

Evoluzione TSC

Specializzazione e organico a tendere

Luglio 2013



MP

Posteitaliane

Sommario

- Finalità e Obiettivi
- TSC assetto AS IS
- Evoluzione specializzazione
- Assetto to be: mappa nuove specializzazioni
- Razionali specializzazione
- Benefici attesi
- Organico a tendere



MP

Posteitaliane

giovani MB

Collier

MB

CD

DM

Ad

Car

AL

B

R

Finalità e Obiettivi

Finalità e Obiettivi del progetto

Il progetto si inserisce nell'iter organizzativo già intrapreso dai TSC, che ha previsto una progressiva specializzazione dei singoli siti anche a fronte di confluenze di nuove attività.

La specializzazione dei siti garantisce, attraverso un più efficiente impiego delle risorse ed una maggiore valorizzazione delle professionalità, il miglioramento della qualità del servizio offerto.

L'**accentramento** su specifici siti di uno o più **processi di lavorazione**, coerentemente con gli obiettivi di business derivanti dal nuovo scenario di mercato, traguarda la duplice finalità di:

- **migliorare la qualità del servizio** fornito al cliente interno attraverso la crescente **focalizzazione delle risorse** su attività specialistiche.
- potenziare il servizio dedicato all'assistenza **clientela imprese creando centri di competenze** specializzato dedicato solo al target Impresa

superando così la dispersione delle attività e creando economie di scala in termini di saturazione delle risorse disponibili



MP

Posteitaliane

Dimensioni

L'attività dei TSC si articola attualmente su **15 siti** a livello Italia dedicati :

- 12 alle lavorazioni di prodotti privati e imprese (conti correnti, prestiti e mutui)
- 2 alle lavorazioni dei prodotti retail
- 1 esclusivamente ai prodotti imprese



Tipologie di lavorazione

I TSC si occupano attualmente delle lavorazioni di:

- Conti sia per il target Imprese sia per Privati
- Prodotti di finanziamento (prestiti e mutui)
- Successioni
- Post vendita e gestione reclami

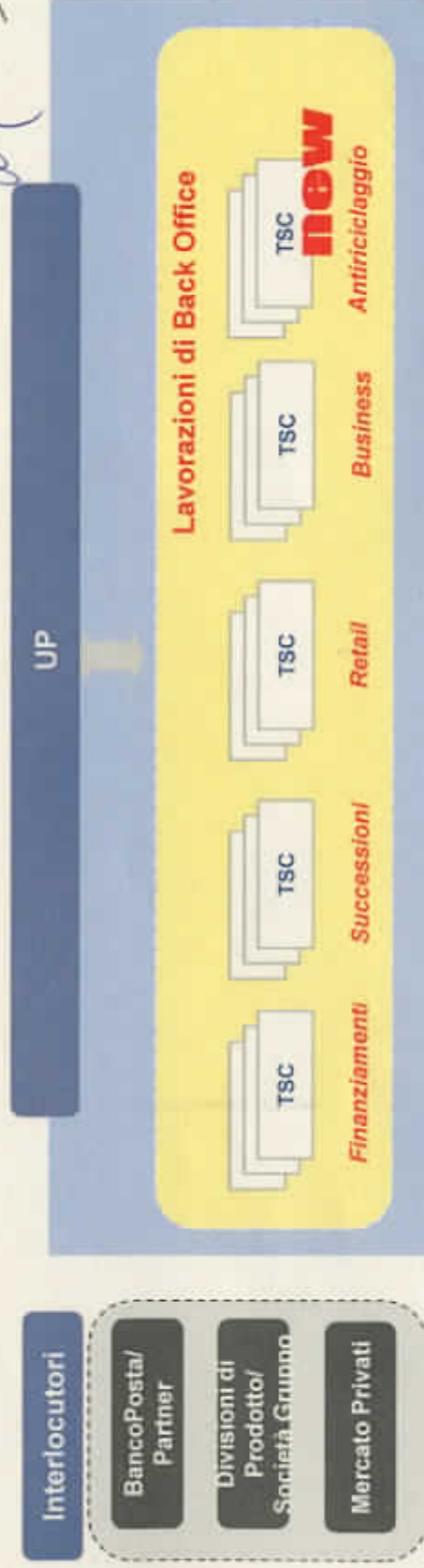
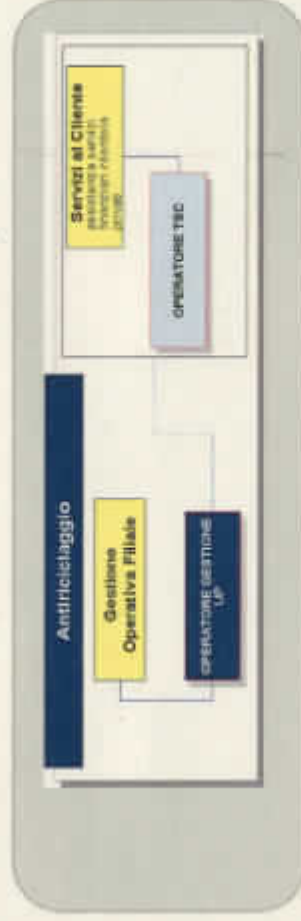
Attualmente nei TSC sono previsti 764 risorse



