

Avanzamento implementazione della Riorganizzazione MP

- **Commerciale**
- **Gestione Operativa**
- **nuovo modello UP**
- **Commerciale Imprese**
- **Amministrazione e Controllo**
- **Risorse Umane di Filiale**
- **nuovo modello gestione reclami**
- **orari UP - UPI - TSC**

Aprile 2012



Mercato Privati

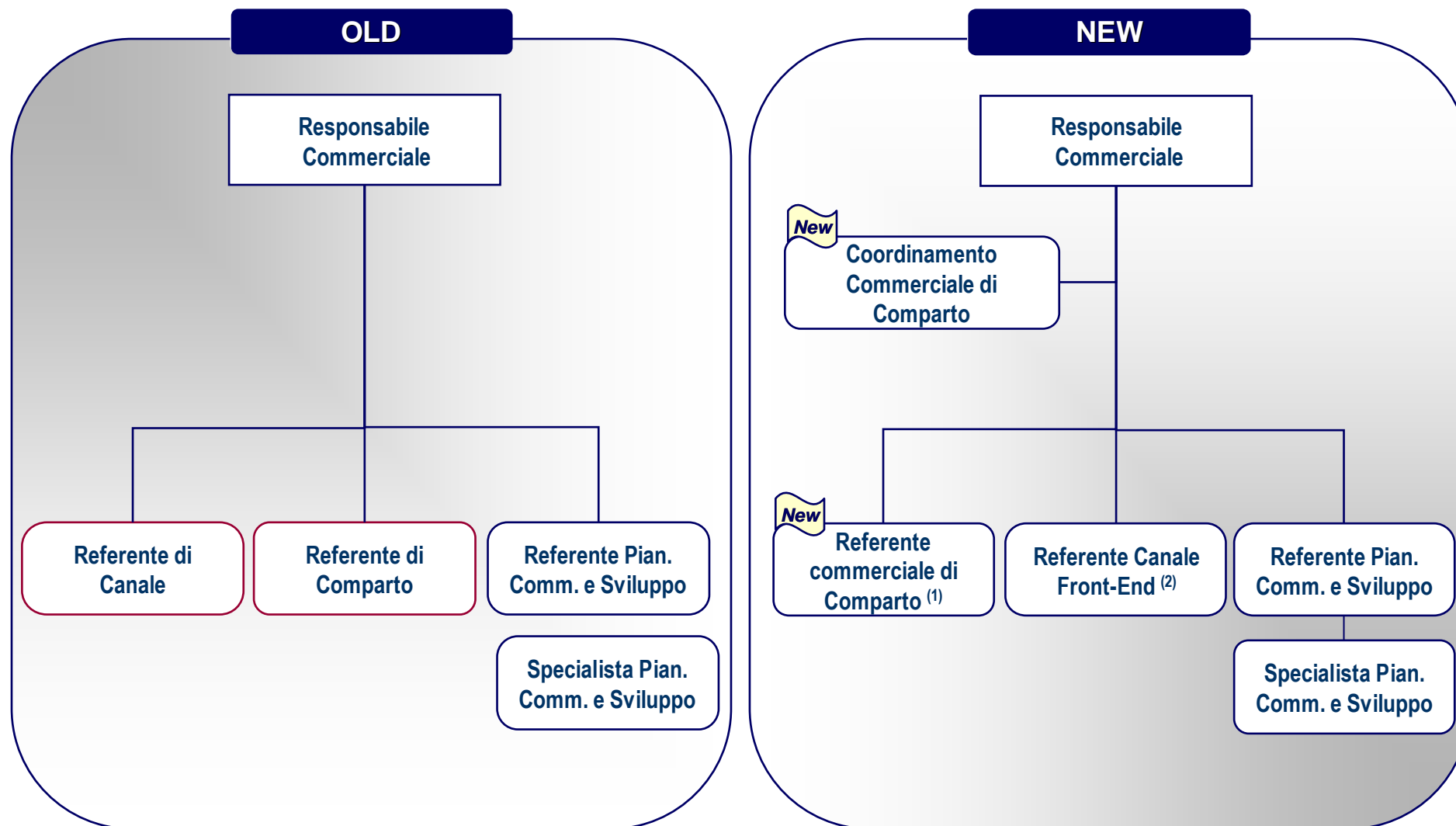
Posteitaliane

Commerciale



Mercato Privati

Posteitaliane



(1) Risp./invest. + Ass. Vita; Assicurativo danni; Prestiti; Mutui; Transazionali; Postali; Filatelia; Posteshop; Postemobile

