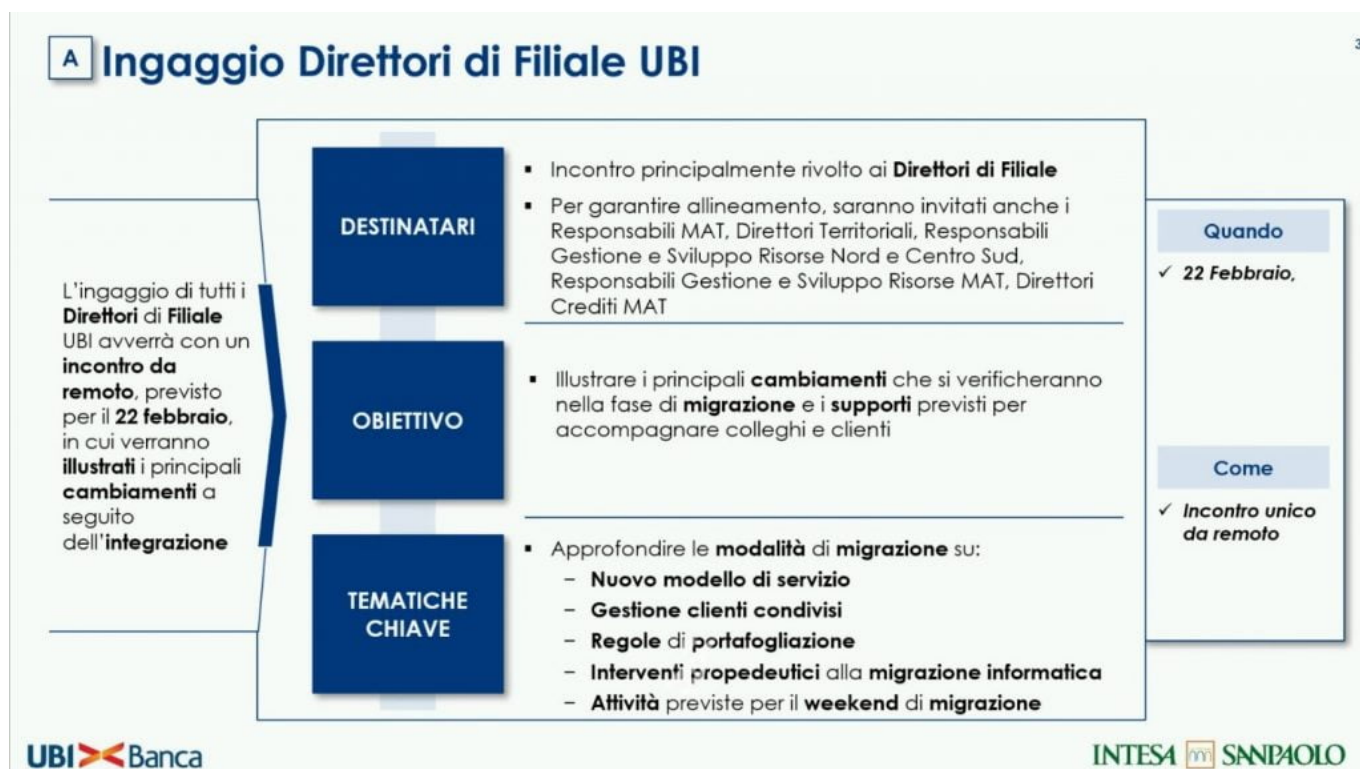


dal sito [Fisac Intesa Sanpaolo](https://www.fisac.it/Intesa-Sanpaolo)

11 febbraio 2021

L'azienda ha presentato il piano di formazione e supporto che sta predisponendo in vista dell'integrazione delle Reti ISP e UBI. Ve lo riportiamo seguendo in ordine le slides utilizzate dall'azienda, integrandole con alcune informazioni richieste in sede di illustrazione e con una nostra valutazione finale.

Il piano prenderà avvio il 22 febbraio con un incontro che coinvolgerà tutti i Direttori di filiale e i vari Responsabili Territoriali e di Gestione di UBI per illustrare i principali cambiamenti che interverranno durante e dopo il processo di Integrazione. La slide di seguito dettaglia questa fase.



Entro la prima metà di Aprile verranno attivate le attività connesse agli Affiancamenti operativi. In particolare: verranno individuati circa 30 Team Leader e circa 130 Coordinatori di Affiancamento che presidieranno l'attività di supporto per le 4/5 settimane successive.

Le attività verranno svolte da un numero di Affiancatori ISP in corso di definizione. Dalla metà della settimana prossima avverrà la raccolta dei nominativi presso le Aree. Il coinvolgimento nei processi formativi dedicati partirà indicativamente da metà marzo.

A differenza di quanto avvenuto in occasioni di precedenti migrazioni / integrazioni, gli affiancamenti verranno gestiti secondo un criterio di prossimità e omogeneità (i colleghi verranno individuati tra i colleghi di filiali ISP

vicine e omogenee con quelle UBI che devono essere integrate). La due slides di seguito dettagliano questa fase e i numeri previsti.

