Posteitaliane

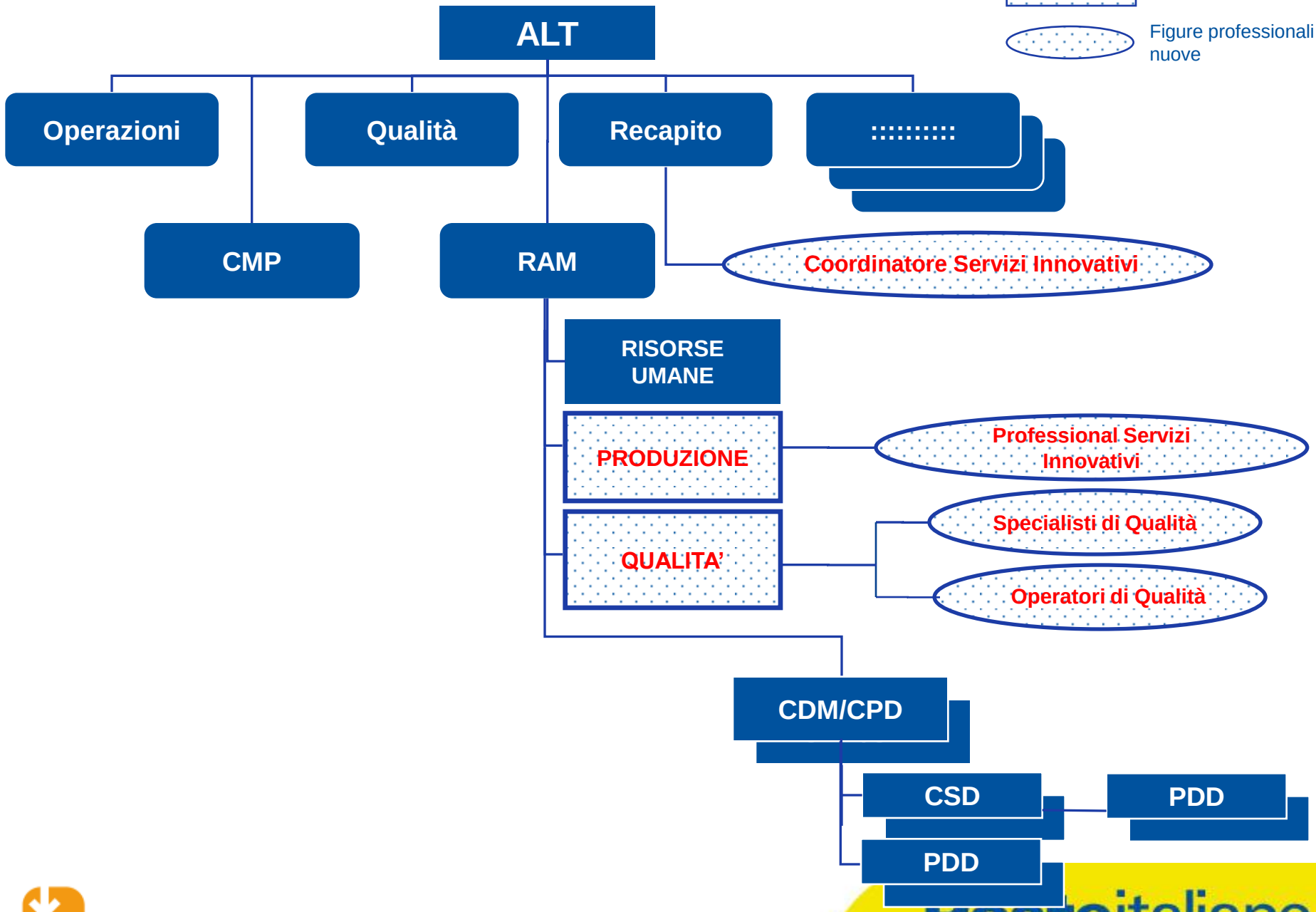
Consegnato alle OO.SS.
il 23 aprile 2013