(2) Confluenza da Gestione Operativa

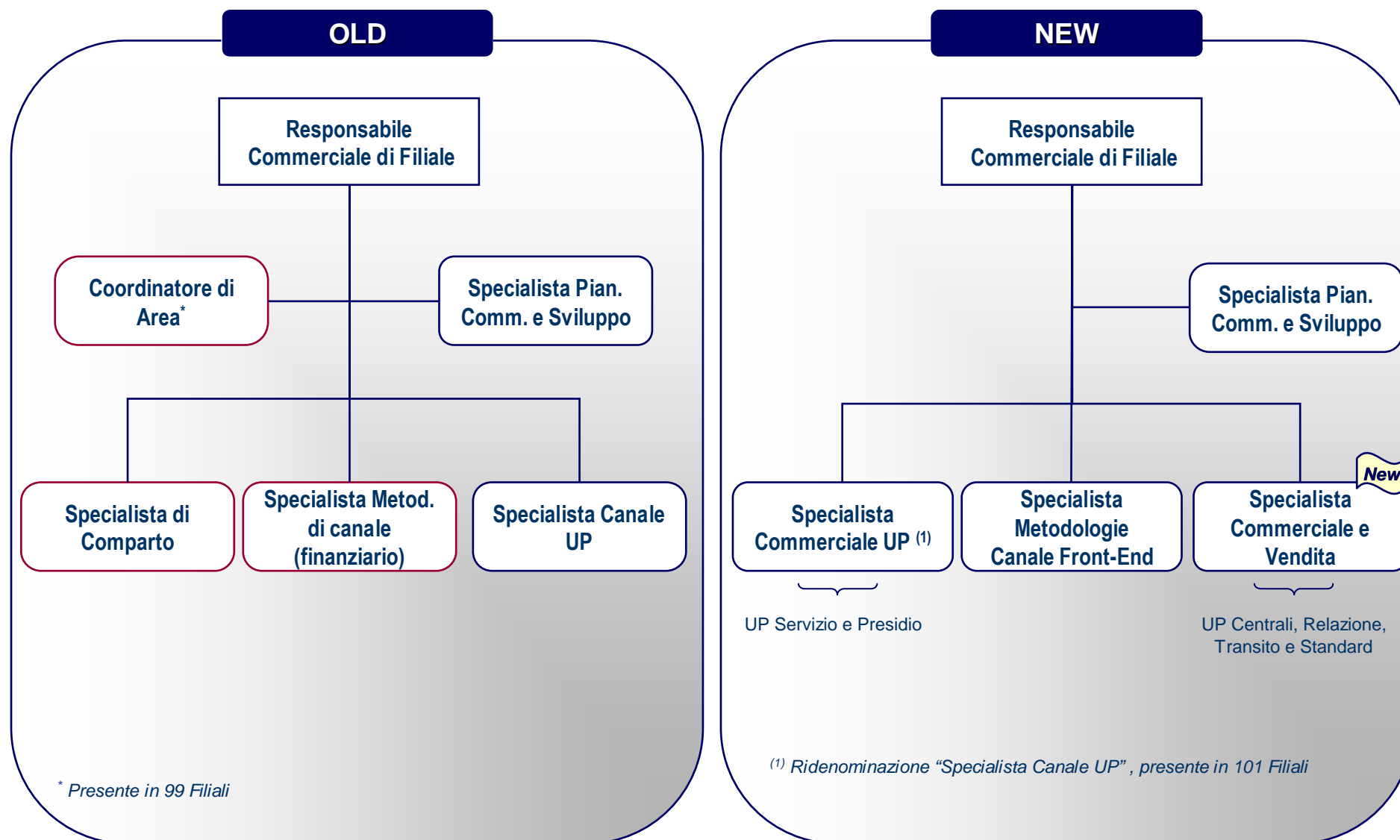


Mercato Privati

Posteitaliane

<i>Nuove figure professionali</i>	<i>Organico Previsto</i>	<i>Risorse</i>	<i>Figure professionali di provenienza</i>	<i>% implementazione</i>
Coordinamento Commerciale di Comparto	18	17	<ul style="list-style-type: none"> • Ref. Di Comparto: 41% • Rsp. Comm di Fil. 18% • Resp. UP Imprese A1: 18% • Ref. Di Canale 12% • Ref. Pian. Com. e svil. : 11% 	94%
Referente commerciale di Comparto	371	293	<ul style="list-style-type: none"> • Spec. Canale/Comparto: 39% • Referente di Canale/Comparto: 30% • Coordinatore di Area 15% • Professional Comm. 8% • Altre figure liv. A2: 5% • QFP: 1% • Altre figure liv. B: 2% 	79%
Referente Canale Front end	20	14	<p>Referente Canale Front end (confluenza da GO) : 50%</p> <p>Altre figure liv. B: 29%</p> <p>Altre figure liv. A2: 21%</p>	70%





<i>Nuove figure professionali</i>	<i>Organico Previsto</i>	<i>Risorse</i>	<i>Figure professionali di provenienza</i>	<i>% implementazione</i>
Specialista Commerciale e Vendita	612	565	<ul style="list-style-type: none"> • Specialista di Comparto 60% • Specialista metodologie di canale 17% • Coordinatore di Area: 1% • Altre figure liv. B: 22% 	92%
Specialista Canale Front end	121	104	<p>Specialista Metod. Canale Front end (confluenza da GO): 61%</p> <p>Spec. Di Comparto: 27%</p> <p>Altri Specialisti : 9%</p> <p>OSP: 3%</p>	86%
Specialista Commerciale UP*	209	187	<p>Specialista Canale UP 58%</p> <p>Specialista di Comparto/Canale: 28%</p> <p>Altre figure liv. B: 11%</p> <p>Altre figure liv. C: 3%</p>	89%

* Ridenominazione dell'ex "Specialista Canale UP", a parità di organico a tendere e attività