Evoluzioni specializzazione



Da luglio 2012 confluenza di attività e risorse di Antiriciclaggio dalla Gestione operativa



MP

5

Posteitaliane

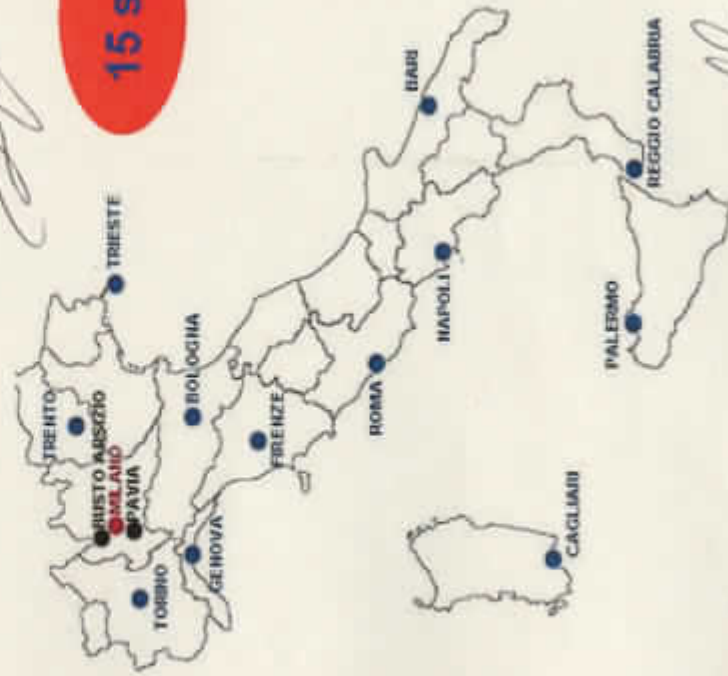
AS IS:
Team specializzati
su prodotti/servizi

Assetto to be : mappa nuove specializzazioni

Dimensioni

Si definisce la seguente articolazione delle attività dei TSC :

- 4 dedicati esclusivamente alle lavorazioni di prodotti Business (GIPA e Imprese): *Milano; Genova; Reggio Calabria; Palermo*
- 2 dedicati esclusivamente alle lavorazioni dei prodotti retail: *Busto Arsizio; Pavia*
- 9 dedicati alle altre lavorazioni (prodotti di finanziamento; conti retail; Impresa, successioni ed antiriciclaggio)



Tipologie di lavorazione

AT	TSC	Specializzazione
CENTRO	Roma	Imprese/GIPA/Conti Retail
CENTRO	Cagliari	Conti Retail/AR
CENTRO 1	Firenze	Retail/Successioni /AR
CENTRO NORD	Bologna	Imprese/Finanziamento/AR
LOMBARDIA	Milano	GIPA/AR
LOMBARDIA	Pavia	Conti Retail
LOMBARDIA	Busto Arsizio	Conti Retail
NORD EST	Trieste	Conti Retail/Successioni
NORD EST	Trento	Imprese/Conti Retail/AR
NORD OVEST	Genova	Imprese
NORD OVEST	Torino	Finanziamento/Conti Retail/AR
SUD	Napoli	Finanziamento/Conti Retail/AR
SUD	Reggio Calabria	Imprese/GIPA
SUD 1	Bari	Conti Retail/AR/Successioni
SICILIA	Palermo	Imprese/GIPA/AR



MP

Posteitaliane

Razionali specializzazione

Ampliamento del
Mercato in linea
con le strategie
aziendali

Valorizzazione delle
competenze e delle
professionalità
acquisite

Specializzazione

Focalizzazione
per target clientela

Potenziamento
del supporto operativo
all'UP con una forte
integrazione
tra front end e back office



