

Alle Segreterie Nazionali delle OO.SS.

SLC-CGIL

SLP-CISL

UIL poste

FAILP-CISAL

CONFSAL Com.ni

UGL Com.ni

Roma, 31 gennaio 2011

Oggetto: Riorganizzazione attività internazionali.

Vi informiamo che, nell'ambito dell'ottimizzazione dei processi e delle lavorazioni relativi alle attività internazionali, il Centro di Meccanizzazione Postale Peschiera Borromeo, nel quale sono confluite le attività e le risorse precedentemente gestite dal Centro di Meccanizzazione Postale Milano Centro Scambi Internazionali, sarà interessato da alcune le modifiche organizzative.

Inoltre, le lavorazioni dei reclami internazionali, oggi effettuate presso le sedi di Roma e Milano, saranno accentrate in Sede Centrale presso la Funzione Qualità e Reclami Internazionali.

In allegato Vi inviamo un documento di sintesi che illustra la riorganizzazione.

Restiamo a Vostra disposizione per qualsiasi chiarimento si rendesse necessario.

Cordiali saluti,

Paolo Faieta
Il Responsabile

Poste Italiane SpA

00144 ROMA (RM) Viale EUROPA 175 T (+39) 0659583705 F (+39) 0659587979

Sede Legale 00144 Roma Viale Europa 190 Partita IVA 01114601006 Codice Fiscale 97103880585
Capitale Sociale Euro 1.306.110.000 i.v. Registro delle Imprese di Roma n. 97103880585/1996

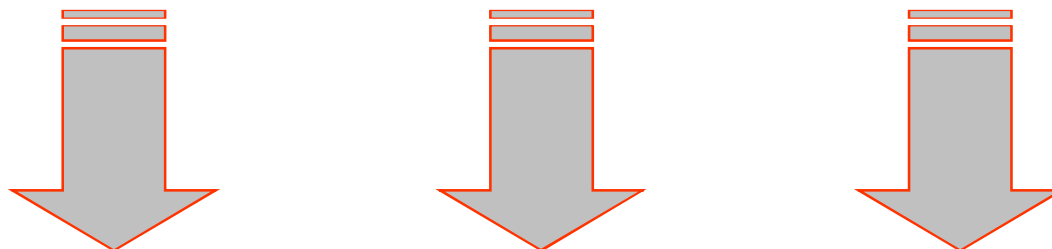
Riorganizzazione Attività Internazionali

- **Controllo Operativo**
- **Qualità e Reclami Internazionali**



Scenario di riferimento

Seguendo le tendenze dei maggiori Operatori postali, in un contesto di contrazione dei volumi da mercato, diventa fondamentale presidiare le attività operative per proteggere il fatturato.



1. Monitorare puntualmente le spedizioni in ingresso allo scopo di identificare fenomeni di REMAILING: triangolazione tra Operatori allo scopo di scontare tariffe più basse
2. Presidiare il processo di campionamento e la pesatura dei dispacci in ingresso
3. Rilevare i flussi da Uffici di Scambio Extraterritoriali.
4. Verificare e contabilizzare il fenomeno del Corriere in grande quantità proveniente da Paesi in via di sviluppo
5. Verificare fenomeni di errata spedizione e errato avviamento (disguidi)

Focus su casi di Remailing

Caso **ABA**: mittente e destinatario italiano, affrancatura tedesca



Caso **ABC**: mittente svizzero, destinatario italiano, affrancatura inglese

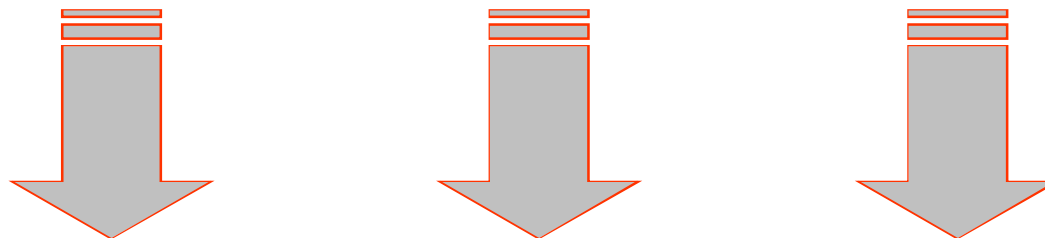


Com'è sanzionata :

