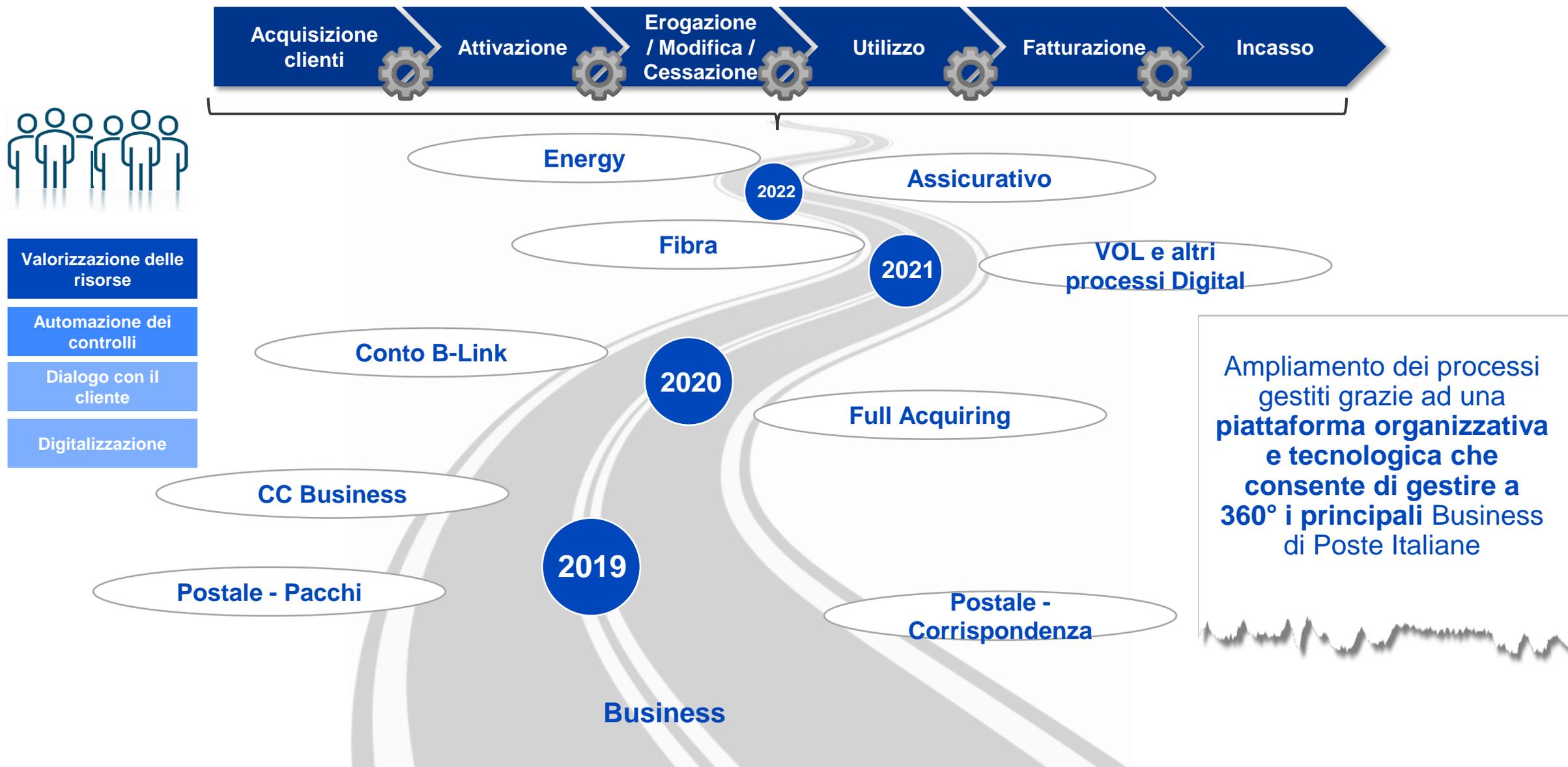


DTO/CO/SERVIZI DI BACK OFFICE

Verbale di Accordo 1° febbraio 2023 – Allegato 1

SERVIZI DI BACK OFFICE

EVOLUZIONE CONTINUA E NUOVE ATTIVITA'



01

RAZIONALIZZAZIONE E MICRO ORGANIZZAZIONE DEPOSITI TERRITORIALI

Razionalizzazione Depositi Territoriali in ambito CO/Servizi di Back Office e nuovo modello di micro organizzazione.

02

AVVIO NUOVO MODELLO DI CREDIT MANAGEMENT

Focalizzazione sul nuovo modello di gestione del servizio per il recupero dei crediti commerciali in ambito CO/Servizi di Back Office/Ciclo Attivo.

03

ACCORPAMENTO SITI TERRITORIALI SBO

Ottimizzazione del presidio territoriale sulle attività standard e di natura finanziaria per sviluppo nuovi servizi attraverso l'accorpamento degli Spoke di Palermo e Palermo 1 in ambito Operations Gestione Documentale.

04

TRASFERIMENTO SEDE PERSONALE CUSTOMER OPERATIONS

Servizi Back Office – perfezionamento trasferimento Centro Servizi Gestione Documentale e Centro Servizi Data Entry da Fiumicino verso Acilia.

