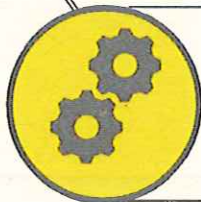

Consegnato OO.SS. 10/12/2018

CHIEF OPERATING OFFICE

IL NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO E OPERATIVO

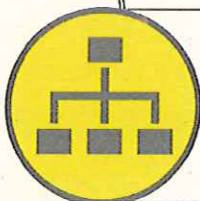
Roma, Dicembre 2018

AGENDA DELL'INCONTRO



Contesto di riferimento:

- percorso evolutivo COO – Fasi di realizzazione e stato di avanzamento
- focus avanzamento sportellizzazioni



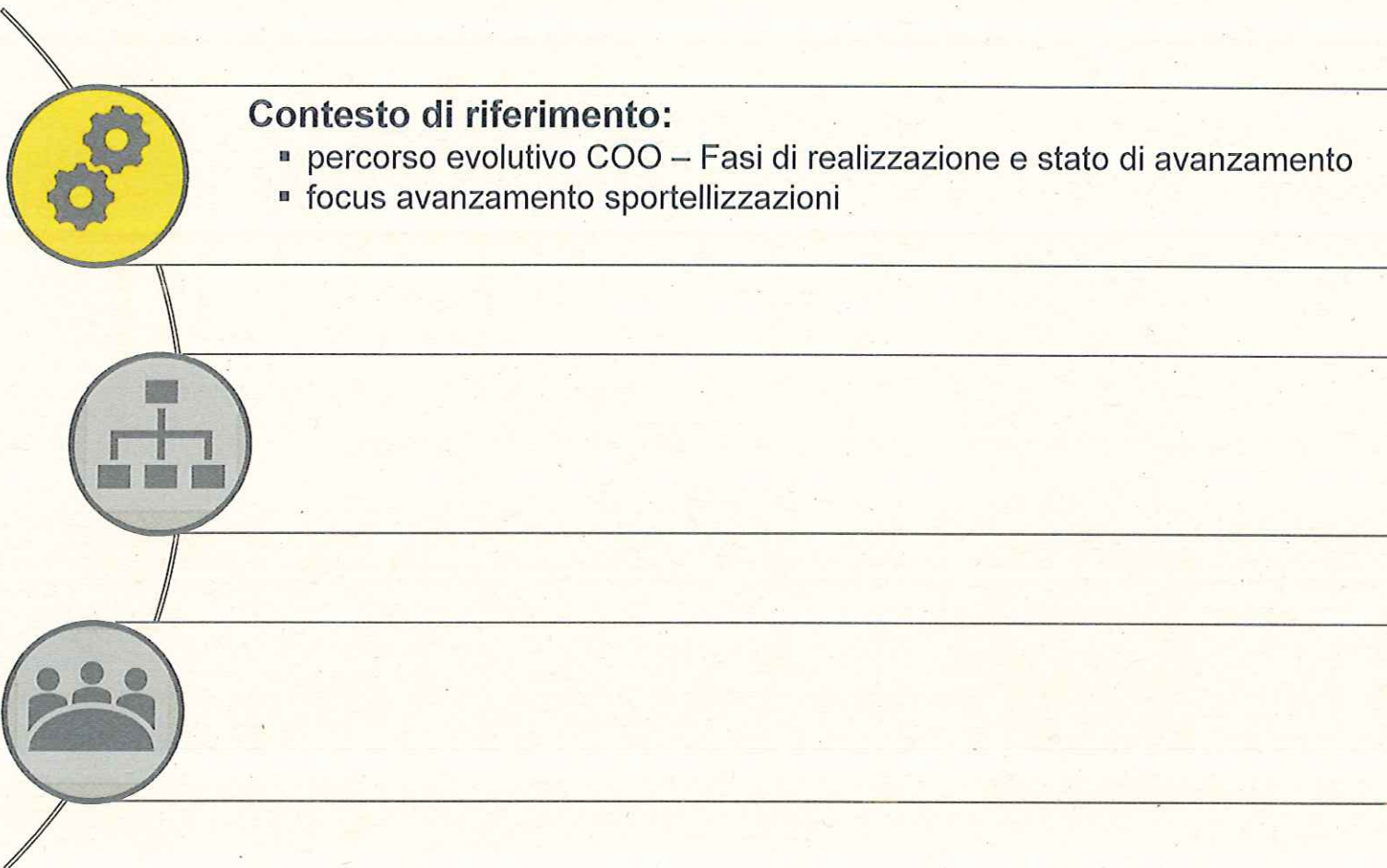
Evoluzione modello organizzativo in ambito COO/Servizi di Back Office



Evoluzione articolazione territoriale e modello operativo in termini di:

- struttura gerarchica con logica «Hub & Spoke»
- principali step di implementazione previsti

CONTESTO DI RIFERIMENTO



CONTESTO DI RIFERIMENTO

PERCORSO EVOLUTIVO COO (1/3)

dicembre '18



Creazione della funzione

- Istituzione della **funzione COO** e accentramento delle attività di **Assistenza Clienti, Back Office e Qualità**
- **Accentramento organizzativo** dei Centri servizi Ex PCL, dei presidi di videocodifica e del supporto post vendita ed attivazione contratti

Accentramento organizzativo

Modello target

Consolidamento organizzativo

- Confluenza (in Servizi di Back Office) di attività e risorse delle Operazioni di BancoPosta.
- Confluenza (in Servizi Assistenza Clienti) della gestione dei Reclami BancoPosta e dell'Assistenza Clienti SDA.
- **Disegno dell'assetto organizzativo e del modello operativo target** in ottica di miglioramento processi/tecnologie e **customer centricity**
- **Modello di governo dei siti territoriali** secondo logica **Hub & Spoke**