Applicazione dell'80% della tariffa domestica

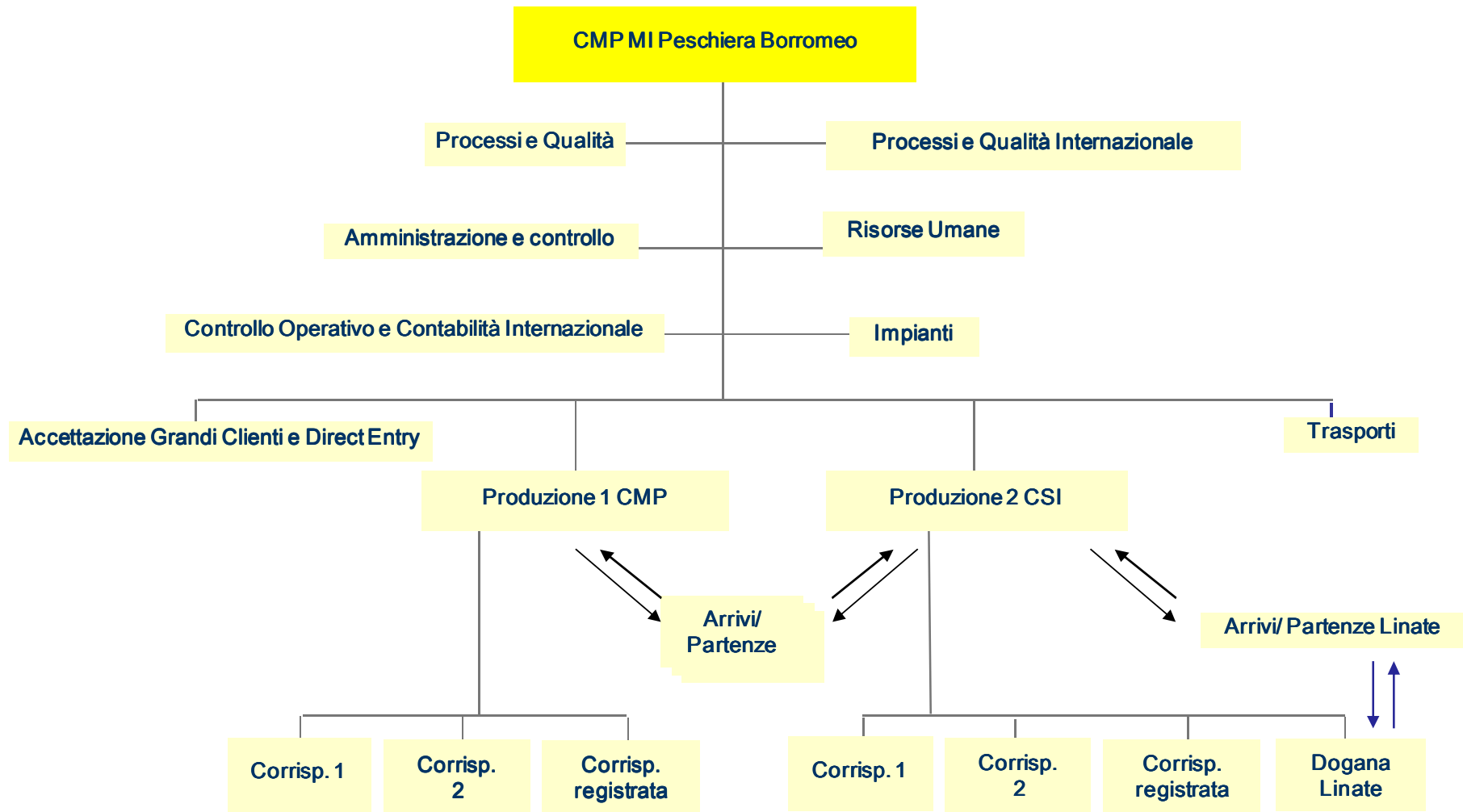
Implementazione unità di controllo operativo

Al fine di fronteggiare i fenomeni precedentemente descritti e ricomporre sotto un'unica unità organizzativa attività frammentate nelle strutture dell'ex CSI e di ALT viene costituita la struttura di **Controllo Operativo** interna al **CMP di Milano Peschiera Borromeo**.

