

Verbale di Incontro

In data 26 settembre 2019

tra Poste Italiane S.p.A.

e

SLC/CGIL, SLP/CISL, UILposte, FAILP/CISAL, CONFSAL Com.ni, FNC UGL Com.ni

La complessità dello scenario economico e finanziario nonché l'attuale dinamica del mercato di riferimento determinano la necessità per Poste Italiane S.p.A. di definire strategie sempre più orientate ad accrescere la competitività, anche attraverso la valorizzazione delle professionalità delle persone. In tale contesto riveste particolare importanza l'orientamento al cliente e l'attenzione a coglierne le diversificate esigenze migliorando il livello di gradimento dei servizi offerti.

In linea con l'obiettivo di migliorare la *customer experience* si rende necessario prevedere azioni per ottimizzare i processi operativi e gli assetti organizzativi dei servizi di back office e di assistenza clienti, in coerenza con le linee strategiche definite dal Piano Industriale, anche cogliendo le opportunità derivanti dall'utilizzo delle nuove tecnologie.

Con riferimento alla funzione Chief Operating Office, le Parti, nella consapevolezza che un sistema di Relazioni Industriali partecipativo a tutti i livelli permette di accompagnare al meglio la realizzazione dei processi riorganizzativi, intendono proseguire il percorso di confronto già avviato con i precedenti verbali di riunione del 24 maggio e di incontro del 24 luglio 2018, nonché nel corso degli incontri del 7 maggio e 17 giugno 2019, definendo più frequenti momenti di verifica e approfondimento coerenti con le evoluzioni organizzative e operative della funzione medesima e con le relative tempistiche.

Nella riunione odierna Azienda e OO.SS. hanno proseguito l'approfondimento del progetto di trasformazione della funzione COO, già avviato con gli incontri sopracitati durante i quali l'Azienda ha illustrato il modello organizzativo a tendere della funzione, definito con l'obiettivo della semplificazione e consolidamento delle strutture territoriali con contestuale specializzazione di prodotto/servizio (cfr allegato).

I descritti interventi di riorganizzazione rendono necessari specifici percorsi formativi finalizzati all'acquisizione e allo sviluppo delle necessarie competenze, il cui stato di avanzamento sarà fornito nell'ambito dei momenti di verifica previsti a partire dal prossimo incontro di cui al punto che segue, nonché in sede di Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualficazione Professionale.

L'Azienda ha altresì rappresentato l'esigenza di rimodulazione delle articolazioni orarie per i centri territoriali di Back Office e Assistenza Clienti come riportato nell'allegato al presente verbale, definite con l'obiettivo di garantire una maggiore efficienza dei servizi e una maggiore omogeneità della prestazione nei differenti siti.

Al riguardo, le Parti convengono che le matrici orarie dei singoli siti saranno oggetto di ulteriore approfondimento nel corso dell'incontro che si terrà nella prima metà del mese di ottobre p.v., fermi restando i successivi e necessari confronti a livello territoriale.

Nella riunione odierna sono stati anche illustrati alcuni interventi di razionalizzazione degli immobili sulle strutture di Roma e Reggio Calabria. Tali interventi saranno oggetto di momenti di approfondimento in ambito territoriale in ordine alle tempistiche e alle modalità operative con cui gli stessi saranno realizzati, che verranno tenuti nel corso del mese di ottobre p.v..

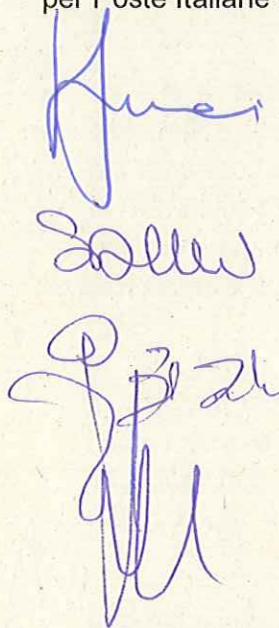
Infine, l'Azienda ha descritto il piano di confluenza organizzativa di attività e risorse dedicate alle lavorazioni specialistiche in ambito finanziario dai Centri di Assistenza Clienti ai Centri Servizi di Back Office, in una logica di ottimizzazione delle lavorazioni e valorizzazione delle sinergie delle attività del Chief Operating Office.

Inoltre, le risorse del sito Centro Assistenza Clienti Retail di Bari confluiranno nel Centro Servizi Bari 1 in ambito SBO mantenendo l'attuale sede di lavoro.

Le Parti convengono che anche tali progetti di variazione organizzativa formeranno oggetto di informativa a livello territoriale da effettuarsi entro il mese di ottobre p.v..

Nel corso del previsto incontro a livello nazionale da tenersi entro la metà di ottobre 2019, le Parti, fermi restando gli specifici approfondimenti di cui al presente verbale, proseguiranno il confronto sulle linee evolutive della funzione.

per Poste Italiane S.p.A.



per le OO.SS.

SLC - CGIL

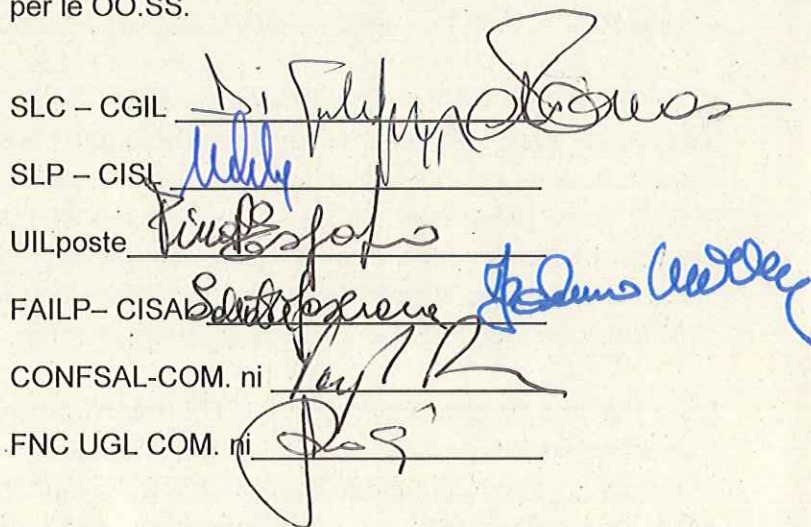
SLP - CISL

UILposte

FAILP- CISAL

CONFSAI-COM. ni

FNC UGL COM. ni



Scotto Fasano

Allegato 1

[Signature]

POSTE ITALIANE CHIEF OPERATING OFFICE

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

Giulio Cui

[Signature]

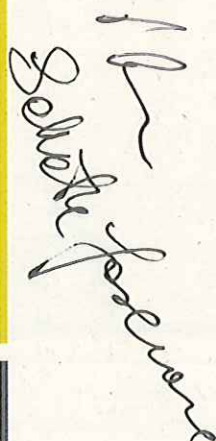
Posteitaliane

and



CHIEF OPERATING OFFICE

CONTENUTO DELL'INCONTRO



1

MICRO ORGANIZZAZIONE

▶ Nuovo modello micro organizzativo

2

ORARI DI SERVIZIO

▶ Armonizzazione degli orari di servizio previsti nei centri territoriali di Back Office e Assistenza Clienti

3

NUOVA LOGISTICA SITI

▶ Accorpamento in un'unica sede dei siti presenti a Roma e Reggio Calabria.



