



UNA QUESTIONE DI ORGANIZZAZIONE

Coi tempi che cambiano è normale doverci fare i conti. Questo lo abbiamo capito e cerchiamo nei limiti del possibile di vedere la cosa dal suo lato migliore. Non è un segreto che a suo tempo le Filiali abbiano recepito con riluttanza e spesso con ritardo l'imposizione aziendale di riferire ai back office una serie di lavorazioni, come bonifici o f24, benché agli occhi dei più sembrasse che tra modalità di trasmissione (via scanner) e tempi di lavorazione la cosa in questo modo si fosse complicata anziché no.

Ci è stato spiegato, però, che tale impostazione, se guardata in modo più complessivo ed ampio rispetto al nostro singolo giardinetto di agenzia, era vincente se valutata sulla quantità complessiva delle operazioni, e che dovevamo smetterla di flirtare col nostro cliente viziato che pretendeva la ricevuta a vista, anzi dovevamo educarlo (ed educarci) a una modalità diversa ma nel complesso più efficiente di organizzare il lavoro, cosa che ci avrebbe consentito di liberare ampi spazi per l'attività commerciale.

Siamo stati anche avvertiti che c'era il sei ok, un importante focus (ma anche uno dei parametri per la valutazione degli obiettivi della filiale!), ad accompagnarci (e controllarci) in questo passaggio culturale decisivo, nel quale ovviamente ci abbiamo messo la faccia anche di fronte alla clientela.

Ma allora, come non dar voce, come rappresentanti sindacali vicini ai lavoratori, al disagio e al disappunto dei colleghi che oggi si ritrovano di fronte ad una mail dell'Organizzazione che chiede alle Filiali di sospendere, sia pure temporaneamente, l'invio degli f24 dell'IMU e non solo, ai back office, che non sono in grado di smaltire la grossa mole di lavoro pervenuta?

Del resto non è questa la prima occasione per riflettere sull'irrazionalità con cui il rapporto tra rete e back office viene gestito in questa azienda. Basti pensare alla questione delle tesorerie che fino al 30/9 erano gestite da vari poli efficienti e specializzati. Per una non meglio chiarita razionalizzazione è stato però deciso di passare l'intero comparto all'Hub di Bari. Da allora, almeno per quanto riguarda la Campania, si sono registrati ritardi nelle lavorazioni con una media di dieci giorni contro i due del vecchio polo di Napoli. Per non citare le inefficienze del cosiddetto "service esterno" in cui si perdono mandati che dovrebbero essere caricati a sistema e di cui si trova traccia dopo settimane solo a seguito di segnalazioni specifiche. E tutto questo lo rileviamo nella consapevolezza che la causa del disservizio è da ricercarsi non nella qualità espressa dal back office di Bari, ma nell'applicazione di un modello operativo difettoso e inadeguato.

Un'azienda che a più riprese lamenta esuberanti, ovunque, anche nei back office, dovrebbe fare i conti con un'istantanea come quella di questi giorni, che impietosamente mette in risalto una questione non di numero delle risorse, che semmai appare insufficiente, ma soprattutto del modello di servizio con il quale si pretende di organizzarle. Abbiamo sempre ritenuto che

alcune lavorazioni dovrebbero essere impiantate in back office meno accentrati e più distribuiti sul territorio, per garantire una maggiore vicinanza alla rete.

Di fronte a questo scenario è impossibile non tornare su alcune questioni. Perché i colleghi dei back office sono in affanno, dovendosi occupare in modo prevalente di lavorazioni specialistiche che nulla hanno a che fare con l'ordinaria amministrazione dei flussi allo sportello delle filiali? Perché i colleghi delle filiali devono fare marcia indietro rispetto a tutto quello che hanno recepito e spiegato ai clienti? Che fine ha fatto l'importante focus del sei ok? Perché una scadenza come quella dell'Imu ci coglie di sorpresa? Perché l'ufficio ORGANIZZAZIONE si chiama così?

Salerno 13/12/2012

Le RSA Uilca costituite in provincia di Salerno