Servizi Postali

Nuove figure professionali

aprile 2013

Organizzazione Alt – Ram - TO BE



La struttura del Recapito e le nuove figure di coordinamento dei servizi innovativi

Coordinatore Servizi Innovativi di ALT

Garantisce il presidio delle unità territoriali in ottica di business e di ottimizzazione dei processi relazionali assicurando l'analisi dello stato di avanzamento degli obiettivi commerciali del budget del canale delle ALT e delle RAM

Professional Servizi Innovativi di RAM

Garantisce il raggiungimento degli obiettivi di budget della propria area, in coerenza con le linee guida ricevute, attraverso il trasferimento delle politiche di proposizione di servizi innovativi, la definizione delle azioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di business

La struttura del Recapito e la organizzazione della RAM

Nella struttura della RAM si procederà al superamento del Controllo Operativo e Gestionale, le attività e risorse confluiranno nell'ambito delle due nuove strutture di "Qualità" e "Produzione".

La struttura di Produzione di RAM è responsabile della pianificazione operativa, del monitoraggio della produzione e delle azioni di miglioramento finalizzate al conseguimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza.

Responsabile Produzione di RAM

Il Responsabile di Produzione:

1. assicura, anche attraverso una costante presenza sul territorio, il coordinamento funzionale dei CD, presidiando i processi di erogazione di base e qualificata, con la finalità di garantire, attraverso un utilizzo efficiente delle risorse disponibili, il conseguimento degli obiettivi di efficacia, efficienza, affidabilità, percezione del cliente e sviluppo tecnico professionale della squadra del Recapito;
2. garantisce la corretta implementazione dei processi operativi e/o di progetti specifici coordinando la gestione sia del personale che degli strumenti di supporto;
3. assicura la diffusione di procedure operative e di gestione del servizio;
4. garantisce il presidio sullo stato di avanzamento degli obiettivi di erogazione dei servizi innovativi della RAM.

Implementazione modello organizzativo – La Qualità nella RAM

Nella struttura della RAM, con il superamento del Controllo Operativo e Gestionale, le attività e risorse confluiranno nell'ambito delle due nuove funzioni di "Qualità" e "Produzione". In questo quadro organizzativo si definiscono i principali ambiti di attività del Responsabile di Qualità.

Responsabile Qualità di RAM

Il Responsabile di Qualità opera, in accordo con Qualità di ALT, e a supporto del Responsabile di RAM:

1. orientando la scelta delle azioni di miglioramento della Qualità, sulla base dell'analisi puntuale e regolare dei dati a disposizione (es. risultati di filiera, reclami e segnalazioni dei clienti, carte di controllo, non conformità segnalate dalle altre strutture operative) ed in coerenza con i Piani di Miglioramento di Qualità di ALT
2. coordinando le verifiche delle attività esterne ed interne del recapito
3. coordinando funzionalmente le attività degli "Specialisti Monitoraggio Qualità e Audit Processi" e "Operatori Monitoraggio Qualità e Audit Processi" dei CDM/CPD e CSD

Specialisti di Qualità di RAM

SCOPO di RUOLO:

Garantire il monitoraggio e il controllo dei livelli di qualità della RAM analizzando e proponendo azioni di miglioramento.

Le risorse dovranno:

- Supportare il Responsabile della Qualità di RAM nei processi di controllo della qualità interna ed esterna nei Centri di Recapito;
- Relazionarsi quotidianamente con gli Operatori di Qualità pianificando e coordinando le attività di verifica nel territorio di riferimento;
- Elaborare i dati inerenti gli indicatori operativi e di qualità;
- Individuare le cause di criticità e sviluppare proposte di interventi per il miglioramento;
- Supportare il responsabile della Qualità di RAM nell'individuazione delle azioni di miglioramento dei processi di Recapito di concerto con la funzione Qualità di ALT;
- Effettuare il monitoraggio degli interventi conclusi riportandone i risultati.

Le risorse che saranno individuate saranno inserite nella funzione Qualità di RAM.

