

Verbale di Incontro

Il giorno 29 ottobre 2013

tra

POSTE ITALIANE S.p.A.

e

SLC-CGIL, SLP-CISL, UILposte, FAILP-CISAL, CONFSAL Com.ni, UGL Com.ni

Nel corso dell'incontro odierno, sono state illustrate alle Organizzazioni Sindacali le funzionalità dell'applicativo CRM, con particolare riguardo all'Agenda (*cfr. allegato*).

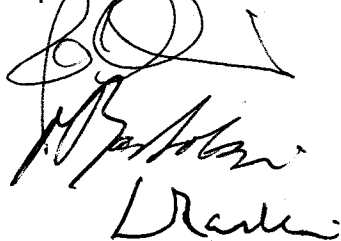
L'azienda ha confermato che tale strumento ha l'obiettivo di supportare la forza vendita nella gestione del cliente, facilitando la relazione con lo stesso e massimizzando al contempo l'efficacia della pianificazione dei contatti.

E' stato inoltre rappresentato che l'utilizzo di tale applicativo consente una migliore programmazione dell'attività commerciale dell'intero ufficio postale.

Nel confermare l'esclusiva finalità di supporto all'attività lavorativa dell'operatore dell'Agenda CRM, si specifica che la relativa reportistica direzionale viene visualizzata a livello aggregato, con l'obiettivo di garantire la diffusione delle *best practices* utilizzate, nonché di effettuare gli opportuni interventi, laddove necessari.

Le Parti confermano che l'applicativo CRM non costituisce strumento di "controllo a distanza" delle attività degli operatori.

per Poste Italiane S.p.A.:



per le OO.SS.:

SLC- CGIL

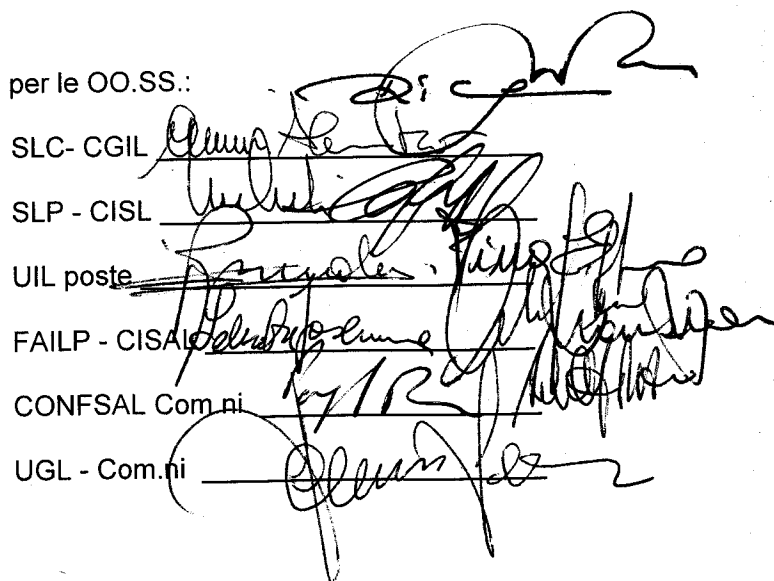
SLP - CISL

UIL poste

FAILP - CISAL

CONFSAL Com.ni

UGL - Com.ni



Industria

Uelli

PR

Stefano

Stefano

AGENDA CRM

PR

PR

PR

PR

PR

PR

PR

PR

ottobre 2013

PR



Mercaio Privati - Prodotti Finanziari

Posteitaliane

PK

Adriano

g

→ Il **CRM** è lo **strumento commerciale** principale per il venditore necessario alla gestione della sua attività, che gli consente di gestire in modo efficiente i Clienti del suo ufficio

→ Grazie al **CRM** il venditore principalmente può:

- Organizzare il suo tempo e le sue attività attraverso l'**Agenda**
- Preparare gli incontri e gestire al meglio i **Clienti grazie alle informazioni** presenti nelle relative **schede**

→ **Aprire, migrare e arricchire** conti correnti, attraverso gli appositi moduli

ludov.