4

CONFLUENZA DA SERVIZI
ASSISTENZA CLIENTI A
SERVIZI DI BACK OFFICE

▶ Confluenza di attività e risorse dedicate alle lavorazioni specialistiche in ambito finanziario dai Centri di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) ai Centri Servizi di Back Office (in ambito COO/SBO)

5

VARIAZIONE
ORGANIZZATIVA DEL
CENTRO ASSISTENZA
CLIENTI DI BARI

▶ Potenziamento del presidio territoriale sulle attività di pignoramenti e successioni tramite l'assorbimento del Centro di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) di Bari all'interno del Centro Servizi (in ambito COO/SBO)



Posteitaliane



CHIEF OPERATING OFFICE

CONTENUTO DELL'INCONTRO

1

MICRO ORGANIZZAZIONE

► Nuovo modello micro organizzativo

2

ORARI DI SERVIZIO

► Armonizzazione degli orari di servizio previsti nei centri territoriali di Back Office e Assistenza Clienti

3

NUOVA LOGISTICA SITI

► Accorpamento in un'unica sede dei siti presenti di Roma e Reggio Calabria.

4

CONFLUENZA DA SERVIZI ASSISTENZA CLIENTI A SERVIZI DI BACK OFFICE

► Confluenza di attività e risorse dedicate alle lavorazioni specialistiche in ambito finanziario dai Centri di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) ai Centri Servizi di Back Office (in ambito COO/SBO)

5

VARIAZIONE ORGANIZZATIVA DEL CENTRO ASSISTENZA CLIENTI DI BARI

► Potenziamento del presidio territoriale sulle attività di pignoramenti e successioni tramite l'assorbimento del Centro di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) di Bari all'interno del Centro Servizi (in ambito COO/SBO)

Posteitaliane

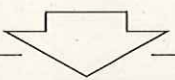
Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Razionali evolutivi

- Differenziazione per specializzazione struttura e complessità attività svolte
- Differenziazione per tipologia sede territoriale: sedi Hub vs sedi Spoke
- Razionalizzazione e semplificazione figure professionali a livello complessivo Back Office
- Dimensionamento di ciascuna figura sulla base di Span of Control adeguati alla tipologia di attività (con prevalente logica bottom-up)



Framework di riferimento

Tipologia Attività			
Attività Postali		Attività Finanziarie	
Data Entry		BP/PP/Trasv. e Supporto	
Gestione documentale			
Tipologia sedi			
Sedi Spoke	Sedi Hub		

Complessità organizzativa

Complessità attività svolte

Handwritten signature

Handwritten signature

SERVIZI DI BACK OFFICE - ASSETTO MICRO ORGANIZZATIVO TO BE

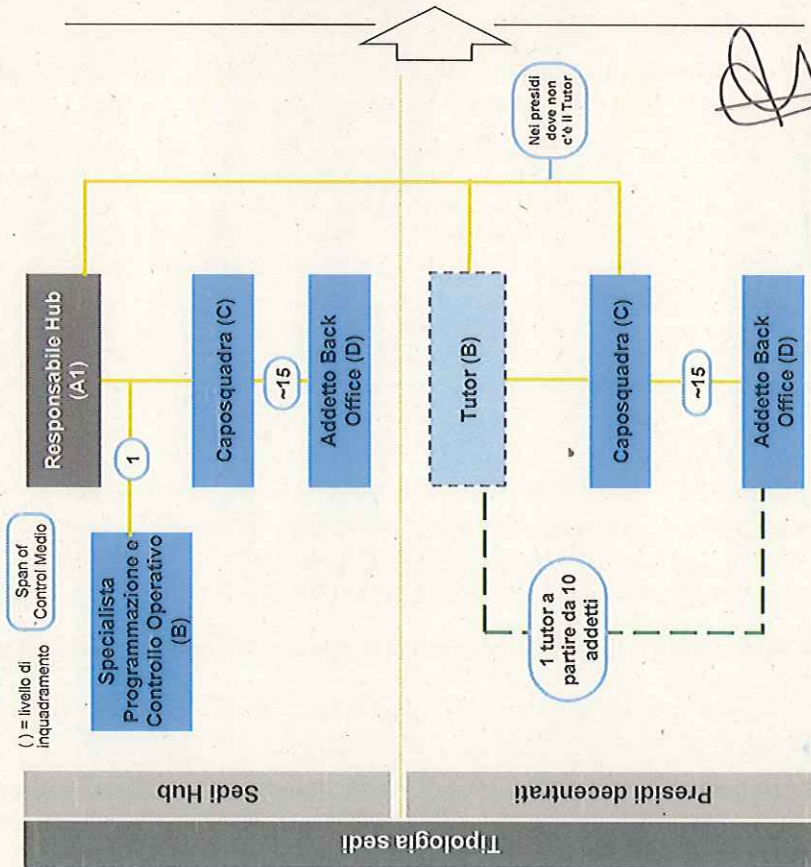
DATA ENTRY

Focus 1

1

MICRO ORGANIZZAZIONE E
MISSION NUOVE FIGURE
PROFESSIONALI

Micro-organizzazione sedi Data Entry



Dimensionamento relativo all'organico attuale e variabile in funzione di eventuali evoluzioni dell'organico, della turnistica e della complessità e numero dei servizi gestiti.

