



By: [peddhapati](#) - [CC BY 2.0](#)

E' notizia degli ultimi giorni, ovviamente avuta per vie traverse, che l'Azienda, a partire dal mese di dicembre dello scorso anno, abbia ridotto di diverse unità il servizio di assistenza telefonica dedicata alla rete.

Corre voce che, il numero dei colleghi adibiti a tale servizio, sia passato da circa 70 a circa 15 il che vuol dire una riduzione pari a quasi l'80%.

A fronte di ciò, come direbbe qualcuno, la domanda sorge spontanea: è forse per questo che, proprio a partire dal mese di dicembre 2014, i tempi di attesa al telefono si sono allungati in modo così esponenziale? Che strana coincidenza!

Ma è possibile che l'Azienda, che giornalmente ci inonda di email, messaggi in bacheca, comunicazioni tra le più disparate, non abbia ritenuto di metterci al corrente di tale "riorganizzazione"?

Facciamo presente che, il collega che chiama l'assistenza, lo fa perché è in difficoltà non perché ha tempo da perdere.

E' possibile che per il malfunzionamento o, peggio ancora, per il mancato funzionamento della stampante, del monitor, del sistema operativo, del lettorino e chi più ne ha più ne metta, il collega debba stare al telefono per ore senza ricevere alcuna risposta? E utilizzando il "ticket"? Non ne parliamo proprio.

Siamo a conoscenza di casi in cui la risposta è arrivata dopo, udite, udite, una settimana.

Ma è possibile che non si riesce a capire che il disservizio, prima che al collega, lo si dà all'utenza? Ci sono stati clienti che, loro malgrado, si sono dovuti recare più volte in un giorno in Filiale per poter effettuare operazioni di sportello o semplici interrogazioni (vedi Paschiface, Advice, Example, Extraemulatore, ecc).

BASTA CON IL TAGLIO INDISCRIMINATO NELLE DIVERSE FUNZIONI, BASTA CON LO PSEUDO RISPARMIO A TUTTI I COSTI.

Lo si riesce a comprendere che questa è una metodologia di brevissimo periodo che non fa altro che accrescere il disagio e ampliare le già vaste sacche di inefficienza presenti nella nostra Banca?

Grazie, grazie, grazie, questo dovrebbe dire l'Azienda a tutte le colleghe e a tutti i colleghi che, ogni giorno, tra mille difficoltà cercano, con dignità, onestà e, lasciatecelo dire, con infinito spirito di inventiva improvvisandosi continuamente tecnici, fanno di tutto per erogare il miglior servizio alla clientela che, se a qualcuno non dovesse essere chiaro, rappresenta il nostro pane.

Lamezia Terme, 19.01.2015