Perfezionamento trasferimento del Centro Servizi BancoPosta e Data Entry verso via Pentimele a Reggio Calabria.

Trasferimento del Centro Servizi Trasversali Bari (HUB) da via G. Amendola a via F. De Blasio (Modugno).

Trasferimento presso la sede di Via della Casella delle risorse in ambito Operations Servizi di Supporto da via di Porta Rossa.

Servizi di Assistenza Clienti – trasferimento Centro Assistenza Retail Roma1 da Acilia verso la sede di Roma Via di Tor Pagnotta.

01

RAZIONALIZZAZIONE E MICRO ORGANIZZAZIONE DEPOSITI TERRITORIALI

Razionalizzazione Depositi Territoriali in ambito CO/Servizi di Back Office e nuovo modello di micro organizzazione.

02

AVVIO NUOVO MODELLO DI CREDIT MANAGEMENT

Focalizzazione sul nuovo modello di gestione del servizio per il recupero dei crediti commerciali in ambito CO/Servizi di Back Office/Ciclo Attivo.

03

ACCORPAMENTO SITI TERRITORIALI SBO

Ottimizzazione del presidio territoriale sulle attività standard e di natura finanziaria per sviluppo nuovi servizi attraverso l'accorpamento degli Spoke di Palermo e Palermo 1 in ambito Operations Gestione Documentale.

04

TRASFERIMENTO SEDE PERSONALE CUSTOMER OPERATIONS

Servizi Back Office – perfezionamento trasferimento Centro Servizi Gestione Documentale e Centro Servizi Data Entry da Fiumicino verso Acilia.

Perfezionamento trasferimento del Centro Servizi BancoPosta e Data Entry verso via Pentimele a Reggio Calabria.

Trasferimento del Centro Servizi Trasversali Bari (HUB) da via G. Amendola a via F. De Blasio (Modugno).

Trasferimento presso la sede di Via della Casella delle risorse in ambito Operations Servizi di Supporto da via di Porta Rossa.

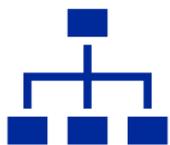
Servizi di Assistenza Clienti – trasferimento Centro Assistenza Retail Roma1 da Acilia verso la sede di Roma Via di Tor Pagnotta.

L'attuale modello basato sulla presenza di **10 Depositi Territoriali**, al fine di supportare al meglio le esigenze evolutive del business, necessita di una trasformazione. Tale evoluzione è dovuta: al calo dei volumi delle lavorazioni gestite in alcuni presidi e alla reingegnerizzazione e standardizzazione dei cicli di lavoro.

Per poter garantire un modello di gestione delle lavorazioni dei depositi territoriali che sia capace di far fronte alle nuove evoluzioni, si prevede di:



ridurre il numero dei DT al fine di renderli consistenti sia in termini di efficienza del servizio reso che in termini di apporto necessario per garantire la lavorazioni richieste



rivedere il modello di micro-organizzazione interna alla luce del nuovo assetto al fine di garantire un presidio continuo nelle lavorazioni e la possibilità di identificare delle aree di specializzazione



riallocare le risorse dei DT in chiusura in ambito DTO nelle stesse località attraverso un percorso formativo dedicato per ogni ambito di riferimento

GLI OBIETTIVI DEL PROGETTO DI OTTIMIZZAZIONE

ADEGUARE LE STRUTTURE

alle lavorazioni da attuare in una logica di ulteriore miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi stessi

Ottimizzazione del numero dei depositi finalizzata al reimpiego di risorse su ambiti

A MAGGIOR VALORE AGGIUNTO

abilitando una job rotation interna



Recupero della **PRODUTTIVITA'** attraverso sinergie di processo ed economie di scala

