

## #inform@t)tiva N.2/2022

### ...DALL'IT IN MEZZO AL GUADO



*Riceviamo e volentieri pubblichiamo questa puntuale analisi di ciò che sta accadendo al nostro settore IT di Findomestic. La componente dei servizi informatici è da anni una delle parti più strategiche di ogni azienda, nella nostra Banca essa ha ricoperto un ruolo fondamentale fin dalla sua fondazione, un punto di vantaggio obiettivo rispetto alla concorrenza. Il mondo IT è stato negli anni in continua trasformazione e, ancor oggi, con la nascita di nuovi servizi e nuovi concorrenti sul mercato delle transazioni, costituisce un asset strategico per tutte le Banche.*



La trasformazione del settore IT di Findomestic è stata più volte annunciata "nei corridoi" negli anni passati, fin dall'ingresso nel Gruppo BNPP. L'intenzione manifestata dal management era quella di chiudere l'esperienza "autonoma", durante la quale l'IT ha servito al meglio, con le risorse date, con soluzioni specialistiche personalizzate, altamente qualificate e creative, le necessità del business aziendale. Tale esperienza andava sempre più sostituita con i servizi standardizzati del Gruppo ma non solo; bisognava anche ricorrere sempre più, per le attività specialistiche, a fornitori esterni anziché continuare a coltivare e far crescere i tecnici interni.

E' quello che sta accadendo ed il 2022 potrebbe essere a giusta ragione definito l'anno in cui ci si trova in mezzo al guado.



Tutti i servizi tecnici, hardware e software, sono stati indirizzati, ed in parte già trasferiti, verso due linee di fornitura: 1) i servizi del Gruppo, 2) i fornitori esterni. Il personale dell'IT di Findomestic si sta trasformando da "personale tecnico" a "personale gestionale". I colleghi stanno sempre più abbandonando il ruolo di tecnici che intervengono nello sviluppo del software o nella messa a punto dei sistemi informativi e delle infrastrutture per diventare sempre più dei "gestori" e dei "manager" che coordinano progetti e richieste indirizzandole verso le strutture del Gruppo o verso i fornitori esterni. Puntualizziamo che questa trasformazione, richiesta al personale IT, ha il pregio di conservarne l'occupazione e rendere ancora strategica la sua funzione. Il modo, graduale, scelto per questa trasformazione ha il pregio di diluire le problematiche tecniche e personali in un tempo medio consentendone, entro certi limiti, la gestione in un modo relativamente indolore.



Se il modello scelto e imposto dal Gruppo, di togliere il "cuore" IT da Findomestic per sostituirlo con una "protesi" standardizzata già presente fra i servizi di Gruppo supportata da aziende esterne, sarà una scelta vincente non ci è dato saperlo. Non abbiamo la palla di cristallo.

Abbiamo però modo di rilevare già oggi le immediate controindicazioni:

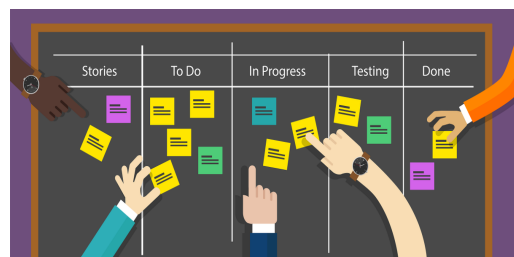
- 1) La soluzione dei problemi tecnici e la realizzazione delle innovazioni non viene più soddisfatta in house; i "gestori" IT devono interfacciare i bisogni del Business e fare richieste al Gruppo o ai fornitori con tutte le ovvie complicazioni ed i rallentamenti dovuti ad un meccanismo più complesso, burocratico e "indiretto"; potrebbe anche funzionare, se il management avesse potere contrattuale verso il Gruppo ed i fornitori e riuscisse ad ottenere degli SLA (livelli di servizio garantiti) abbastanza decenti. Non è così. Intanto però si procede a tappe forzate, anche a rischio di esporre a blocchi i servizi essenziali per la Banca.
- 2) Il nostro personale tecnico deve velocemente trasformarsi in "manager" ma non è supportato, e ciò è stupefacente, da un adeguato assessment HR né da percorsi professionali adeguati e motivanti.
- 3) Non è detto che chi ha scelto la "professione IT", ed ha una età anagrafica abbastanza giovane, gioisca nel diventare un burocrate. Immaginate il medico chirurgo a cui viene chiesto di abbandonare i ferri... e non per diventare direttore di un reparto ma semplice impiegato... qualcuno gradirà, altri meno. E infatti sono piovuti i licenziamenti volontari.
- 4) Nel "frattempo" diminuiscono le risorse tecniche interne ma non i lavori tecnici perché non è semplice trasferire competenze sviluppate in più lustri ad altri individui benché teoricamente preparati, né trasformarle in servizi standardizzati di Gruppo. E allora molti reparti IT sono estremamente stressati e spremuti perché devono già fare i "gestori" ma anche continuare a fare i "tecnici" con un computo dei tempi che vorrebbe conteggiare 2 FTE per ogni singola persona...
- 5) Nel "frattempo" aumentano i disservizi perché "ovviamente" la manutenzione di ciò che deve essere dismesso o trasferito non è prioritaria ma, intanto, questi