HUB e relativi Presidi decentrati	Dimensionamento		
	SPECIALISTA PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OP.VO (B)	TUTOR (B)	CAPOSQUADRA (C)
CEN SERV DATA ENTRY FIUMICINO	1	3	9
CENTRO SERV DATA ENTRY MILANO	1	6	11
CENTRO SERV DATA ENTRY PALERMO	1	5	12
CENTRO SERV DATA ENTRY TERAMO	1	3	7
CENTRO SERV DATA ENTRY TRIESTE	1	4	9
TOTALE	5	21	48

Posteitaliane

5

SERVIZI DI BACK OFFICE - ASSETTO MICRO ORGANIZZATIVO TO BE

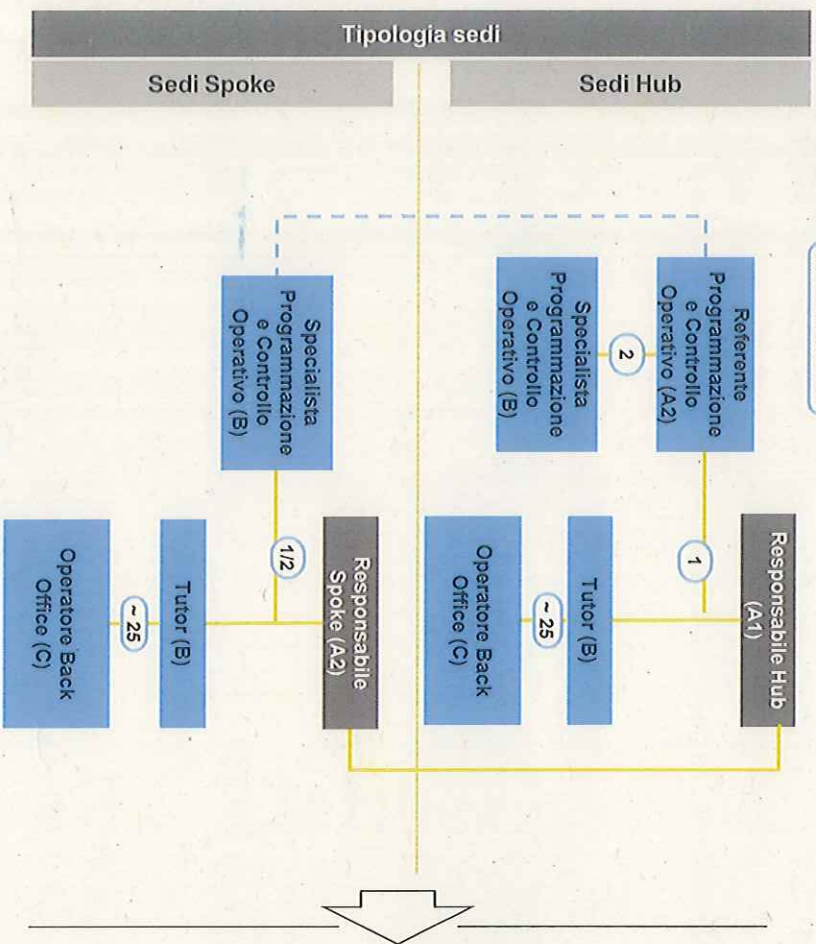
GESTIONE DOCUMENTALE

Focus 2

1
MICRO ORGANIZZAZIONE E
MISSION NUOVE FIGURE
PROFESSIONALI

Micro-organizzazione sedi Gestione Doc.

() = livello di inquadramento Span of Control Medio



Dimensionamento relativo all'organico attuale e variabile in funzione di eventuali evoluzioni dell'organico, della turnistica e della complessità e numero dei servizi gestiti.

HUB e SPOKE	Dimensionamento		
	REF. PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OP.VO (A2)	SPECIALISTA PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OP.VO (B)	TUTOR (B)
CENTRO SERV GEST DOC.LE MILANO	1	3	6
CENTRO SERV GEST DOC.LE RC	1	6	7
CENTRO SERV GEST DOC.LE ROMA	1	5	10
TOTALE	3	14	23

Posteitaliane

Handwritten notes:
Stabile persone
Stabile persone

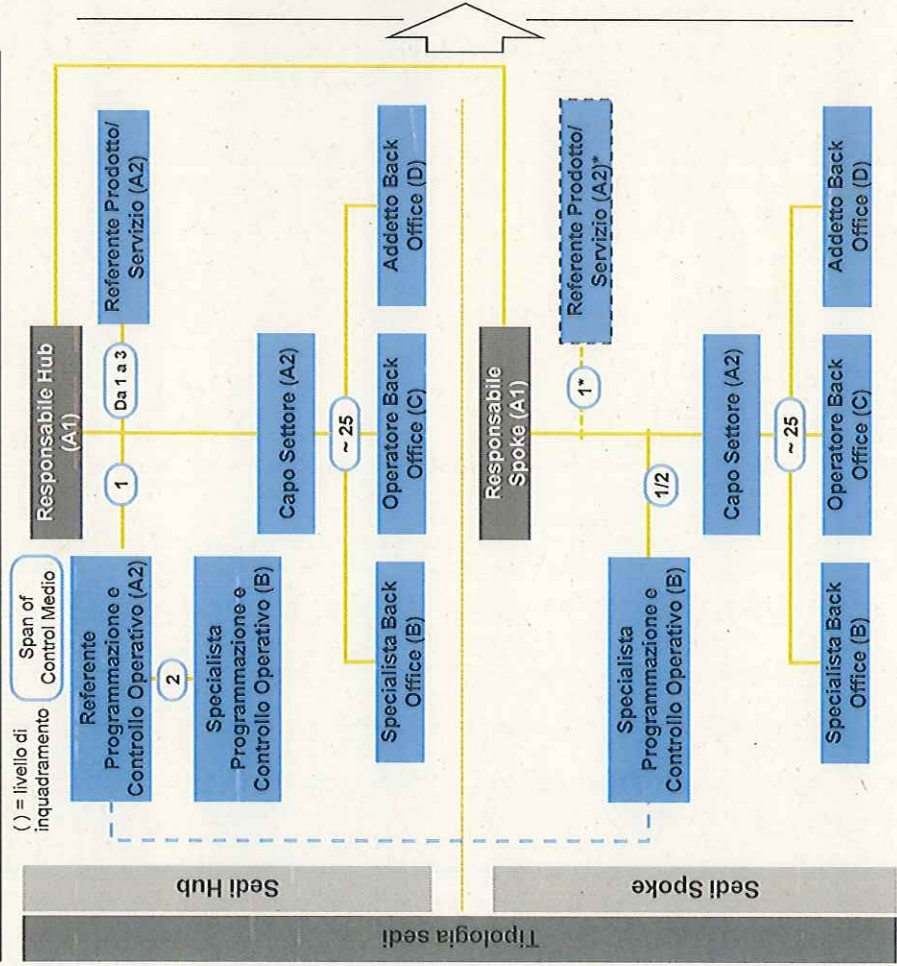
SERVIZI DI BACK OFFICE - ASSETTO MICRO ORGANIZZATIVO TO BE

CENTRI SERVIZI FINANZIARI – BANCOPOSTA/ POSTEPAY/ TRASVERSALI/ DI SUPPORTO

1 MICRO ORGANIZZAZIONE E MISSION NUOVE FIGURE PROFESSIONALI

Focus 3

Micro-organizzazione sedi Attività Finanziarie



Dimensionamento relativo all'organico attuale e variabile in funzione di eventuali evoluzioni dell'organico, della turnistica e della complessità e numero dei servizi gestiti.