Messa a regime

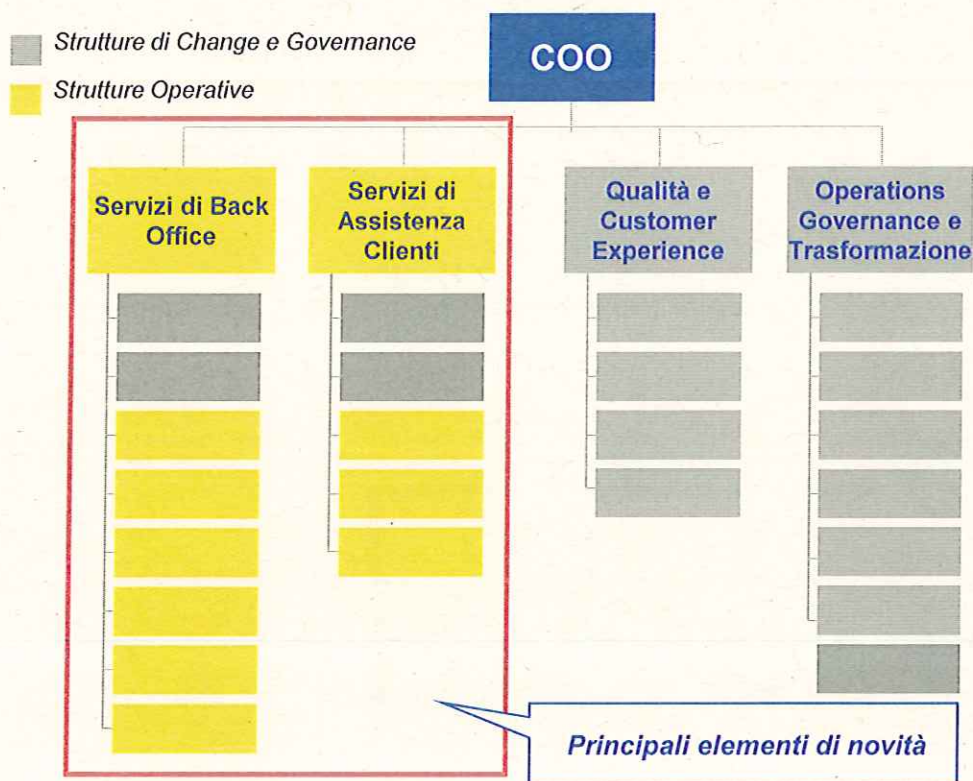
- **Implementazione del Modello Operativo**
- **Reingegnerizzazione processi e implementazione nuovi sistemi**
- **Change Management e Formazione** sulle risorse coinvolte

CONTESTO DI RIFERIMENTO

PERCORSO EVOLUTIVO COO (2/3)

Il nuovo Modello Operativo è orientato al miglioramento continuo della performance per i clienti ed alla valorizzazione delle competenze delle risorse

NUOVA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA FUNZIONE COO



LINEE GUIDA DI TRASFORMAZIONE

Accentramento di attività di Change e Governance

Focalizzazione sui specifici ambiti, creando centri specializzati per prodotto/servizio «efficienti», e contestuale segregazione delle attività standardizzabili

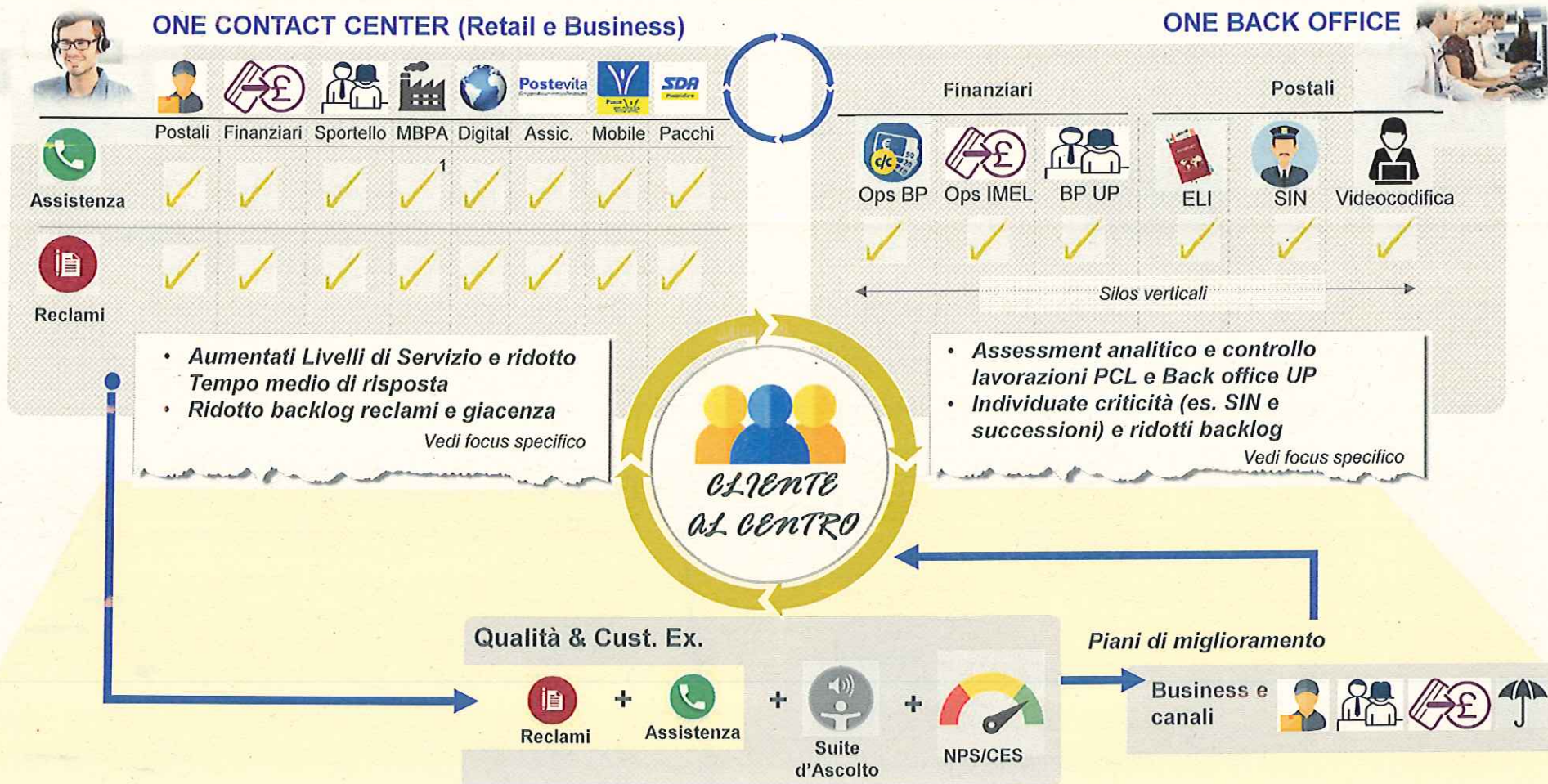
Definizione di strutture di Operations di prodotto/servizio in coerenza con la struttura organizzativa del Business, facilitando le relazioni e garantendo la massima focalizzazione

Riduzione della complessità organizzativa anche attraverso l'ottimizzazione del numero di strutture a totale funzione COO

Semplificazione e consolidamento strutture territoriali
In logica Hub & Spoke

CONTESTO DI RIFERIMENTO

PERCORSO EVOLUTIVO COO (3/3)



CONTESTO DI RIFERIMENTO

FOCUS AVANZAMENTO SPORTELLIZZAZIONI



Aprile 2018

Informativa piano ottimizzazione Chief Operating Office (obiettivo decremento 160 fte)



Maggio 2018

Avvio 1^a interpellanza su 22 siti per individuare personale interessato ad una possibilità di impiego in ambito MP – UP

