

MP - Servizi al Cliente

Evoluzione Back Office

15 Dicembre 2010



Evoluzione del Back Office Integrato

Il percorso evolutivo del modello di assistenza al Cliente e agli UP intrapreso all'interno di MP, finalizzato a dare maggiore tempestività, profondità e completezza al supporto fornito, prevede:

➤ ***Integrazione dei processi di Front End e Back Office*** (ods 12/10) in un'unica filiera produttiva per la gestione delle attività di post-vendita

Sperimentazioni in corso sui prodotti Conto Improprio, Prestito e Mutuo

➤ ***Revisione del modello organizzativo e di funzionamento*** con una focalizzazione per Aree di Servizio specialistiche finalizzato alla razionalizzazione ed al miglioramento dei processi

➤ ***Specializzazione delle competenze per prodotto/servizio***, per potenziare il supporto operativo e commerciale offerto agli UP



Analisi distribuzione lavorazioni Back Office

Nell'ambito della specializzazione delle competenze, è in corso un'analisi per la rivisitazione del flusso delle attuali lavorazioni del Back Office e quelle in corso di acquisizione allo scopo di ottenere un adeguato e corretto bilanciamento delle attività sui singoli TSC attraverso:

- ✓ *l'accentramento su alcuni Team Servizi Centralizzati (TSC) di attività specifiche (Finanziamenti , Successioni, M.A.V.)*
- ✓ *la ridistribuzione sul territorio delle attività non più in carico ai TSC specialistici, sulla base delle risorse disponibili.*

I principali fattori chiave di successo per la realizzazione degli obiettivi:

- 1 elevata propensione all'ottimizzazione e all'innovazione dei processi di servizio;*
- 2 maggiore professionalità delle risorse su specifiche tematiche.*



Benefici attesi

- ✓ *Maggiore governance dei processi;*
- ✓ *Ottimizzazione dei processi di lavorazione;*
- ✓ *Maggiore efficienza operativa;*
- ✓ *Incremento della qualità e dei livelli di servizio;*
- ✓ *Maggiore professionalizzazione delle singole risorse applicate;*
- ✓ *Conferma della chiusura attività di Call Center per i siti di Bari, Cagliari e Firenze e riorientamento professionale delle risorse su nuove attività di back office;*
- ✓ *Allineamento dell'operatività tra gli operatori e uniformità dei criteri di valutazione;*
- ✓ *Accentramento delle attività di monitoraggio per una immediata rilevazione di eventuali criticità e la risoluzione delle stesse.*

Miglioramento della qualità del servizio attraverso la realizzazione di Centri Specialistici per un supporto immediato agli UP nell'ambito del progetto di integrazione con i servizi di Front End



Creazione di N. 4 Centri Specialistici



Centri con Aree Specializzate Finanziamenti

1

TSC che gestiranno le lavorazioni delle seguenti Aree Territoriali:

TSC TORINO → AT Nord Ovest - Lombardia - Nord Est

TSC BOLOGNA → AT Centro 1 - Centro Nord

TSC NAPOLI → AT Centro - Centro Sud

TSC PALERMO → AT Sud 1 - Sud 2

2

Ridistribuzione lavorazioni su TSC no CSF:

2.1

Le chiusure conto Retail verranno così distribuite:

TSC TORINO → TSC BUSTO ARSIZIO

TSC BOLOGNA → TSC FIRENZE

TSC NAPOLI → TSC REGGIO CALABRIA

TSC PALERMO → TSC CAGLIARI

2.2

I trasferimenti C/C Retail gestiti dai CSF verranno trasferiti sul TSC di PAVIA



Team Servizi Centralizzati

Mercato Privati – Risorse Umane

Posteitaliane

Le pratiche di nuova istituzione attualmente lavorate presso le Filiali di competenza, verranno così distribuite:

**3**

Successioni

TSC che gestiranno le lavorazioni delle seguenti AT:

TSC TRIESTE → AT Nord Ovest - Lombardia - Nord Est

TSC FIRENZE → AT Centro 1 - Centro Nord

TSC ROMA → AT Centro - Sud

TSC BARI → AT Sud 1 - Sud 2

Tutte le lavorazioni antecedenti lo start up dovranno essere completate presso le Filiali di competenza.