OK

g

OK

PK

g



Mercato Privati – Prodotti Finanziari

Posteitaliane

Adolfo

L'Agenda CRM è lo strumento che permette di organizzare in modo integrato ed efficiente l'attività di gestione e pianificazione dei contatti dei Clienti e delle attività da svolgere in UP. Ciò si concretizza nella possibilità di:

[Signature]

- fissare un appuntamento;
- fissare telefonate;
- ripianificare telefonate e appuntamenti;
- gestire i contatti verso i Clienti inseriti in campagne commerciali;
- assegnare gli appuntamenti ai propri collaboratori;
- gestire le attività da canale esterno (Contact Center, CRM Light, CRM Internet)

Luigi

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]



Mercato Privati - Prodotti Finanziari

[Signatures]

Posteitaliane

Agenda CRM Retail

- Obiettivo dell'Agenda: supportare i venditori dell'Ufficio Postale (DUP + SCF) nella gestione efficiente e puntuale del Cliente e delle attività giornaliere in carico all'UP.
- Le informazioni presenti in Agenda servono a visualizzare con chiarezza e immediatezza le attività pianificate giornalmente, settimanalmente e mensilmente

Giorno **Settimana** **Mese**

24 Luglio 2013

Orario	Attività	Cliente	Tipologia	Categoria
08:30				
09:00	Appuntamento diretto			
10:00				
10:30	Appuntamento in ambito c/c			
11:30	Appuntamento in ambito c/c			
12:30	Appuntamento in ambito c/c			
13:30	Appuntamento in ambito c/c			
14:00				
14:30	Appuntamento diretto			
15:00	Appuntamento partizione			
15:30	Appuntamento diretto			

Giorno **Settimana** **Mese**

22 - 28 Luglio 2013

Giorno	Attività	Cliente	Tipologia	Categoria
22 Lunedì				
23 Martedì				
24 Mercoledì				
25 Giovedì				
26 Venerdì				
27 Sabato				
28 Domenica				

Giorno **Settimana** **Mese**

Luglio 2013

Giorno	Attività	Cliente	Tipologia	Categoria
1 Lunedì	1 App.			
2 Martedì	4 App.			
3 Mercoledì	2 App.			
4 Giovedì	2 App.			
5 Venerdì	3 App.			
6 Sabato	2 App.			
7 Domenica				
8 Lunedì	8 App.			
9 Martedì	9 App.			
10 Mercoledì	10 App.			
11 Giovedì	11 App.			
12 Venerdì	12 App.			
13 Sabato	13 App.			
14 Domenica	14 App.			
15 Lunedì	15 App.			
16 Martedì	16 App.			
17 Mercoledì	17 App.			
18 Giovedì	18 App.			
19 Venerdì	19 App.			
20 Sabato	20 App.			
21 Domenica	21 App.			
22 Lunedì	22 App.			
23 Martedì	23 App.			
24 Mercoledì	24 App.			
25 Giovedì	25 App.			
26 Venerdì	26 App.			
27 Sabato	27 App.			
28 Domenica	28 App.			
29 Lunedì	29 App.			
30 Martedì	30 App.			
31 Mercoledì	31 App.			
1 Aprile	1 App.			
2 Aprile	2 App.			
3 Aprile	3 App.			
4 Aprile	4 App.			
5 Aprile	5 App.			
6 Aprile	6 App.			
7 Aprile	7 App.			
8 Aprile	8 App.			
9 Aprile	9 App.			
10 Aprile	10 App.			
11 Aprile	11 App.			

Giornaliera

Settimanale

Mensile



Mercato Privati - Prodotti Finanziari

Posteitaliane

- **Contenuti:** in ogni Agenda UP sono presenti le seguenti informazioni:
- **Orario** - inizio/fine attività
- **Cliente** - anagrafica di riferimento
- **Tipo Attività** - appuntamento/telefonata
- **Campagna** - se il Cliente ricade in attività specifica
- **Motivo** - breve descrizione del motivo per cui si incontra il Cliente (apertura conto/sottoscrizione titoli, richiesta finanziamento)
- **Consulente** - dipendente responsabile dell'attività