Operatori di Qualità di RAM

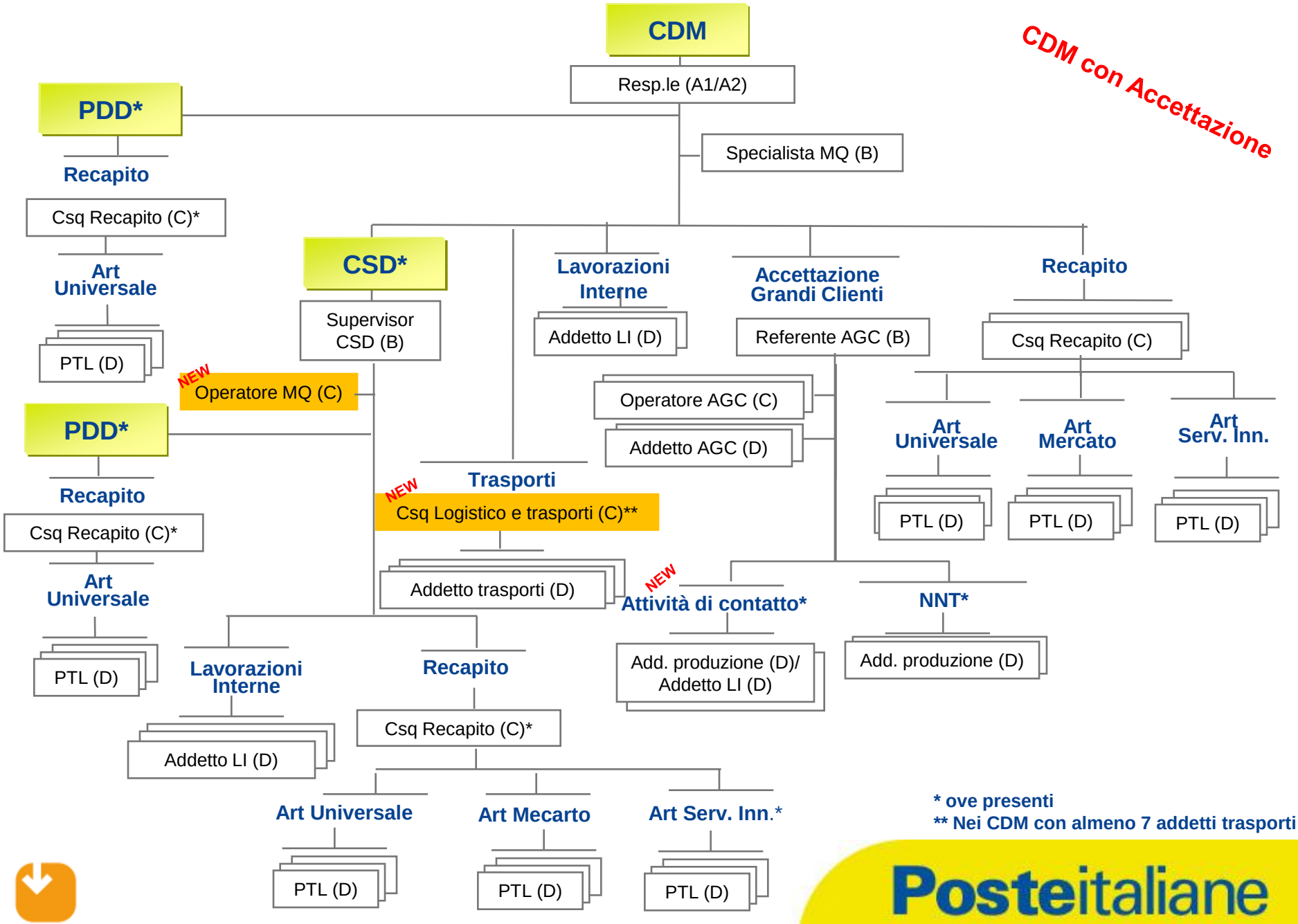
SCOPO di RUOLO:

Gestire tutte le attività di verifica che riguardano le rilevazioni di qualità esterne e interne ai centri di Recapito

Le risorse dovranno:

- Procedere – in base a check-list definite - alle verifiche di operatività lungo il percorso di gita del portalettere (check-point);
- effettuare, a completamento del monitoraggio, le verifiche all'interno del CD, sulle attività pre e post gita del PTL;
- Effettuare interviste ai clienti per misurare i livelli di customer care (a tendere);
- Interfacciarsi quotidianamente con lo Specialista di Qualità di RAM per riferire sull'avanzamento del proprio piano di lavoro.