RIDEFINIZIONE DEI PROCESSI

di lavorazione dei depositi in una logica di

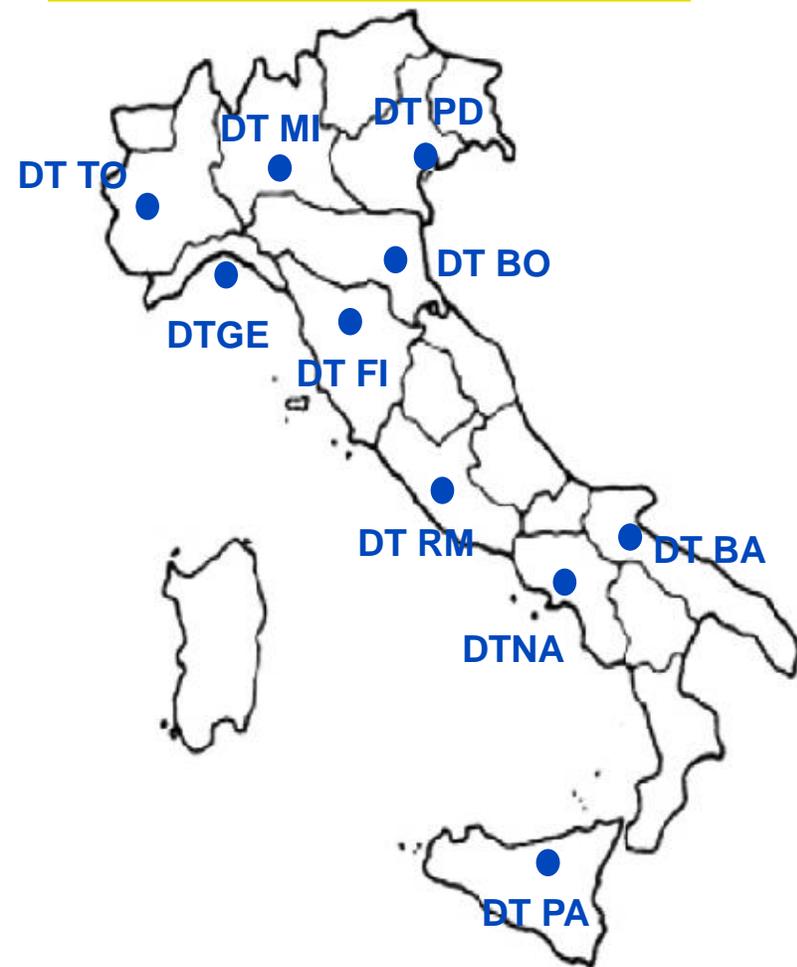
STANDARDIZZAZIONE

al fine di diffondere le *best practice* e consentire

un ammodernamento generale della struttura

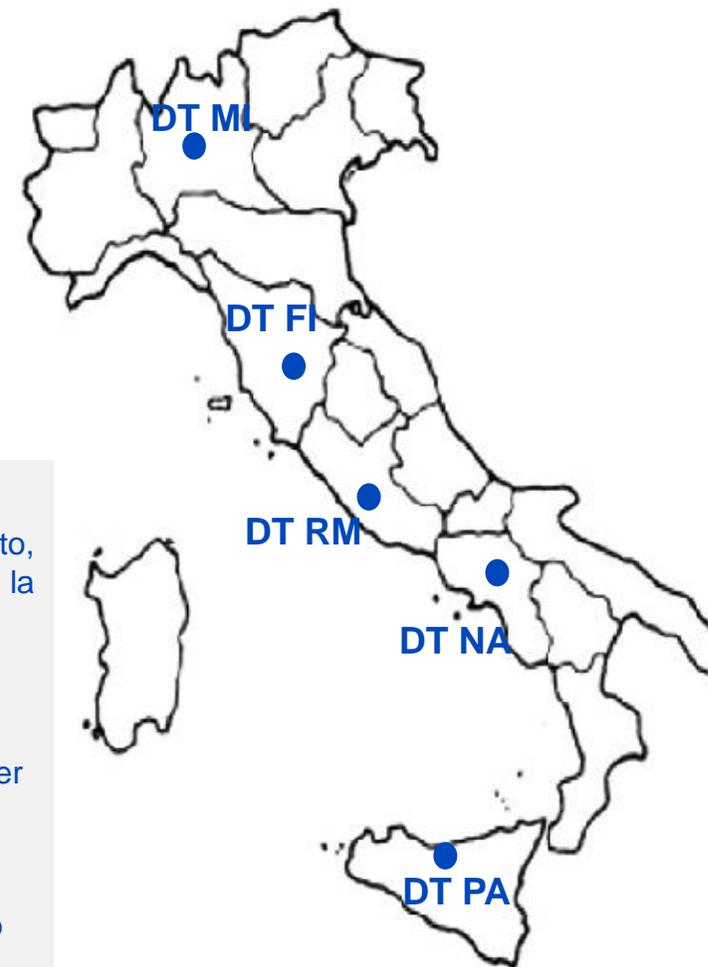
L'EVOLUZIONE DELLA DISLOCAZIONE TERRITORIALE

AS IS (10 DT)



DEPOSITI AS IS	DEPOSITI TO BE
BARI	
BOLOGNA	
FIRENZE	FIRENZE
GENOVA	
MILANO	MILANO
NAPOLI	NAPOLI
PADOVA	
PALERMO	PALERMO
ROMA	ROMA
TORINO	
10	5

TO BE (5 DT)



Attività gestite:

DEPOSITI (tradizionali): attività di approvvigionamento, confezionamento e smistamento di valori e beni per la distribuzione verso il **cliente interno** (UP)

DT Firenze, in via esclusiva e **DT Milano a** supporto: gestione del confezionamento e smistamento dei prodotti PostePay (PosteMobile Casa e PosteMobile Ultraveloce) per la distribuzione verso il **cliente esterno**

DT Napoli: Attività tradizionale + gestione accentrata dello smaltimento dei prodotti RAEE

