



# INcontact

**«Il futuro della banca è da remoto»  
L'ossimoro spiegato ai ragazzi di Unicredit Direct**

Nell'ultimo piano *Transform 2019* l'alta dirigenza di Unicredit Group sembra aver puntato molto sul *Contact center*, tanto che sono ormai mesi che i dipendenti del *Direct* si sentono ripetere questo nuovo mantra dai vari responsabili: **«Il futuro è da remoto!»**...un autentico mantra quotidiano, simile alla cravatta rossa alle *Towers*.

Va da sé che una certa familiarità con gli *slogan* i ragazzi più...anziani, visto che di ossimori queste due righe parlano, ormai l'hanno acquisita. Ma per chi non ha mai sentito parlare di *Unicredit Direct* o per chi ancora lo immaginasse come un posto fantastico, *'stile stanza degli orrori'*, un breve ripasso non farebbe male.

Negli anni ne abbiamo sentite tante, alcune comiche, altre da *dolce stil novo*.

Si parte dalla *damnatio memoriae* della parola "*callcenter*" (troppo declassante), per passare al "*contact center*", virando poi decisamente su un concetto più anglosassone di "*virtual branch*". Ma chi appartiene "*all'Ottava Region*" non vive nel fantastico mondo di Biancaneve e, anche se si lavora tanto come i sette nani, non si va di certo a lavoro cantando.

Ma eccoci ai giorni d'oggi...ormai siamo tutti *Unicredit Direct*, *UniDirect* per gli amici, e tutto d'un tratto gli operatori telefonici, che nel frattempo sempre al telefono con le stesse mansioni sono rimasti (perdonateci la serietà solo per un attimo, ma c'è anche chi sta 6-7 anni in cuffia in attesa di un trasferimento mentre altri ormai hanno perso ogni speranza), adesso sono diventati "*generalist*".

Ma perché questo cambio? Ci saranno allora altri tipi di operatori si chiederanno i più curiosi? Eh sì, non siete lontani dalla soluzione strategica pensata dalla dirigenza per rivoluzionare la banca del domani: da poco sono arrivati "*gli Specialist*"!

Tranquilli, niente paura non si tratta di una nuova serie *dark* di *Netflix*: sono soltanto operatori che si occuperanno di finanziamenti e di investimenti, ai quali verrà affidato un vero e proprio portafoglio. Questi *team* verranno composti in parte attingendo dal grande bacino dei *generalist*, sperando che almeno per questi pochi eletti ci sia una qualche possibilità di carriera (della serie...*sempre in cuffia, ma con classe*).

Gli altri componenti invece verranno dalla filiale.

E qui la faccenda si complica perché l'ossimoro sfugge anche alla logica più stringente.

Promozione o retrocessione? Chi fra i tanti colleghi di rete sarà scelto e secondo quali requisiti?

Quali saranno i suoi compiti?

C'è chi assicura a loro una continuazione della carriera in un nuovo modo di fare banca; chi dice che saranno il fulcro e i *tutor* dei giovani rampanti ragazzi del "*callcenter*", ebbene sì, insomma le balie di questa trasformazione in *specialist*.

Ma poi ti accorgi che quello che c'è realmente dietro, sembra tanto simile a quello che è sempre stato.... si chiama il cliente, facoltoso certo, e quindi tendenzialmente meno difficile di quelli che vengono chiamati per prestiti, carte e assicurazioni. Si cerca di vendere un prodotto. Si dà assistenza al cliente per ogni sua necessità...di più, ad ogni cliente verrà affidato un proprio gestore personale entrando a far parte del "*portafoglio dello specialist*" (questa sì che sembra il titolo della puntata pilota della serie *dark* di *Netflix*), tutto da remoto, tutto dal futuro... te la immagini la fila dei clienti per parlare al telefono?!?!?

**21 dicembre 2017**

**La Segreteria First Cisl di UniCredit Group**