B Affiancamenti Operativi

4

MODALITA'

- Affiancamento in **filiale** e/o **da remoto** fino a **4 settimane post-migrazione**, organizzato in **Coordinamenti territoriali** ognuno dei quali supporta le **Filiali assegnate**; tale affiancamento avverrà **tramite Gemellaggi di filiali**, secondo logiche di:
 - Prossimità
 - Dimensione e tipologia Filiale
 - Identificazione puntuale persone dedicate all'affiancamento

OBIETTIVO

- Garantire la continuità operativa delle filiali, supportando i colleghi UBI nelle attività **operative-gestionali**, **esigenze normative** e **assistenza organizzativa**
- Affiancare ogni **Figura Professionale**, avvalendosi anche del supporto della «Guida al cambiamento», istruzioni transitorie e Learning Objects, già disponibili nella fase preventiva di formazione

NUMERICHE

- Numeriche in definizione in base alla **situazione** di **ciascuna filiale**, secondo modalità già sperimentate
- Il supporto è **stimato** sulla base della **presenza o meno** di **personale ISP** rispetto al **personale proveniente** da **UBI Banca**

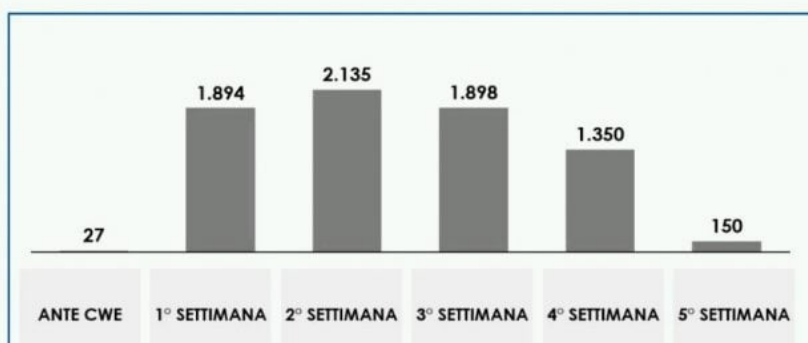
Attivazione

- ✓ **Team Leader**
6/10 Aprile e prosecuzione per **4/5 settimane**
- ✓ **Coordinatori e Affiancatori**
10/11 Aprile e prosecuzione per **4 settimane**