NUOVO MODELLO DI MICRO ORGANIZZAZIONE

DETTAGLIO FIGURE PROFESSIONALI E NUOVO ASSETTO



MICRO ASSETTO INTERNO

DETTAGLIO FIGURE PROFESSIONALI E CRITERI DI DIMENSIONAMENTO

Modello integrato Centri Servizi	Mission	DT TRADIZIONALI	DT FIRENZE
		Razionali di dimensionamento	Razionali di dimensionamento
Responsabile deposito (liv A1)	Garantisce il funzionamento dei Depositi nel rispetto degli SLA definiti, assicurandone la qualità delle lavorazioni. Verifica il livello dei servizi erogati e implementa azioni di miglioramento continuo. Assicura la pianificazione delle attività, la gestione delle risorse e presidia l'ambito di sicurezza sul lavoro.	1 / Deposito	1 / Deposito
Specialista programmazione e controllo operativo (liv B)	Supporta il responsabile del Deposito per ambiti quali monitoraggio livello di servizio, qualità e sicurezza sul lavoro.	1 / Deposito	1 / Deposito
Specialista Back office (liv B)	Assicura la gestione delle lavorazioni: pianificazione e gestione degli ordini di competenza; il supporto specialistico delle attività acquisizione e gestione degli ordini di approvvigionamento contribuendo a garantirne la corretta distribuzione.	1 fino a 10 Operatori + Addetti 2 > 15 Operatori + Addetti 3 > 20 Operatori + Addetti 4 > 30 Operatori + Addetti	1 fino a 5 Operatori + Addetti 2 > 10 Operatori + Addetti 3 > 14 Operatori + Addetti 4 > 19 Operatori + Addetti
Operatore Back office (C)	Garantisce le lavorazioni, il controllo e l'organizzazione del magazzino nel rispetto degli SLA definiti	<i>Dimensionamento ad hoc per Deposito</i>	
Addetto Back office (D)	Esegue le attività operative nel rispetto dei processi definiti		

NUOVO ASSETTO TERRITORIALE E DIMENSIONAMENTO

DETTAGLIO PER DEPOSITO TERRITORIALE

DEPOSITO	TOT. AS IS	Responsabile (A1)	Pianificatore (B)	Operatore (C)	Addetto (D)
FIRENZE	19	1	5	3	10
ROMA	13	1	3	2	7
MILANO	16	1	3	1	11
NAPOLI	12	1	5	1	5
PALERMO	8	1	2		5
BARI	6	1	1	1	3
BOLOGNA	10	1	3		6
GENOVA	8	1	3	1	3
PADOVA	7	1	2		4
TORINO	8		3	1	4
TOTALE	107	9	30	11	59

TOT. TO BE	Responsabile (A1)	Specialista Progr. Controllo Operativo (B)	Specialista Back Office (B)	Operatore Back Office (C)	Addetto Back Office (D)
25	1	1	4	5	14
23	1	1	2	3	16
19	1	1	2	3	12
19	1	1	2	2	13
9	1	1	1	1	5
95	5	5	11	14	60

DELTA su AS IS
-6
-10
-3
-7
-1

27 risorse
da integrare

39 risorse
da ricollocare
su altri ambiti



Sarà garantito a tutte le risorse coinvolte dalla chiusura dei Depositi (Bari, Bologna, Genova, Padova e Torino) un percorso di riqualificazione professionale e nuovo inserimento in strutture in ambito DTO.

Dati espressi in Organico assegnati TI al netto delle uscite per esodo già sottoscritte

01

RAZIONALIZZAZIONE E MICRO ORGANIZZAZIONE DEPOSITI TERRITORIALI

Razionalizzazione Depositi Territoriali in ambito CO/Servizi di Back Office e nuovo modello di micro organizzazione.

02

AVVIO NUOVO MODELLO DI CREDIT MANAGEMENT

Focalizzazione sul nuovo modello di gestione del servizio per il recupero dei crediti commerciali in ambito CO/Servizi di Back Office/Ciclo Attivo.

03

ACCORPAMENTO SITI TERRITORIALI SBO

Ottimizzazione del presidio territoriale sulle attività standard e di natura finanziaria per sviluppo nuovi servizi attraverso l'accorpamento degli Spoke di Palermo e Palermo 1 in ambito Operations Gestione Documentale.

04

TRASFERIMENTO SEDE PERSONALE CUSTOMER OPERATIONS

Servizi Back Office – perfezionamento trasferimento Centro Servizi Gestione Documentale e Centro Servizi Data Entry da Fiumicino verso Acilia.

Perfezionamento trasferimento del Centro Servizi BancoPosta e Data Entry verso via Pentimele a Reggio Calabria.

Trasferimento del Centro Servizi Trasversali Bari (HUB) da via G. Amendola a via F. De Blasio (Modugno).

Trasferimento presso la sede di Via della Casella delle risorse in ambito Operations Servizi di Supporto da via di Porta Rossa.

Servizi di Assistenza Clienti – trasferimento Centro Assistenza Retail Roma1 da Acilia verso la sede di Roma Via di Tor Pagnotta.

NUOVO MODELLO DI GESTIONE DEL CREDITO

SITUAZIONE ATTUALE E OBIETTIVI

A seguito dell'integrazione degli ex Servizi Amministrativi in ambito DTO/ Customer Operations/ Servizi di Back Office (Ods. n. 18/2021 del 06/09/2021), la **gestione amministrativa del credito** è stata **suddivisa tra due strutture**:



La gestione del credito in ambito **DTO/CO/Servizi di Back Office/Ciclo Attivo** rappresenta una leva strategica in quanto:

- 1** Ha impatto diretto sui fondamentali finanziari (i.e. flussi di cassa, capitale circolante, accantonamenti)
- 2** È sintomo di robustezza dei processi produttivi, di supporto e amministrativi
- 3** Rappresenta uno snodo chiave per la Customer Experience



L'attuale modello di gestione definito necessita di una evoluzione e trasformazione per poter garantire una maggiore **riduzione dello scaduto**.