● Team Servizi Centralizzati

Mercato Privati – Risorse Umane

Posteitaliane

Conclusioni

L'attività oggetto di analisi consente di ottimizzare le attuali lavorazioni e acquisirne ulteriori di back office dalle Filiali, attraverso:

- *Recupero di efficienza operativa dai Centri Specializzati Finanziamenti;*
- *Ricollocazione degli operatori dei Contact Center in superamento;*
- *Nuovi ingressi di risorse sui TSC di Trento e Trieste.*
- *Nuove attività: Successioni – Moduli Adeguata Verifica/Antiriciclaggio*



Evoluzione processi e Nuovo Modello Organizzativo



Mercato Privati – Risorse Umane

Posteitaliane

TSC con Aree Specializzate Finanziamenti



Mercato Privati – Risorse Umane

Posteitaliane

TSC con Aree Specializzate Finanziamenti

A partire dal 20/12/2010 le pratiche di nuova istituzione relative a Mutui, Prestiti e Prestiti da UP Posidonia, dovranno essere inviate dagli Uffici **presso i TSC – con Aree Specializzate Finanziamenti (ASF)** con le modalità sotto indicate :

AT Nord Ovest - Lombardia - Nord Est
AT Centro 1 - Centro Nord
AT Centro - Sud
AT Sud 1 - Sud 2

→ TSC TORINO
→ TSC BOLOGNA
→ TSC NAPOLI
→ TSC PALERMO

A partire dal
20/12/2010

Per la lavorazione in modalità accentrata dei Finanziamenti è stata stimata una esigenza complessiva di 35 FTE così ripartita in funzione dei volumi gestiti sui TSC dedicati

ORGANICO "TO BE" CENTRI AREE SPECIALIZZATE FINANZIAMENTI	
SEDE TSC	TOTALE
TORINO	10
BOLOGNA	8
NAPOLI	9
PALERMO	8
TOTALE	35

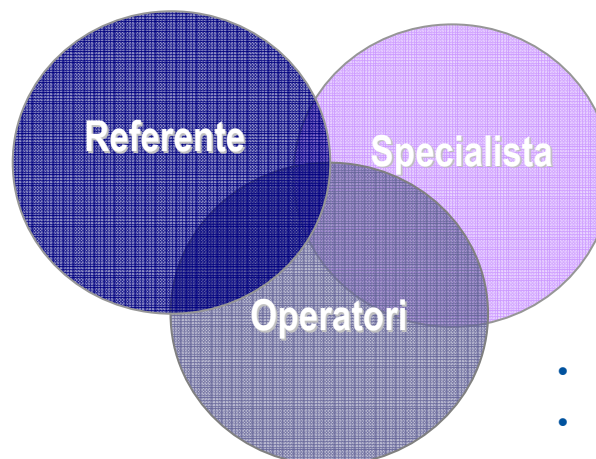
Tutte le lavorazioni giacenti a tale data dovranno essere completate presso i TSC di competenza e quindi eventuali relative integrazioni dovranno essere inviate ai vecchi TSC



TSC con Aree Specializzate Finanziamenti

ASSETTO PROFESSIONALE

- Livello A2
- Ruolo contrattuale: Professional
- Figura di riferimento: Referente TSC



- Livello B
- Ruolo contrattuale: Specialista Staff;
- Figura di riferimento: Specialista TSC.

- Livello C
- Ruolo contrattuale: Operatore Senior;
- Figura di riferimento: Operatore TSC.

ORGANICO "TO BE" CENTRI AREE SPECIALIZZATE FINANZIAMENTI

SEDE TSC	REFERENTE TSC	SPECIALISTA TSC	OPERATORE TSC	TOTALE
TORINO	1	2	7	10
BOLOGNA	1	2	5	8
NAPOLI	1	2	6	9
PALERMO	1	2	5	8
TOTALE	4	8	23	35



TSC con evoluzione di processi/lavorazioni

Tutte le chiusure C/C dei TSC con ASF verranno così dislocate:

**DA TSC TORINO
DA TSC BOLOGNA
DA TSC NAPOLI
DA TSC PALERMO**

**→ TSC BUSTO ARSIZIO
→ TSC FIRENZE
→ TSC REGGIO CALABRIA
→ TSC CAGLIARI**

Tutti i trasferimenti C/C verranno dislocati a:

→ TSC PAVIA



**A partire dal
20/12/2010**

Tutte le lavorazioni giacenti a tale data dovranno essere completate presso i TSC di competenza e quindi eventuali relative integrazioni dovranno essere inviate ai vecchi TSC



TSC con Aree Specializzate Successioni



Mercato Privati – Risorse Umane

Posteitaliane

TSC con Aree Specializzate Successioni

Presso il TSC di Bari è stato effettuato un test da aprile 2010 che ha accentrato progressivamente la lavorazione delle pratiche di successione dell'Area Sud 1. Ad oggi vengono effettuate le lavorazioni di tutta l'Area con i seguenti risultati



- Standardizzazione modalità lavorazione
- Riduzione dei tempi medi di risposta delle pratiche
- Migliore controllo del processo in termini di qualità delle risposte (conformità)
- Responsabilizzazione della Filiale e condivisione delle azioni di miglioramento da intraprendere
- Maggiore focalizzazione delle risorse