HUB & SPOKE	Dimensionamento			
	REF. PRODOTTO SERVIZIO (A2)	REF. PROGRAMM AZIONE E CONTROLLO OP.VO (A2)	CAPO SETTORE OP.VO (A2)	SPECIALISTA PROGRAMM AZIONE E CONTROLLO OP.VO (B)
CENTRO SERV BANCOPOSTA MILANO	3	1	5	5
CENTRO SERV BANCOPOSTA ROMA	1	1	6	6
CENTRO SERV POSTEPAY ROMA	3	1	5	3
CENTRO SERV POSTEPAY VENEZIA	2	1	6	5
CENTRO SERV DI SUPPORTO MILANO	1	1	5	4
CENTRO SERV SUPPORTO PALERMO	2	1	3	3
CENTRO SERV TRASVERSALI BARI	2	1	15	6
TOTALE	14	7	45	32

Handwritten signatures and notes:
Stabile persone
Stabile persone

Posteitaliane

* Ref. Prodotto/Servizio previsto negli Spoke che lavorano prodotti non presenti negli HUB di riferimento

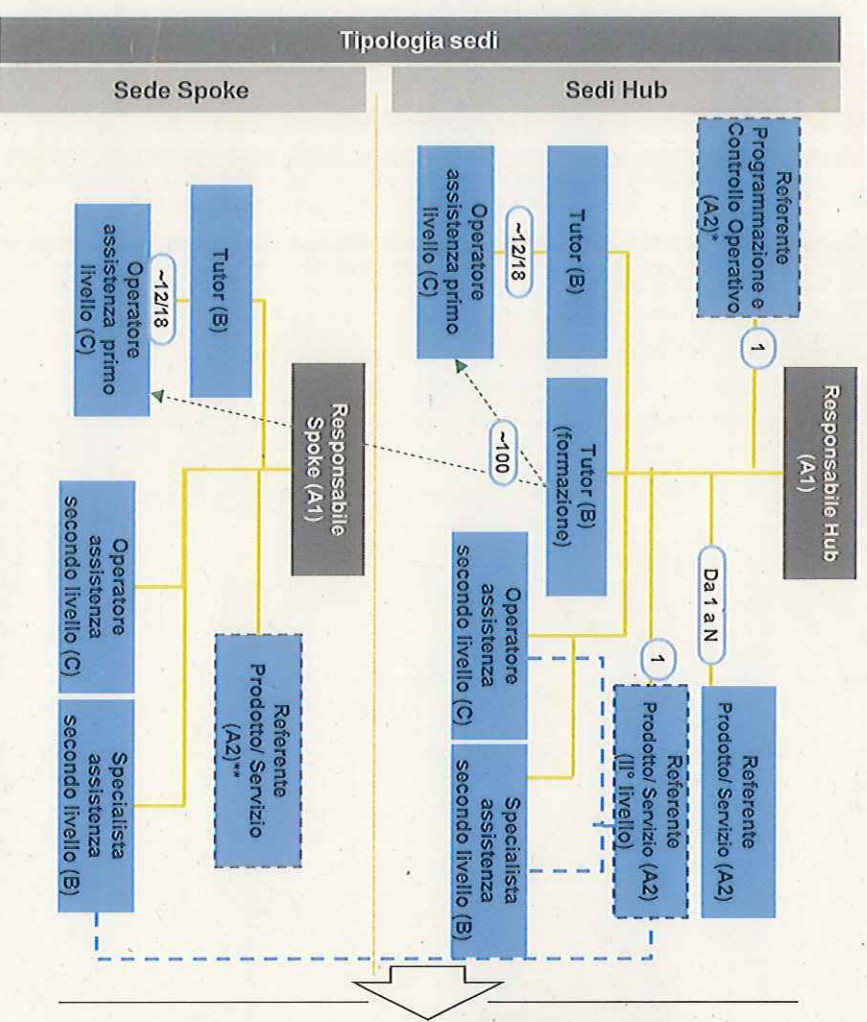
SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI- ASSETTO MICRO ORGANIZZATIVO TO BE

CENTRI ASSISTENZA CLIENTI

1 MICRO ORGANIZZAZIONE E MISSION NUOVE FIGURE PROFESSIONALI

Micro-organizzazione Centri Assistenza Clienti

Span of Control Medio
() = livello di inquadramento



Dimensionamento relativo all'organico attuale e variabile in funzione di eventuali evoluzioni dell'organico, della turnistica e della complessità e numero dei servizi gestiti.

HUB & SPOKE	Dimensionamento				
	REF. PROGRAMMAZION E CONTROLLO OPERATIVO (A2)	REF. PRODOTTO/SERVIZI O (A2)	REF. SERVIZIO SECONDO LIVELLO (A2)	TUTOR AMBITO FORMAZIONE- (B)	TUTOR (B)
CENTRO ASSISTENZA RETAIL TORINO	1	2		1	15
CENTRO ASSISTENZA RETAIL ROMA	1	5		5	33
CENTRO ASSISTENZA RETAIL PESCARA	1	2	1	1	14
CENTRO ASSISTENZA RETAIL NAPOLI	1	3		2	20
CENTRO ASSISTENZA RETAIL PALERMO	1	2		2	16
CENTRO ASSISTENZA BUSINESS MILANO		1	1	1	2
CENTRO ASSISTENZA BUSINESS TRENTO		1	1	1	2
CENTRO ASSISTENZA BUSINESS GENOVA		2	1	1	13
CENTRO ASSISTENZA BUSINESS FIRENZE		2	1	1	4
CENTRO ASSISTENZA BUSINESS ROMA			1	1	
TOTALE	5	19	6	16	117

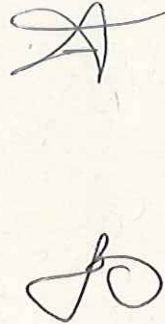
Posteitaliane

*Ref. Programmazione processi operativo previsto esclusivamente in presenza di Hub con governo di Spoke.
**Ref. ambito gestione servizi previsto negli spoke con servizi differenti rispetto al Hub di riferimento.