NUOVO MODELLO DI GESTIONE DEL CREDITO

ANALISI ORGANIZZATIVA

AS IS

Da *operatori di supporto reattivo in back office...*

Processo **frammentato** in più funzioni/ ambiti aziendali con **responsabilità parcellizzata** ed **implementazione poco efficace**

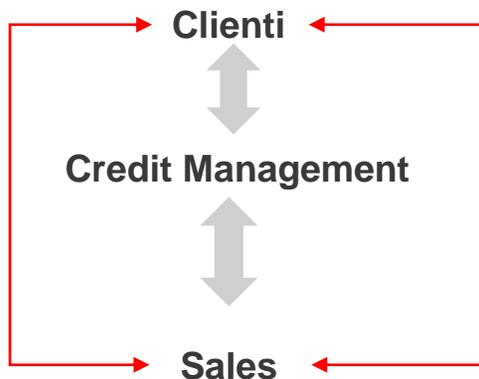
Clients ↔ Sales ↔ Credit Management

TO BE

... a **gestori cliente e motori centrale del credito**

Presidi organizzativi (centrali/territoriali) dedicati all'implementazione del processo end-to-end del ciclo di vita del credito

- ✓ Vista **trasversale e interfunzionale** su tutto il **processo end to end** di gestione del credito
- ✓ Adeguato **commitment/ focalizzazione**
- ✓ **Sinergia** - diretta e codificata - con le competenti funzioni impattate (in ambito Amministrazione e Controllo, Commerciale – MIPA e MP, Affari Legali)
- ✓ **Interfaccia unica verso l'esterno** – clienti, fornitori/partner, studi legali esterni, istituti di credito, enti pubblici, software house e Società di Recupero crediti
- ✓ **Presidio unico** - strutturato e organizzato – dedicato alla **gestione e al recupero del credito commerciale** come punto di **convergenza di competenze tecniche specialistiche** in ambito amministrativo/contabile, commerciale, legale/giuridico e finanziario.
- ✓ **Revisione modello di gestione dei crediti problematici/scaduti** – specificando nel dettaglio le azioni da attivare nei suoi diversi stati e le responsabilità organizzative



01

RAZIONALIZZAZIONE E MICRO ORGANIZZAZIONE DEPOSITI TERRITORIALI

Razionalizzazione Depositi Territoriali in ambito CO/Servizi di Back Office e nuovo modello di micro organizzazione.

02

AVVIO SPERIMENTAZIONE NUOVO MODELLO DI CREDIT MANAGEMENT

Avvio sperimentazione nuovo modello di gestione del servizio per il recupero dei crediti commerciali in ambito CO/Servizi di Back Office/Ciclo Attivo.

03

ACCORPAMENTO SITI TERRITORIALI SBO

Ottimizzazione del presidio territoriale sulle attività standard e di natura finanziaria per sviluppo nuovi servizi attraverso l'accorpamento degli Spoke di Palermo e Palermo 1 in ambito Operations Gestione Documentale.

04

TRASFERIMENTO SEDE PERSONALE CUSTOMER OPERATIONS

Servizi Back Office – perfezionamento trasferimento Centro Servizi Gestione Documentale e Centro Servizi Data Entry da Fiumicino verso Acilia.

Perfezionamento trasferimento del Centro Servizi BancoPosta e Data Entry verso via Pentimele a Reggio Calabria.

Trasferimento del Centro Servizi Trasversali Bari (HUB) da via G. Amendola a via F. De Blasio (Modugno).

Trasferimento presso la sede di Via della Casella delle risorse in ambito Operations Servizi di Supporto da via di Porta Rossa.

Servizi di Assistenza Clienti – trasferimento Centro Assistenza Retail Roma1 da Acilia verso la sede di Roma Via di Tor Pagnotta.

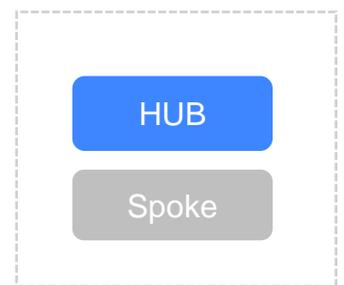
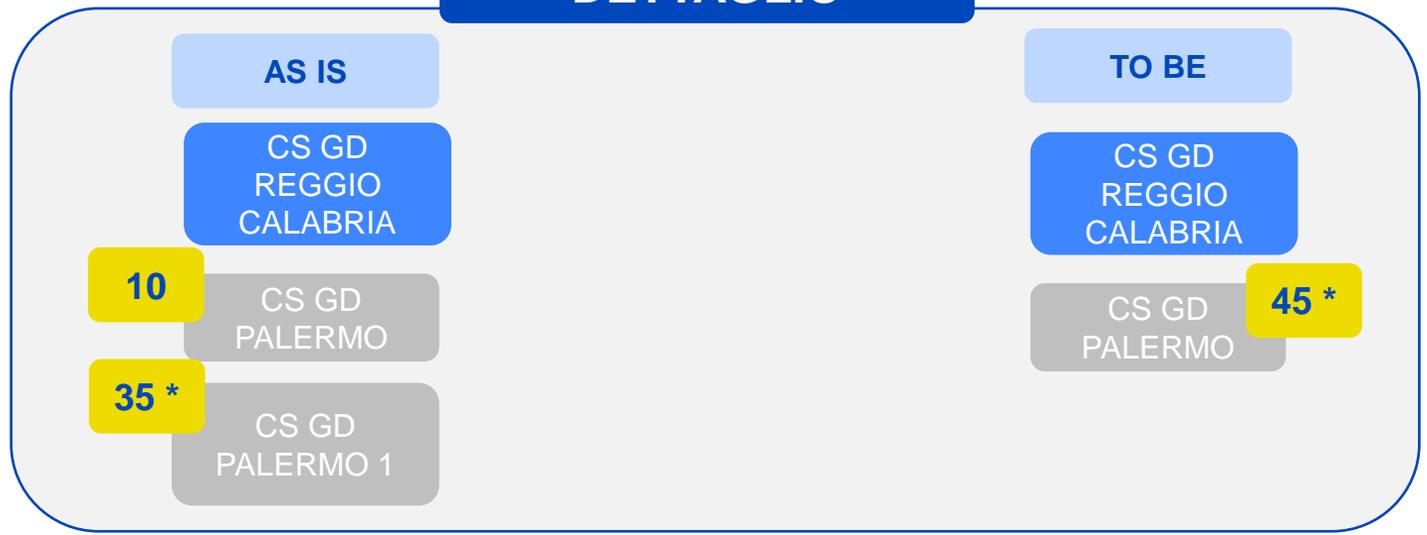


