

Progetto di centralizzazione dei servizi amministrativi

Chiusura Fase 1

[Handwritten signature]

Novembre 2016

Introduzione – Progetto Centralizzazione Servizi Amministrativi

Handwritten mark

Il progetto, presentato nel mese di Aprile, prevede la rivisitazione complessiva del modello di presidio dei processi amministrativo contabili di gruppo attraverso la riconfigurazione e la razionalizzazione dei siti operativi territoriali nonché delle componenti di governo centrali di AFC/SA. Di seguito gli obiettivi ed i principali benefici attesi dall'iniziativa

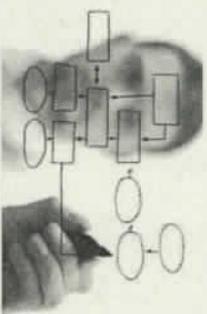
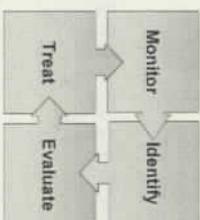
OBIETTIVI

Handwritten mark
I principali obiettivi di progetto sono:

- **La standardizzazione dei processi amministrativo-contabili**
- **Riconduzione sotto un unico presidio – AFC – delle attività amministrativo-contabili con lo scopo di creare centri di servizi in grado di assicurare eccellenza operativa nella realizzazione delle attività**
- **Valorizzazione delle competenze specialistiche (prima frammentate in diversi ambiti).**

BENEFICI ATTESI

- Handwritten initials: Si Qu*
- **Razionalizzazione e semplificazione**
 - **Governo end to end dei processi dei sistemi a supporto e dei dati**
 - **Rafforzamento del controllo con maggior presidio dei rischi**
 - **Sviluppo e specializzazione delle competenze territoriali**
 - **Focalizzazione delle funzioni di business sulle attività core**



Handwritten signature

Handwritten initials: SC

Handwritten signature

Cosa è stato fatto e prossimi passi

Presentazione dell'iniziativa

Maggio

Riconduzione

Assessment

Definizione Modello TO BE

Stiamo qui

Presentazione del modello To Be

Implementazione del modello a regime

Focus slide successiva

Start Up

Fase 1 - Analisi e progettazione

Fase 2 - Implementazione (6 mesi)

- **Presentazione iniziativa**
- **Riconduzione di tutte le attività e risorse a presidio dei processi amministrativo contabili alle dipendenze di AFC/ Servizi Amministrativi**

- **Assessment puntuale di risorse e attività sulle strutture centrali e territoriali**
- **Individuazione del modello organizzativo definitivo di presidio del territorio e delle ricadute connesse – condivisione modello con le OO.SS e socializzazione**