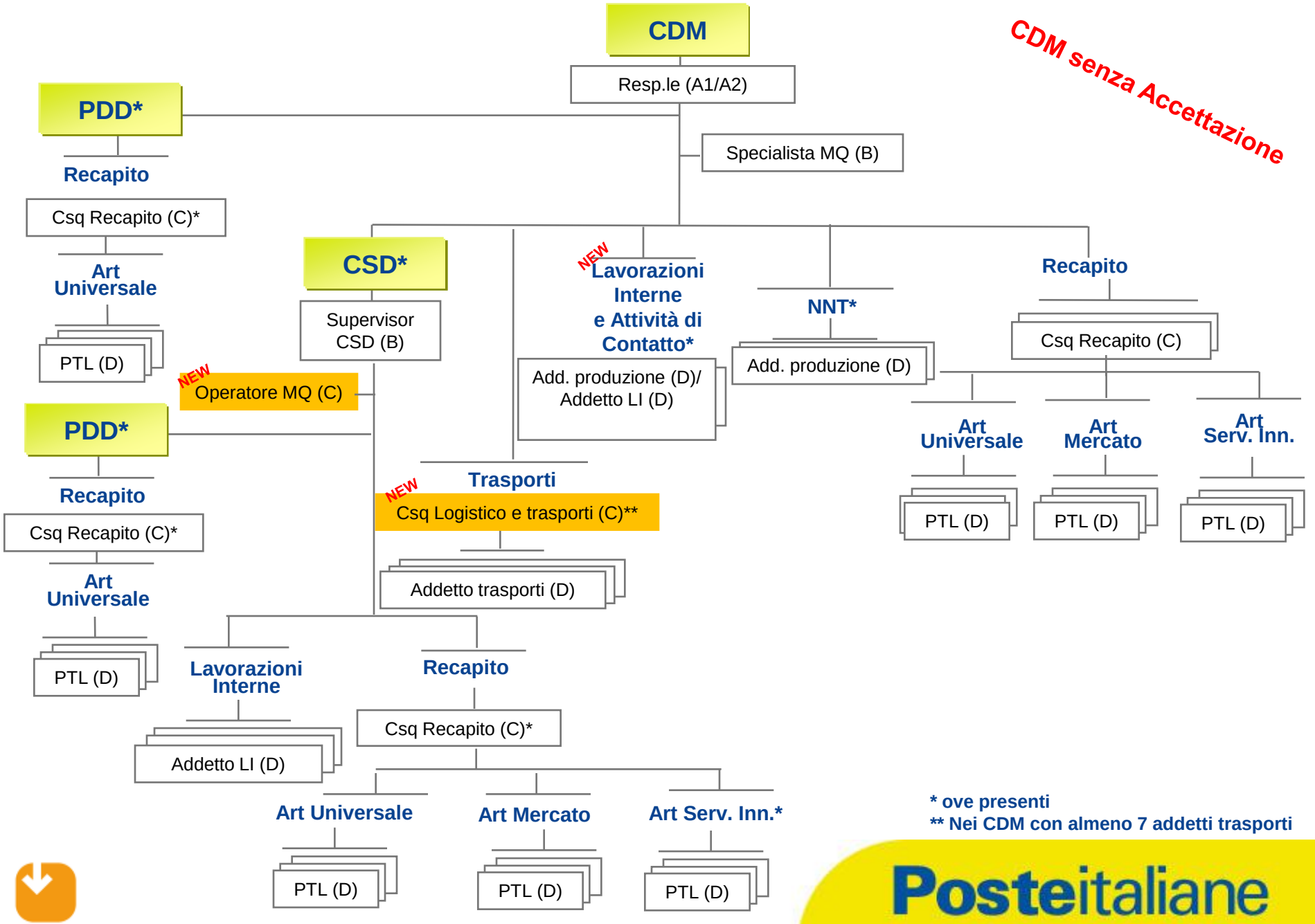
Assetto organizzativo e professionale Centro di Distribuzione Master (CDM)