MP

Posteitaliane

Benefici attesi

- **Maggiori competenze** legate all'esperienza del back office e alla specializzazione **per prodotto/servizio** su ciascun sito
- **Maggiore efficienza** nei tempi di risoluzione delle problematiche degli UP, attraverso la **riduzione della catena di trasmissione** delle informazioni e la **semplificazione** dei punti di riferimento
- **Miglioramento della qualità del servizio offerto al Cliente** finale in termini di conformità e specializzazioni delle lavorazioni
- **Maggiore efficacia** nella gestione dei siti dedicati e distribuzione territoriale omogenea
- **Ottimizzazione ed incremento dell'operatività** derivante dall'integrazione dei processi di back office e supporto all'UP e alla maggiore specializzazione
- **Efficientamento dei servizi di front office**, finalizzato al miglioramento dei livelli di servizio



MP

Posteitaliane

Organico a tendere

AT	TSC	Specializzazione	RESPONSABILE TSC	REFERENTE TSC	SPECIALISTA TSC	SPECIALISTA AR	OPERATORE TSC	OPERATORE AR	ADDETTO STAFF SENIOR	TOTALE NEW	TOTALE OLD	DELTA NEW VS OLD
CENTRO	Roma	Imprese/GIPA/Conti Retail	1	5	5		86		4	101	106	5,0
CENTRO	Cagliari	Conti Retail/AR	1	3	2	3	38	13	3	63	31	32,0
CENTRO 1	Firenze	Retail/Successioni /AR	1	4	9	2	52	6	5	79	79	
CENTRO NORD	Bologna	Imprese/Finanziamento/AR	1	3	4	2	45	7	3	65	57	9,0
LOMBARDIA	Milano	GIPA/AR	1	2	5	3	13	11	2	37	24	13,0
LOMBARDIA	Pavia	Conti Retail	1	2	1		29		2	35	30	5,0
LOMBARDIA	Busto Arsizio	Conti Retail	1	2	1		16		1	21	23	2,0
NORD EST	Trieste	Conti Retail/Successioni	1	5	14		70		6	96	81	15,0
NORD EST	Trento	Imprese/Conti Retail/AR	1	4	3	2	62	7	3	82	69	13,0
NORD OVEST	Genova	Imprese	1	2	2		17		1	23	21	2,0
NORD OVEST	Torino	Finanziamento/Conti Retail/AR	1	3	3	2	47	8	3	67	46	19,0
SUD	Napoli	Finanziamento/Conti Retail/AR	1	3	3	2	50	9	3	71	53	18,0
SUD	Ragusa Calabria	Imprese/GIPA	1	2	2		37		2	44	30	14,0
SUD 1	Bari	Conti Retail/AR/Successioni	1	5	10	2	88	7	5	118	62	56,0
SICILIA	Palermo	Imprese/GIPA/AR	1	3	2	2	48	7	3	66	50	16,0
TOTALE			15	48	66	20	599	76	45	969	764	205,0

OLD

764 FTE

NEW

969 FTE

DELTA + 205 FTE



MP

Posteitaliane

Organico a tendere: focus figure professionali_Riferente (1/4)

AT	TSC	Specializzazione
CENTRO	Roma	Imprese/GIPA/Conti Retail
CENTRO	Cagliari	Conti Retail/AR
CENTRO 1	Firenze	Retail/Successioni /AR
CENTRO NORD	Bologna	Imprese/Finanziamento/AR
LOMBARDIA	Milano	GIPA/AR
LOMBARDIA	Pavia	Conti Retail
LOMBARDIA	Busto Arsizio	Conti Retail
NORD EST	Trieste	Conti Retail/Successioni
NORD EST	Trento	Imprese/Conti Retail/AR
NORD OVEST	Genova	Imprese
NORD OVEST	Torino	Finanziamento/Conti Retail/AR
SUD	Napoli	Finanziamento/Conti Retail/AR
SUD	Reggio Calabria	Imprese/GIPA
SUD 1	Bari	Conti Retail/AR/Successioni
SICILIA	Palermo	Imprese/GIPA/AR
TOTALE		

REFERENTE TSC		
TO BE	AS IS	Δ to be vs as is
5	3	2
3	3	-
4	3	1
3	4	- 1
2	1	1
2	2	-
2	2	-
5	3	2
4	3	1
2	3	- 1
3	4	- 1
3	4	- 1
2	3	- 1
5	3	2
3	4	- 1
3	4	- 1
48	45	3

DELTA + 3 FTE



MP

10

Posteitaliane

Organico a tendere: focus figure professionali_Specialista (2/4)