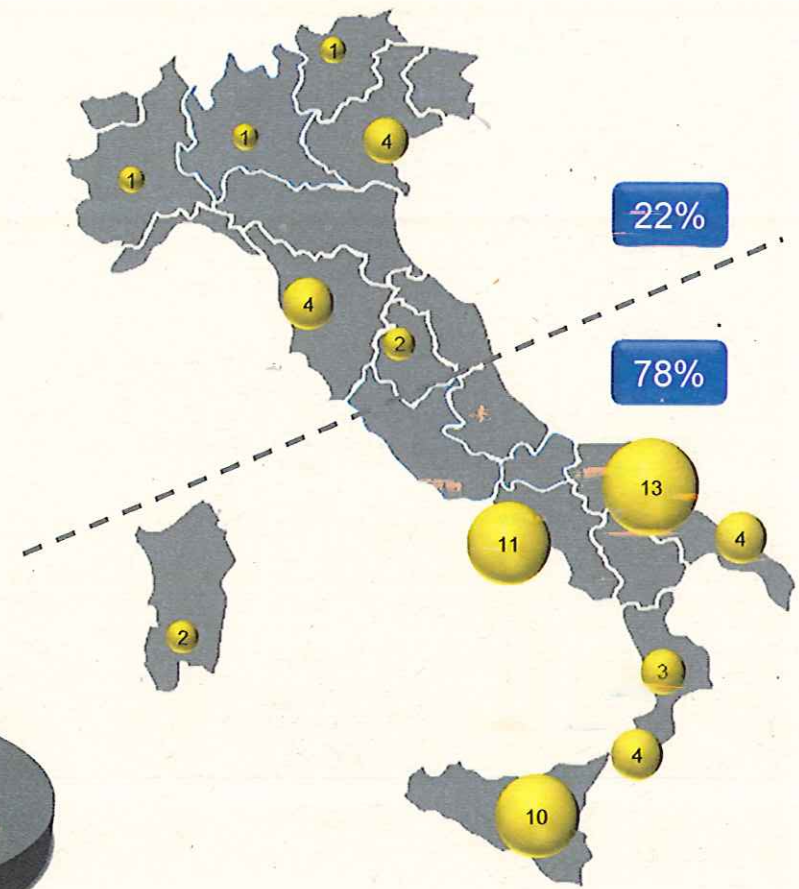


Luglio 2018

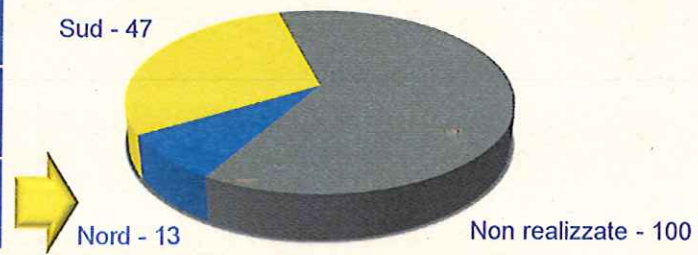
Avvio 2^a interpellanza su ulteriori 17 siti per individuare personale interessato ad una possibilità di impiego in ambito MP – UP