TSC con Aree Specializzate Successioni

Entro il 1^a marzo 2011 i centri in oggetto saranno implementati per consentire il progressivo invio delle pratiche di successione dagli Uffici Postali presso i TSC – con Aree Specializzate Successioni con le modalità sotto indicate :

AT Nord Ovest - Lombardia - Nord Est

→ TSC TRIESTE

AT Centro 1 - Centro Nord

→ TSC FIRENZE

AT Centro - Sud

→ TSC ROMA

AT Sud 1 - Sud 2

→ TSC BARI

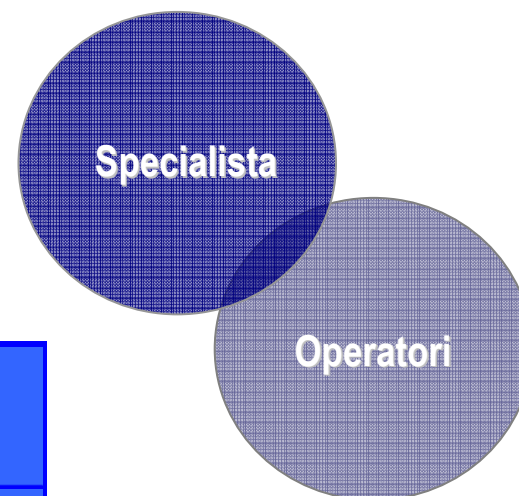
Tutte le lavorazioni antecedenti lo start up dovranno essere completate presso le Filiali di competenza



TSC con Aree Specializzate Successioni

ASSETTO PROFESSIONALE

- Livello B
- Ruolo contrattuale: Specialista Staff;
- Figura di riferimento: Specialista TSC



ORGANICO "TO BE" CENTRI SUCCESSIONI			
	SPECIALISTA TSC	OPERATORE TSC	
FIRENZE	1	21	22
TRIESTE	1	41	42
ROMA	1	12	13
BARI	1	9	10
TOTALE	4	83	87

- Livello C
- Ruolo contrattuale: Operatore Senior;
- Figura di riferimento: Operatore TSC.



Antiriciclaggio – Moduli Adeguata Verifica



Mercato Privati – Risorse Umane

Posteitaliane

Inserimento Moduli di Adeguata Verifica

La normativa in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo (D.Lgs 231/07 e s.m.i.) pone in capo agli intermediari finanziari la necessità di porre in essere una serie di attività per prevenire attività di riciclaggio e finanziamento di attività illecite. Tra queste vi è anche l'obbligo di effettuare la cosiddetta “adeguata verifica” della clientela mediante la compilazione dei c.d. MAV (Moduli di Adeguata Verifica) da realizzare sia in occasione dell'apertura di rapporti continuativi che in occasione dell'esecuzione di singole operazioni di importo pari o superiore a soglie predefinite.

L'inserimento dei moduli relativi ai rapporti continuativi viene assicurato dai TSC. L'inserimento dei moduli per le altre operazioni, attualmente svolte presso le Filiali (Operazioni), in via transitoria e sino al rilascio dell'applicativo per il caricamento allo sportello dell'UP, verrà effettuato anche attraverso risorse provenienti nei Contact Center in chiusura (Bari, Cagliari e Firenze), presso le sedi degli stessi siti, secondo un piano graduale di presa in carico delle attività a decorrere dal 15 dicembre, in coerenza con la progressiva integrazione delle attività di back office come previsto dall'ods n. 12/10 del 01.06.2010.



Piano di lavorazione dei MAV *(Operazioni Occasionali – Buoni Postali – Libretti Postali)*

Le lavorazioni MAV verranno così acquisite :