CHIEF OPERATING OFFICE

CONTENUTO DELL'INCONTRO



1

MICRO ORGANIZZAZIONE E
MISSION NUOVE FIGURE
PROFESSIONALI

Nuovo modello micro organizzativo - condiviso nei precedenti incontri - e caratterizzazione qualitativa attraverso la descrizione delle nuove figure professionali.

2

ORARI DI SERVIZIO

Armonizzazione degli orari di servizio previsti nei centri territoriali di Back Office e Assistenza Clienti



3

NUOVA LOGISTICA SITI

Accorpamento in un'unica sede dei siti presenti di Roma e Reggio Calabria.

4

CONFLUENZA DA SERVIZI
ASSISTENZA CLIENTI A
SERVIZI DI BACK OFFICE

Confluenza di attività e risorse dedicate alle lavorazioni specialistiche in ambito finanziario dai Centri di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) ai Centri Servizi di Back Office (in ambito COO/SBO)

5

VARIAZIONE
ORGANIZZATIVA DEL
CENTRO ASSISTENZA
CLIENTI DI BARI

Potenziamento del presidio territoriale sulle attività di pignoramenti e successioni tramite l'assorbimento del Centro di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) di Bari all'interno del Centro Servizi (in ambito COO/SBO)

Posteitaliane



[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

SERVIZI DI BACK OFFICE – ORARI DI SERVIZIO (1/3)

GESTIONE DOCUMENTALE

2

ORARI DI SERVIZIO

AS IS

TO BE

III Livello	Centro Servizi	Giorni Lavorativi	Tipologia turno
Operations Gestione Documentale	Reggio Calabria (HUB)	6	Multiplo
	Cosenza	5	Unico
	Messina	5	Multiplo
	Napoli	5	Unico
	Palermo	5	Unico
	Milano (HUB)	5	Unico
	Pavia	6	Multiplo
	Roma (HUB)	6	Multiplo
	Fiuminino	6	Multiplo
	Roma 1	6	Multiplo

da 6 a 5 gg

da 6 a 5 gg

Giorni Lavorativi	Tipologia turno
5	Unico
5	
5	
5	
5	Unico
5	
5	
6	Multiplo
6	
6	Multiplo

TIPOLOGIA TURNO	GIORNI	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
UNICO	LUN-VEN	-60'	08.00-15.42												

MULTIPLO	LUN-VEN	-60'	08.00-20.00												
	SAB	-60'	08.00-14.00												

Si prevede una percentuale massima pari al 10/15% di risorse in ingresso anticipato rispetto all'orario di servizio.

Posteitaliane

10

[Signature]

Severino

2

SERVIZI DI BACK OFFICE – ORARI DI SERVIZIO (2/3)

DATA ENTRY

2

ORARI DI SERVIZIO

AS IS

III Livello	Centro Servizi/ Presidi	Tipologia turno	Centro Servizi/ Presidi	Tipologia turno	Giorni lavorativi
Operations Data Entry	Milano Borromeo	Multiplo	Roma	Multiplo	5
	Milano Roserio (HUB)	Multiplo*	Perugia	Multiplo	
	Alessandria	Multiplo*	Agrianto	Multiplo	
	Como	Multiplo	Avellino	Multiplo	
	Cuneo	Multiplo	Benevento	Unico	
	La Spezia	Multiplo	Cosenza	Multiplo	
	Vercelli	Multiplo	Palermo (HUB)	Multiplo*	
	Trieste (HUB)	Multiplo*	Lamezia Terme	Multiplo	
	Ascoli Piceno	Multiplo*	Messina	Multiplo	
	Reggio Emilia	Multiplo	Ragusa	Multiplo*	
	Rimini	Multiplo	Reggio Calabria	Multiplo	
	Pesaro	Multiplo	Salerno	Multiplo	
	Ancona	Multiplo*	Campobasso	Multiplo*	
	Udine	Multiplo	Teramo (HUB)	Multiplo	
	Arezzo	Multiplo	Lecce	Multiplo	
	Lucca	Multiplo	Foggia	Multiplo	
	Grosseto	Multiplo*	L'Aquila	Multiplo	
	Fiumicino (HUB)	Multiplo*		Multiplo	

TO BE

Tipologia turno	Giorni lavorativi
Multiplo	Turno su 5 gg Turno su 6 gg

Numero Risorse	Giorni Lavorativi	Copertura Turno Sabato
≤10	5 giorni	NO
>10	5/6 giorni	20%

9 ulteriori presidi con introduzione turno notturno:

- ✓ Como
- ✓ Vercelli
- ✓ Pesaro
- ✓ Udine
- ✓ Roma
- ✓ Perugia
- ✓ Cosenza
- ✓ Teramo
- ✓ L'Aquila

* Orario multiplo con turno notturno

TIPOLOGIA TURNI	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00
6 GIORNI	-60'																								
5 GIORNI CON NOTTE																									
5 GIORNI	-30'																								

Si prevede una percentuale massima pari al 20% di risorse in ingresso anticipato/posticipato rispetto all'orario di servizio.

Posteitaliane

Severino

reg

SERVIZI DI BACK OFFICE – ORARI DI SERVIZIO (3/3)

CENTRI SERVIZI FINANZIARI – BANCOPOSTA/ POSTEPAY/ TRASVERSALI/ DI SUPPORTO

2

ORARI DI SERVIZIO

AS IS

TO BE

III Livello	Centro Servizi	Giorni Lavorativi	Tipologia turno	Giorni Lavorativi	Tipologia turno
Operations BancoPosta	Firenze 1	6	Multiplo	6	Multiplo
	Firenze 2	5	Unico	6	
	Reggio Calabria	6	Multiplo	6	
	Milano (HUB)	5	Unico	6	
	Bologna	6	Multiplo	6	
	Genova	5	Unico	5	
Operations PostePay	Roma (HUB)	5	Unico	5	Unico
	Roma (HUB)	6	Multiplo	6	
	Napoli	6	Multiplo	6	
	Pavia	6	Multiplo	6	
	Trento	6	Multiplo	6	
	Venezia 1	6	Multiplo	5	
Operations Servizi Trasversali	Venezia (HUB)	6	Unico	5	Unico*
	Bari (HUB)	6	Multiplo	6	
	Bari 1	6	Multiplo	6	
	Trieste	6	Multiplo	6	
	Milano (HUB)	6	Multiplo	5	
	Torino	6	Multiplo	5	
Operations Servizi di Supporto	Palermo (HUB)	5	Unico	6	Unico
	Palermo 1	6	Multiplo	6	

TIPOLOGIA TURNO	GIORNI LAVORATIVI	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00
MULTIPLO	LUN-VEN	08.00-19.12											
	SAB	08.00-13.00											
UNICO	LUN-VEN	08.00-15.42											

* Per le attività dei bollettini previsto ingresso alle ore 07.00

[Handwritten signatures and initials]

Posteitaliane



SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI – ORARIO DI SERVIZIO





2

ORARI DI SERVIZIO

- A fronte delle diverse richieste provenienti dalle funzioni di business relativamente all'orario di servizio dell'Assistenza Clienti si rende necessario prevedere una differente articolazione oraria dei turni di lavoro.