- **Implementazione modello**

Di fatto

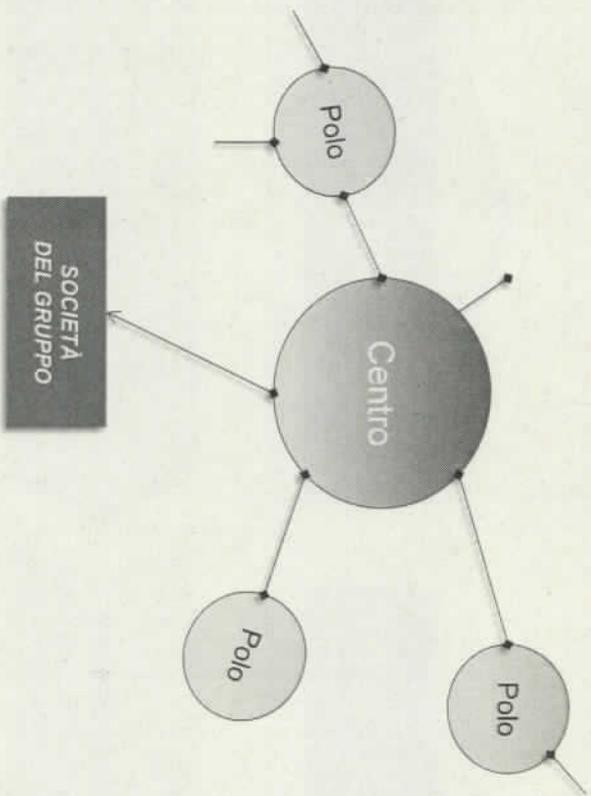
CSC Piusi

3

Posteitaliane

II MODELLO

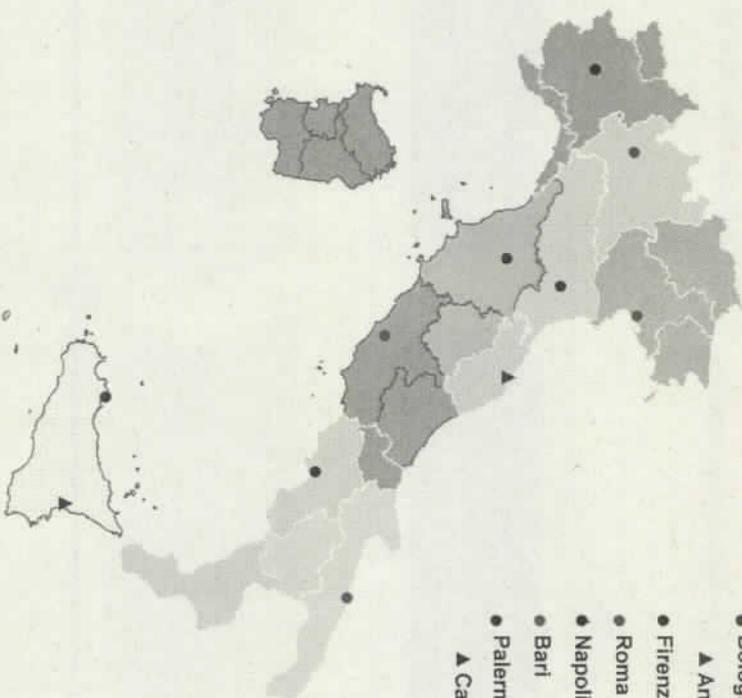
Il nuovo modello prevede una **componente centrale**, con funzioni prevalentemente di indirizzo e monitoraggio dei processi territoriali fatta salva una componente operativa relativa ai processi centrali di Ciclo Attivo e Ciclo Passivo, e **9 poli territoriali** che svolgono attività esclusivamente operative. Nell'ambito di 2 poli (Bologna e Palermo) sono previsti ulteriori siti territoriali satellite (Ancona e Catania) (*).



(*) Resta operativo il sito di Bolzano con 3 risorse, per garantire il bilinguismo. Il sito fa riferimento al Polo di Venezia.

II TERRITORIO

La configurazione dei siti territoriali segue logiche di **specializzazione** (ciclo attivo, ciclo passivo, BP) concentrando le attività nelle **sedì di aree territoriali**.



- Torino (Ciclo Passivo)
- Venezia (Ciclo Attivo)
- Milano (Ciclo Attivo)
- Bologna (Bancoposta)
- ▲ Ancona (Bancoposta)
- Firenze (Ciclo Passivo)
- Roma (Ciclo Attivo)
- Napoli (Ciclo Passivo)
- Bari (Ciclo Attivo)
- Palermo (Ciclo Passivo)
- ▲ Catania (Ciclo Passivo)

Modello To Be : dettaglio numeriche e attività territorio

La specializzazione* dei poli su fasi di processo specifiche, progettata tenuto conto delle consistenze disponibili, delle competenze presenti e delle attuali caratteristiche dei territori, abilita una migliore e più sostenibile riallocazione dei volumi nei centri ed un più proficuo impiego delle competenze delle risorse. I poli assicureranno la gestione dei processi di Ciclo Attivo e Ciclo Passivo dell'area di competenza fatto salvo per il sito di Bologna e quello di Napoli che assicureranno per tutto il territorio rispettivamente la gestione delle attività relative al Bancoposta e quelle connesse alla gestione delle Richieste di acquisto, delle entrate merci e dei relativi avanzamenti contabili.