B Numeriche chiave | Affiancatori per settimana

5

Le stime realizzate prevedono un picco di 2,1K nella seconda settimana



Numeri in affinamento

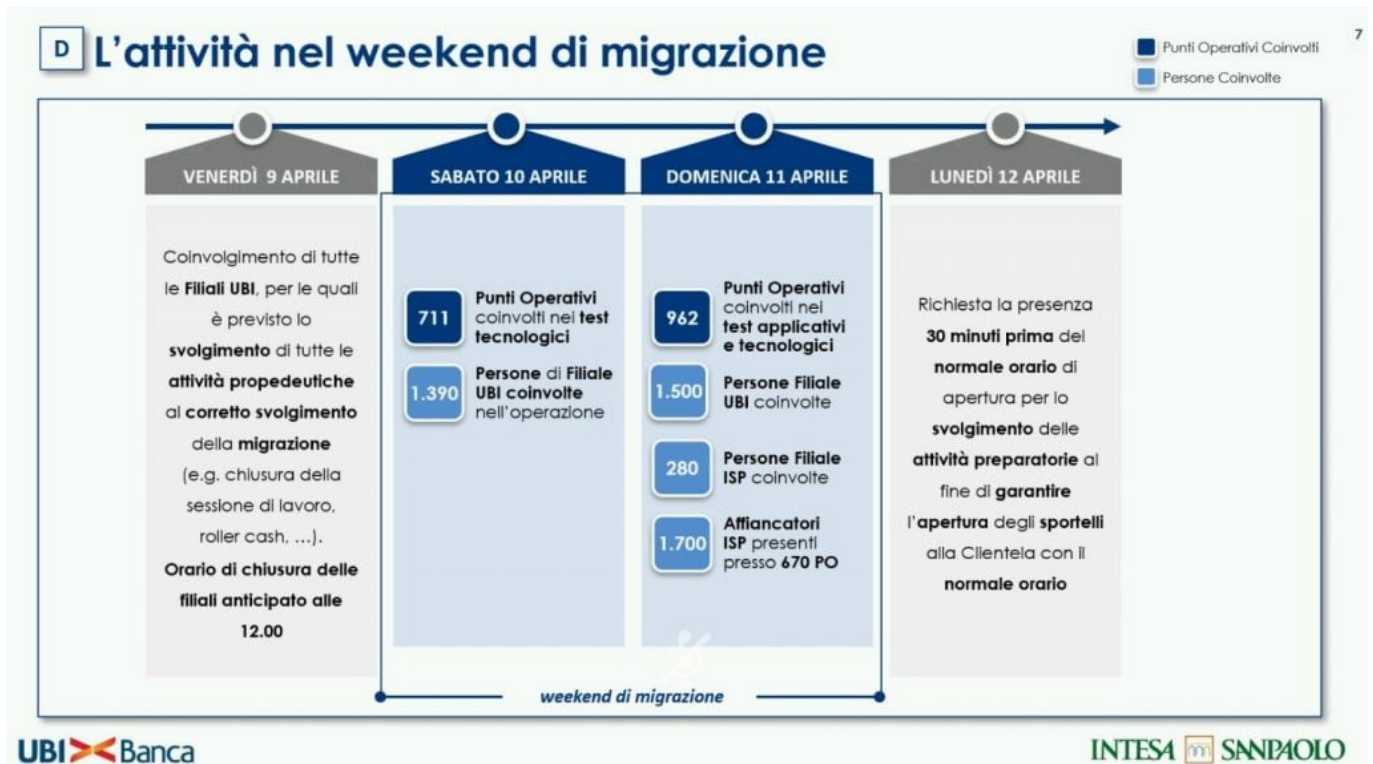
NUMERICHE

- Numeriche in definizione in base alla **situazione** di **ciascuna filiale**, secondo modalità già sperimentate
- Il supporto è **stimato** sulla base della **presenza o meno** di **personale ISP** rispetto al **personale proveniente** da **UBI Banca**

Per alcune tematiche è prevista l'attivazione di specifiche Task Force. La slide di seguito dettaglia questo aspetto.

C Task Force Per alcune tematiche specifiche è previsto un supporto dedicato, tramite l'attivazione di Task Force				
Task Force	Obiettivo	Attività	Quando	Chi
TASK FORCE INBIZ	Supportare la clientela Imprese con esigenze complesse nel passaggio dalle Piattaforme Digital Banking e Qui UBI Affari, attualmente utilizzate in UBI, alla Piattaforma target INBIZ	Supportare in presenza o da remoto i circa 50.000 clienti che migreranno alla piattaforma Inbiz e assisterli nell'attivazione dei vari moduli della stessa	Dal 16 marzo fino ad esaurimento della migrazione delle pratiche (tempo stimato circa sei mesi)	✓ 50 persone provenienti da tutte le Direzioni Regionali ISP ✓ Conoscenze del portale Inbiz e applicativi ✓ Dotazione di smartphone, SIM e portatile
TASK FORCE COMMERCIALE UBI FACTOR	Supportare la rete dei Sales di UBI Factor nella ricontrattualizzazione dei clienti in ISP	Collaborare con la rete ISP nella transizione dei clienti UBI Factor in ISP, facendo leva sulla conoscenza dei rapporti in essere e la relazione con la clientela UBI Factor	1 Febbraio (13 persone) 15 Febbraio (10 persone) 22 Febbraio (6 persone)	✓ 24 persone in ambito Sales UBI Factor ✓ 5 persone in ambito Area Manager UBI Factor
TASK FORCE ECOBONUS	Collaborare con la TF già attiva alla lavorazione delle pratiche relative al prodotto Ecobonus / Superbonus	Supportare la Rete nella lavorazione delle pratiche arrivate e sullo smaltimento del backlog	Dal 22 febbraio	✓ Fino a 30 persone provenienti da UBI Leasing

Il week end di migrazione è previsto per il 10 e 11 aprile, e comporterà anche alcune specificità in tema di orari per venerdì 9 e lunedì 12 aprile. La slide di seguito dettaglia le attività in cui saranno coinvolte le filiali UBI. Ricordiamo che l'attività di migrazione comporterà anche un impegno in due week end (20 e 21 marzo per "simulazione" migrazione e 10 e 11 aprile per migrazione effettiva) per circa 1.000/1.100 colleghi ISP e circa 500 colleghi UBI delle Direzioni IT, Operations e Sicurezza.



Il nostro punto di vista

Il processo di integrazione tra due reti così estese, complesse e non così omogenee come quelle di ISP e UBI è una vera e propria sfida. La definizione di un serio piano di formazione e affiancamento è il primo e fondamentale passo per superare questa sfida e per evitare che impatti in modo ancor più devastante sulle già precarie condizioni di lavoro dei colleghi in filiale.

L'esperienza delle passate migrazioni è importante ma può non essere sufficiente per affrontare questo passaggio che avviene in condizioni inedite (la pandemia che limita la possibilità di lavorare in modo ravvicinato e sicuro) in presenza di particolari tensioni e di organici ridotti. A nostro giudizio per gestire le possibili importanti ricadute sui lavoratori del cambiamento dei processi organizzativi, occorre mettere in campo comportamenti tesi a non complicare ulteriormente fase che stiamo vivendo ed evitando di esasperarla, ad esempio, con iniziative commerciali che sarebbero assolutamente fuori luogo e controproducenti.

Già a partire dalla settimana prossima inizieremo ad affrontare con l'azienda tutti temi generali relativi al processo di Integrazione a partire, in particolare, dagli impatti sul modello organizzativo della Rete delle filiali. Come di consueto, vi terremo aggiornati tempestivamente.