- La copertura oraria avrà la seguente articolazione:

- Lun-ven 08:00 – 20:00
- Sab 08:00 – 15:00

per tutti i servizi e tutti i segmenti di clientela



- La rotazione matriciale coprirà le seguenti fasce orarie:

- Lun-ven 07:50 – 20:10
- Sab 07:50 – 15:10

GIORNI LAVORATIVI	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
LUN-VEN							07.50-20.10							
SAB					07.50-15.10									

- La nuova matrice è strutturata per una rotazione in logica nazionale e non per singolo sito

- Il mix dei turni creati consente di poter accendere/spegnere alcuni orari in base alle esigenze delle funzioni di business nonché del periodo





Posteitaliane

13






PROPOSTA NUOVA MATRICE

PRIME DIFFERENZE RISPETTO AD APPLICAZIONE PER CENTRO SULLE ATTUALI MATRICI TERRITORIALI

2

ORARI DI SERVIZIO

SITO	AS IS: Copertura		AS IS: TURNI CON SETTIMANA CORTA	modifiche con matrice TO BE		
	lun/ven	sab		sab fino alle ore 15	turni con settimana corta	turni con 6 ore
BARI_CAR	08,00-20,00	08,00-14,00	NO	✓	✓	
CAGLIARI_CAR	08,00-20,00	08,00-14,00	SI	✓		
CALTANISSETTA_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓	
FIRENZE_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓	
GENOVA_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	SI	✓		
LAMEZIA TERME_CAR	08,00-20,00	08,00-14,00	NO	✓	✓	
MILANO_CAR	08,00-15,42	NO	SI (SOLO TURNO SET. CORTA)	✓		✓
NAPOLI_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓	
PALERMO_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓	
PERUGIA_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓	
PESCARA_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓	
PISA_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓	
REGGIO CALABRIA_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	SI	✓		
ROMA_CAR	08,00-15,42	NO	SI (SOLO TURNO SET. CORTA)	✓		✓
ROMA_1_CAR	07,00-24,00	07,00-24,00	SI (PER ALCUNI SERVIZI)	✓		
SIRACUSA_CAR	08,00-20,00	08,00-14,00	SI	✓		
TARANTO_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓	
TORINO_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	SI	✓		
TRENTO_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓	
VENEZIA_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	SI	✓		

Posteitaliane



CHIEF OPERATING OFFICE

CONTENUTO DELL'INCONTRO



1

MICRO ORGANIZZAZIONE E
MISSION NUOVE FIGURE
PROFESSIONALI



Nuovo modello micro organizzativo - condiviso nei precedenti incontri - e caratterizzazione qualitativa attraverso la descrizione delle nuove figure professionali.

2

ORARI DI SERVIZIO



Armonizzazione degli orari di servizio previsti nei centri territoriali di Back Office e Assistenza Clienti



3

NUOVA LOGISTICA SITI



Accorpamento in un'unica sede dei siti presenti di Roma e Reggio Calabria.



4

CONFLUENZA DA SERVIZI
ASSISTENZA CLIENTI A
SERVIZI DI BACK OFFICE



Confluenza di attività e risorse dedicate alle lavorazioni specialistiche in ambito finanziario dai Centri di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) ai Centri Servizi di Back Office (in ambito COO/SBO)

5

VARIAZIONE
ORGANIZZATIVA DEL
CENTRO ASSISTENZA
CLIENTI DI BARI



Potenziamento del presidio territoriale sulle attività di pignoramenti e successioni tramite l'assorbimento del Centro di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) di Bari all'interno del Centro Servizi (in ambito COO/SBO)

