dal sito Fisac Intesa Sanpaolo
25 aprile 2019

Due notizie (una buona e una cattiva) e una considerazione finale

Tradizione vuole che di fronte a una notizia buona e a una cattiva si cominci da quella cattiva.

E allora così sia: la notizia cattiva è che il nostro sistema di home banking ha fatto pesantemente le bizze nei giorni scorsi. Il risultato è ovvio: molti clienti inferociti, alcuni sarcastici e altri che minacciano di andarsene. La pagina FB di Intesa Sanpaolo è un'antologia di quanto si può trovare sui social in questi casi. Tutto questo è ovviamente problematico. Molto problematico per una Banca che si vanta di essere il benchmark dell'innovazione digitale non solo in Italia, e tanto più problematico negli ultimi giorni prima della definitiva rottamazione della chiavetta O-Key e la sua sostituzione obbligatoria con la App.

E la buona notizia qual è? Beh la buona notizia è che i colleghi sono stati ancora una volta di in grado di reggere quest'onda di rabbiosa insoddisfazione della clientela. Lo hanno fatto così bene che perfino sui social (luoghi famosi per ospitare quasi esclusivamente attacchi feroci e scomposti) molti clienti pur criticando la Banca, hanno speso parole di apprezzamento per la disponibilità dei colleghi in questo frangente. I colleghi della Filiale On Line soprattutto, ma anche i colleghi delle Filiali verso cui molti clienti sono stati inevitabilmente dirottati. Naturalmente a tutti questi colleghi dovrebbe andare l'apprezzamento più incondizionato dell'azienda, così come a quelli che sono sicuramente stati enormemente sotto pressione per riavviare e stabilizzare la macchina informatica.

Quali considerazioni trarre da questa vicenda? Certamente ci sarebbe molto da ragionare sul perché di questi down informatici così clamorosi e di sicuro intendiamo tornare a discutere a breve di questi argomenti. Però fin da subito una cosa è certa: per quanto fondamentali siano lo sviluppo digitale, la multicanalità, i processi di Data Analysis, per il momento – quando il gioco si fa davvero duro – sono le persone che si mettono in gioco. Sono le donne e gli uomini quotidianamente in prima fila a rimboccarsi ancora un po' di più le maniche (maniche già di solito arrotolate ben più su del gomito) e a riportare in porto la barca. Diciamo che per il momento – un momento che sicuramente sarà molto lungo – l'intelligenza umana batte l'intelligenza artificiale 2 a 0. Speriamo (anzi chiediamo) che i nostri manager vogliano tenere ben presente questa lezione e trarne le dovute conseguenze per una gestione veramente responsabile e partecipata di quell'enorme capitale di intelligenza, competenza e disponibilità che i colleghi mettono a loro disposizione quotidianamente.