58
accettazioni

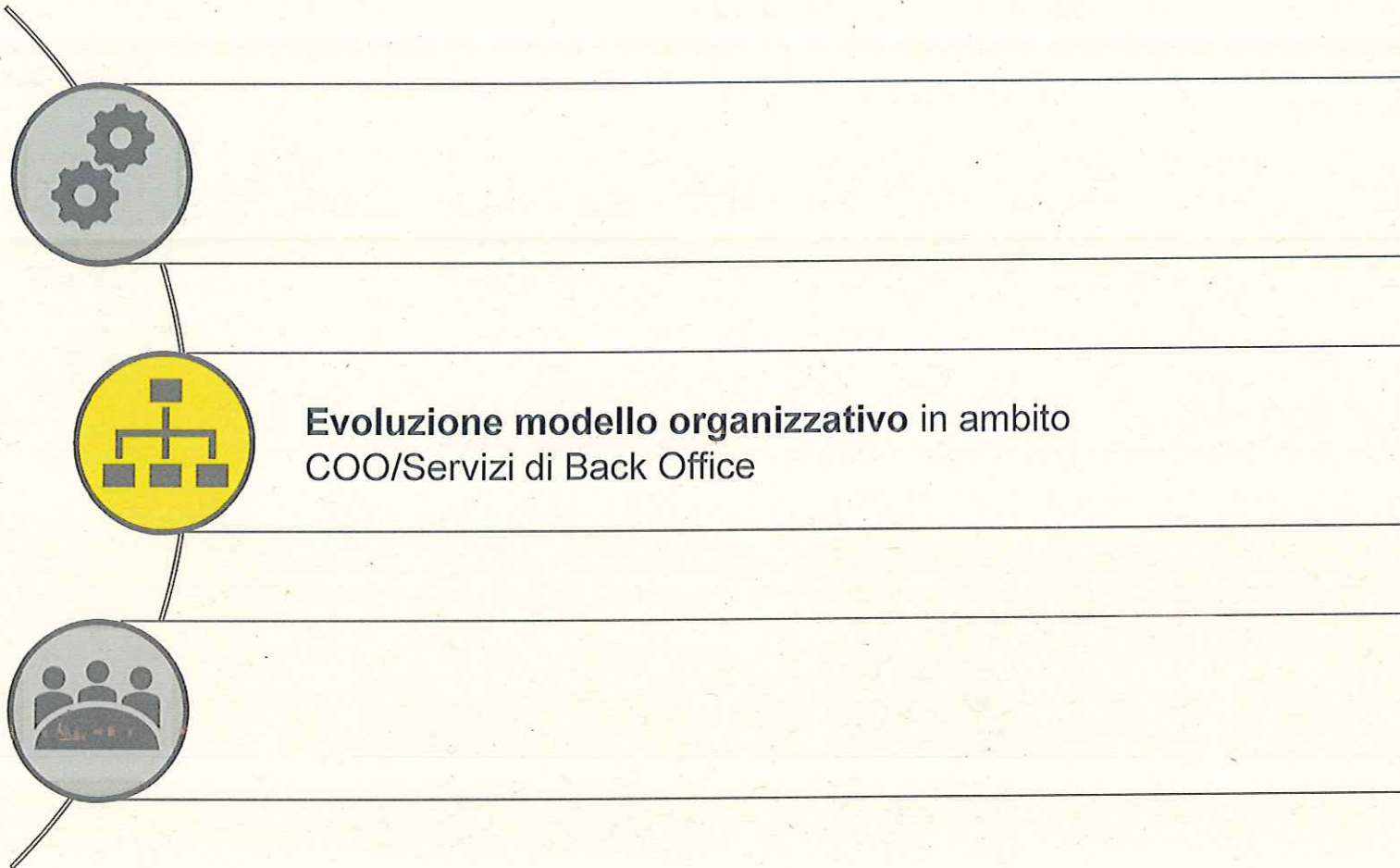
2
accettazioni



	1 ^a INTERPELLANZA	2 ^a INTERPELLANZA	TOTALE
DOMANDE PERVENUTE	185	16	201
IDONEI	120	5	125
ACCETTAZIONI	58	2	60



EVOLUZIONE MODELLO ORGANIZZATIVO

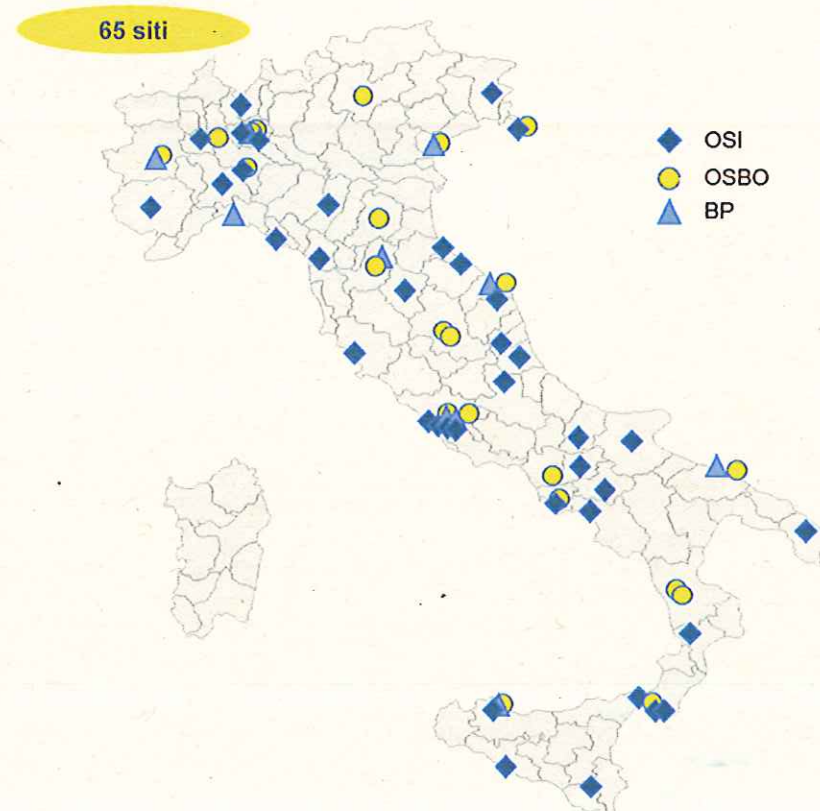
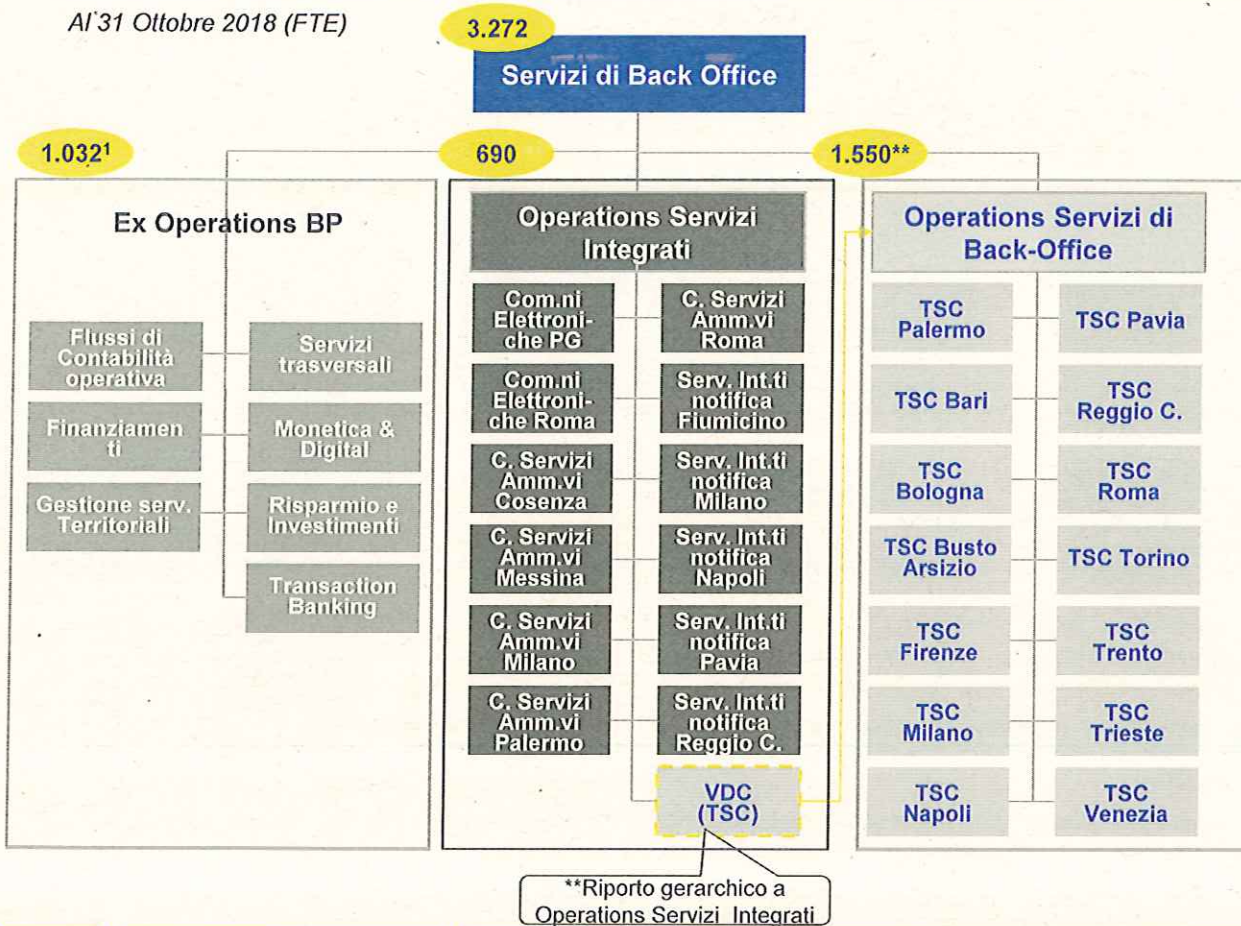


EVOLUZIONE MODELLO ORGANIZZATIVO COO

AS IS SERVIZI DI BACK OFFICE

IL PUNTO DI PARTENZA PER IL BACK OFFICE

Al'31 Ottobre 2018 (FTE)



