

dal sito [Fisac Unicredit](#)

Durante l'incontro del 17.3.21 abbiamo denunciato l'uso distorto di uno strumento, Ubook, che dovrebbe servire solo a fissare appuntamenti e a pianificare la giornata lavorativa a contatto con il pubblico, anche per regolamentare gli ingressi nelle filiali ed evitare assembramenti al di fuori delle stesse.

Al contrario, messaggi insistenti e continui con monitoraggio di come, quanto e con quali risultati viene usato, ne fanno uno strumento attraverso il quale si realizzano pressioni e monitoraggio della prestazione. Ubook deve essere una agenda. Non altro.

Ricordiamo che è vietato chiedere previsionali di consulenza con cadenza inferiore alla settimana così come è vietato chiedere previsionali di vendita e consulenza a livello di singolo cliente/Ndg. (verbale 21 dicembre 2018).

Nel medesimo verbale è contenuto il divieto di usare strumenti / canali alternativi a Dop per monitorare le vendite.

Rileviamo inoltre incoerenza tra la tempistica di Ubook e la realtà lavorativa nella quale, avendo a che fare con la clientela e non con macchine, c'è bisogno di maggiore flessibilità anche nella durata degli appuntamenti.

Una situazione di carenza di organico, con difficoltà procedurali e le numerose incombenze amministrative cui si aggiungono Lynch indette all'ultimo momento, acuiscono il problema.

Al di fuori delle filiali si è passati dagli assembramenti casuali agli assembramenti su appuntamento.

L'Azienda dichiara che il numero di reclami ufficiali sui ritardi e le problematiche connesse al sistema degli appuntamenti, è esiguo: è evidente che non si considera come la maggior parte della clientela scarichi le proprie lamentele sulla persona che ha di fronte che diventa un incolpevole capro espiatorio.

Siamo coscienti delle difficoltà e di quanto fatto per fronte alla pandemia: tuttavia oggi, più che mai,

serve ripristinare un clima sereno, collaborativo di rispetto e fiducia reciproci.

Milano, 19.03.21

Segreterie di Coordinamento in UniCredit S.p.A.

Alcuni argomenti correlati :

- [RSA Vicenza - UBOOK, strumento per organizzare la nostra giornata lavorativa o per monitorarla?](#) 16/10/2020 Ubook è uno strumento introdotto durante il lockdown da Unicredit per gestire gli appuntamenti con la clientela, in relazione soprattutto al rischio contagio. Le modalità con cui vengono fissati gli...
- [RSA Campania - Da Ubook alla Guardiania: un serio problema per la salute dei lavoratori](#) 12/02/2021 Lavorare su appuntamento e gestire l'afflusso della clientela in agenzia è fondamentale, specialmente nel contesto attuale. Applicare, però, tempistiche rigide ad un lavoro fatto di relazioni è certamente una contraddizione,...
- [SOLO per Region Nord-Est: Inserimento della richiesta di part-time e del rinnovo istruzioni...](#) 24/02/2020 Solo per

Region Nord-Est: per presentare domanda di CONCESSIONE DI NUOVI PART-TIME / FLESSIBILITÀ con decorrenza nel secondo semestre 2020 o RINNOVO PART TIME / FLESSIBILITÀ, con scadenza nel Secondo...

- [Inserimento della richiesta di part-time e del rinnovo: Istruzioni operative \(non valide per...](#) 24/02/2020 Per presentare domanda di CONCESSIONE DI NUOVI PART-TIME con decorrenza nel secondo semestre 2020 o RINNOVO PART TIME, con scadenza nel Secondo Semestre 2020, la procedura da attivare entro il...
- [Problematiche del tool "UBOOK"](#) 01/06/2020 In attesa dell'incontro a livello di Gruppo del prossimo 5 giugno, vogliamo illustrare le criticità serissime relative all'applicazione dello strumento per la gestione degli appuntamenti nelle Filiali. Dobbiamo doverosamente dichiarare,...
- [Firmato il 20 giugno accordo di passaggio per la fusione per incorporazione di Abas in AMS...](#) 20/06/2019 L'accordo firmato ieri in Assolombarda per il passaggio dei lavoratori per effetto della fusione per incorporazione di ABAS in AMS, che partirà dal 1 luglio 2019 è positivo perché oltre al...