La gestione delle lavorazioni in continua evoluzione anche in relazione alle iniziative relative allo sviluppo di nuovi servizi necessita di un presidio Spoke mirato e univoco a livello territoriale in ambito Operations Gestione Documentale. Si procederà all'accorpamento dei seguenti Centri: **Centro Servizi Gestione Documentale Palermo (Spoke); Centro Servizi Gestione Documentale Palermo 1 (Spoke)**



Le risorse coinvolte manterranno l'attuale sede di lavoro e continueranno a svolgere le medesime attività in continuità con quanto attualmente in essere.

DETTAGLIO



(*) nella numerica complessiva sono comprese risorse con dipendenza gerarchica dal CSGD Palermo 1 allocate su altri territori.

01

RAZIONALIZZAZIONE E MICRO ORGANIZZAZIONE DEPOSITI TERRITORIALI

Razionalizzazione Depositi Territoriali in ambito CO/Servizi di Back Office e nuovo modello di micro organizzazione.

02

AVVIO SPERIMENTAZIONE NUOVO MODELLO DI CREDIT MANAGEMENT

Avvio sperimentazione nuovo modello di gestione del servizio per il recupero dei crediti commerciali in ambito CO/Servizi di Back Office/Ciclo Attivo.

03

ACCORPAMENTO SITI TERRITORIALI SBO

Ottimizzazione del presidio territoriale sulle attività standard e di natura finanziaria per sviluppo nuovi servizi attraverso l'accorpamento degli Spoke di Palermo e Palermo 1 in ambito Operations Gestione Documentale.

04

TRASFERIMENTO SEDE PERSONALE CUSTOMER OPERATIONS

Servizi Back Office – perfezionamento trasferimento Centro Servizi Gestione Documentale e Centro Servizi Data Entry da Fiumicino verso Acilia.

Perfezionamento trasferimento del Centro Servizi BancoPosta e Data Entry verso via Pentimele a Reggio Calabria.

Trasferimento del Centro Servizi Trasversali Bari (HUB) da via G. Amendola a via F. De Blasio (Modugno).

Trasferimento presso la sede di Via della Casella delle risorse in ambito Operations Servizi di Supporto da via di Porta Rossa.

Servizi di Assistenza Clienti – trasferimento Centro Assistenza Retail Roma1 da Acilia verso la sede di Roma Via di Tor Pagnotta.

PERFEZIONAMENTO TRASFERIMENTO RISORSE IN AMBITO SERVIZI DI BACK OFFICE

DETTAGLIO SPOSTAMENTO DA FIUMICINO VERSO IL NUOVO CENTRO POLIFUNZIONALE DI ACILIA



Centri Coinvolti:

- Centro Servizi Gestione Documentale di Fiumicino
- Centro Servizi Data Entry di Fiumicino



Le risorse continueranno a svolgere le medesime mansioni

Benefici:

- Riduzione della movimentazione della carta e ottimizzazione dell'attività di smistamento pratiche;
- Industrializzazione della fase di lavorazione mediante l'introduzione di scanner evoluti e anticipazione delle attività di data entry e analisi;
- Aumento qualità delle lavorazioni grazie alla continua specializzazione degli operatori dedicati esclusivamente alle attività di data entry, analisi e gestione anomalie.



TRASFERIMENTO RISORSE IN AMBITO SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI

DETTAGLIO SPOSTAMENTO RISORSE DA ACILIA VERSO TOR PAGNOTTA



Al fine di definire una ipotesi di ottimizzazione degli spazi dei Centri Servizi di Assistenza Clienti si procederà con l'accorpamento delle attività nell'immobile di via di Tor Pagnotta (Roma) del **Centro Assistenza Retail di Roma 1** e contestuale rilascio degli spazi attualmente occupati negli immobili di Via di Saponara (Acilia)



Centri Coinvolti:

- Centro Assistenza Retail di Roma 1



Le risorse continueranno a svolgere le medesime mansioni

OTTIMIZZAZIONE SPAZI LOGISTICI REGGIO CALABRIA – PERFEZIONAMENTO TRASFERIMENTO PRESSO LA SEDE DI VIA PENTIMELE



Al fine di definire una ipotesi di ottimizzazione degli spazi dei Centri Servizi di Back Office nella Città di Reggio Calabria, si procederà con l'accorpamento, definito nel corso del 2019, delle attività nell'immobile di via Nazionale Pentimele e contestuale rilascio il rilascio degli spazi attualmente occupati negli immobili di via Miraglia e via Barlaam.