* ove presenti
** Nei CDM con almeno 7 addetti trasporti

Posteitaliane

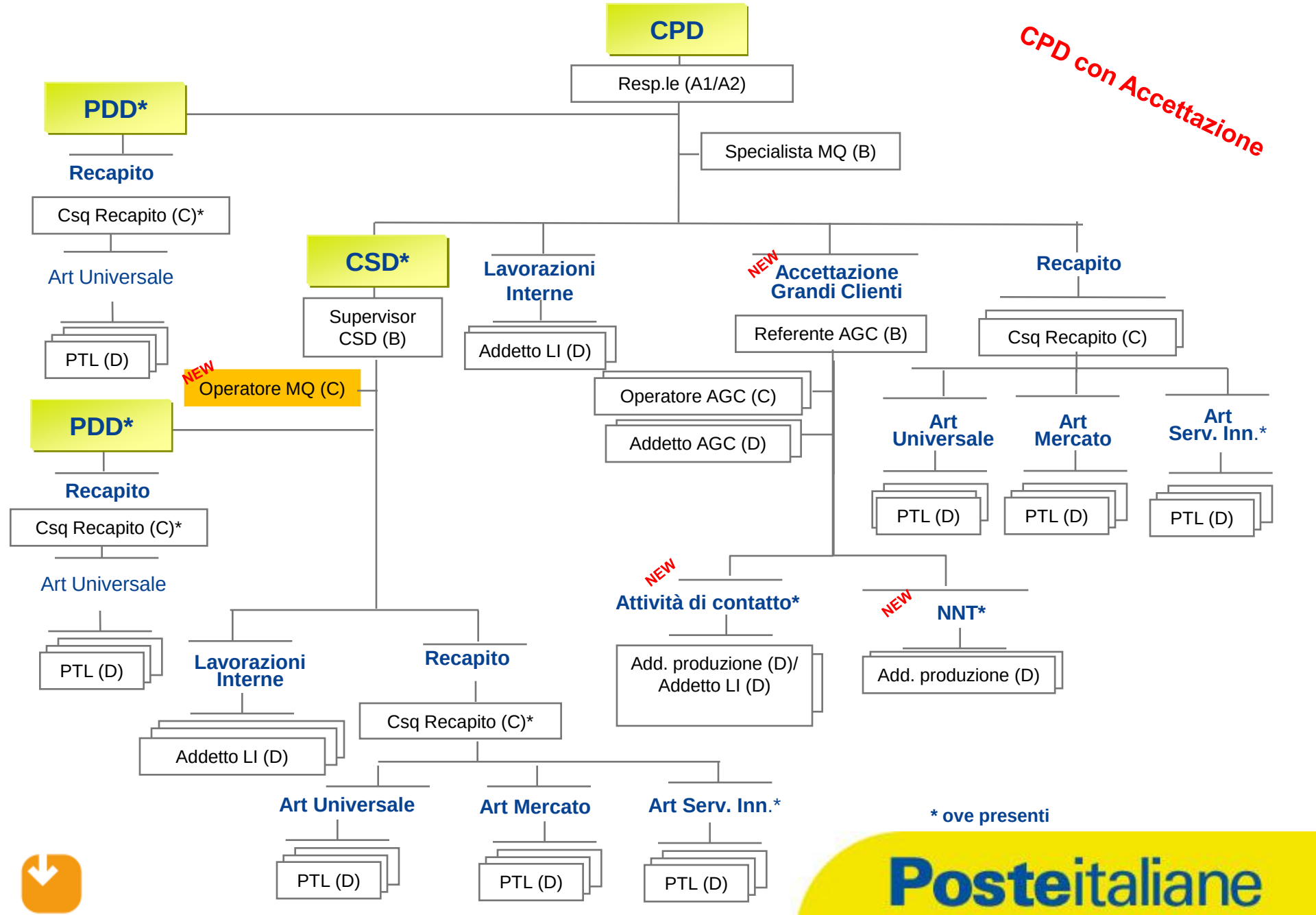
Assetto organizzativo e professionale Centro di Distribuzione Master (CDM)



