

Dopo mesi di test pilota su alcune filiali, a metà settembre è partito il piano di roll out del nuovo sportello web che coinvolgerà, entro novembre, tutte le filiali. In fase di roll out sono emerse delle criticità procedurali importanti e irrisolte, malgrado diversi mesi di test. E' mancata anche l'informativa rispetto alle strutture di assistenza operativa dedicate a supportare le filiali in questa fase, e le tempistiche di riscontro dei ticket aperti dai colleghi non sono assolutamente all'altezza di un'attività di sportello che prevede un continuo contatto con il pubblico. La tendenza che impera nella nostra Azienda è quella di "imporre" l'innovazione e di scaricare le conseguenze dei malfunzionamenti sui colleghi: lunghe file allo sportello, clienti inferociti, proteste e impropri sono divenuti la normalità a cui si aggiunge, in taluni casi, la difficoltà di quadrare la cassa.

[CLICCA PER LEGGERE Nuovo sportello web](#)