Centri/Presidi Territoriali Coinvolti:

- Centro Servizi Banco Posta di Reggio Calabria
- Centro Servizi Data Entry – Presidio Reggio Calabria



Dettaglio risorse:

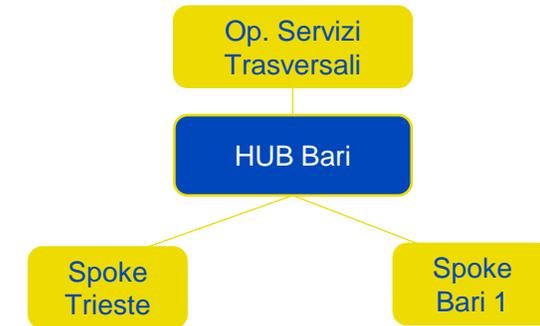
- Centro Servizi Gestione Documentale Reggio Calabria (Via N. Pentimele) = 48 risorse
- Centro Servizi Data Entry Reggio Calabria (Via Barlaam)= 4 risorse
- Centro Servizi Bancoposta Reggio Calabria (Via Miraglia)= 37 risorse

Le risorse continueranno a svolgere le medesime mansioni.

TRASFERIMENTO RISORSE IN AMBITO SERVIZI DI BACK OFFICE

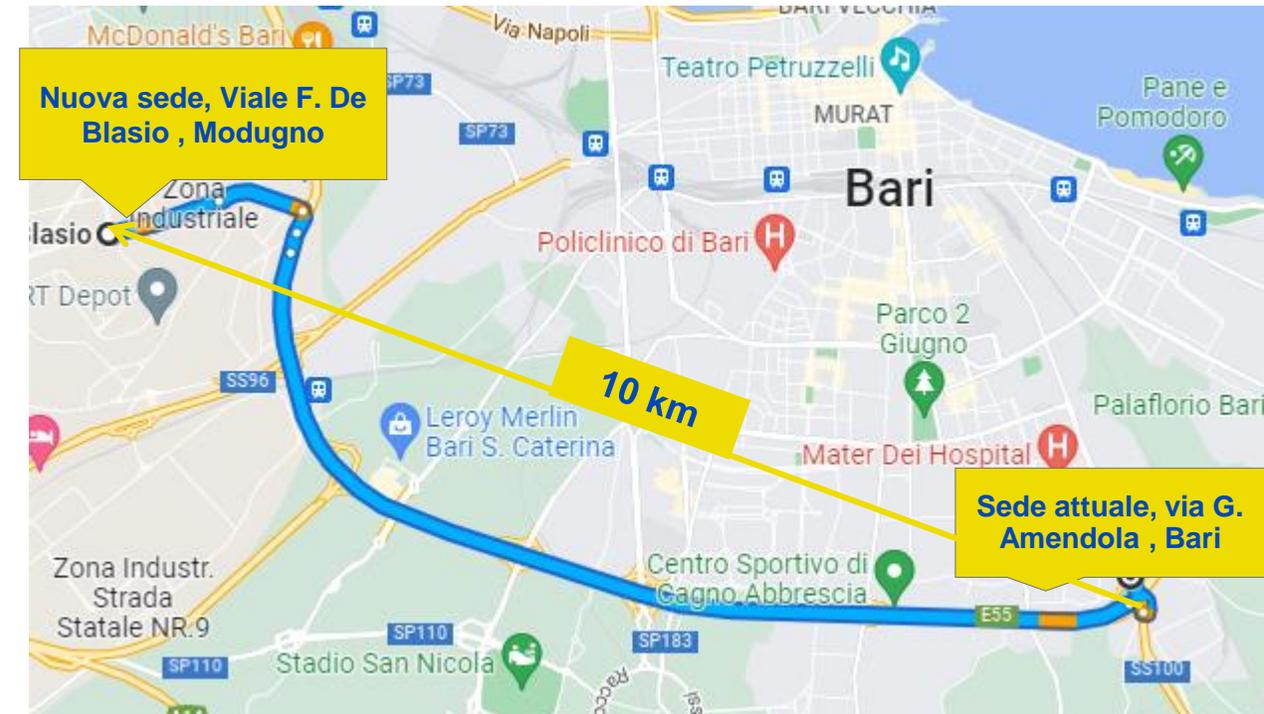
OPERATIONS SERVIZI TRASVERSALI: DETTAGLIO SPOSTAMENTO DA BARI A MODUGNO

In continuità con l'evoluzione e trasformazione della funzione Servizi Back Office ed in particolare con le Linee Guida Evolutive in tema di concentrazione di attività, semplificazione e consolidamento delle **strutture territoriali**, al fine di aumentare la sinergia operativa all'interno delle Operations Servizi Trasversali e di ottimizzare lo sfruttamento degli spazi esistenti si prevede il trasferimento del **CST Bari (HUB)** da via G. Amendola a via F. De Blasio (Modugno).