EVOLUZIONE MODELLO ORGANIZZATIVO COO

TO BE SERVIZI DI BACK OFFICE - FOCUS STRUTTURE CENTRALI

SERVIZI DI BACK-OFFICE

2 STRUTTURE DI CHANGE E GOVERNANCE

Performance Improvement Back Office

Controllo Operativo Back Office

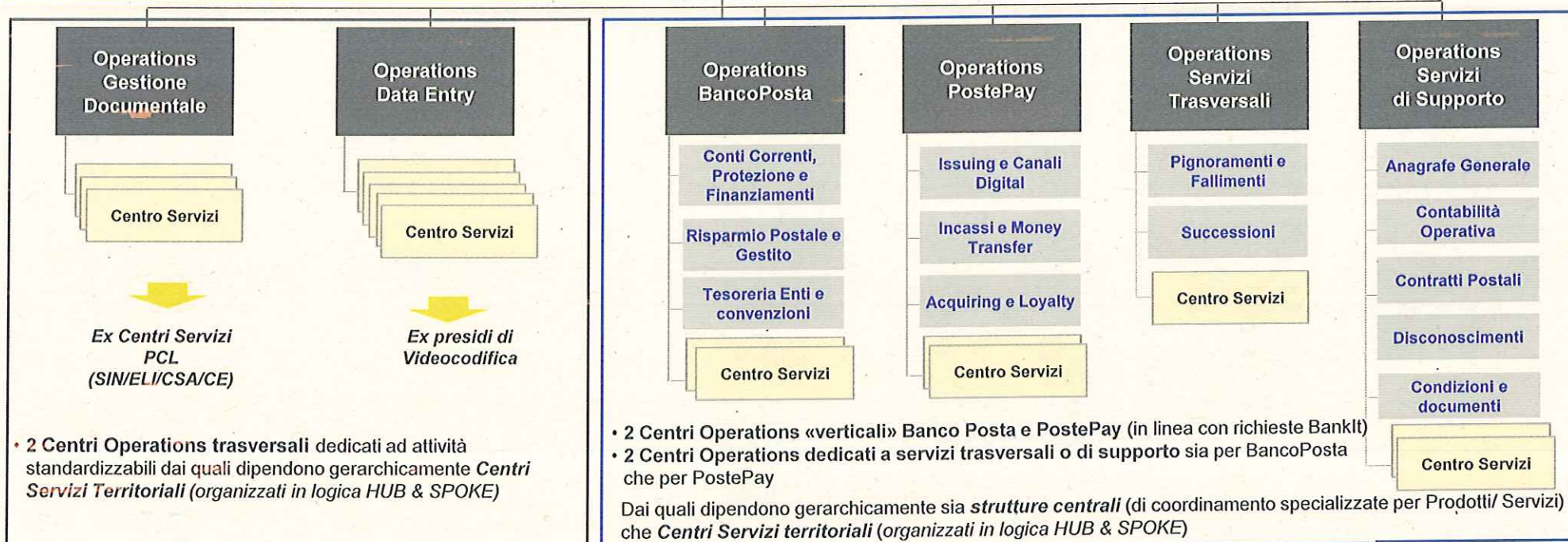
Lean Program

Terzi Livelli centrali

Quarti Livelli centrali

Quarti livelli territoriali

Focus sezione successiva: articolazione territoriale e modello operativo

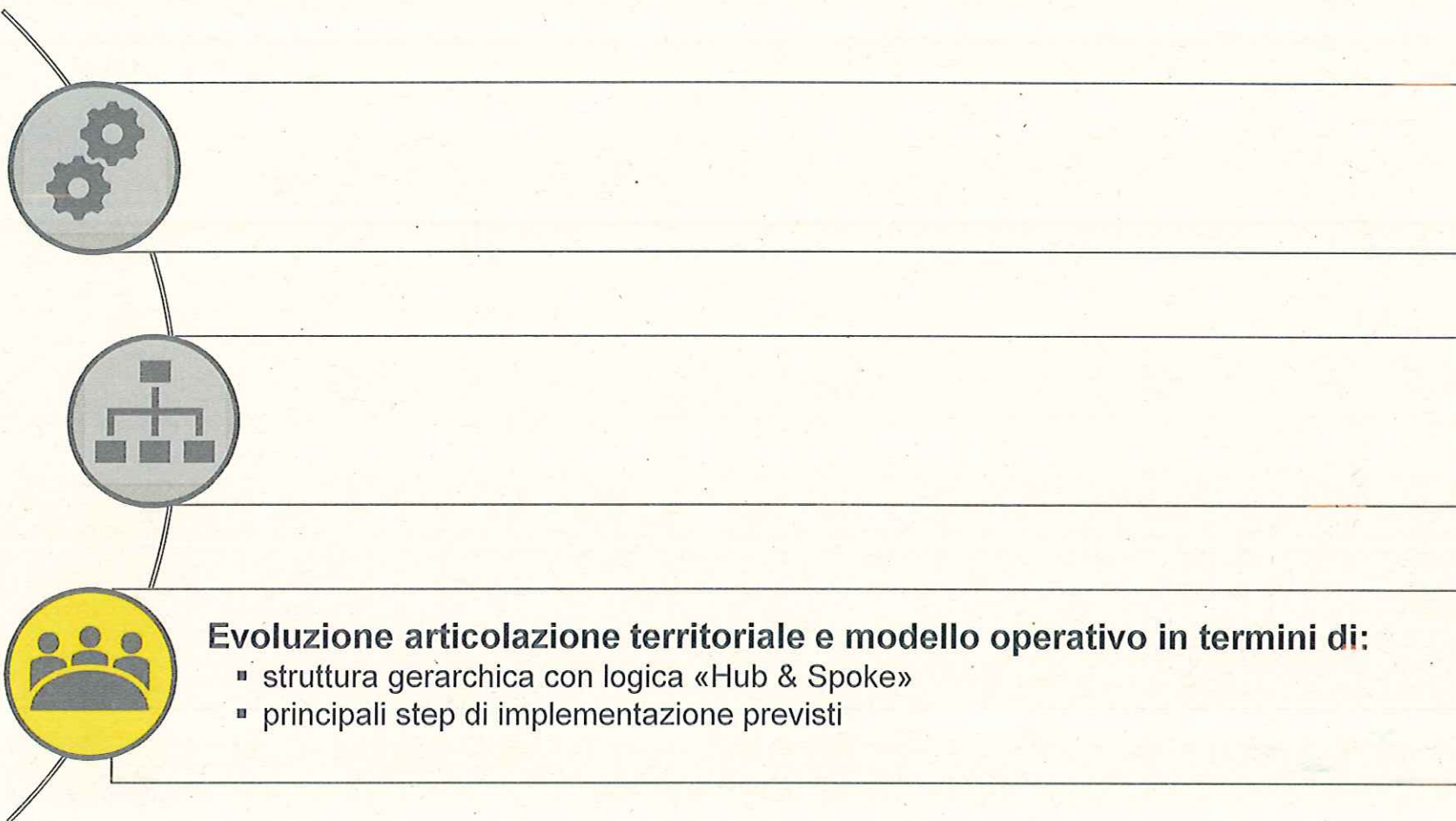


2 CENTRI OPERATIONS ORGANIZZATI PER ATTIVITÀ

4 CENTRI OPERATIONS ORGANIZZATI PER PRODOTTO/ SERVIZIO

Posteitaliane

ARTICOLAZIONE TERRITORIALE COO E MODELLO OPERATIVO



EVOLUZIONE ARTICOLAZIONE TERRITORIALE COO

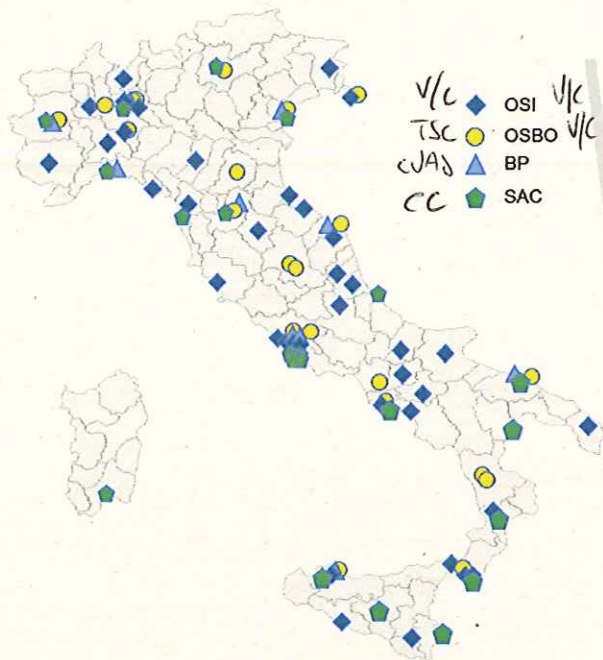
MODELLO OPERATIVO CON LOGICA «HUB & SPOKE»

L'applicazione del modello porterà all'ottimizzazione dell'articolazione territoriale, concentrando le responsabilità in 13 «Poli Territoriali», con la valorizzazione del Meridione

Evoluzione del modello territoriale COO

- Territorio organizzato in 13 poli
 - 25 Centri Servizi come Hub, appartenenti a diverse strutture organizzative, collocati nei 13 poli territoriali