Mercato Privati

Posteitaliane

Gestione Operativa

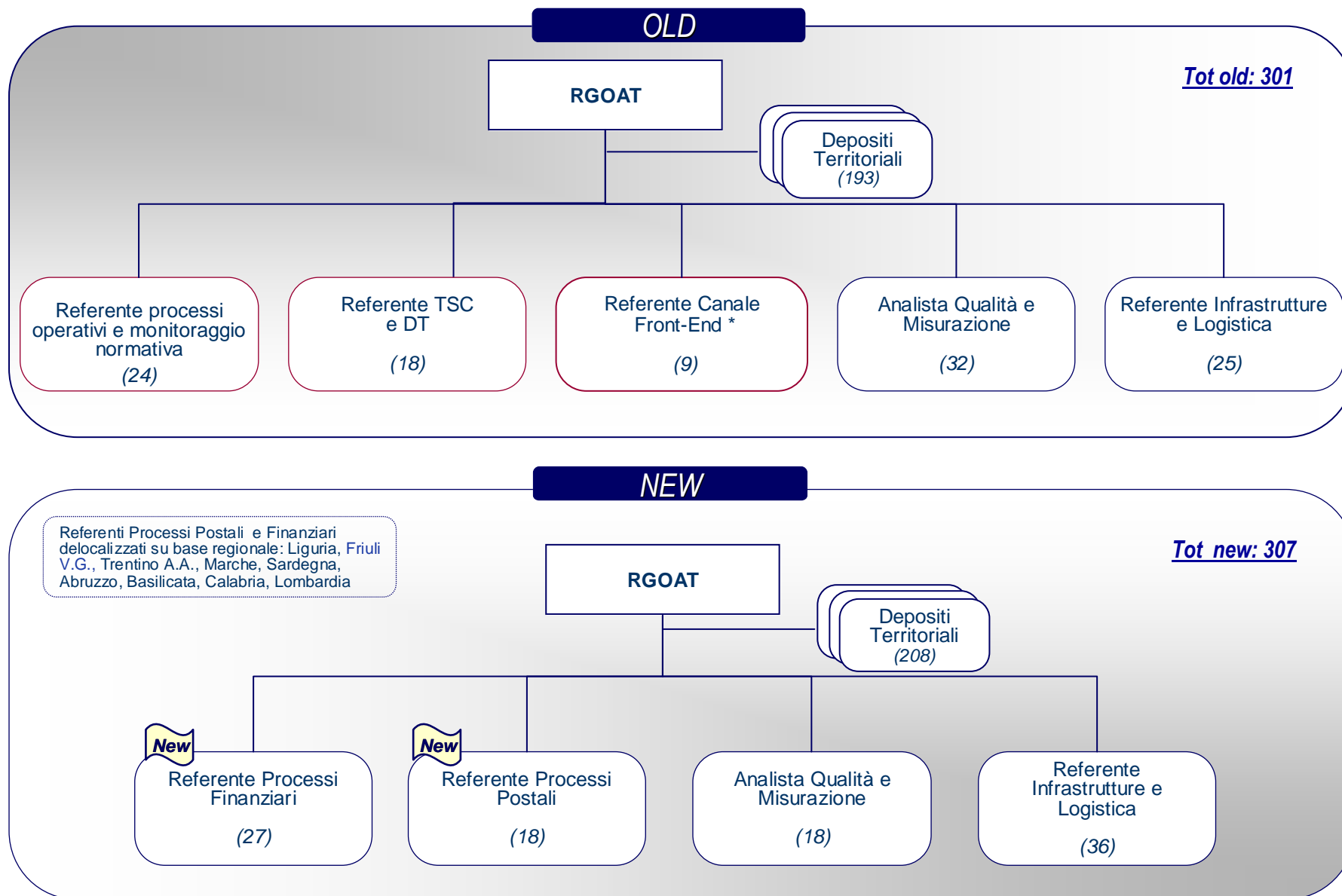


Mercato Privati

Posteitaliane

Gestione Operativa: modello e organico Area Territoriale

8



* Confluenza nella funzione Commerciale di Area Territoriale



Mercato Privati

Posteitaliane

Avanzamento implementazione nuove figure AT/GO

9

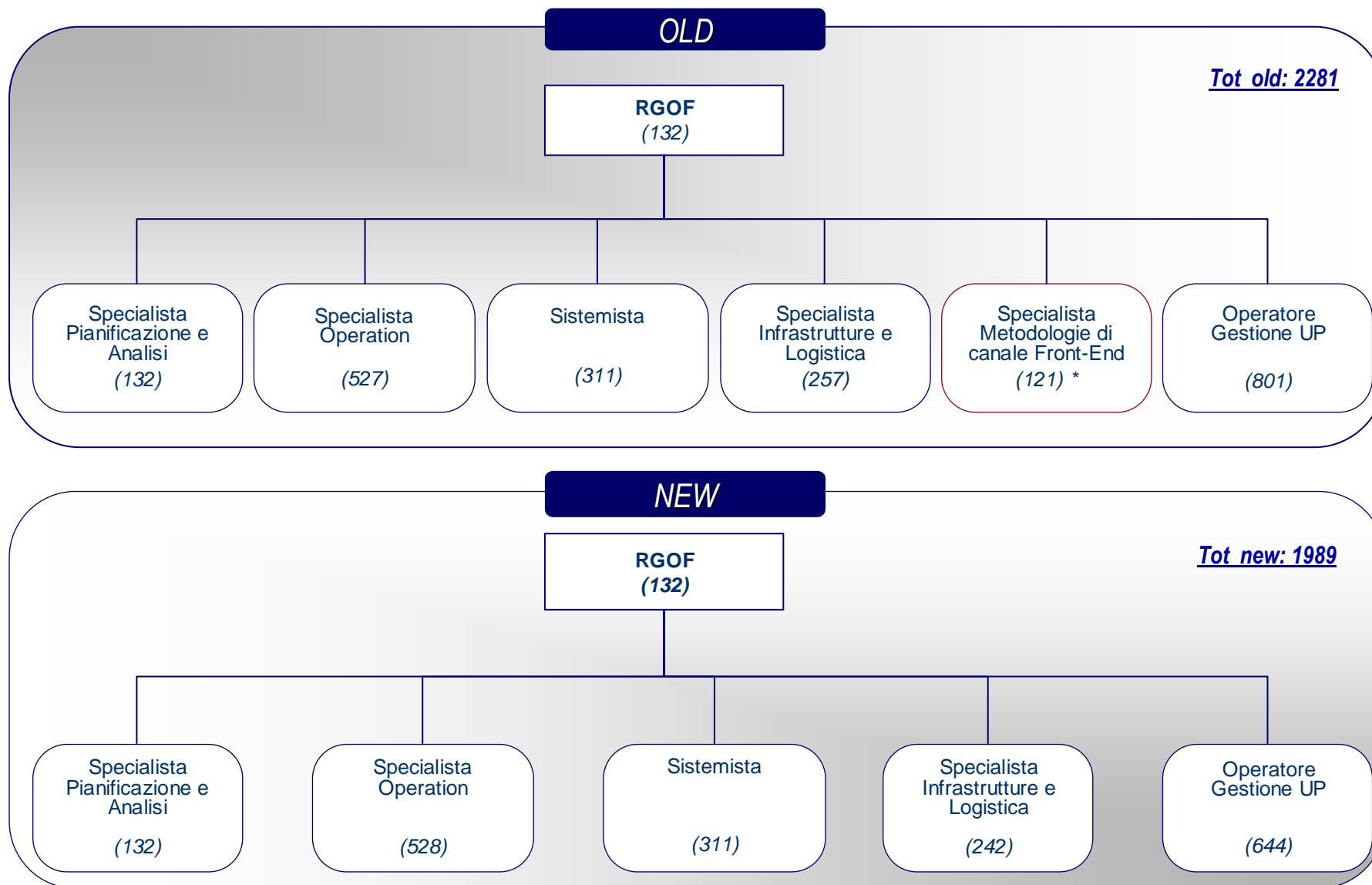
<i>Nuove figure professionali</i>	<i>Organico Previsto</i>	<i>Risorse</i>	<i>Figure professionali di provenienza</i>	<i>% implementazione</i>
Referente processi postali	18	14	Referente processi operativi e normativa 56% ; Ricollocazioni (QFP, Ref, Operations, Coordinatore di Area, Analista Qualità e misurazione): 29% Spec. GO Fililale: 15%	78%
Referente processi finanziari	27	23	Referente processi operativi e normativa 50% Ricollocazioni (QFP, Ref, Operations, Referente CCA, Analista Qualità e misurazione): 29% Spec. GO Fililale: 21%	85%
Referente Infrastrutture e Logistica*	36	35	RIL: 71%; Ricollocazioni (Ref. PACG, QFP, AQM, Ref, Proc. Op. e norm. Ref, canale): 23% Altro: 6%	97%
Pianificatore Deposito Territoriale*	57	46	Pianificatore DT: 80%; Ricollocazioni (CUPDT; spec. f(/b end, Controller): 9% Altro: 11%	81%



Mercato Privati

* Figure professionali già presenti nel modello precedente, confermate nel nuovo modello organizzativo con incrementi dell'organico a tendere

Posteitaliane



* Confluenza nella funzione Commerciale di Filiale



Mercato Privati

Posteitaliane

Nuovo modello UP

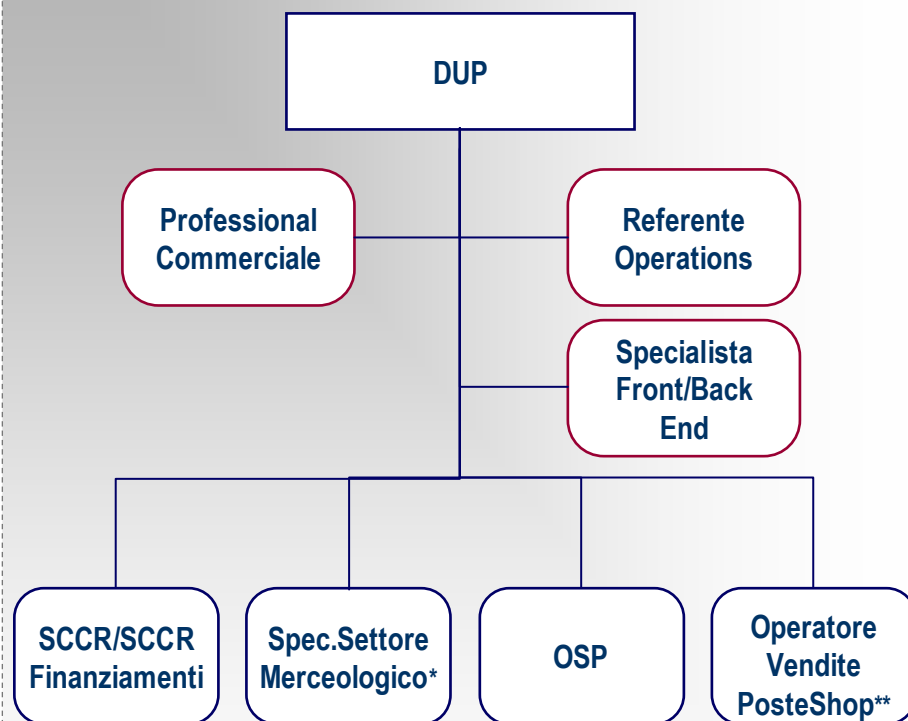


Mercato Privati

Posteitaliane

OLD

Up Centrali complessi = 246 (accordo sindacale 22/10/2007)

