

LIBERO



castigat ridendo mores

Segreteria Aziendale e Provinciale: Via della Montagnola 37, 30174 Venezia Mestre
telefono: 0415441133– e-mail: segreteria@liberosinfub.com

Volantino n° 4/2023 del 15 febbraio 2023

5.500.000.000 DI EURI DI UTILI MA LE PROCEDURE "VANNO A CATRAME"

Ciò che sta accadendo da inizio anno ha (quasi) dell'incredibile.

Non più tardi di una decina di giorni fa ISP ha chiuso i conti del 2022 con i "consueti" risultati stratosferici da *guinness* dei primati: i migliori da quando esiste il Gruppo (dichiarazione che si ripete ormai da molti anni). Al contempo, però, **non passa giorno che il sistema nervoso dei lavoratori (che quei risultati producono) non sia messo a durissima prova dai sistemi informatici e dalle procedure che... non funzionano!**

La mitica "Agenda", il feticcio sul quale poggia tutta la strategia aziendale e che è oggetto d'invidia da parte dei più grandi colossi bancari, ogni due per tre non è disponibile (e pazienza se si fissano doppi o tripli appuntamenti con clienti diversi e alla stessa ora: più si è e più ci si diverte).

Abbiamo chiesto a *Vinted* (il sito che si occupa principalmente di vendita online di abbigliamento di seconda, terza o quarta mano) di aprire una sezione dedicata agli articoli informatici, visto che i computer aziendali (pc o notebook che siano) troverebbero ampio mercato come memorabilia, ferma porte, àncore per natanti e così via (si racconta che, in alcuni casi, se c'è la necessità di far qualche aggiornamento è meglio avvertire l'Enel affinché attivi per tempo i gruppi elettrogeni o siano rimesse in funzione le centrali nucleari, dato che l'attività richiede ore e ore, assorbendo kilowattora di energia elettrica).

Interessanti sono anche i messaggi che compaiono sui monitor in caso di errore (sempre facilmente intuibili e risolvibili):

Errore nel servizio Documentum

- Codice errore restituito dal servizio: 1
- Messaggio errore restituito dal servizio:
- Errore GET documento con id: QVN0003JFMKIHEY274Y2Y00732CON-it.reply.square.isp.mwsd.exception.port.Get.ExceptionPort Nessun Documento trovato con la seguente chiave: QVN0003JFMKIHEY274Y2Y00732CON

Forse resuscitando Cagliostro e le sue formule alchemiche o evocando lo spirito di Champollion potremmo capire cosa ca..ppero significano (il problema però non è che non li capiamo noi, **il problema è che non li capiscono neppure gli addetti ai lavori**).

Ogni tanto -a scoppio ritardato, dopo un'ora che già imprecavi anche in sanscrito- compare qualche avviso che ti informa che il sistema ha qualche problema (lo chiamano «difficoltà di accesso», perché dire che non funziona una mazza non è chic) e allora ti chiedi: scusate, ma il responsabile del funzionamento dei sistemi informatici è lo stesso di DAZN?! Perché se così è allora tutto si spiega.

Sembra, ma noi non ci crediamo, che alcuni di questi problemi siano causati dalla difficoltà di poter testare nei tempi dovuti le procedure, in compenso -come ci segnalava un collega- **le testate le danno i colleghi che non sanno più dove sbattere la testa per riuscire a lavorare in maniera decente**: tanto il cliente è un *optional* che deve essere sfiancato. Tanto puoi far tornare il cliente in filiale tre/quattro volte, moltiplicando le possibilità di vendergli i prodotti/servizi disponibili in quel momento. Tanto se poi -come detto- si presentano cinque clienti contemporaneamente si può aprire una *community*, preparare un bel *livecast* o perché no, un *webinar* (tutta roba *cool*, molto *cool*, una vera gran presa per il *cool*).

Una delle ultime perle riguarda invece l'**assistenza programmata** (come quella delle caldaie: ahia, abbiamo toccato un tasto dolente) che funziona più o meno così:

- il collega segnala un problema in procedura e
- **dopo SOLI 14 GIORNI (diconsi: quattordici giorni) DI CALENDARIO** gli viene fissato un appuntamento per la soluzione!

Ottimo, fantastico, tecnica da mutuare sempre:

Il direttore regionale (o chi per lui) ti chiama perché questo mese ci sono pratiche di mutuo giacenti da troppo tempo? Ecco pronta la risposta: «**Gentile collega ti informiamo che la risoluzione della tua richiesta di assistenza è stata pianificata fra 14 giorni.**» (attenzione: non tra 14 giorni risolveremo il problema, ma tra 14 giorni ne parleremo, forse, per la soluzione vera e propria c'è tempo).

Qualcuno ti chiede perché i controlli del mese scorso non sono ancora stati effettuati? «**Gentile collega ti informiamo che la risoluzione della tua richiesta di assistenza è stata pianificata fra 14 giorni.**»

I "collocamenti" non sono ancora decollati (tanto non sono comunque mai sufficienti)? «**Gentile collega ti informiamo che la risoluzione della tua richiesta di assistenza è stata pianificata fra 14 giorni.**»

Ai vertici aziendali vorremmo ricordare che, come diceva Von Braun (uno che in fatto di "idee bomba" se ne intendeva),

i programmi improvvisati falliscono perché sono basati sulla teoria che con nove donne incinte è possibile ottenere un bambino in un mese!