 - Riporto gerarchico dei responsabili di tutti gli altri centri servizi (Spoke) ai capi degli Hub, facilitando una migliore gestione del territorio
- Responsabilizzazione dei capi Hub nel supportare il centro per:
 - Mettere «a regime» la struttura territoriale (es. specializzazione per Prodotto/ Servizio degli Hub di Back Office)
 - Facilitare l'evoluzione del numero di siti riducendo al minimo gli impatti sulle risorse territoriali
- Valorizzazione del Meridione (prime proiezioni sulla base degli esodi sottoscritti indicano il 33% degli FTE al Sud nel 2020, vs 29% AS IS)

AS IS



86 siti

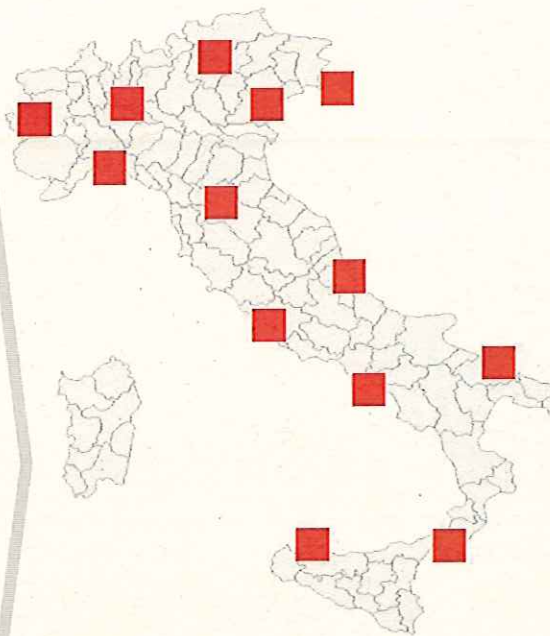
FTE COO territorio

Nord 26%

Centro 46%

Sud 29%

TO BE



13 Poli
25 Hub

FTE COO territorio

Nord 22%

Centro 46%

Sud 33%

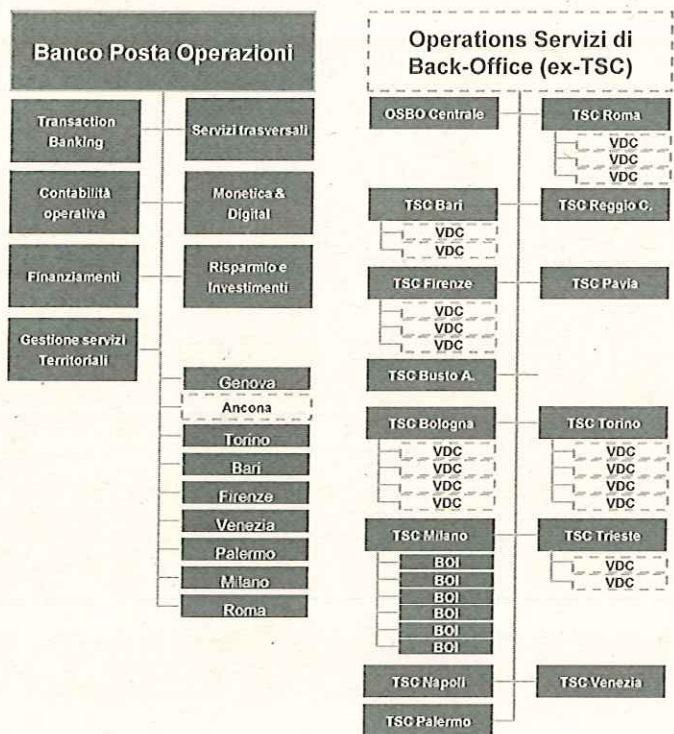
Poli Territoriali	Numero HUB	SBO	SAC
Milano	5	✓	✓
Roma e Fiumicino	6	✓	✓
Reggio C	1	✓	
Trieste	1	✓	
Palermo	3	✓	✓
Teramo e Pescara	2	✓	✓
Venezia	1	✓	
Bari	1	✓	
Napoli	1		✓
Torino	1		✓
Trento	1		✓
Genova	1		✓
Firenze	1		✓
	25		

EVOLUZIONE ARTICOLAZIONE TERRITORIALE COO

STRUTTURA GERARCHICA CON LOGICA «HUB & SPOKE» BACK – OFFICE (1/2)