Matrice di presidio processi

| | NO | NE | LOM | CN | AN | C1 | C | S | S1 | S2 | CT |
|--|----|----|-----|----|----|----|---|---|----|----|----|
| Ciclo Attivo | | | | | | | | | | | |
| ✓ Anagrafiche e contratti | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | ✓ | ✓ | |
| ✓ Fatturazione attiva, Incassi e crediti | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | ✓ | ✓ | |
| ✓ RDA, EM e avanzamenti | | | | | | | | ✓ | | | |
| ✓ Fatturazione passiva, pagamenti e debiti | | | | | ✓ | | | | ✓ | ✓ | |
| ✓ Fitti passivi | | | | | | | | | ✓ | ✓ | |
| Ciclo Passivo | | | | | | | | | | | |
| ✓ BP | | | | | ✓ | | | | ✓ | ✓ | |
| ✓ Altri | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

*La specializzazione per processo di tutti i poli, è da considerarsi al netto di alcune attività residuali che resteranno distribuite (EX: Verifica dei mod. 5 gialli; Verifiche contratti Caselle Postali; Gestione fondi cassa e Altri processi). Queste attività possono essere considerate incidenti, sull'effort totale di ogni singolo polo, in una percentuale compresa tra il 15% e il 20%.

Dettaglio poli

Nord Ovest (Torino) **64**

- Fatturazione passiva, pagamenti e debiti

Nord Est (Venezia) **61**

- Anagrafiche e contratti
- Fatturazione attiva, Incassi e crediti

Lombardia (Milano) **74**

- Anagrafiche e contratti
- Fatturazione attiva, Incassi e crediti

Centro Nord (Bologna) **54**

- BP
- Verifiche Mod. 5 Giallo (Centro1)
- Verifiche Contratti Caselle Postali (Centro1)

Centro Nord (Ancona) **17**

- BP

Centro 1 (Firenze) **48**

- Fatturazione passiva, pagamenti e debiti

Centro (Roma) **79**

- Anagrafiche e contratti
- Fatturazione attiva, Incassi e crediti

Sud (Napoli) **43**

- RDA, EM e avanzamenti
- Verifiche Contratti Caselle Postali (Centro)

Sud 1 (Bari) **42**

- Anagrafiche e contratti
- Fatturazione attiva, Incassi e crediti
- Verifiche Mod. 5 Giallo (Sud2)
- Verifiche Contratti Caselle Postali (Sud2)

Sud 2 (Palermo) **41**

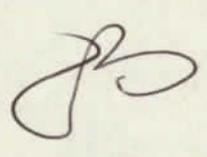
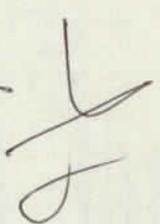
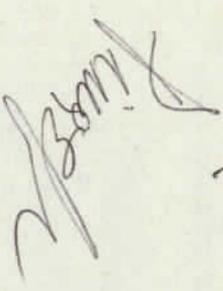
- Fatturazione passiva, pagamenti e debiti
- Fitti Passivi

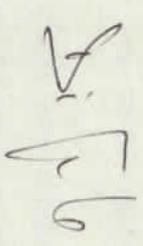
SUD 2 (Catania) **14**

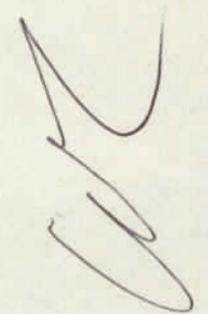
- Fatturazione passiva, pagamenti e debiti
- Fitti Passivi

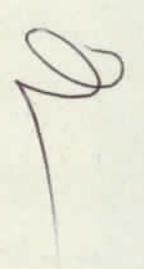
Organico complessivo territorio

| Area | Provincia | Organico FTE ad oggi* | Organico FTE Poll | FTE verso PCL | FTE verso ACQ |
|-------------|-----------------|-----------------------|-------------------|---------------|---------------|
| Nord Ovest | Torino | 65,6 | 64 | 1 | 1 |
| | Genova | 16,5 | - | - | - |
| | Novara | 17,6 | - | - | - |
| Lombardia | Milano | 71,8 | 74 | - | 1 |
| | Brescia | 19,1 | - | - | - |
| Nord Est | Venezia | 59,9 | 58 | 1 | 1 |
| | Padova | 21,1 | - | - | - |
| | Bolzano | 3,0 | 3 | - | - |
| | Trento | 1,0 | - | - | - |
| Centro Nord | Bologna | 55,2 | 54 | - | 1 |
| | Ancona | 16,7 | 17 | - | - |
| Centro 1 | Firenze | 47,4 | 48 | - | 1 |
| | Pisa | 16,1 | - | - | - |
| | Perugia | 11,6 | - | - | - |
| Centro | Roma | 68,0 | 79 | 2 | 1 |
| | Pescara | 1,0 | - | - | - |
| | Cagliari | 18,7 | - | 1 | - |
| | L'Aquila | 19,0 | - | - | - |
| | Napoli | 45,0 | 43 | 1 | 1 |
| Sud | Reggio Calabria | 4,0 | - | - | - |
| | Calanzaro | 17,0 | - | - | - |
| | Salerno | 6,0 | - | - | - |
| Sud 1 | Bari | 44,0 | 42 | 1 | 1 |
| | Palermo | 42,0 | 41 | - | 1 |
| Sud 2 | Catania | 14,0 | 14 | - | - |