* ove presenti
** Nei CDM con almeno 7 addetti trasporti

Posteitaliane

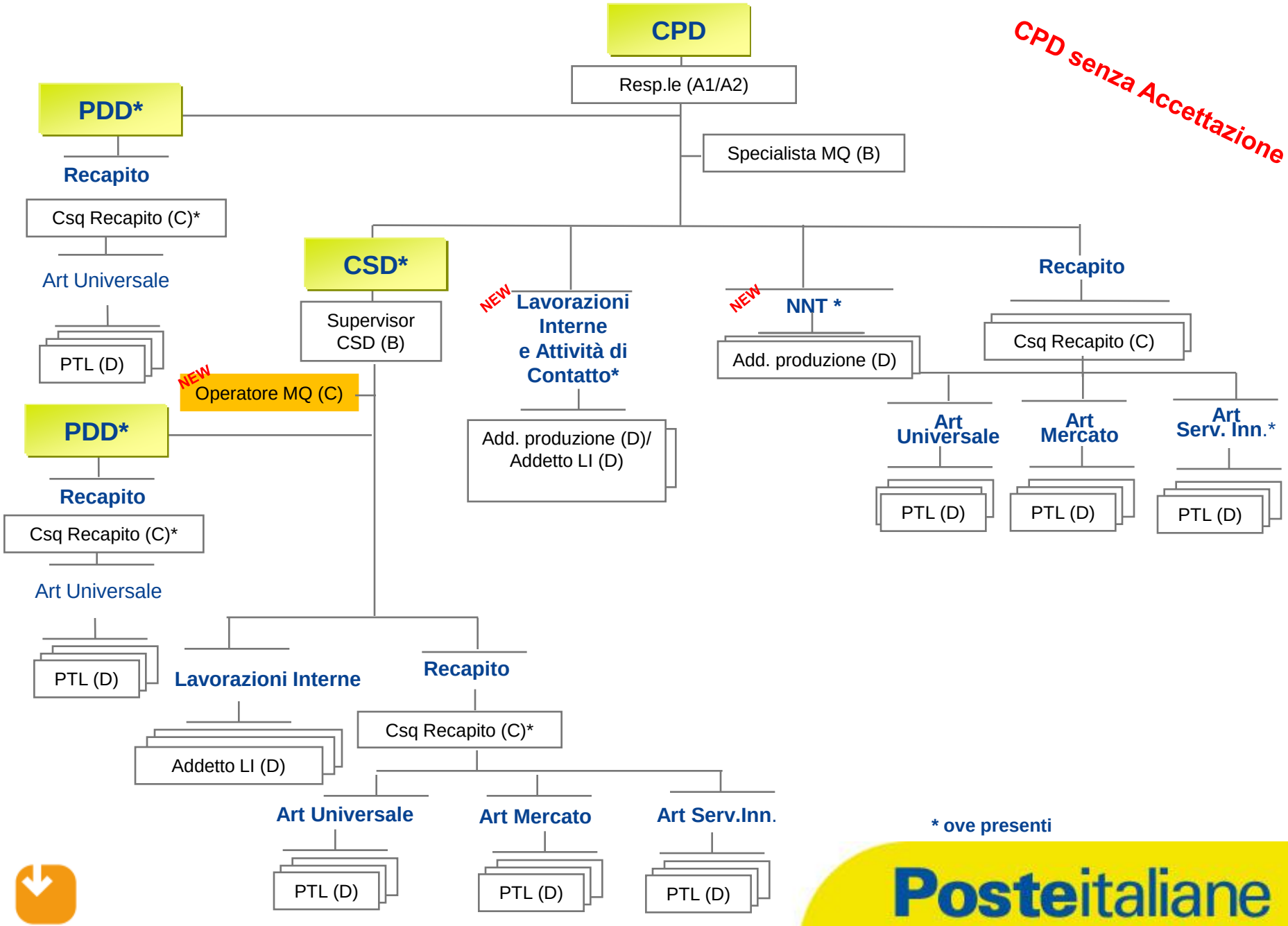
Assetto organizzativo e professionale Centro Primario di Distribuzione (CPD)