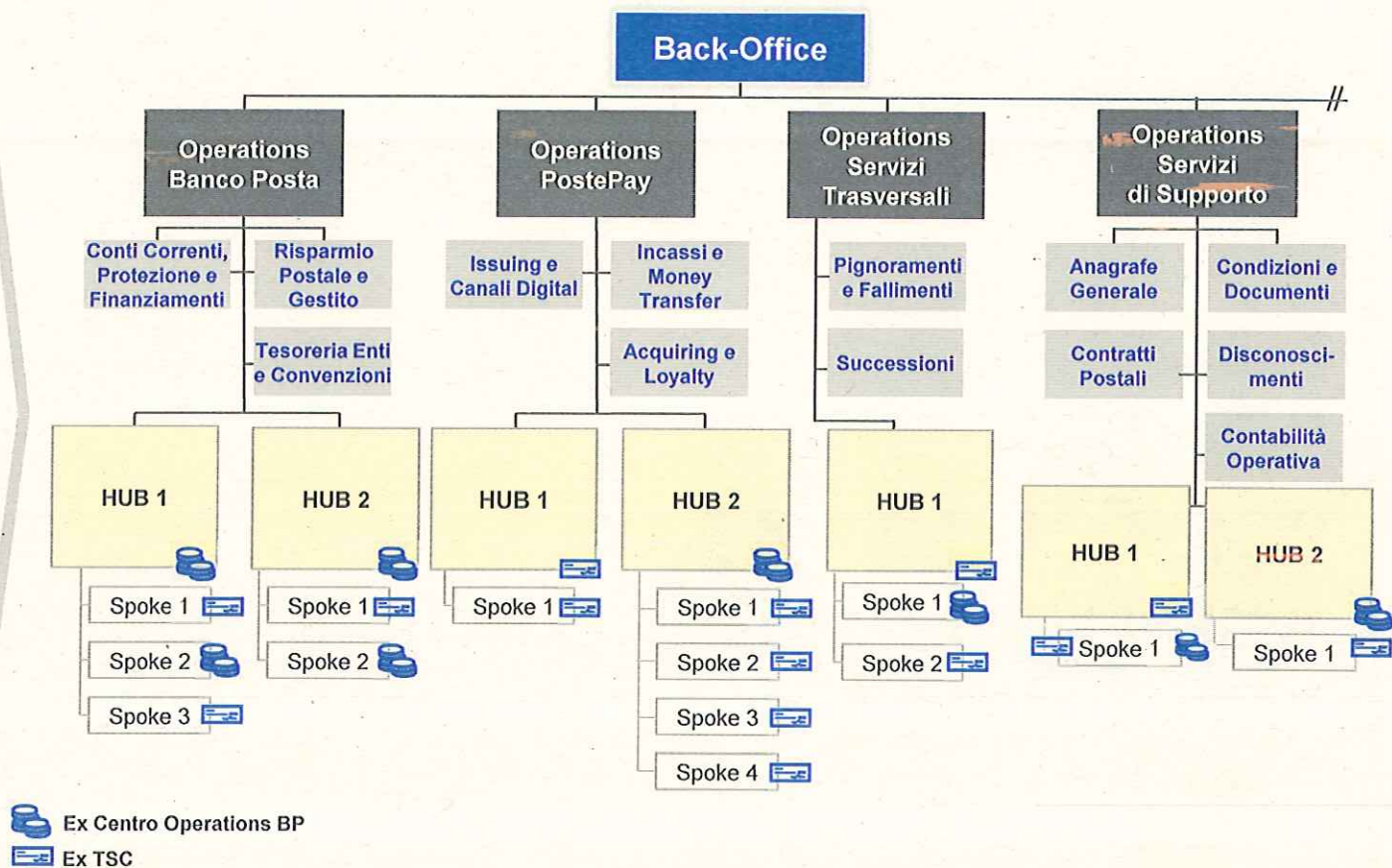
Struttura As Is

■ Strutture in scope per Centri Operations Prodotti/ Servizi
 □ Strutture out of scope



Struttura To Be

4 CENTRI OPERATIONS ORGANIZZATI PER PRODOTTO/SERVIZIO

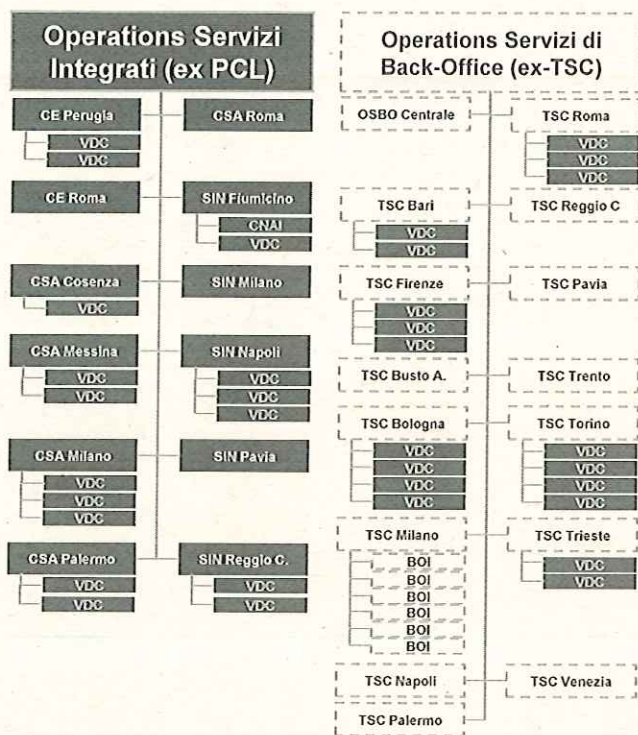


NUOVA ARTICOLAZIONE TERRITORIALE COO

STRUTTURA GERARCHICA CON LOGICA «HUB & SPOKE» BACK – OFFICE (2/2)