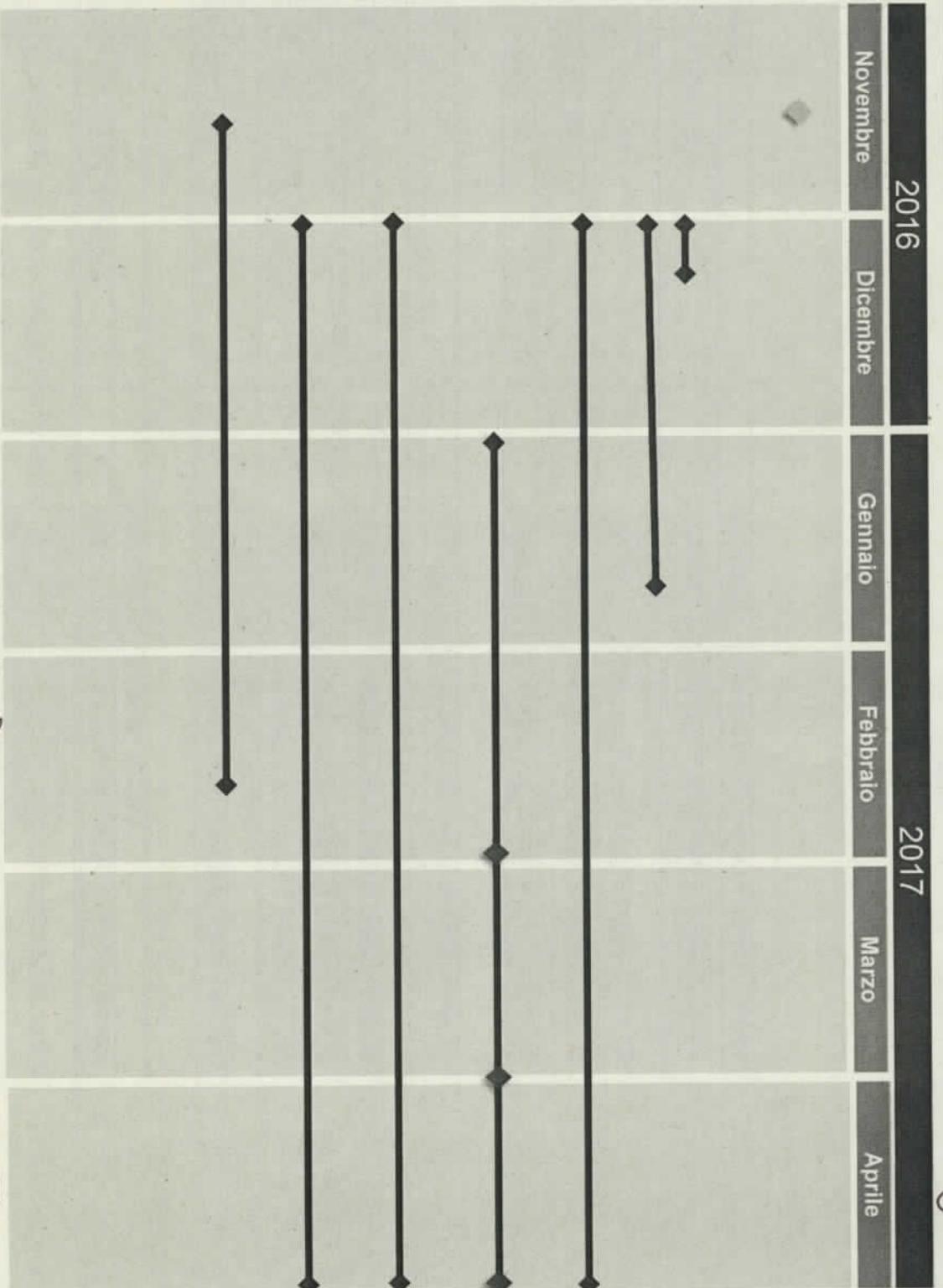






* Al netto degli accordi di esodo sottoscritti

Piano di implementazione del modello



Di Pilo

WZC

◆ Rilasci

CK

Pinotti

F

2

Piano di chiusura dei centri

| DESCRIZIONE UNITÀ ORGANIZZATIVA | Data superamento | Note |
|---------------------------------|------------------|---------------------------------------|
| AFC/SA/SAMP/CCANA/SA | 28/02/2017 | Superamento centro e rilascio risorse |
| AFC/SA/SAC/PE | 28/02/2017 | Rilascio risorse |
| AFC/SA/SAC/TN | 28/02/2017 | Rilascio risorse |
| AFC/SA/SAPCL/LAL S/AC/CALABRIA | 28/02/2017 | Superamento centro e rilascio risorse |
| AFC/SA/SAC/RC | 28/02/2017 | Rilascio risorse |
| AFC/SA/SAMP/CCA CA | 31/03/2017 | Superamento centro e rilascio risorse |
| AFC/SA/SAC/CA | 31/03/2017 | Rilascio risorse |
| AFC/SA/SAPCL/LAL C/AC/SARDEGNA | 31/03/2017 | Superamento centro e rilascio risorse |
| AFC/SA/SAMP/CCA CZ | 31/03/2017 | Superamento centro e rilascio risorse |
| AFC/SA/SAMP/CCA PG | 31/03/2017 | Superamento centro e rilascio risorse |
| AFC/SA/SAC/PG | 31/03/2017 | Rilascio risorse |
| AFC/SA/SAMP/CCA NO | 31/03/2017 | Superamento centro e rilascio risorse |
| AFC/SA/SAMP/CCA AQ | 30/04/2017 | Superamento centro e rilascio risorse |
| AFC/SA/SAMP/CCA BS | 30/04/2017 | Superamento centro e rilascio risorse |
| AFC/SA/SAMP/CCA GE | 30/04/2017 | Superamento centro e rilascio risorse |
| AFC/SA/SAC/GE | 30/04/2017 | Rilascio risorse |
