgravandoli dei lavori di backoffice considerando questi come "accessori" del lavoro commerciale (il sindacato ne prende atto...).

Anticipo Fatture:

Si tratta di una delle possibilità di profitto meno rischiose e uno dei core business della nostra azienda che ha visto da settembre 2017 introdotta una nuova procedura.

Il Sindacato esprime grande perplessità sulla nuova modalità di lavoro legata anche al cambio di procedura. Il perché è semplice: LA GESTIONE DELLA LAVORAZIONE E' FARRAGINOSA E LACUNOSA.

In sostanza a fronte di un anticipo dell'80% del valore della fattura gli addetti alla lavorazione non potendo più movimentare direttamente i partitari, come prassi, erano costretti ad aprire dei conti correnti a nome dei clienti. Non contenti di questa stortura i conti correnti sono stati gravati di spese di tenuta conto che hanno fatto alzare le antenne dei clienti (oltre che "i tacchi") con varie denunce a carico dell'azienda, non solo per queste spese, ma anche perché il cliente non riusciva più a tenere traccia dei movimenti inerenti tale operazione.

In tutto questo sembra che la Banca d'Italia abbia attribuito alla BNL una multa per l'operato, tant'è che da fine marzo tali conti sono stati sgravati delle commissioni. Cosa che si è tradotta in nuove pressioni commerciali nei confronti dei colleghi per recuperare il mancato introito derivante da questa nuova misura...

KYC:

Analogamente all'anticipo fatture, un'altra geniale razionalizzazione si è avuta con la KYC (Know Your Customer).

Tale procedura, che era già lacunosa quando era utilizzata solo dal Corporate, è stata adottata anche dal Retail e dal mondo Imprese. Una procedura che razionalizza talmente i tempi che per il rinnovo di un cliente del centro Italia sono occorsi circa 7 mesi e mezzo!!! Davvero una "best practice".

ONE PHONE:

Il passaggio dalla rete fissa alla rete cellulare (con distribuzione di 13000 apparecchi) e poi da Vodafone a TIM sta portando criticità di connessione su diverse agenzie più o meno periferiche, per una mancata verifica della copertura prima di fare il passaggio... Altro che "BE CONNECTED"...

Riteniamo che gran parte di questi DISASTRI, che si traducono in termini di perdita reputazionale e conseguente perdita economica per le casse della nostra azienda, siano dovuti ai processi studiati a tavolino e messi a terra senza il coinvolgimento di chi realmente poi lavora le pratiche. Processi il più delle volte affidati a consulenze esterne pagate profumatamente.

Quante volte dobbiamo dire che i processi disegnati e presentati con centinaia di Slide PowerPoint, non possono essere presi per oro colato e i loro effetti debbono essere pesati PRIMA di ridurre il personale addetto alle attività che questi vanno a razionalizzare???

In cosa si stanno traducendo queste impennate di creatività organizzativa?

In maggiori carichi di lavoro per gli addetti alle lavorazioni impattate, maggiori pressioni commerciali, modalità creative per la fruizione delle ferie, minori ricavi e un danno di immagine che inizia ad essere irreversibile.

Non parliamo poi dell'aumento del Budget che sembra essere davvero avulso da tutte le logiche di mercato, di processo, di territorio! E tutto questo corredo dai soliti Manager che, quando vanno a quantificare gli incentivi raggiunti faticosamente dalle strutture, ventilano la loro riduzione a causa di non ben precisati accordi sindacali!!!

Lo vogliamo dire chiaro: IL SINDACATO NON E' PARTE IN CAUSA NEL SISTEMA INCENTIVANTE!!!

Il sindacato non scorda che l'azienda per il quadriennio 17-20 ha chiesto ai dipendenti sacrifici, giornate di solidarietà e riduzione del salario accessorio. Sapere che i risparmi Aziendali vengano impiegati per finanziare progetti monchi, fatti male e anche normativamente scorretti non è il massimo per incentivare i colleghi a fare Advocacy...

Roma, 18/04/2018

