



YouDesk: un aiuto o una trappola ??

Abbiamo già avuto modo di affrontare la tematica riguardante l'introduzione, a livello normativo, dell'utilizzo da parte dei gestori dell'agenda elettronica denominata YouDesk che l'azienda, autonomamente, ha scelto di introdurre e che non è in linea con il CCNL e con l'accordo Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro.

Far sentire l'inserimento degli appuntamenti come un fine invece che un mezzo, porta a colpevoli mortificazioni nei colleghi che, abbiamo visto, stanno dando il massimo.

Non dimentichiamo che la **maggior parte delle filiali è in condizioni di saturazione**, spesso con ruoli scoperti e con sostituzioni da improvvisare.

Il personale si trova a gestire un flusso continuo di pubblico, che complica/non consente una pianificazione; occorre rivedere gli organici perché le filiali sono al "collasso" e youdesk viene utilizzato come supporto a pressioni commerciali pesanti e porta ai colleghi uno **STRESS LOGORANTE**.

Lo ribadiamo, l'obbligo dei colleghi **NON È DI RISULTATO**, quindi nemmeno sul numero di appuntamenti o sul numero di visite da programmare.

Questo non perché non abbiamo a cuore i risultati economici aziendali, ma semplicemente perché tali indicazioni sarebbero in contrasto con le normative vigenti nel nostro settore.

Abbiamo contestato all'azienda i limiti informatici e le criticità operative:

- impossibilità di prevedere e/o inserire in procedura l'assolvimento degli obblighi amministrativi, le telefonate con i clienti o altre causali non previste (il sistema considera solo ferie e corsi di formazione);
- problematiche che derivano dal modo in cui i dati vengono inseriti e poi resi visibili ai ruoli di coordinamento;
- criticità derivanti dalla possibilità di inserire appuntamenti da parte del Call Center o di altri colleghi;
- problematiche riguardanti auspicabili raccordi con la normativa e le procedure riguardanti le missioni;
- impossibilità di inserire appuntamenti ex post, eventualità che può capitare frequentemente a gestori che, in modo non previsto, si trovino ad incontrare clienti anche fuori dai locali della banca (esempio gestori imprese contattati da clienti mentre sono fuori per altre visite);
- non è prevista una casistica specifica per le visite a clienti.

LE PROCEDURE DEVONO ESSERE VALUTATE PRIMA DELLA MESSA A TERRA !!!

You desk deve essere usato anche per pianificare tutte quelle incombenze amministrative, come la **GIANOS**, che troppo spesso vengono accantonate perché i colleghi soccombono alle pressioni commerciali costanti.... **COSÌ NON VA BENE !!!**

Vi invitiamo perciò a segnalare, al vostro dirigente sindacale di riferimento, qualsiasi criticità in merito a quanto sopra scritto.

COORDINAMENTO FIRST CISL GRUPPO BANCO BPM