



## MIGRAZIONE: TRA DISORGANIZZAZIONE, RITARDI E LE GIUSTE LAMENTI DEI CLIENTI **Non abbiamo fatto una bella figura**

Non c'era preoccupazione, tutto tranquillo il Venerdì prima della migrazione, anche perché in confronto alle precedenti migrazioni di dati (più disomogenee e articolate), questa (notevolmente più semplice) doveva andare liscia come l'olio.

Così non è stato. Il Lunedì mattina molti colleghi di area non riuscivano ad effettuare il login e nelle filiali i clienti chiamavano perché il codice titolare in loro possesso non era più valido e non gli permetteva di accedere ai loro conti. Inoltre, col passare delle ore ci siamo resi conto che le istruzioni indispensabili per poter operare correttamente erano state spedite la domenica mattina. E' abbastanza ovvio che avere l'informativa così in ritardo, e cioè all'apertura il lunedì mattina, la probabilità di iniziare a lavorare puntuali è vicina allo zero.

Abbiamo scoperto anche che i clienti non erano tutti distratti e in preda a vuoti di memoria nel digitare i codici (come erroneamente e con troppa supponenza, si era creduto nelle prime ore) anche perché le mail con le quali veniva comunicato il codice titolare a molti non erano arrivate o erano state inviate alle persone sbagliate come ex mariti, a vecchie mail o a sconosciuti (o, sensazionale, sono arrivate nei giorni successivi, quando ormai per poter accedere e leggerle era necessario avere i nuovi codici). Moltissimi se ne sono resi conto solo dopo alcuni giorni, in quanto, non avendo effettuato accessi di recente, non hanno potuto leggere l'informazione riguardante il cambio.

Poi il caos. Chi aveva il conto azzerato, chi vedeva un conto non suo e quindi il blocco dell'home banking. Pare si sia variato solo parte delle coordinate cliente lasciando invariato il resto. Concettualmente è come se Milano incorporasse Cagliari e per i numeri di telefono si cambiasse il prefisso 070 con il prefisso 02 lasciando invariati i numeri di telefono. ....che dire? UN CAPOLAVORO.

L'elenco delle disfunzioni sarebbe lungo e non è neanche il caso di elencarle qui anche perché le funzioni aziendali preposte avranno ormai sotto controllo tutte le casistiche e saranno indaffarate a porvi rimedio. O NO? Per tutta la settimana le filiali sono state prese d'assalto da clienti contrariati e imbufaliti. Enorme è lo sforzo dei colleghi per rimediare, quando possono, agli errori della migrazione.

Non tutti però erano impegnati sul post migrazione. Qualche coordinatore ha anche avuto il coraggio di "sollecitare", diciamo così, questo o quel prodotto o campagna. La cosa più gentile che si può dire di questi personaggi e di non contraddirli e di assecondarli con calma (potrebbero essere pericolosi), rispondergli con parole a caso tipo "budget", "siamo sul pezzo", "ti stimo fratello"..

Noi non sappiamo se gli azionisti sono soddisfatti di come sono gestiti gli enormi investimenti in tecnologia; certo è che il biglietto da visita di IntesaSanpaolo al suo ritorno in Sardegna è stato pessimo. Come si concilia questo con un gruppo che si proclama molto attento all'immagine?

Una cosa è certa: la faccia davanti ai clienti e all'opinione pubblica è la nostra, e sarebbe quanto mai opportuno che le lettere di scuse per i disservizi se saranno inviate (speriamo) non siano a firma della filiale di appartenenza ma della direzione generale di IntesaSanpaolo.

Cagliari 26 novembre 2014

LE OO.SS. DI INTESA SANPAOLO ARA SARDEGNA