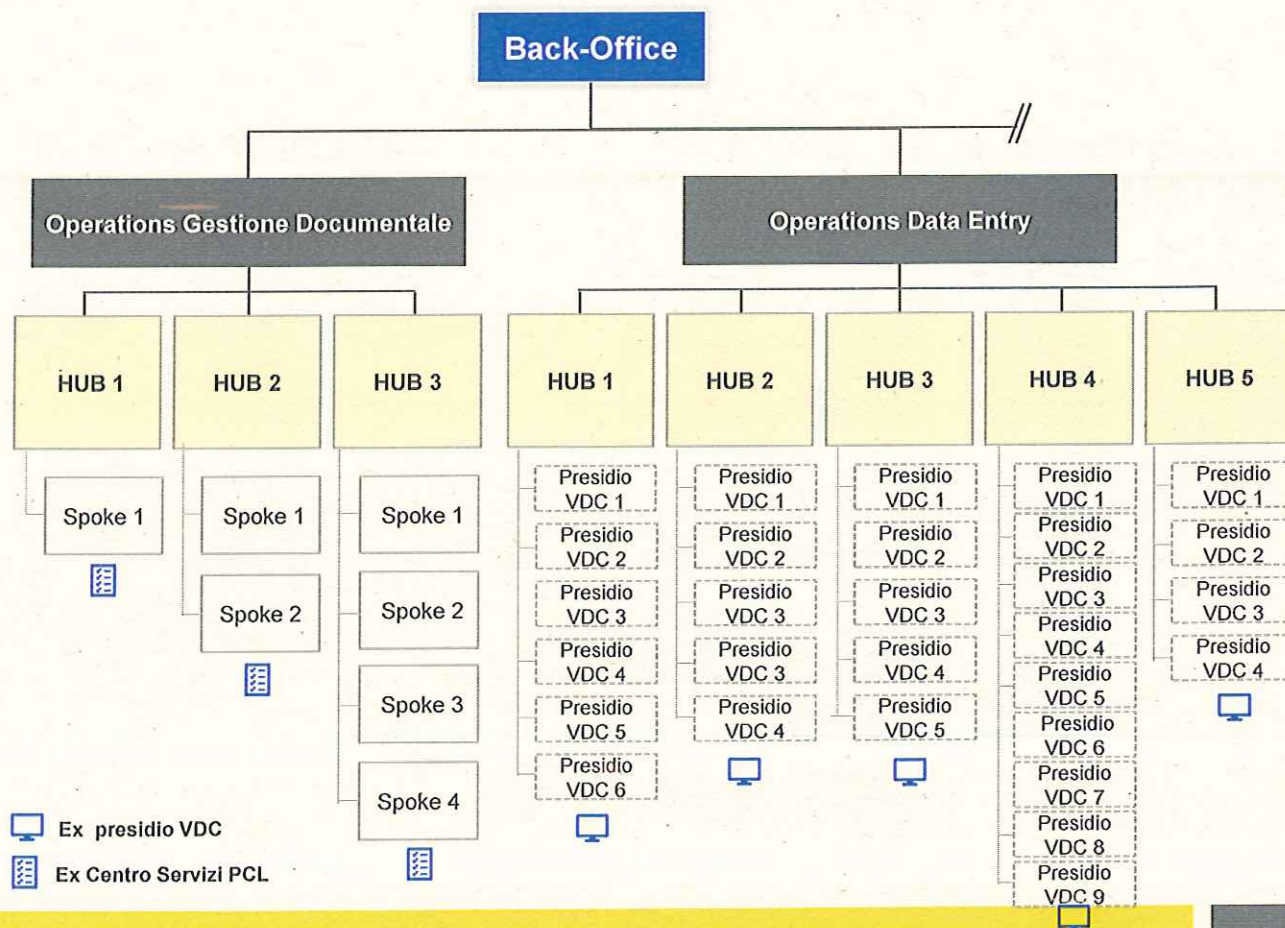
Struttura As Is

■ Strutture in scope per Centri Operations Attività □ Strutture out of scope Operations Attività



Struttura To Be

2 CENTRI OPERATIONS ORGANIZZATI PER ATTIVITA'




NUOVA ARTICOLAZIONE TERRITORIALE COO

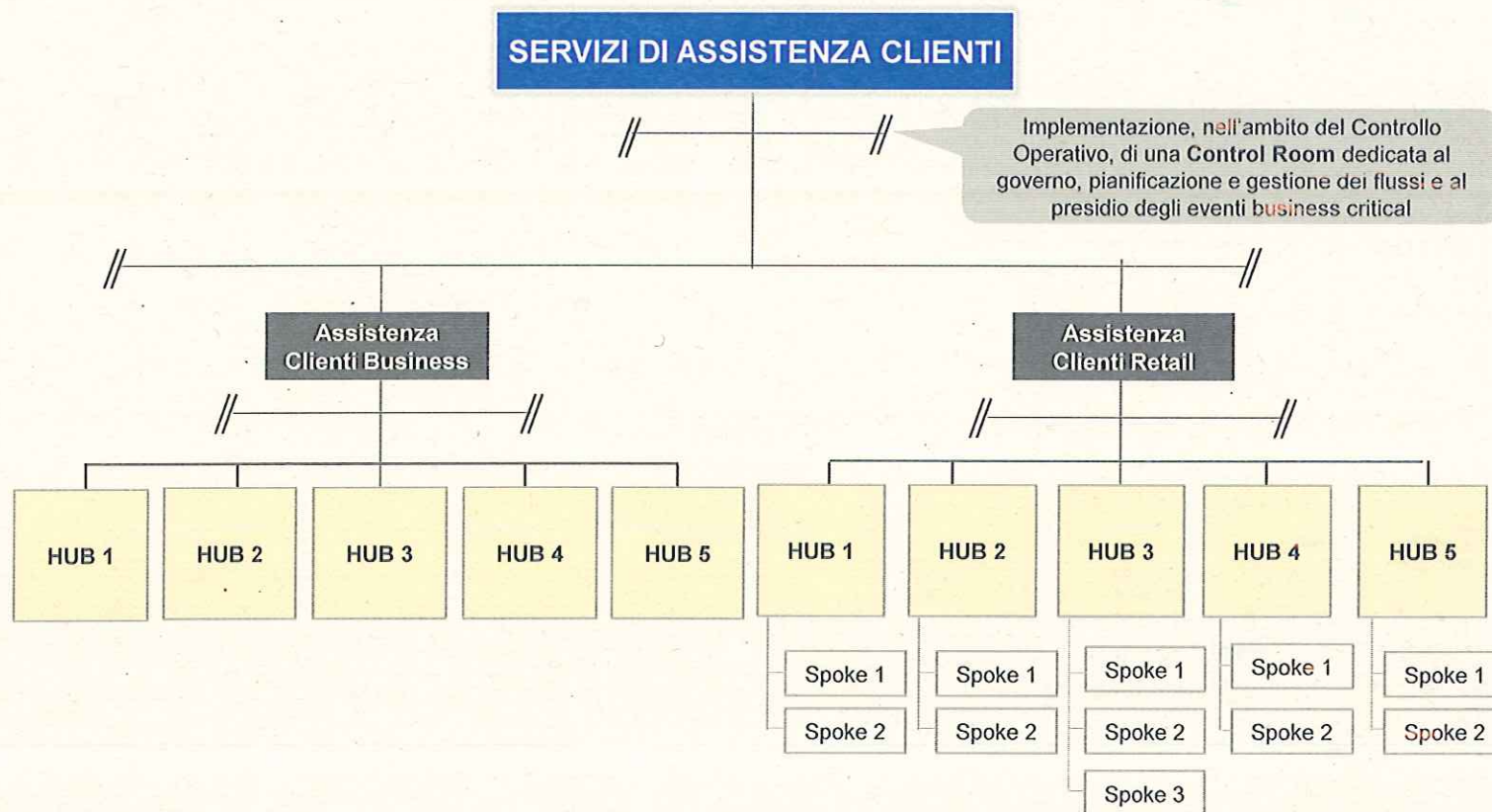
STRUTTURA GERARCHICA CON LOGICA «HUB & SPOKE» ASSISTENZA CLIENTI

Struttura As Is



 *Ambito di intervento della riorganizzazione*

Struttura To Be



NUOVA ARTICOLAZIONE TERRITORIALE COO

PIANO DI RILASCIO

Stato dell'arte: attivate nuove strutture di Back Office e Assistenza Clienti e avviati alcuni cantieri progettuali specifici per la «messa a regime» nel 2019



Attivazione della nuova struttura organizzativa di Back Office e Assistenza Clienti

Priorità sulla garanzia di continuità operativa: in questa fase non verranno cambiate le attività svolte dalle singole risorse

Progressiva specializzazione degli Hub per prodotto/servizio
(avvio riqualificazione di ca. 700-800 risorse)

Redistribuzione progressiva delle attività tra gli Hub, supportata da un piano di Formazione e Change Management

Job Posting

Nuova interpellanza per la copertura di posizioni di front end in ambito Mercato Privati

Progressiva concentrazione delle attività standardizzabili tra i prodotti/servizi, abilitata dal ridisegno dei processi e dall'introduzione di nuove tecnologie a supporto

Progressiva ottimizzazione della distribuzione territoriale