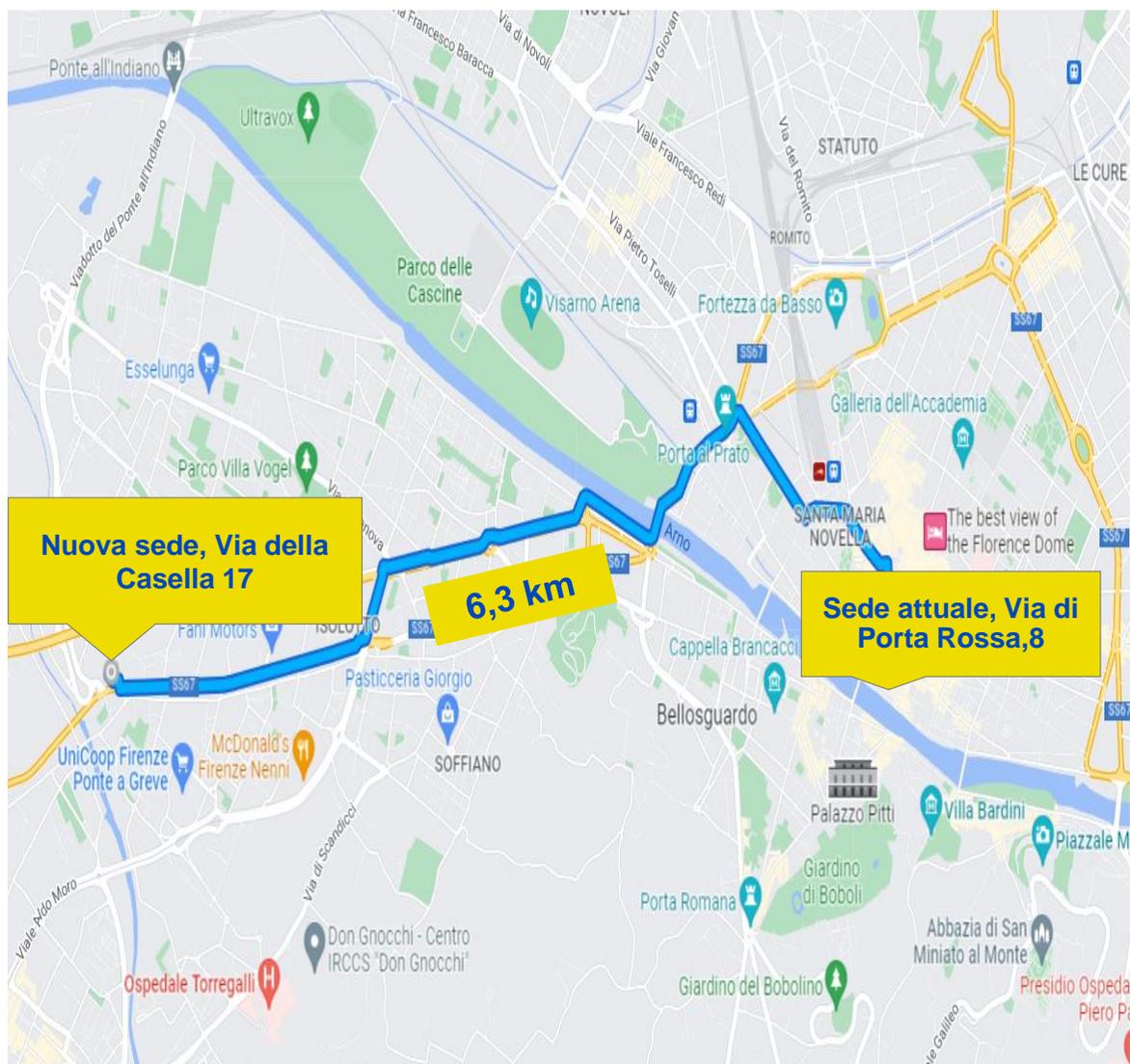


I locali sono stati interessati da recenti interventi di ristrutturazione, terminati a giugno 2022.

Le risorse coinvolte nel trasferimento sono **84**. Il trasferimento è previsto nel **corso del primo semestre del 2023**.



TRASFERIMENTO RISORSE IN AMBITO OPERATIONS SERVIZI DI SUPPORTO PRESSO LA SEDE DI VIA DELLA CASELLA - FIRENZE



Progetto di valorizzazione dell'immobile di via di Porta Rossa.

Trasferimento risorse da Via Porta Rossa, 8 verso Via della Casella, 17 - Firenze

Centri/Presidi Territoriali Coinvolti:



- Operations Servizi di Supporto/ CSS MI/ Firenze
- Operations Servizi di Supporto/Gestione Contratti Bologna/Firenze

Dettaglio risorse:



- 9 risorse

Le risorse continueranno a svolgere le medesime mansioni.

E' in corso di verifica la possibilità di prevedere il trasferimento (nel corso del 2023) presso la sede di Via della Casella anche delle 4 risorse attualmente assegnate in ambito Operations PostePay, e delle 32 risorse assegnate al Polo Amministrativo Centro 1 in ambito Ciclo Passivo site presso Via Pier Paolo Pasolini (Sesto Fiorentino-FI).

Posteitaliane