AT	TSC	Specializzazione
CENTRO	Roma	Imprese/GIPA/Conti Retail
CENTRO	Cagliari	Conti Retail/AR
CENTRO 1	Firenze	Retail/Successioni /AR
CENTRO NORD	Bologna	Imprese/Finanziamento/AR
LOMBARDIA	Milano	GIPA/AR
LOMBARDIA	Pavia	Conti Retail
LOMBARDIA	Busto Arsizio	Conti Retail
NORD EST	Trieste	Conti Retail/Successioni
NORD EST	Trento	Imprese/Conti Retail/AR
NORD OVEST	Genova	Imprese
NORD OVEST	Torino	Finanziamento/Conti Retail/AR
SUD	Napoli	Finanziamento/Conti Retail/AR
SUD	Reggio Calabria	Imprese/GIPA
SUD 1	Bari	Conti Retail/AR/Successioni
SICILIA	Palermo	Imprese/GIPA/AR
TOTALE		

Specialista TSC		
TO BE	AS IS	Δ to be vs as is
5	4	1
2	1	1
9	5	4
4	5	1
5	5	-
1	-	1
1	-	1
14	4	10
3	1	2
2	1	1
3	3	-
3	3	-
2	1	1
10	5	5
2	3	1
66	41	25

Specialista AR		
TO BE	AS IS	Δ to be vs as is
-	-	-
3	-	3
2	-	2
2	-	2
3	-	3
-	-	-
-	-	-
2	-	2
-	-	-
2	-	2
2	-	2
-	-	-
2	-	2
2	-	2
20	-	20

- L'organico a tendere degli specialisti è costituito da un delta incrementale di:

- 20 FTE dedicati all'AR (manovra antiriciclaggio)
- 25 FTE Specialisti TSC

DELTA + 45 FTE



MP

Posteitaliane

Organico a tendere: focus figure professionali_Operatore (3/4)

AT	TSC	Specializzazione	Operatore TSC			Operatore AR		
			TO BE	AS IS	Δ to be vs AS IS	TO BE	AS IS	Δ to be vs AS IS
CENTRO	Roma	Imprese/GIPA/Conti Retail	86	87	1	-	-	-
CENTRO	Cagliari	Conti Retail/AR	38	23	15	13	-	13
CENTRO 1	Firenze	Retail/Successioni /AR	52	65	13	6	-	6
CENTRO NORD	Bologna	Imprese/Finanziamento/AR	46	42	4	7	-	7
LOMBARDIA	Milano	GIPA/AR	13	15	2	11	-	11
LOMBARDIA	Pavia	Conti Retail	29	24	5	-	-	-
LOMBARDIA	Busto Arsizio	Conti Retail	16	18	2	-	-	-
NORD EST	Trieste	Conti Retail/Successioni	70	69	1	-	-	-
NORD EST	Trento	Imprese/Conti Retail/AR	62	57	5	7	-	7
NORD OVEST	Genova	Imprese	17	13	4	-	-	-
NORD OVEST	Torino	Finanziamento/Conti Retail/AR	47	35	12	8	-	8
SUD	Napoli	Finanziamento/Conti Retail/AR	50	39	11	9	-	9
SUD	Reggio Calabria	Imprese/GIPA	37	22	15	-	-	-
SUD 1	Bari	Conti Retail/AR/Successioni	88	48	40	7	-	7
SICILIA	Palermo	Imprese/GIPA/AR	48	37	11	7	-	7
TOTALE			699	594	105	75	-	75

DELTA + 180 FTE

- L'organico a tendere degli operatori è costituito da un delta incrementale di:

- 75 FTE dedicati all'AR (manovra antiriciclaggio)

- 105 FTE Operatori TSC



MP

Posteitaliane

Organico a tendere: focus figure professionali _Addetto staff (4/4)

AT	TSC	Specializzazione	ADDETTO STAFF SENIOR		
			TO BE	AS IS	Δ to be vs. as is
CENTRO	Roma	Imprese/GIPA/Conti Retail	4	11	7
CENTRO	Cagliari	Conti Retail/AR	3	3	-
CENTRO 1	Firenze	Retail/Successioni /AR	5	5	-
CENTRO NORD	Bologna	Imprese/Finanziamento/AR	3	5	2
LOMBARDIA	Milano	GIPA/AR	2	2	-
LOMBARDIA	Pavia	Conti Retail	2	3	1
LOMBARDIA	Busto Arsizio	Conti Retail	1	2	1
NORD EST	Trieste	Conti Retail/Successioni	6	4	2
NORD EST	Trento	Imprese/Conti Retail/AR	3	7	4
NORD OVEST	Genova	Imprese	1	3	2
NORD OVEST	Torino	Finanziamento/Conti Retail/AR	3	5	2
SUD	Napoli	Finanziamento/Conti Retail/AR	3	6	3
SUD	Reggio Calabria	Imprese/GIPA	2	3	1
SUD 1	Bari	Conti Retail/AR/Successioni	5	5	-
SICILIA	Palermo	Imprese/GIPA/AR	3	5	2
TOTALE			46	69	23

DELTA - 23 FTE



MP

Posteitaliane