| AFC/SA/SAMP/CCA PD | 30/04/2017 | Superamento centro e rilascio risorse |
| AFC/SA/SAMP/CCA PI | 30/04/2017 | Superamento centro e rilascio risorse |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

Piano degli interventi di processo e sui sistemi

L'accentramento delle attività, con la conseguente riduzione dei siti operativi, previsto nei prossimi 6 mesi, sarà accompagnato da una serie di interventi finalizzati alla realizzazione del nuovo modello operativo, alla standardizzazione dei processi, alla ottimizzazione degli strumenti a disposizione e dei sistemi a supporto:

— Interventi —

- Standardizzazione e ottimizzazione delle best practice, dei processi, dei sistemi informatici e di supporto (es: Revisione dei processi manuali con implementazione di automatismi; Integrazione dei sistemi; Dematerializzazione e trasmissione telematica della documentazione.

— Tempi —

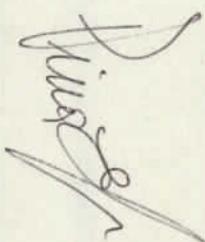
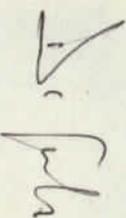
A partire dal 2016 e
nel corso del 2017

- Corsi formativi mirati a rafforzare le competenze e migliorare la qualità delle performance

Nel corso del 2017

- Introduzione di soluzioni informatiche avanzate, atte a semplificare le operatività e di soluzioni di dematerializzazione dei processi (es: Interventi strategici finalizzati alla centralizzazione e integrazione «ONE ERP»)

A partire dal 2017 e
nel corso del 2018



Nell'ambito degli interventi è prevista la **formazione** così articolata:

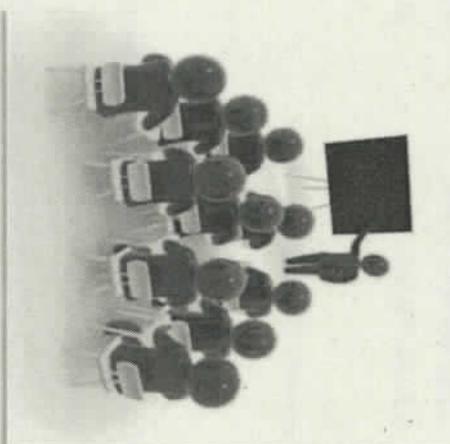
- Addestramento e **formazione operativa** agli utenti, dall'avvio del progetto, a supporto delle nuove attività previste dal modello di specializzazione



Training on the job mediante affiancamento di colleghi esperti



Video tutorial (all'avvio disponibili 15 video) e **manuali** disponibili nella piattaforma di formazione



- **Formazione in aula** nel corso del 2017 **mirata allo sviluppo del ruolo** e a specifiche tematiche in ambito amministrativo erogate da personale esperto su argomenti sensibili (es. fiscali / nuove normative)

Handwritten initials: a stylized 'P' and 'CR'.

Aspetti della Logistica

As - Is

To - Be

| Area | Struttura ante ODS | PdL | Sede | Struttura To - Be | Sede |
|-------------|--------------------|-----|-----------------------------|----------------------|-----------------------|
| Nord Ovest | AC di MP | 25 | C.so Tazzoli (TO) | Polo Torino | C.so Tazzoli (TO) |
| | AC di PCL | 40 | Via Reiss R (TO) | | |
| | Area Imm Ter | 2 | Via Marsigli (TO) | | |
| Lombardia | AC di MP | 44 | Via Cordusio (MI) | Polo Milano | Piazza Vesuvio (MI) |
| | AC di PCL | 34 | Piazza Vesuvio (MI) | | |
| | Area Imm Ter | 4 | Via Pindaro (MI) | | |
| Nord Est | AC di MP | 27 | Via Torino (VE) | Polo Venezia | Via Torino (VE) |
| | AC di PCL | 35 | Via Torino (VE) | | |
| | Area Imm Ter | 1 | Via Torino (VE) | | |
| Centro Nord | AC di MP | 31 | Via Zanardi (BO) | Polo Bologna | Via Zanardi (BO) |
| | AC di PCL | 28 | Via Zanardi (BO) | | |
| | Area Imm Ter | 2 | Via Zanardi (BO) | | |
| Centro 1 | AC di MP | 18 | P.za XXIV maggio (AN) | Dislocazione Ancona | P.za XXIV maggio (AN) |
| | AC di PCL | 23 | Via Mezzetta (FI) | | |
| | Area Imm Ter | 1 | Via Pellicceria (FI) | | |
| Centro | AC di MP | 28 | Via di Tor Pagnotta (RM) | Polo Roma | Viale Europa (RM) |
| | AC di PCL | 44 | Via Eroli di Cefalonia (RM) | | |
| | Area Imm Ter | 1 | Viale Europa (RM) | | |
| Sud | AC di MP | 22 | Corso Matteotti (NA) | Polo Napoli | Corso Matteotti (NA) |
| | AC di PCL | 21 | Corso Meridionale (NA) | | |
| | Area Imm Ter | 1 | Corso Matteotti (NA) | | |
| Sud 1 | AC di MP | 25 | Via Amendola (BA) | Polo Bari | Via Amendola (BA) |
| | AC di PCL | 19 | Via Modugno (BA) | | |
| | Area Imm Ter | 1 | Via Amendola (BA) | | |
| Sud 2 | AC di MP | 17 | Via Roma (PA) | Polo Palermo | Via U. La Malfa (PA) |
| | AC di PCL | 23 | Via U. La Malfa (PA) | | |
| | Area Imm Ter | 2 | Via De Gasperi (PA) | | |
| Sud 2 | AC di MP | 16 | Via Enzo Ferrari (CT) | Dislocazione Catania | Via Enzo Ferrari (CT) |

Di Me

WZ

CIC

F

Fiorini

[Signature]

[Signature]