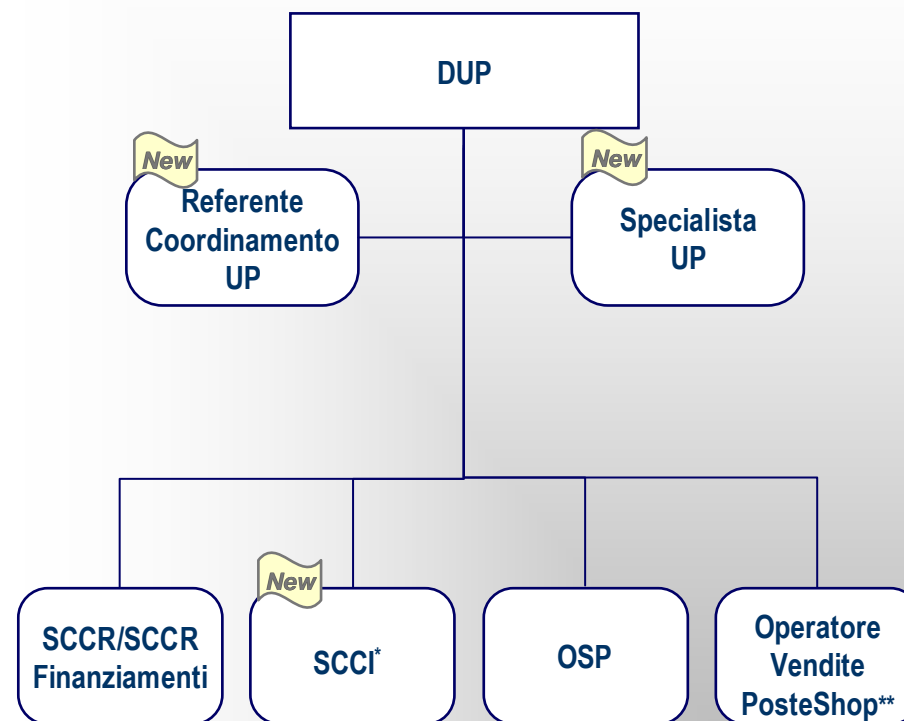


* se presente API

** se presente SIS

NEW

Up Centrali complessi = 453



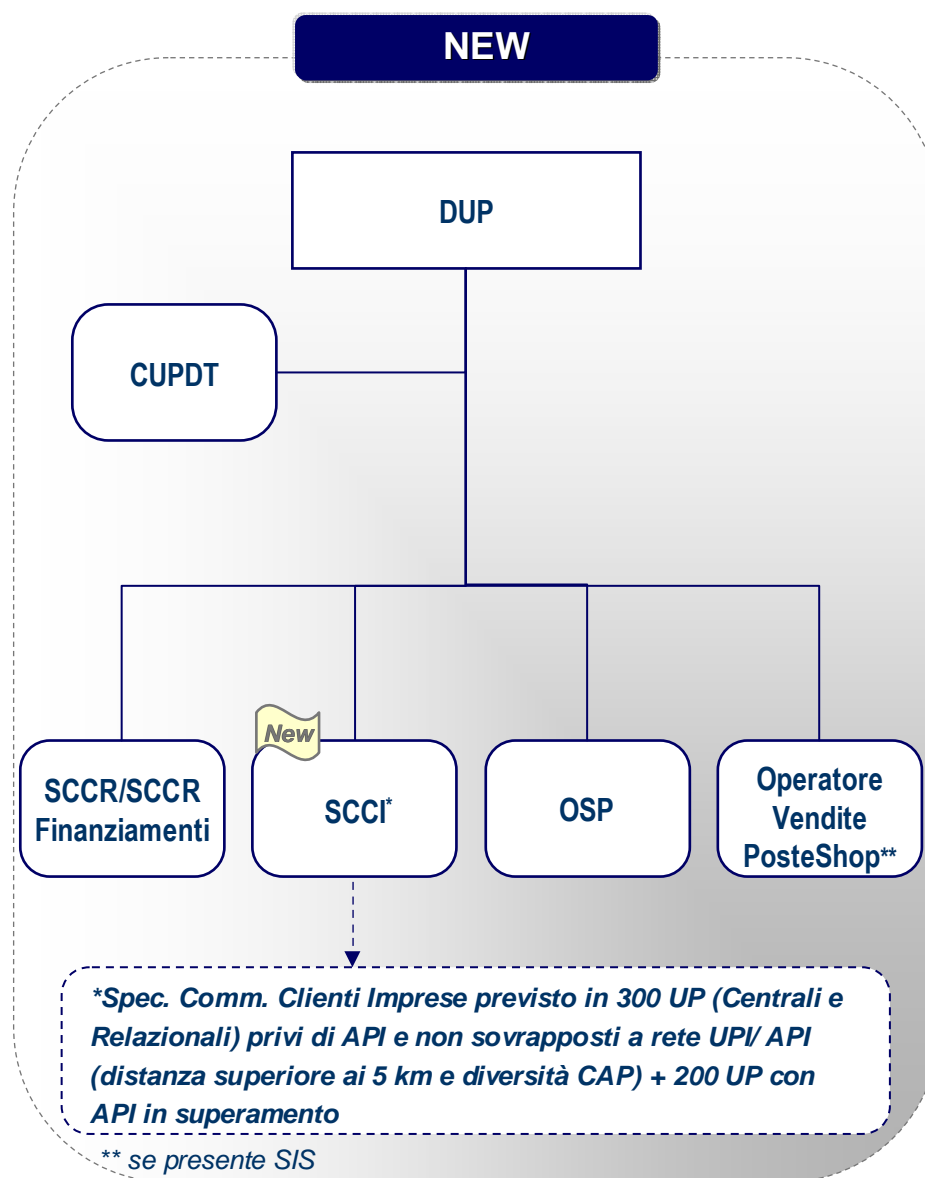
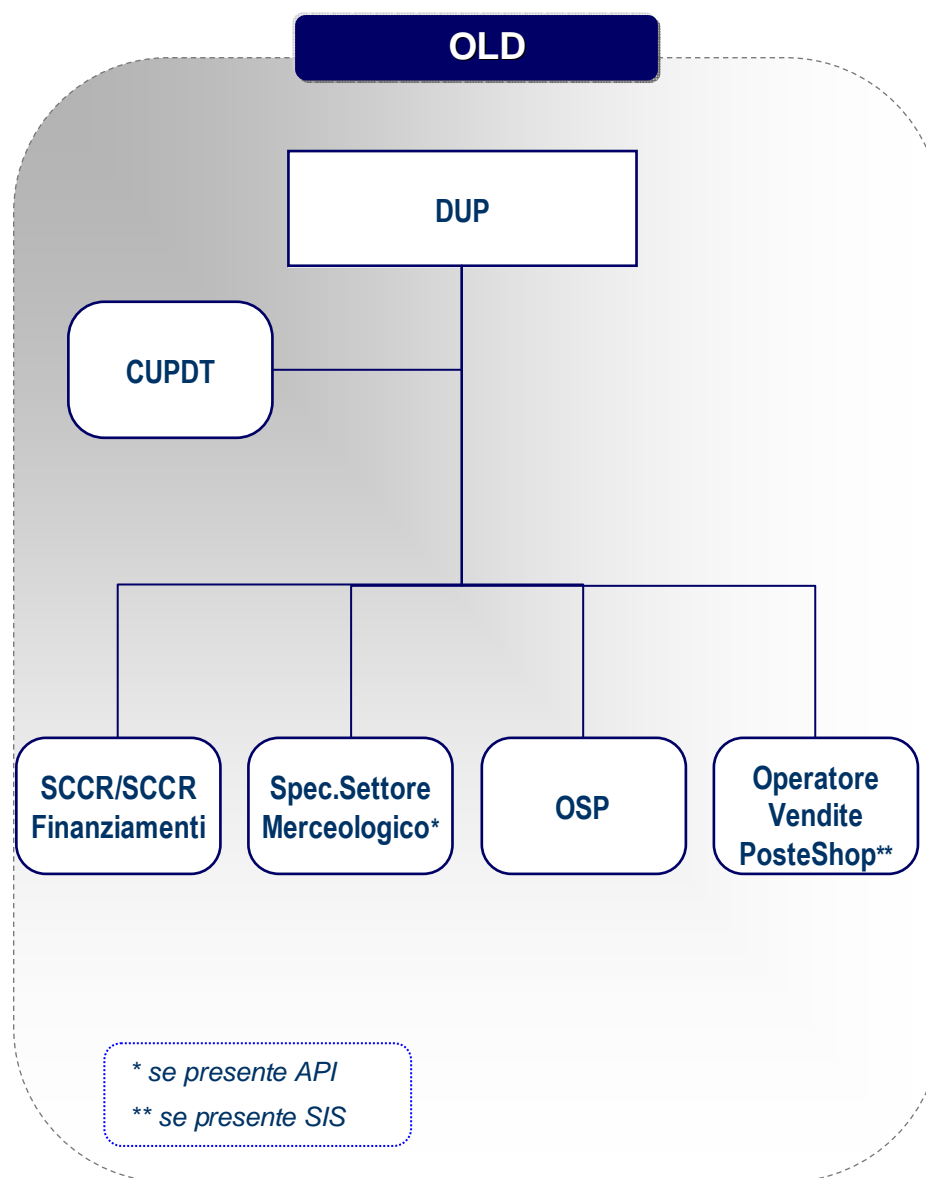
*Spec. Comm. Clienti Imprese previsto in 300 UP (Centrali e Relazionali) privi di API e non sovrapposti a rete UPI/ API (distanza superiore ai 5 km e diversità CAP) + 200 UP con API in superamento