Giorn		Settimana		Mese							10155 - VALL'ALTA		
24 Mercoledì												24 Luglio 2013	
Ora Inizio	Ora Fine	Cliente	Tipo di Attività	Campagna	Motivo	Consulente							
08:25													
08:30													
09:00													
09:30													
10:00													
10:30													
11:00	12:00	ROSSI MARIO	Appuntamento diretto			Giuseppe Verdi							
12:00													
12:30													
13:00	13:30	BIANCHI MARIA	Appuntamento diretto			Giuseppe Verdi							
13:30													
14:00													
14:30	15:00	VERDI MARIO	Appuntamento gestione			Giuseppe Verdi							
15:00													

Merzati - Prodotti Finanziari

Posteitaliane

Il DUP ha la possibilità di visualizzare:

- La sua agenda personale
- L'agenda dell'Ufficio, con la possibilità di selezionare dal menù a tendina, l'agenda delle singole Risorse applicate presso il suo UP

Gestione condivisa dell'Agenda:

- Il DUP accede alla vista delle attività in agenda di ogni singolo venditore per gestire i Clienti con appuntamento presenti (ad esempio in caso di assenza improvvisa o indisponibilità momentanea del dipendente)
- La stessa funzionalità è stata predisposta per i Colleghi di AT/Filiale, poiché per le Figure di SCUP e SCEV (ex SCV) possono essere fissati appuntamenti nei singoli UP (ad esempio per la vendita dei prodotti Mifid quando il DUP non è abilitato).

ululul

sf

Navigatione dettagliata

- Agenda
- Agenda Personale
- Gestione Attività
- Ricerca Contatti
- Visualizzazione Prodotti

Giorno **24 Mercoledì** Settimana **24 Luglio 2013** Mese

Ora	Inizio	Fine	Cliente	Tipo di Attività	Campagna	Motivo
08:25						
08:30						
09:00						
09:30						
10:00						
10:30						
11:00						
11:30						
12:00			Mario Verdi	Appuntamento gestione		
12:30						
13:00						
13:30						

10155 - VALL'ALTA
10155 - VALL'ALTA
Mario Rossi
Giuseppe Verdi

Mercato Privati - Prodotti Finanziari

Posteitaliane

Scrittura

Scrittura

Scrittura

Scrittura

Agenda CRM Retail: funzionalità

7

Giorno Settimana Mese

24 Luglio 2013

10155 - VALLALTA

24 Mercoledì

Ora	Cliente	Tipo di Attività	Campagna	Motivo	Consulente
08:25					
08:30					
09:00					
09:30					
10:00					
10:30					
11:00	ROSSI MARIO	Appuntamento diretto			
12:00					
12:30	BIANCHI MARIA	Appuntamento diretto			
13:30					
14:00					
14:30	VERDI MARIO	Appuntamento gestione			
15:00					

Appuntamento diretto : 782901186, MARIO ROSSI

Salvare ☒ Interrompere ☐ Elaborare ☐ Associa Partner ☐ Pianifica Contatto

Dettagli

Partita: Appunti Allegati Fuso documento M/Vend Prodotto Storico modifica

Attività

Data inizio: 24.07.2013 11:00

Data fine: 24.07.2013 12:00

Descrizione: Appuntamento diretto

Stato: Svolto con vendita di prodotto

Risultato: Finanziamenti - Prestiti

Motivo attività: App. Diretto

Tipologia Conta:

→ Le attività presenti in agenda saranno visibili fino alla chiusura dell'appuntamento con il Cliente.

