

... 'TO BE ALIVE' lo aggiungiamo noi

NUOVO SISTEMA DI ACCOGLIENZA - PROGETTO PILOTA

L'azienda ha ufficialmente informato le OO.SS. che da fine aprile ha avviato un progetto pilota, della durata di 7 mesi, su un numero esiguo di filiali per sperimentare un nuovo modello di accoglienza automatizzata denominata **TOTEM BORN**.

Questi totem sono stati installati all'ingresso di filiali che hanno subito la trasformazione in cashless.

Il nuovo modulo di accoglienza automatizzata prevede che il cliente una volta in Filiale utilizzi il *totem Born* indicando:

- se deve effettuare un'operazione di sportello; in questo caso viene indirizzato ai bancomat o al totem;
- se necessita di consulenza; anche per la più semplice, in questo caso dopo aver inserito il proprio nome, cognome e data di nascita viene invitato a selezionare il gestore a cui rivolgersi.

Il gestore riceve sul suo terminale un avviso che lo informa che c'è un cliente in attesa e, a questo punto, può decidere, se libero, di accogliere la persona, o rifiutarla se occupato.

In quest'ultimo caso la chiamata passa quindi ad altro gestore di "backup" e così via fino al titolare.

Le filiali presso le quali è stato avviato il progetto pilota sono:

- Parma 9
- Pordenone 1
- Padova 2
- Sede Como
- Cesena 4
- Garbagnate Milanese
- Piacenza F

Le Organizzazioni Sindacali hanno espresso fortissime perplessità sull'utilità dello strumento e del progetto.

L'azienda sta faticosamente cercando la soluzione "TO BE ALIVE" ovvero che risulti realmente alternativa alla presenza umana ma:

- Difficile comprendere come un totem possa sostituire una persona all'accoglienza e soprattutto la sua proattività e il suo problem-solving;
- Difficile comprendere quale possa essere la volontà del cliente di impegnarsi ad inserire i propri dati anagrafici quando molto più semplicemente ha il gestore a vista e con un cenno può farsi vedere.

A distanza di un mese parrebbe che l'utilizzo di Born sia molto sporadico se non nullo confermando appieno

tutte le perplessità da noi evidenziate.

Torniamo sempre su un punto, stiamo togliendo le persone dalle filiali, stiamo sostituendo il contatto umano con le macchine con progetti sempre più avanzati anche rispetto alla nostra concorrenza, ma siamo certi di non essere troppo in anticipo sui tempi ??

Non rifuggiamo la tecnologia ma neppure pensiamo che trasformarla nell'unica via possa essere una soluzione oggi praticabile!!

Born non sorride, non accoglie, non risolve problemi, non interagisce con i colleghi, non coglie opportunità, certamente ha il pregio per l'azienda di non percepire lo stipendio ma si sta traducendo in un aggravio per i gestori Family e Premium che di fatto stanno incorporando il ruolo e le mansioni del Gestore alla Clientela.

Molti sono i dubbi su un tale progetto che, pur nello status di "pilota", evidenzia come trasferire totalmente il rapporto di accoglienza del cliente a degli strumenti tecnologici abbia oggi dei limiti che poi riverberano sui colleghi, sui clienti e, da questi, sulle dinamiche commerciali dell'azienda.