→ A partire dal 20/12/2010

BARI

Con 15 risorse provenienti dal Contact Center

TREVISO

Con 10 risorse provenienti DALL'EX Centro Contabile

→ A partire dal 20/12/2010

CAGLIARI

Con 10 risorse provenienti dal Contact Center

→ A partire dal 20/12/2010

GENOVA

N. 2 Risorse

TRENTO

N. 2 Risorse

TRIESTE

N. 2 Risorse

→ A partire dal 01/01/2011

FIRENZE

Con 37 risorse provenienti dal Contact Center

CAGLIARI

Con 29 risorse provenienti dal Contact Center

→ A partire dal 15/01/2011

ROMA

N. 7 Risorse



Mercato Privati – Risorse Umane

Posteitaliane

Tabella riepilogativa evoluzione organici

SERVIZI AL CLIENTE												FABBISOGNO RISORSE				
AREA TERRITORIALE	TSC	DIMENSIONAMENTO AS IS	FABBISOGNI INCREMENTALI STRUTTURALI (EVOLUZIONI ATTIVITA'-SUCCSSIONI)			PER ATTIVITA' "IN"	ECCEDENZE PER EVOLUZIONI ATTIVITA'		PER ATTIVITA' "OUT"	DIMENSIONAMENTO TO BE	Δ	LIV A2 - REFERENTE	LIV B - SPECIALISTA	LIV C - OPERATORE		
			LIV A2 REFERENTE	LIV B SPECIALISTA	LIV C OPERATORE		LIV B SPECIALISTA	LIV C OPERATORE				FABBISOGNO	FABBISOGNO/ECC EDENZE	FABBISOGNO	FTE DISPONIBILI DA FILIALE (SUCCSSIONI e CAI SEDI TSC)	FABBISOGNO NETTO
CENTRO	Roma	98		1	13	SUCCSSIONI	4	3	FINANZIAMENTI	105	7		-3	10	7	3
CENTRO	Cagliari	30			3	CHIUSURE C/C	1	1	FINANZIAMENTI	31	1		-1	2		2
CENTRO 1	Firenze	53		1	27	SUCCSSIONI - CHIUSURE C/C	2	3	FINANZIAMENTI	76	23		-1	24	3	21
CENTRO NORD	Bologna	57	1		3	FINANZIAMENTI		6	CHIUSURE C/C E TRAFERIMENTI C/C	55	-2	1	0	-3		-3
LOMBARDIA	Pavia	31			4	TRAFERIMENTI C/C	2	3	FINANZIAMENTI	30	-1		-2	1		1
LOMBARDIA	Busto Arsizio	24			4	CHIUSURE C/C	2	3	FINANZIAMENTI	23	-1		-2	1		1
LOMBARDIA	Milano	20			0					20	0		0	0		0
NORD EST	Trieste	40		1	41	SUCCSSIONI	2		FINANZIAMENTI	80	40		-1	41	1	40
NORD EST	Trento	58			15	CONTO CLICK	1	3	FINANZIAMENTI	69	11		-1	12		12
NORD OVEST	Torino	46	1		6	FINANZIAMENTI		5	CHIUSURE C/C E TRAFERIMENTI C/C	48	2	1	0	1		1
NORD OVEST	Genova	23			0		1	1	FINANZIAMENTI	21	-2		-1	-1		-1
SUD	Napoli	53	1		3	FINANZIAMENTI		4	CHIUSURE C/C E TRAFERIMENTI C/C	53	0	1	0	-1		-1
SUD	Reggio Calabria	30			3	CHIUSURE C/C	1	2	FINANZIAMENTI	30	0		-1	1		1
SUD 1	Bari	53		1	9	SUCCSSIONI	1	3	FINANZIAMENTI	59	6		0	6	2	4
SUD 2	Palermo	52	1		1	FINANZIAMENTI		4	CHIUSURE C/C E TRAFERIMENTI C/C	50	-2	1	0	-3		-3
TOTALE		668	4	4	132	140	17	41	58	750	82	4	-13	91	13	78



Tabella riepilogativa dell'organico a tendere

AREA TERRITORIALE	SEDE TSC	ORGANICO A TENDERE							Antiriciclaggio Moduli Adeguata Verifica
		RESPONSABILE LIV A1	REFERENTE TSC LIV A2	SPECIALISTA TSC LIV B	SPECIALISTA POST VENDITA LIV B	OPERATORE TSC LIV C	ADDETTO STAFF SENIOR LIV D	TOTALE	
CENTRO	Roma	1	3	1	2	87	11	105	
CENTRO	Cagliari	1	3		1	23	3	31	29
CENTRO 1	Firenze	1	3	1	1	65	5	76	37
CENTRO NORD	Bologna	1	4	2	1	42	5	55	
LOMBARDIA	Pavia	1	2		0	24	3	30	
LOMBARDIA	Busto Arsizio	1	2		0	18	2	23	
LOMBARDIA	Milano	1	1		1	15	2	20	
NORD EST	Trieste	1	3	1	2	69	4	80	
NORD EST	Trento	1	3		1	57	7	69	
NORD OVEST	Torino	1	4	2	1	35	5	48	
NORD OVEST	Genova	1	3		1	13	3	21	
SUD	Napoli	1	4	2	1	39	6	53	
SUD	Reggio Calabria	1	3		1	22	3	30	
SUD 1	Bari	1	3	1	1	48	5	59	15
SUD 2	Palermo	1	4	2	1	37	5	50	
		15	45	12	15	594	69	750	81

GRIGLIA DI SINTESI			
LIV.	AS IS	TO BE	DELTA
A1	15	15	0
A2	41	45	4
B	40	27	-13
C	503	594	91
D	69	69	0
	668	750	82