** se presente SIS



Mercato Privati

Posteitaliane



Mercato Privati

Posteitaliane

<i>Nuove figure professionali</i>	<i>Organico Previsto</i>	<i>Risorse</i>	<i>Figure professionali di provenienza</i>	<i>% implementazione</i>
Referente Coordinamento UP	453	427	<ul style="list-style-type: none"> • Referente Operations 40% • Professional Commerciale 30% • QFP: 6% • Coordinatore di Area: 6% • Altre figure liv. A2 (Dup A2, Venditore Imprese, Referente PACG, Ref. Canale/comparto): 7% • Altre figure liv. B (SCCR, SSM. Spec. Canale/comparto): 11% 	94%
Specialista UP	453	554*	Specialista front/back end 51% CUPDT: 42% Altre figure liv. C/B: 5% Refente Operations/Prof. Comm.: 1% Coordinatore di Area/Dup A2: 0,5% QFP: 0,5%	100%
Specialista Commerciale Clienti Imprese	500	305	Spec. Settore Merceologico: 77% Altre figure liv. B: 13% OSP: 7% Ingressi in MP: 3%	61%

* In 176 UP dei 453 è stato previsto in via gestionale un secondo specialista UP



Mercato Privati

Posteitaliane

Commerciale Imprese



Mercato Privati

Posteitaliane

Principali novità introdotte dalla riorganizzazione MP nell'ambito della Rete PostImpresa:

1

Enucleazione dei Venditori (Imprese Altospendenti e PAL) dagli UPI e riconduzione degli stessi nell'ambito della Filiale, sotto la responsabilità del Direttore di Filiale,

2

Rafforzamento del supporto al Direttore di Filiale per la gestione della forza vendita attraverso l'introduzione di una nuova figura professionale (Professional/Referente Supporto Imprese) nelle Filiali che esprimono maggiori livelli di complessità in termini di numerosità dei Venditori e di volumi di budget

3

Superamento Aree PostImpresa

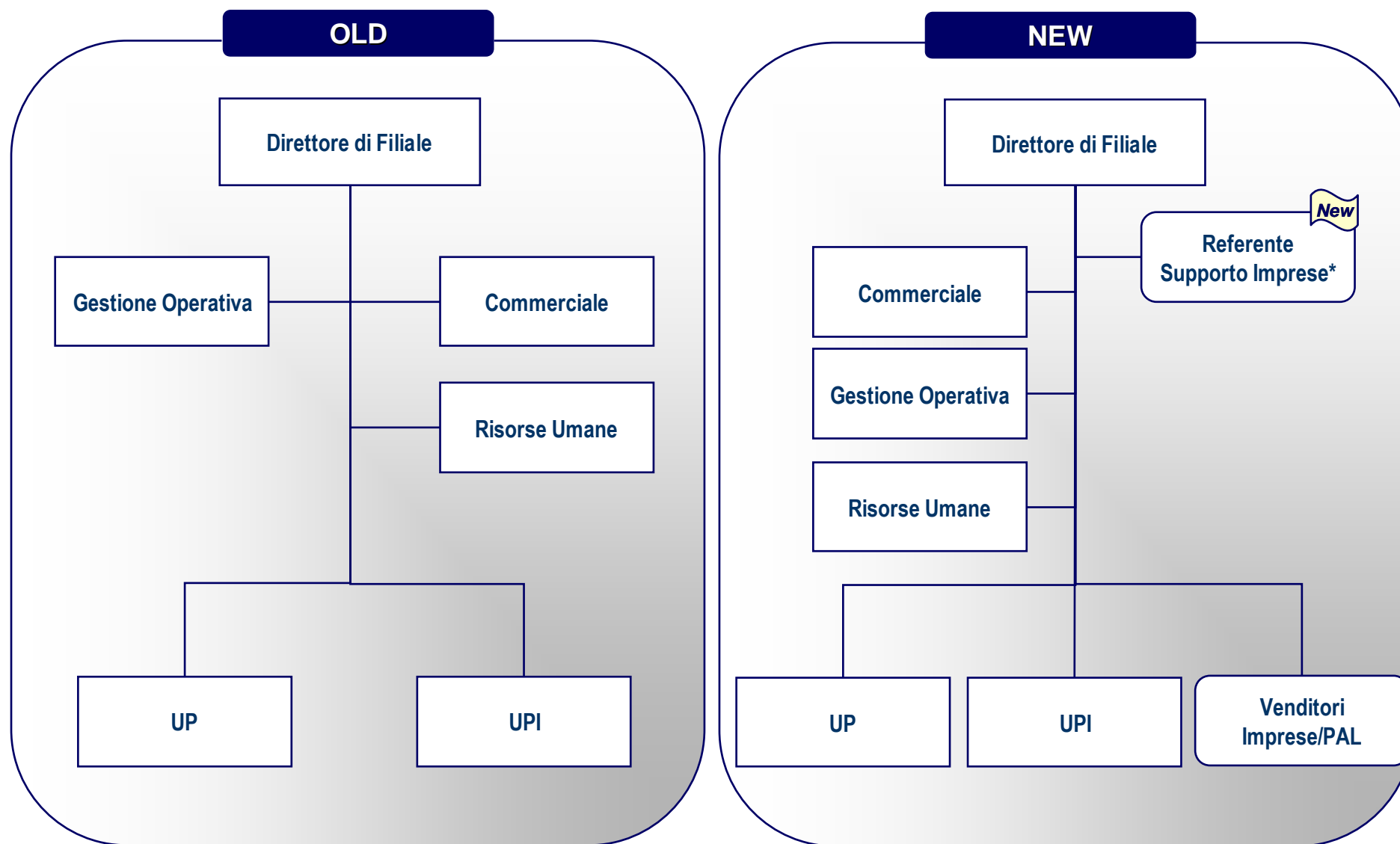
4

Introduzione del Collaboratore UP Doppio Turno negli UPI doppio turno

5

Introduzione figura professionale "Venditore Pacchi" con dipendenza gerarchica dal Commerciale Imprese di AT



