



**Segreterie di Coordinamento
Fabi – First Cisl – Fisac Cgil – Uilca – UniSin
Gruppo UniCredit**

People Focus ...fa Acqua

Nella giornata di giovedì 11 luglio si è svolto l'incontro con l'Azienda, fortemente voluto dalle OO.SS, in merito alla **nuova piattaforma People Focus**.

Ad ottobre dello scorso anno, alla sua presentazione, ci era stato garantito che il rilascio della nuova procedura sarebbe avvenuto solamente quando questa fosse risultata affidabile. Invece, come troppo spesso accade in UniCredit quando si tenta di innovare, di affidabilità, dopo parecchi mesi di utilizzo, non c'è traccia e stiamo rivivendo un'esperienza ancora peggiore dell'avvio di SAP, nel 2016.

In apertura d'incontro è stato riconosciuto, da parte aziendale, il **permanere di numerose problematiche**, nonostante i test effettuati precedentemente all'avvio del mese di aprile. A seguire ci è stata presentata la situazione aggiornata al mese di giugno, che ha evidenziato parziali miglioramenti, rappresentati dalla riduzione del numero di ticket inviati che, a oggi risultano lavorati per il 64%, a fronte di un obiettivo dichiarato del 100%.

I processi che hanno generato il maggior numero di ticket in questi mesi sono stati: **PRESENZE/ASSENZE e BENEFIT**. Su questi due comparti l'Azienda starebbe oggi lavorando in via prioritaria: nello specifico, per le procedure di presenze/assenze è stata attivata una task force che opererà per migliorare i tempi di risposta.

In merito agli interventi sulle altre disfunzioni, vi è stato nella prima settimana di luglio (venerdì 5/7) **il rilascio di una prima tranche di modifiche**: con la creazione di nuove funzionalità e la risoluzione di circa 116 (!) errori procedurali (relativi, per citarne alcuni, alla programmazione delle ferie, alla visibilità del calendario delle assenze, ai moduli di ticketing e alla procedura di reclutamento/nuove assunzioni).

Questo è il primo di una serie d'interventi che **proseguiranno, dalla fine di luglio e nei mesi di settembre, ottobre e novembre, fino alla risoluzione di tutte le problematiche con il mese di dicembre**. Ulteriore obiettivo in programma è la riduzione del numero dei ticket e dei tempi di risposta.

Per quel che concerne la formazione, l'Azienda ci ha informati che nel mese di settembre si terrà una sessione formativa appositamente dedicata agli HR, per consentire loro di supportare al meglio i colleghi e le colleghe.

L'incontro è proseguito con l'illustrazione di una parte (poiché tutte sono davvero troppe) delle funzionalità che hanno presentato anomalie e sulle quali si è intervenuti o si sta intervenendo (a

titolo esemplificativo: utilizzo della lingua inglese e necessità di traduzione, indennità, deleghe, buoni pasto, straordinari, difficoltà sui nuovi permessi Accordo conciliazione tempi di vita e lavoro, graduatoria part time, banca ore, turni e sostituzioni DDA).

Abbiamo chiesto rassicurazioni circa l'applicazione delle novità inquadramentali previste con decorrenza 1 settembre 2019, che impatterà favorevolmente soprattutto sui colleghi e colleghe più giovani: purtroppo l'Azienda ha dichiarato che il tutto è ancora in fase di lavorazione e, inutile dire, la cosa non ci tranquillizza per niente.

Fortunatamente siamo stati informati che le difficoltà emerse in merito all'inserimento del contributo per i figli studenti sono state risolte, ma soltanto nella prima settimana di luglio.

Sempre per ammissione della stessa Azienda, ancora non è dato sapere quando andranno a regime alcune previsioni dell'Accordo sulla Conciliazione tempi di vita lavoro come la Banca del Tempo e i permessi per attività di volontariato.

A chiusura ci è stata comunicata la volontà di un **piano di rafforzamento della struttura di HR Operations Italy** con nuovi ingressi e la creazione di team che lavoreranno su più tematiche, senza ricorrere a progetti di esternalizzazione di attività, come dichiarato dal Responsabile di Operations.

Le Lavoratrici e Lavoratori di Hr Operations Italy stanno certamente vivendo una fase di grande stress lavorativo; in merito ai carichi di lavoro, tuttavia, l'Azienda ci ha informati che non vengono svolti straordinari e l'unico fine settimana lavorativo è stato quello appena seguente l'avvio di People Focus.

Inoltre abbiamo chiesto chiarimenti circa un'eventuale esternalizzazione di attività: l'Azienda è stata ferma nel negare qualsiasi tipo di progetto in questo senso.

Come OO.SS., con spirito di responsabilità nei confronti dei lavoratori e lavoratrici, abbiamo innanzitutto richiesto l'apertura di un canale comunicativo aperto e continuo nei prossimi mesi tra noi e l'Azienda, che opererà per favorire in modo proficuo la segnalazione di ogni problematica rilevata per i necessari interventi di risoluzione.

E', infatti, del tutto evidente che, a oggi, People Focus non è in grado di svolgere la funzione per cui è stato introdotto: **agevolare la gestione amministrativa quotidiana del personale.**

Quanto illustrato da parte aziendale nel corso dell'incontro è la riprova della veridicità delle pesanti difficoltà riscontrate da tutti i/le dipendenti nell'utilizzo della nuova piattaforma. A più di tre mesi di partenza di People Focus, considerando anche i mesi antecedenti per i test, il nuovo applicativo, se tutto andrà come previsto (ed evidenziamo SE) sarà a regime con il nuovo anno!

Queste criticità s'inseriscono in un contesto già minato da difficoltà organizzative che rendono l'agire quotidiano improntato alla speranza (del funzionamento) e non alla certezza, così come promesso da parte aziendale all'atto della presentazione della nuova piattaforma.

Consideriamo importante e necessario che tutte le funzioni di Unicredit collaborino per superare questa fase davvero critica: pensiamo anche a HR, che deve trovare una collocazione come struttura di aiuto nell'emergenza in cui ci troviamo.

People Focus ha creato una situazione di grave difficoltà della vita personale e professionale dei/delle dipendenti e i tempi di soluzione e messa a regime appaiono veramente lenti, a tal punto da sembrare un viaggio in retromarcia.

Milano 18 luglio 2019

**Segreteria di Coordinamento
Fabi – First Cisl – Fisac Cgil – Uilca – UniSin
Gruppo UniCredit**