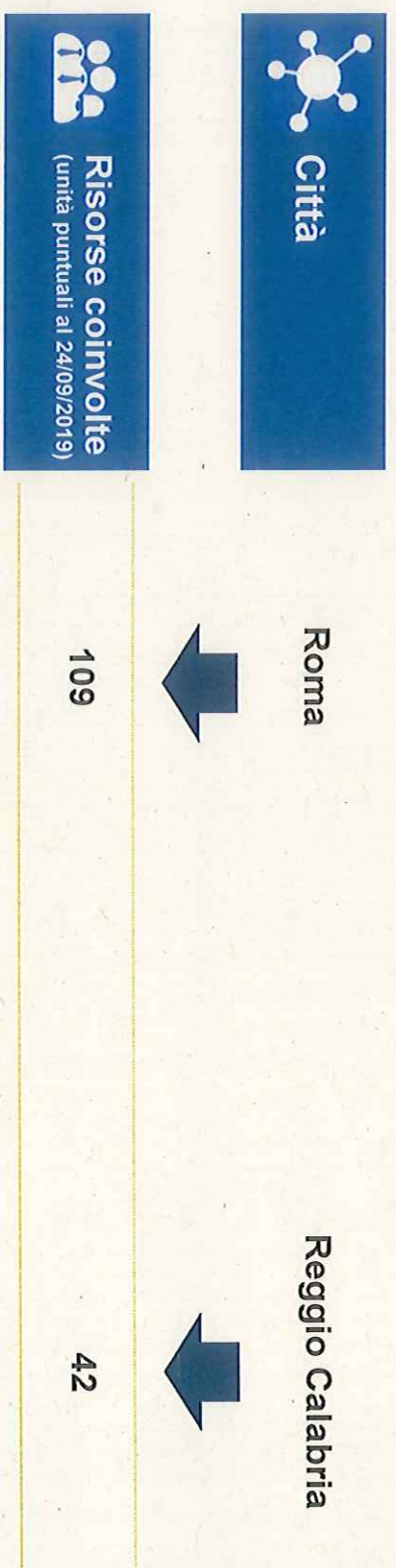
Posteitaliane



RAZIONALIZZAZIONE SITI COO – SINTESI INTERVENTI 2019

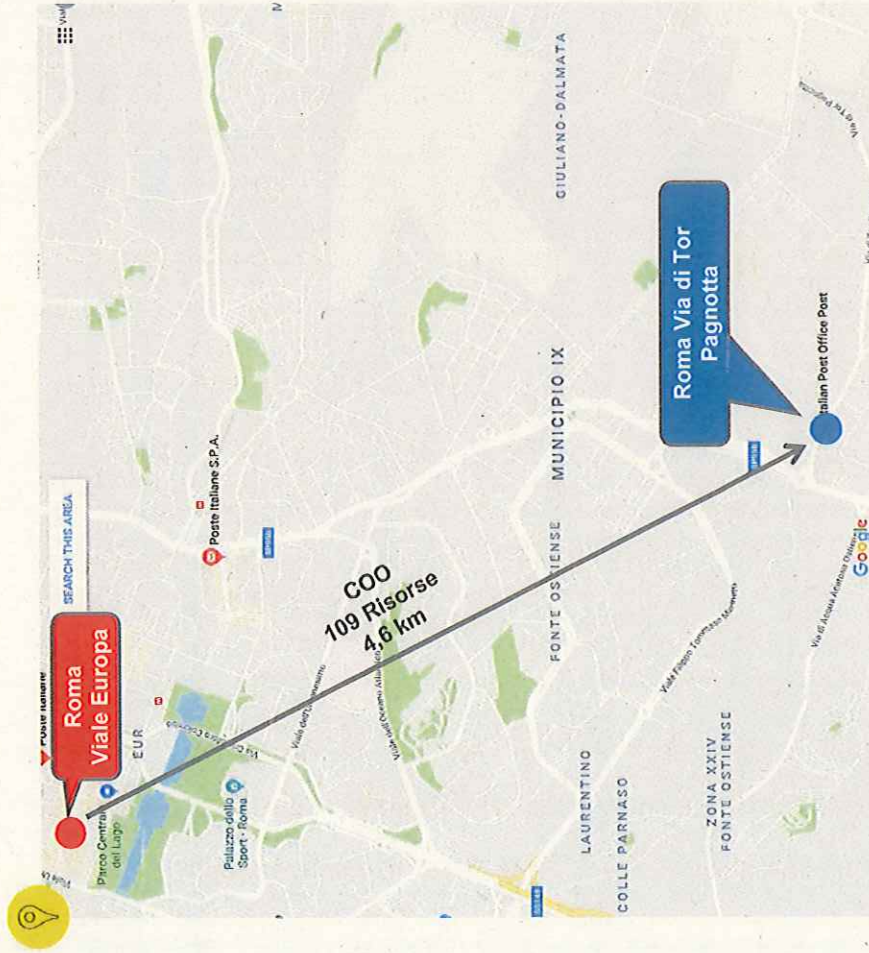
3
NUOVA LOGISTICA SITI

- Il Piano di razionalizzazione dei siti COO ha come obiettivo, nelle città in cui la struttura è presente in più immobili, l'accorpamento su un unico sito delle strutture esistenti e delle strutture assorbite in seguito alle varie riorganizzazioni in corso
- Nel corso del 2019 saranno avviate le prime razionalizzazioni



Posteitaliane

ROMA – PANORAMICA DELL'OPERAZIONE



Coinvolta la struttura centrale del Back Office in viale Europa, che verrà compattata nella sede di via di Tor Pagnotta
Avvio di un servizio shuttle che collega ad orari prefissati il sito di Tor Pagnotta a Viale Europa per consentire ai colleghi la partecipazione a riunioni



RISORSE COO/SBO VIALE EUROPA : 109
RISORSE COO/SBO VIA TOR PAGNOTTA: 330
TOTALE: 109 + 330 = 439



Completamento lavori → **Ottobre 2019**
Completamento Trasferimento risorse → **Novembre 2019**



Dettaglio uffici coinvolti:

- Operations BancoPosta
- Operations PostePay
- Operations Servizi Trasversali
- Operations Servizi di Supporto



Trasporti

- Nuovo servizio shuttle a orari prestabiliti tra la sede di Viale Europa e di via Tor Pagnotta per agevolare la partecipazione dei colleghi di entrambe le sedi ad meeting e riunioni

Posteitaliane

REGGIO CALABRIA – PANORAMICA DELL'OPERAZIONE

NUOVA LOGISTICA SITI



L'ipotesi di ottimizzazione degli spazi COO nella Città di Reggio Calabria prevede l'accorpamento delle attività nell'immobile di via Pentimele e il rilascio degli spazi attualmente occupati negli immobili di via Miraglia e via Barlaam.

RISORSE COO/SBO VIA MIRAGLIA: 31
RISORSE COO/SBO VIA BARLAAM: 11
RISORSE COO/SBO VIA PENTIMELE: 60
TOTALE: 31 + 11 + 60 = 102

Completamento lavori → **Ottobre 2019**
Completamento Trasferimento risorse → **Novembre 2019**

Dettaglio uffici coinvolti:
Operations BancoPosta – Centro Servizi Reggio Calabria
Operations Data Entry – Presidio Reggio Calabria

Posteitaliane



CHIEF OPERATING OFFICE

CONTENUTO DELL'INCONTRO



1

MICRO ORGANIZZAZIONE E
MISSION NUOVE FIGURE
PROFESSIONALI

Nuovo modello micro organizzativo - condiviso nei precedenti incontri - e caratterizzazione qualitativa attraverso la descrizione delle nuove figure professionali.

2

ORARI DI SERVIZIO

Armonizzazione degli orari di servizio previsti nei centri territoriali di Back Office e Assistenza Clienti

3

NUOVA LOGISTICA SITI

Accorpamento in un'unica sede dei siti presenti di Roma e Reggio Calabria.