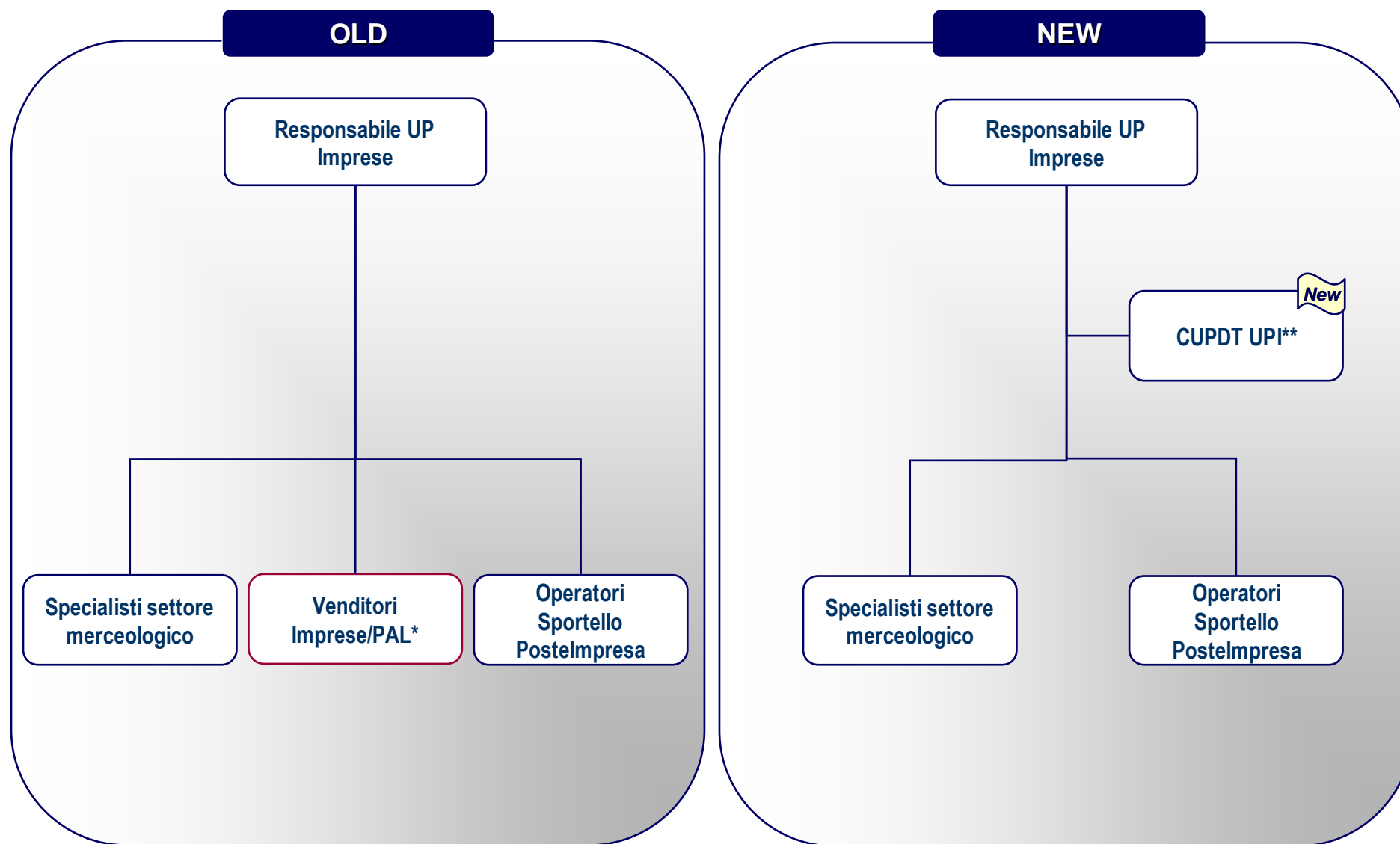


* Presente solo nelle Filiali a maggior complessità



Mercato Privati

Posteitaliane



* Presente solo in alcuni UPI in funzione delle potenzialità del mercato

** Previsto per UPI doppio turno



Mercato Privati

Posteitaliane

<i>Nuove figure professionali</i>	<i>Organico Previsto</i>	<i>Risorse</i>	<i>Figure professionali di provenienza</i>	<i>% implementazione</i>
Professional/Referente Supporto Imprese	27	25	<ul style="list-style-type: none"> •Venditori: 36% •Coordinatore di Area: 12% •RUPI: 12% •Altre figure liv. A2: 24% •Altro: 16% 	93%
Venditore Pacchi	50	38	Spe. Settore Merc.: 45% Venditori: 27% QFP: 5% Altre figure liv. A2: 5% Altre figure iv. B: 13% Ingressi in MP: 5%	76%
Collaboratore UPI doppio turno	202	156	CUPDT: 20% Altre figure liv. B: 67% Figure liv. A2: 5% Osp : 8%	77%