vecchi apparati continuano a far funzionare i servizi di produzione. E quindi aumentano le reperibilità, gli interventi, gli straordinari notturni, di sabato e domenica e, quindi, lo stress e l'exasperazione. C'è chi regge meglio, chi peggio, ma a nessuno dovrebbe essere chiesto di essere un "eroe".

- 6) E a volte non basta... ad es. quando un server è ben più anziano dei nostri PC casalinghi, i rischi che si corrono sono molto alti. Il rischio obsolescenza è molto insidioso ma, per altro verso, anche una organizzazione del lavoro che si fonda su continui interventi extra orario lavorativo, e in fasce notturne o festive, anziché progettare architetture di ridondanza e interventi "a caldo", alla lunga, tende ad sfinire il personale.



A tutto ciò si è aggiunta la "pandemia Covid" e lo smart working che è decollato in tutta Italia ed in tutte le aziende. Non è una trasformazione da poco, considerato che il personale IT di Findomestic è stato generalmente sotto inquadrato per anni a causa della scarsa concorrenza presente sul territorio fiorentino... Oggi girano offerte più consone, nel mercato del lavoro, che permettono di lavorare dalla provincia di Firenze per aziende italiane o estere, senza spostarsi da casa, con RAL ben più adeguate.



Diventare dei gestori di attività, coordinatori di team, capi progetto etc... sarebbe, di fatto, un avanzamento professionale. Peccato che con i sistemi di gestione delle attività e del personale "agili" introdotti all'IT, l'Azienda pretenda di mettere queste responsabilità in capo ai colleghi senza dargli gli adeguati avanzamenti di ruolo e retributivi. Le solite nozze coi fichi secchi, il solito gioco di trasferire responsabilità e decisioni importanti in capo a ruoli che non hanno corrispondenza né nell'organigramma né nel cedolino.



Anche da qui si spiega la "fuga" di risorse che vanno a "vendere" la propria eccellenza professionale altrove, prima che questa venga fatta scadere.

A fronte dei numerosi licenziamenti volontari di tecnici, anche con lunga esperienza consolidata in Findomestic, l'Azienda ha sopperito con "esterni", estremamente costosi in fattura sebbene pagati malamente dalle rispettive aziende e quindi soggetti a turn over frequente, o con inserimenti giovani, che sono durati il tempo di una primavera... Senza contare che per tanti mestieri "gestionali / manageriali" o "tecnici / specialistici" occorrono anni per raggiungere una adeguata efficienza.



Da tutto ciò consegue una situazione molto delicata, "lavori in corso": tutto per ora funziona, tutto è in trasformazione, niente è

finito e tutto potrebbe smettere di funzionare già domani. Non ce ne vogliate. Tutto è affidato alla buona volontà dei colleghi, i quali, per fortuna, ne hanno avuta tanta. Una domanda infine: il Gruppo BNPP ci fa dismettere il "nostro" IT italiano, sacrificando la competitività aziendale e le persone che ci lavorano, farebbe altrettanto con quello francese...?



*UNISIN vuole inoltre denunciare il grave deficit manageriale e gestionale col quale l'Azienda ha scelto di NON accompagnare questa trasformazione. Ogni riorganizzazione richiede degli investimenti: in pianificazione, in supporto formativo, in comunicazione, in attenzione alla vita ed ai bisogni dei lavoratori, nelle retribuzioni e nei processi organizzativi del lavoro. Niente di tutto ciò è stato messo in campo. La leggerezza, la superficialità e la temerarietà con cui sono state "dirette" le cose in questi anni è stupefacente, è stato un azzardo. Gli esiti sono molto incerti e deve essere chiaro che, qualunque danno accada, non potrà essere imputato a chi lavora!*

Firenze, 20 maggio 2022

**La Segreteria  
Organo di Coordinamento  
UNISIN Findomestic**