



Gruppo Intesa Sanpaolo

### L'IDEA GENIALE

Ci ritroviamo di nuovo a dover affrontare l'annosa questione delle telefonate inevase, inevitabilmente aggravatasi nel corso della pandemia.

Ma lo facciamo con un spirito nuovo perché, finalmente, dopo un'attenta riflessione, l'Azienda ha trovato una soluzione:

- sono stati assunti nuovi colleghi per rinforzare l'organico di filiale? NO
- è stata ripristinata la figura dei centralinisti per filtrare le chiamate? NO
- è stato implementato l'organico della FOL? NEMMENO

L'**idea geniale**, che nessuno di noi avrebbe nemmeno osato immaginare, è questa:

un sistema automatico rileverà le chiamate inevase e le comunicherà via mail al Direttore, che dovrà far ricontattare il cliente dal gestore di riferimento, compilando poi un apposito report (un altro!) con l'esito del ricontatto. Per non farci mancare nulla richiameremo anche ci ha cercato fuori dall'orario di lavoro.

### FANTASTICO!

Probabilmente chi pensa alle soluzioni non ha ancora (!!!!) ben chiaro il problema, quindi cerchiamo di spiegarlo meglio:

### SIAMO IN POCHI!

E' imbarazzante che l'Azienda non abbia ancora preso atto della situazione in cui, da oltre un anno, i Colleghi si trovano a lavorare e che ai numerosi problemi riesca sempre a rispondere con proposte improbabili, continuando incessantemente a scaricare le proprie difficoltà organizzative sulle spalle dei lavoratori.

**Fisac-Cgil**  
**Direzione Regionale Milano e Provincia**