* ove presenti

Posteitaliane

Assetto organizzativo e professionale Centro Primario di Distribuzione (CPD)



* ove presenti

Posteitaliane

Figure professionali nei CD

- Nel CDM/CPD la figura del Referente Accettazione Grandi Clienti coordina, a completamento delle attività già svolte, anche le risorse dedicate alle attività relative a NNT (ove presenti) e Attività di Contatto (ove presenti) e supporta il Responsabile del Centro nelle attività di collegamento con la Centrale Operativa Recapito e di back-office relative ai PTL ASI (ove presenti);
- Nel CDM/CPD – dove non è presente l'Accettazione Grandi Clienti – se coesistono attività relative a NNT e Attività di Contatto (Inesitate, sala posta ecc) verrà inserito un CSQ Recapito aggiuntivo che avrà il compito di coordinare le risorse dedicate a NNT e Attività di Contatto e supporterà il Responsabile del Centro nelle attività di collegamento con la Centrale Operativa Recapito e di back-office relative ai PTL ASI (ove presenti) ;
- La figura di CSQ Logistico e Trasporti gestisce e coordina operativamente le risorse e le attività delle unità addette ai Trasporti e supporta il responsabile nelle attività di micro-logistica (nei siti dove si valuterà di inserirle).
- Nel CSD si istituisce la figura di Operatore Monitoraggio Qualità che supporta il Supervisor del CSD, coordinandosi con lo Specialista Monitoraggio Qualità e Audit Processi del CDM/CPD di appartenenza, nel presidio del processo di Qualità e Recapito, attraverso la corretta compilazione degli applicativi informatici per il monitoraggio quotidiano degli indicatori di qualità e garantendo la corretta gestione della documentazione del SGQ all'interno del CSD.

SCOPO di RUOLO:

Supportare il Supervisor CSD, in raccordo con l'MQ del CDM/CPD di riferimento, nel garantire il rilevamento e il controllo dei processi e standard di funzionamento del CSD

La risorsa dovrà:

- Supportare il Supervisor CSD, di concerto con lo Specialista MQ del CDM/CPD di riferimento, nella verifica sistematica del livello di qualità di lavorazioni e processi;
- Garantire la correttezza dei dati di produzione/qualità e la loro puntuale registrazione su sistemi di reportistica ;
- Garantire la compilazione, corretta e puntuale, delle carte di controllo;
- Effettuare controlli a campione dei dati dichiarati dai portalettere;
- Gestire il quotidiano monitoraggio delle consegne, a mezzo del codice Q, dei prodotti non soggetti a tracciatura (DME, quotidiani, Pagine Gialle);
- Verifica del rispetto degli SLA dei processi interni alle aree di produzione ;
- Verifica degli standard di consolidamento della corrispondenza in entrata (alimentazione da Centro Rete) ed uscita (da raccolta LM, dispacci verso Centro Rete) dal CD.

Nuovo figure professionali – sintesi livelli inquadramentali

tipologia	figura	livello
ALT/RECAPITO	COORDINATORE SERVIZI INNOVATIVI	A1
RAM/PRODUZIONE	RESPONSABILE	A1
RAM/QUALITA'	RESPONSABILE	A1
RAM/PRODUZIONE	PROFESSIONAL SERVIZI INNOVATIVI	A2
RAM/QUALITA'	SPECIALISTA QUALITA' DI RAM	B
RAM/QUALITA'	OPERATORE QUALITA' DI RAM	C
CDM	CAPOSQUADRA LOGISTICO E TRASPORTI	C
CSD	OPERATORE MONITORAGGIO QUALITA'	C