



Segreterie di Coordinamento Gruppo Unicredit

Task Manager È ora di fare chiarezza

Nella giornata di mercoledì 23 luglio si è svolto l'incontro con il responsabile Operations Italy, Global Operations Performance Management e People & Culture Strategic partners Central Function Italy e con la presenza di Industrial Relations.

L'incontro richiesto dalle OO.SS. avevo l'obiettivo di approfondire e chiarire l'utilizzo dell'applicazione Task Manager nell'area Operations.

L'azienda ha spiegato che, dove la piattaforma è integrata con i sistemi, lo strumento ha l'obiettivo di assegnare in modo automatico i task (pratiche), mentre negli altri casi, tramite self ticket, ha l'obiettivo di gestire i tasks in tempo reale, il tutto per una migliore efficienza ai fini della produttività dell'area Operations.

L'applicazione, secondo le dichiarazioni aziendali, non ha l'obiettivo di quantificare l'attività del singolo lavoratore, ma di distribuire i carichi di lavoro e avere una visione delle code di lavorazione.

L'azienda ha inoltre ribadito che i report di sintesi sono per gruppi con cluster di almeno 5 unità. A proposito di ciò, abbiamo sollevato il problema che si verifica quando, in un ufficio di cinque o più unità, è presente solo un collega. In questo caso diventa semplice risalire all'operato del singolo lavoratore. Su questo punto l'azienda ha dichiarato che sta già intervenendo per risolvere l'anomalia.

L'azienda ha precisato che tramite l'applicazione non è possibile verificare lo stato di collegamento del collega all'applicazione.

Abbiamo sollevato il problema della reportistica richiesta da alcuni coordinatori a singola persona a consuntivo delle attività giornaliere. Il responsabile di Operations ha dichiarato che già in passato è intervenuto per evitare questa pratica, ed ha dichiarato che farà un nuovo passaggio con le prime e seconde linee manageriali per ribadire che l'unico strumento per estrarre i dati è Task manager e che altre reportistiche rappresentano "un'inutile perdita di tempo". Il tema dei controlli, in base alle dichiarazioni aziendali, non è consentito dall'applicazione, ma può derivare dai comportamenti adottati da alcuni manager, che, come organizzazioni sindacali, continueremo a denunciare.

Abbiamo ribadito che l'azienda nell'adozione e nell'utilizzo di queste piattaforme deve assumere un atteggiamento di trasparenza, altrimenti si ottiene una percezione negativa dello strumento.

Abbiamo evidenziato che la mancata integrazione tra task manager e sistemi operativi, spesso crea un inutile sovraccarico di lavoro. L'Azienda dichiara che il sistema avrà ulteriori sviluppi e implementazioni per aumentare l'integrazione con i sistemi-aziendali.

Come Organizzazioni Sindacali verificheremo tempo per tempo l'attuazione di quanto dichiarato, nel rispetto delle normative e di legge vigenti, ed invitiamo i colleghi a segnalarci eventuali future criticità derivanti dall'utilizzo di Task Manager.

Milano, 25 luglio 2024

Le Segreterie di Coordinamento delle OO.SS. di Gruppo UniCredit

FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA - UNISIN