4

CONFLUENZA DA SERVIZI
ASSISTENZA CLIENTI A
SERVIZI DI BACK OFFICE

Confluenza di attività e risorse dedicate alle lavorazioni specialistiche in ambito finanziario dai Centri di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) ai Centri Servizi di Back Office (in ambito COO/SBO)

5

VARIAZIONE
ORGANIZZATIVA DEL
CENTRO ASSISTENZA
CLIENTI DI BARI

Potenziamento del presidio territoriale sulle attività di pignoramenti e successioni tramite l'assorbimento del Centro di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) di Bari all'interno del Centro Servizi (in ambito COO/SBO)

Posteitaliane



LAVORAZIONI TECNICO SPECIALISTICHE IN AMBITO FINANZIARIO

MANOVRA ORGANIZZATIVA DI CONFLUENZA DA SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI A SERVIZI DI BACK OFFICE

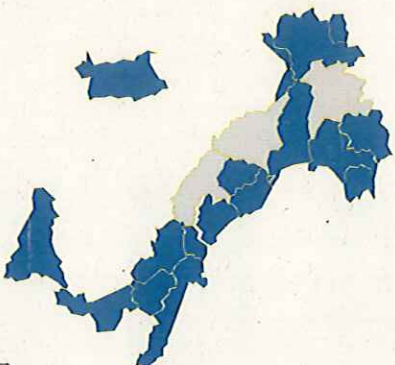
4

CONFLUENZA DA SERVIZI
ASSISTENZA CLIENTI A
SERVIZI DI BACK OFFICE

La gestione delle attività di lavorazioni/approfondimenti tecnico-specialistici a seguito di richiesta di assistenza in ambito finanziario (ex BP), sia per i clienti Retail che Business, è attualmente allocata nei Centri di Assistenza Clienti Retail e Business di Milano, Firenze e Roma.

Al fine di massimizzare l'efficacia e di garantire la coerenza organizzativa delle attività svolte in ambito COO, verrà realizzata la confluenza di attività e risorse dedicate alle lavorazioni specialistiche in ambito finanziario dai Centri di Assistenza Clienti (in ambito SAC) ai Centri Servizi di Back Office (in ambito SBO), che già svolgono le medesime attività per le altre tipologie di prodotti/servizi.

STRUTTURA ORG. VA DI PROVENIENZA SAC	STRUTTURA ORG. VA DI DESTINAZIONE SBO	PERSONE COINVOLTE
CENTRO ASSISTENZA BUSINESS FIRENZE	CENTRO SERVIZI BANCOPOSTA FIRENZE 2	19
CENTRO ASSISTENZA BUSINESS ROMA	CENTRO SERVIZI BANCOPOSTA ROMA	10
CENTRO ASSISTENZA BUSINESS MILANO	CENTRO SERVIZI BANCOPOSTA MILANO	7
		36



Posteitaliane

[Handwritten signature]

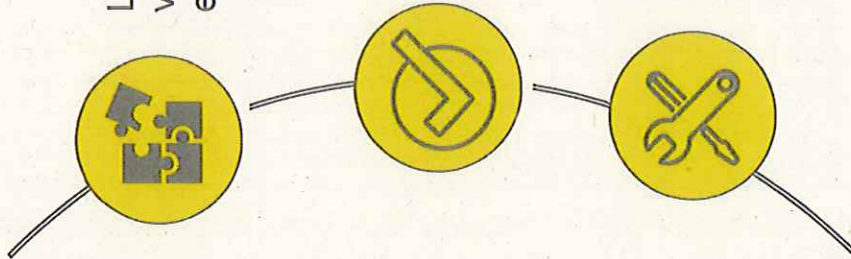
LAVORAZIONI TECNICO SPECIALISTICHE IN AMBITO FINANZIARIO

PRINCIPALI EVIDENZE

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
4

CONFLUENZA DA SERVIZI
ASSISTENZA CLIENTI A
SERVIZI DI BACK OFFICE



La spostamento organizzativo garantisce l'ottimizzazione di tutte le lavorazioni, valorizzando le competenze di ciascun gruppo grazie allo sfruttamento delle sinergie e alla massimizzazione del know how per il raggiungimento di un obiettivo comune.

- Le risorse di Firenze e Milano manterranno l'attuale sede di lavoro e svolgeranno la medesima tipologia di attività.

Le risorse di Roma (10 persone) si sposteranno dalla sede di Viale Europa 175 a quella di Tor Pagnotta 4 e svolgeranno la medesima tipologia di attività.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Posteitaliane

21

[Handwritten signature]

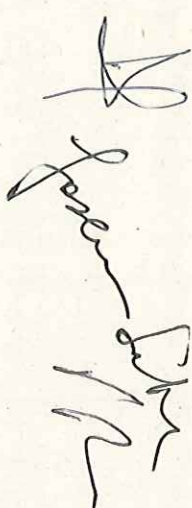
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



CHIEF OPERATING OFFICE

CONTENUTO DELL'INCONTRO



1 MICRO ORGANIZZAZIONE E MISSION NUOVE FIGURE PROFESSIONALI

► Nuovo modello micro organizzativo - condiviso nei precedenti incontri - e caratterizzazione qualitativa attraverso la descrizione delle nuove figure professionali.

2 ORARI DI SERVIZIO

► Armonizzazione degli orari di servizio previsti nei centri territoriali di Back Office e Assistenza Clienti.

3 NUOVA LOGISTICA SITI

► Accorpamento in un'unica sede dei siti presenti di Roma e Reggio Calabria.

4 CONFLUENZA DA SERVIZI ASSISTENZA CLIENTI A SERVIZI DI BACK OFFICE

► Confluenza di attività e risorse dedicate alle lavorazioni specialistiche in ambito finanziario dai Centri di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) ai Centri Servizi di Back Office (in ambito COO/SBO)

5 VARIAZIONE ORGANIZZATIVA DEL CENTRO ASSISTENZA CLIENTI DI BARI

► Potenziamento del presidio territoriale sulle attività di pignoramenti e successioni tramite l'assorbimento del Centro di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) di Bari all'interno del Centro Servizi (in ambito COO/SBO)

Posteitaliane



VARIAZIONE ORGANIZZATIVA DEL CENTRO ASSISTENZA CLIENTI DI BARI

PRINCIPALI EVIDENZE

5
VARIAZIONE
ORGANIZZATIVA DEL
CENTRO ASSISTENZA
CLIENTI DI BARI

In ottica di maggiore integrazione e sinergia delle attività del Chief Operating Office, si prevede il superamento del Centro Assistenza Clienti Retail di Bari (24 risorse), attualmente in ambito SAC, con confluenza di tutte le risorse nel coincidente Centro Servizi Bari 1 in ambito SBO (Operations Servizi Trasversali/CS Bari), entro il mese di novembre 2019.

A1	A2	B	C
-	2	4	18

Dati organico espressi in unità puntuali

• Le suddette risorse manterranno l'attuale sede di lavoro.

Sarà avviato un percorso formativo finalizzato a supportare il percorso di inserimento sulle nuove attività.

Posteitaliane

23