Amministrazione e Controllo



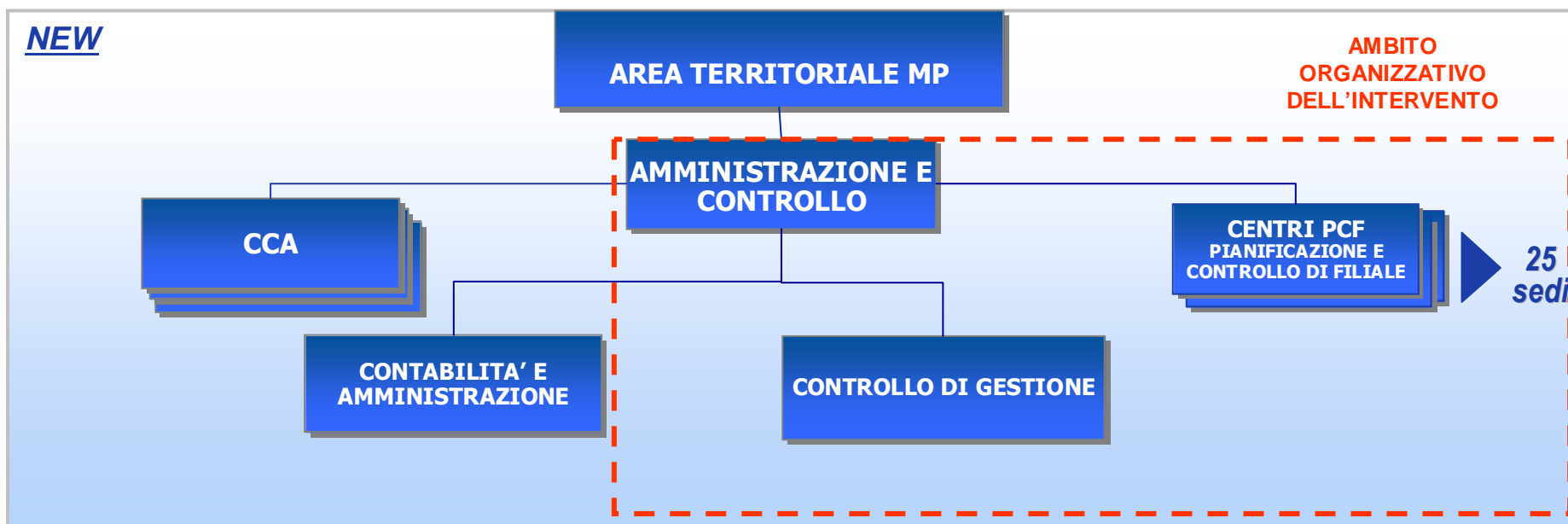
Mercato Privati

Posteitaliane

OLD

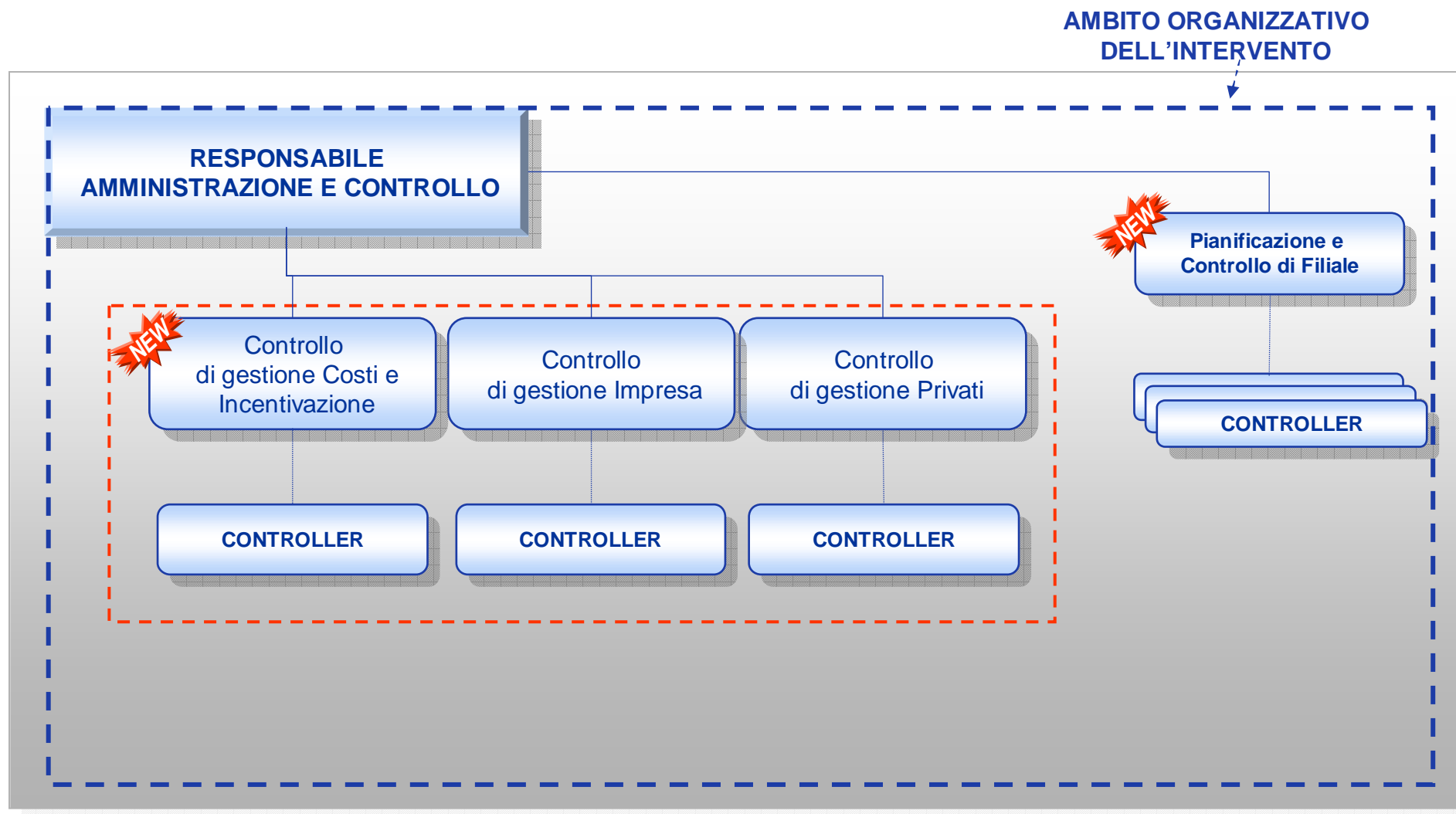


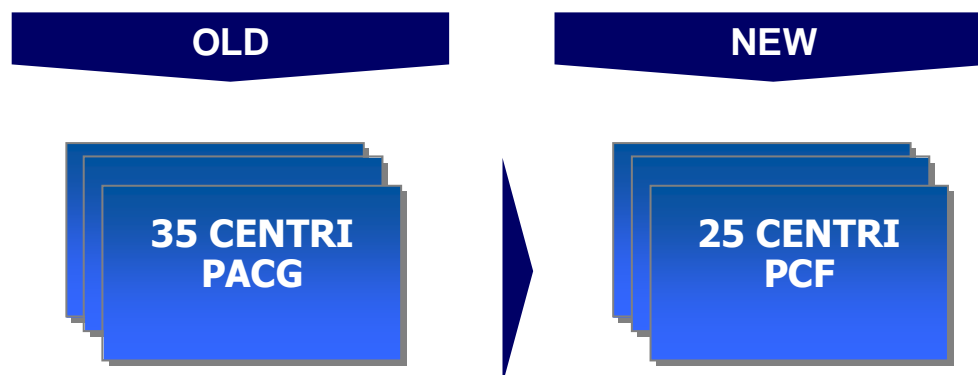
NEW



Mercato Privati

Posteitaliane





Centri PACG da superare		
Area Territoriale	Sede PACG	N. centri
NORD OVEST	NOVARA	2
NORD OVEST	AOSTA	
LOMBARDIA	PAVIA	1
NORD EST	BOLZANO	2
NORD EST	TRENTO	
CENTRO NORD	RAVENNA	1
CENTRO 1	PISA	2
CENTRO 1	SIENA	
SUD 1	CAMPOBASSO	1
SUD 2	CALTANISSETTA	1
Totale		10

Area Territoriale	N. CENTRI PCF	sedi
NORD OVEST	3	GENOVA ASTI TORINO
LOMBARDIA	3	BRESCIA COMO MILANO
NORD EST	3	TRIESTE PADOVA VENEZIA
CENTRO NORD	3	BOLOGNA PARMA ANCONA
CENTRO	4	PESCARA FROSINONE ROMA SASSARI
CENTRO 1	2	FIRENZE PERUGIA
SUD	3	CATANZARO CASERTA NAPOLI
SUD 1	2	POTENZA BARI
SUD 2	2	CATANIA PALERMO





Centri PACG da superare		
Area Territoriale	Sede PACG	N. centri
NORD OVEST	NOVARA	2
NORD OVEST	AOSTA	
LOMBARDIA	PAVIA	1
NORD EST	BOLZANO	2
NORD EST	TRENTO	
CENTRO NORD	RAVENNA	1
CENTRO 1	PISA	2
CENTRO 1	SIENA	
SUD 1	CAMPOBASSO	1
SUD 2	CALTANISSETTA	1
Totale		10

Centri PACG superati		
Area Territoriale	SEDE PACG	N. Centri
NORD OVEST	NOVARA	1
NORD EST	BOLZANO	2
NORD EST	TRENTO	
CENTRO NORD	RAVENNA	1
CENTRO 1	SIENA	1
SUD 1	CAMPOBASSO	1