→ Una volta lavorato ciascun appuntamento scomparirà dall'agenda, lasciando spazio, nell'ottica di una corretta gestione delle attività, al solo dettaglio degli appuntamenti ancora da svolgere

Giorno Settimana Mese

24 Luglio 2013

10155 - VALLALTA

24 Mercoledì

Ora	Cliente	Tipo di Attività	Campagna	Motivo	Consulente
08:25					
08:30					
09:00					
09:30					
10:00					
10:30					
11:00					
11:30					
12:00					
12:30	BIANCHI MARIA	Appuntamento diretto			Giuseppe Verdi
13:00					
13:30					
14:00					
14:30	VERDI MARIO	Appuntamento gestione			Giuseppe Verdi
15:00					

Mercato Privati - Prodotti Finanziari

Posteitaliane

→ **Reportistica:** la reportistica centrale rende visibile solo il dato aggregato degli appuntamenti pianificati/svolti a livello di Ufficio, con l'obiettivo di verificare le criticità o le best practices gestionali che gli UP registrano sui vari territori

CRM0025 - Monitoraggio Appuntamenti in Agenda

Report Schedareport Stato Data Compet 23/07/2013 Aggiornamento: Giornaliero Automatico

Campagna Tipo attività

Periodo Area Territoriale

Filiale Descrizione

Motivo appuntamento

11 4 1 di 1 100% Trova | Successivo

Posteitaliane Monitoraggio Appuntamenti in Agenda

Il report fornisce la numerosità degli appuntamenti fissati in agenda, con dettaglio giornaliero per il periodo di riferimento, con possibilità di analisi per tipologia di UP, per tipo e per singola campagna

☐ [* nessuna Dimensione] ☐ [* TIPO UP] ☐ [* TIPO Attività] ☐ [* Motivo appuntamento]

Periodo di analisi : Settimana n° 30 - dal 22/07/2013 al 28/07/2013

Gerarchia Territoriale	Totale	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
☐ AT CENTRO ☐ ROMA 1 CENTRO	55645	29	-	10	8	7	4
Totale	29						



Mercato Privati - Prodotti Finanziari

Posteitaliane

Attraverso il CRM Light l'Operatore di Sportello può assegnare appuntamenti all'interno dell'Agenda dell'SCF

Concordata la data dell'appuntamento con il

Cliente l'OSP visualizza l'Agenda

giornaliera dell'UP:

Form alla Ricerca

Febbraio 2011

Esagonario 22122

1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28		

- Le caselle bianche indicano che è possibile fissare un Appuntamento e che tutti gli SCF sono disponibili;
- Le caselle gialle indicano che è possibile fissare un Appuntamento e che almeno un SCF è disponibile;
- Le caselle rosse indicano che non è possibile fissare un appuntamento in quanto nessun SCF è disponibile.

Appuntamento da Sportello

Torna al Calendario

31 Gennaio - 6 Febbraio 2011

Esagonario 22122

1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28		



Mercato Privati - Prodotti Finanziari

Posteitaliane

Agenda CRM Retail: Contatto da Sportello

Una volta che è stato pianificato un appuntamento da sportello per un Cliente, l' SCF lo visualizza attraverso l' Alerting

Home | Clienti | Campagne | Contratti | News | Area Documentale DMS | Link | Reportistica

Alerting

Navigazione dettagliata

- Alerting
- Agenda Personale
- Ricerca Contatti
- Gestione Agenda IP
- Visualizzazione Prodotti

Nuove News

- News Poste Italiane
- News Area Terribile

Alerting

Via: Alerting

Apparenza: Mio

Stato:

Da data:

A data:

Periodo: Sel libera

Avviare: Resetare Salvo richiesta di ricerca Eliminare richiesta di ricerca

Passare a: Salvare Preferiti Visualizzare

D Operazione: 410000103

Data fine: 05/01/2011

Descrizione: Contatto da Sportello

Stato: Partecipato da con: App Sportello

Responsabile: account SCOR

o attraverso l'Agenda personale presente su CRM

Agenda Personale

Visualizzazione dettagliata

- Alerting
- Agenda Personale
- Ricerca Contatti
- Gestione Agenda IP
- Visualizzazione Prodotti

Nuove News

- News Poste Italiane
- News Area Terribile

Calend

15 Novembre 2010

ORA INIZIO	ORA FINE	CLIENTE	Tipo Attività	Codice Campagna	INIZIO	SCOR
08:00	09:00	MARIO VERDI				
09:30	09:30	MARIO ROSSETTI				
09:30	09:30	GIUSEPPE BIANCHI				
09:30	09:30	LUCA NERI				

Contatto da Sportello



Mercato Privati - Prodotti Finanziari

Posteitaliane