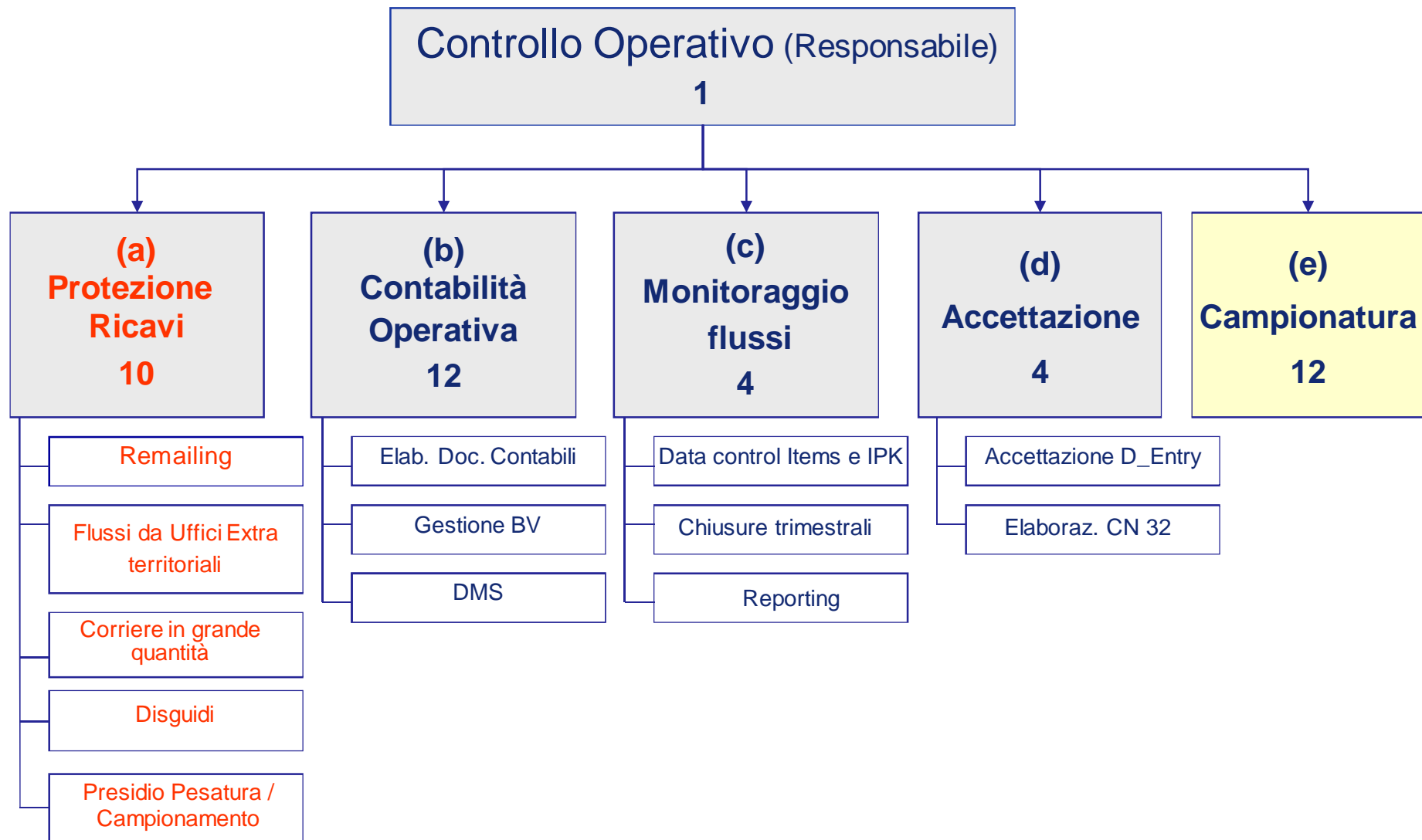


Riorganizzazione CMP di Milano Peschiera Borromeo

CMP Milano Peschiera Borromeo: struttura organizzativa NEW



Controllo Operativo: microattività



(a) Nuove attività

(b, c, e) Includono le attività migrate dal CMP di Roma

(e) Attività di produzione

Riorganizzazione Reclami Internazionali

La funzione Qualità e Reclami Internazionali riorganizzerà la propria struttura interna per realizzare un Centro di Competenza unico sui Reclami Internazionali. Il progetto di accentramento delle lavorazioni dei reclami internazionali Outbound ed Inbound, in sede centrale, consente di ottimizzare la gestione dei picchi di lavorazione e di mettere a fattor comune le competenze specialistiche.

Oggi operano in tale settore:

- Roma: **9 unità** (1 B; 8 C)
- Milano: **12 unità** (1 A2; 11 C)

L'accentramento dell'attività presso un unico sito, sfruttando tra l'altro le sinergie con il personale della struttura centrale, consentirà un'ottimizzazione dei processi e lavorazioni.

Dimensionamento:

A regime 16 / 18 unità (di cui 9 già presenti presso il sito di Roma)

Controllo Operativo

- Contabilità Operativa
- Monitoraggio flussi
- Accettazione
- ex CSI produzione (reparto contabilità): 7 unità
- Alt Lombardia AC: 7 unità
- ex CSI produzione Arrivi e Partenze: 3 unità
- CMP Peschiera AC: 2 unità
- **da individuare 1 unità**
- Protezione Ricavi
- **da individuare 10 unità**

Customer Service

- **da rilasciare 12 unità**

Reclami Internazionali

- Centro unificato Reclami Internazionali
- Reclami Roma 9 unità
- **da individuare 8 unità**

Staff ALT Centro

- **da liberare 11 unità**

Controllo Operativo e Contabilità Internazionale

- Accentramento attività IPS *
- **da individuare 3 unità**

* Nuovo sistema informativo di Posta Internazionale