* dati al 29.03.2012

Nuove figure professionali

**Organico
Previsto**

**Risorse
individuare**

**Figure professionali di
provenienza**

% implementazione

**Referente Controllo di
Gestione di AT (Costi e
Incentivazione)**

9

4

- Referente PACG: 75%
- Resp. Centro PACG: 25%

45%



Mercato Privati

Posteitaliane

Risorse Umane di Filiale



Mercato Privati

Posteitaliane



Mercato Privati

Posteitaliane

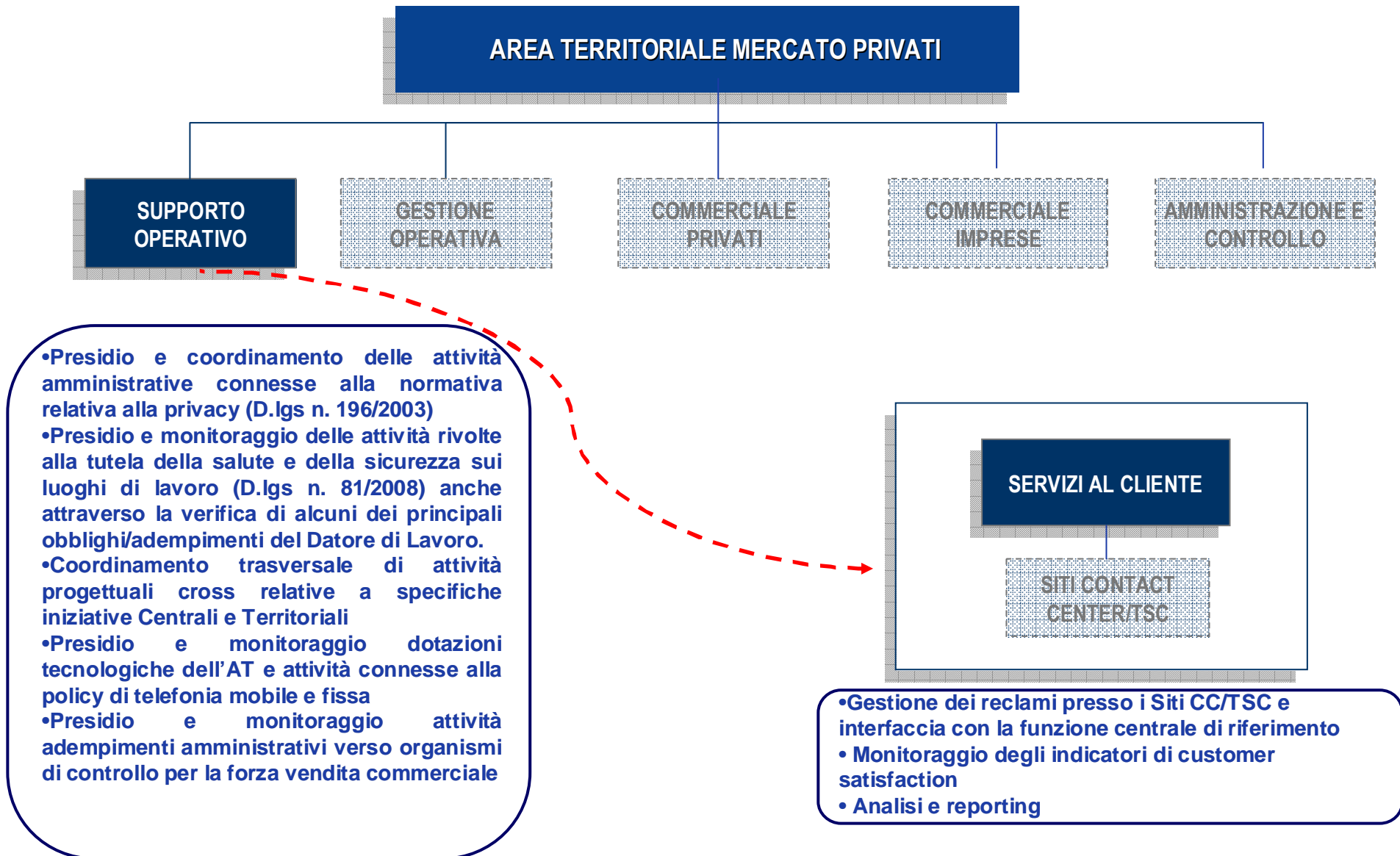
Nuovo modello gestione reclami



Mercato Privati

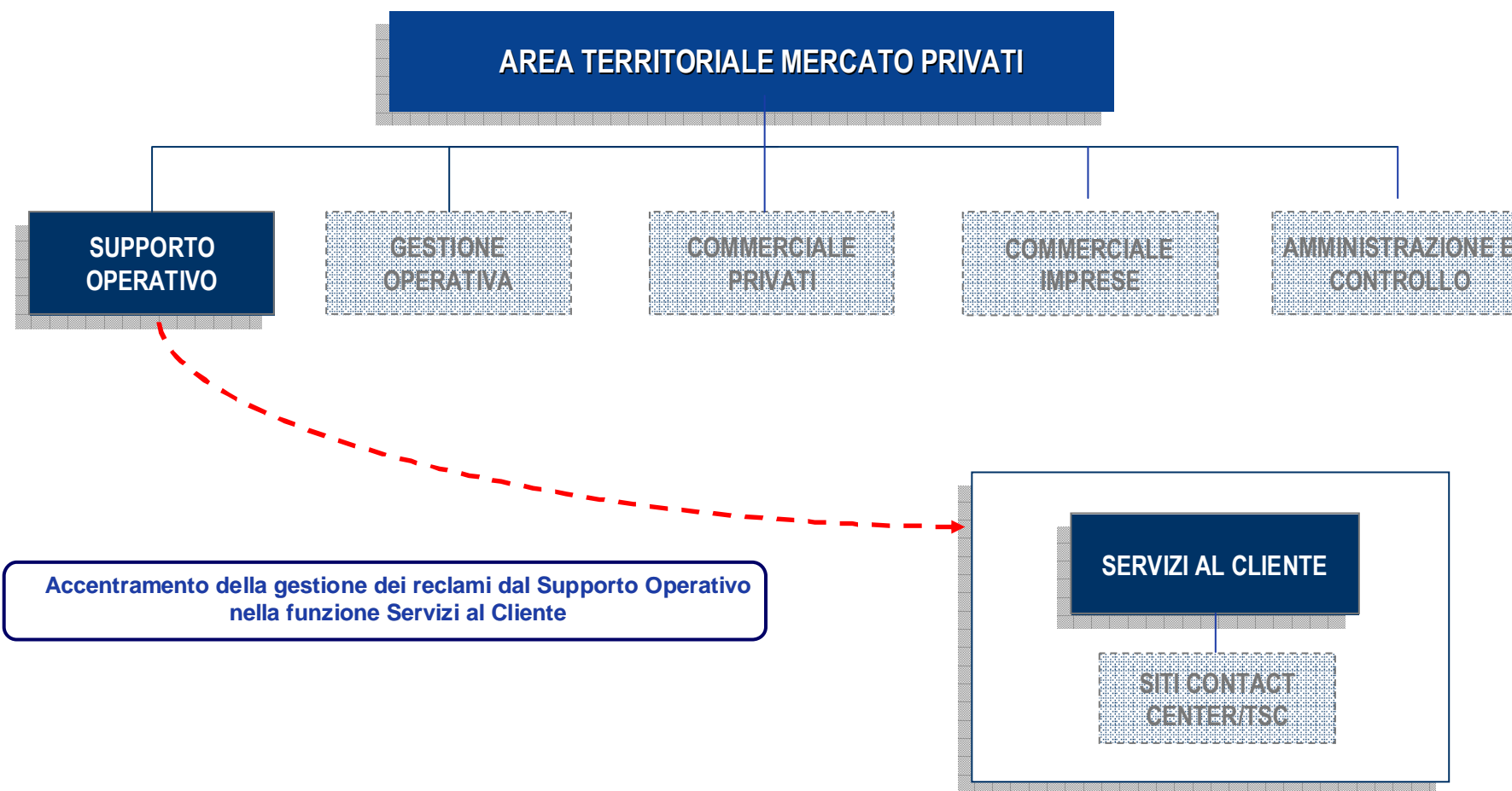
Posteitaliane

Gestione reclami: nuovo assetto organizzativo



Mercato Privati

Posteitaliane



AREA TERRITORIALE	SERVIZI AL CLIENTE (SITO CONTACT CENTER/TSC)	Specialista Post Vendita
CENTRO	ROMA (CC)	5
CENTRO 1	FIRENZE (TSC)	2
CENTRO NORD	BOLOGNA (TSC)	2
LOMBARDIA	MILANO (TSC)	4
NORD EST	VENEZIA (CC)	2
NORD OVEST	TORINO (CC)	2
SUD	NAPOLI (CC)	6
SUD 1	BARI (TSC)	2
SUD 2	PALERMO (CC)	3
TOTALE		28

Gli Specialisti Post Vendita sono confluiti verso i Siti Contact Center/TSC



Mercato Privati

Posteitaliane

Orari UP - UPI - TSC



Mercato Privati

Posteitaliane

I nuovi orari degli UPI sono stati implementati secondo le matrici comunicate

MATRICE ORARIA	ORARIO INDICATO	N. UPI
Doppio Turno su 5 giorni	lun-ven.: 8.30 - 18.30	51
	lun-ven.: 9.00 - 19.00	127
Doppio Turno su 6 giorni	lun-ven.: 8.30 - 18.30 - sab: 8.30-13.00	10
	lun-ven.: 9.00 - 19.00 - sab: 9.00-13.30	14
Monoturno su 5 giorni	lun-ven.: 9.00 - 16.00	58
	lun-ven.: 8.30 - 15.30	1
		261



I nuovi orari degli UP sono stati implementati secondo le matrici comunicate

STANDARD	
UP Monoturno - Monoperatore	5 h 30 min (8,15 - 13,45) : Lun-Ven 4 h 30 min (8,15 - 12,45) : Sab
UP Monoturno Servizio/Presidio e Standard fino a 2 OSP	5 h 30 min (8,15 - 13,45) : Lun-Ven 4 h 30 min (8,15 - 12,45) : Sab
UP Monoturno Standard con più di 2 OSP/ Relazione/Transito/Centrale	5 h 10 min (8,25 - 13,35) : Lun-Ven 4 h 10 min (8,25 - 12,35) : Sab
UP Doppio Turno	10 h 45 min (8,25 - 19,10) : Lun-Ven 4 h 10 min (8,25 - 12,35) : Sab

eventuali eccezioni sono state previste per UP razionalizzati o situati in location particolari (sedi istituzionali , centri commerciali....)



Mercato Privati

Posteitaliane

TSC	ORARIO PREVISTO		AVANZAMENTO IMPLEMENTAZIONE
	Lun. - ven.	Sabato	
Roma	08.00 - 19.00	08.00 - 14.00	100%
Cagliari			100%
Firenze			100%
Bologna			100%
Pavia			100%
Busto Arsizio			100%
Milano			100%
Trieste			100%
Trento			100%
Torino			100%
Genova			100%
Napoli			100%
Reggio Calabria			100%
Bari Palermo			100%

