

# Nuovo modello organizzativo CUAS

---

*Luglio 2014*



RUO/SO

**Posteitaliane**

Il continuo affinamento dei processi operativi, lo sviluppo delle componenti tecnologiche e l'evoluzione degli scenari normativi, impongono continuamente di ripensare i modelli operativi e le modalità di lavoro.

Inoltre iniziano ad assumere carattere di criticità per l'azienda, sia per gli elevati impatti sul business che per le derivate di carattere regolatorio, attività quali *Pignoramenti, Prevenzione Frodi, Disconoscimenti e Segnalazioni Antiriciclaggio*, sulle cui lavorazioni sono diventati quanto mai opportuni una maggiore focalizzazione e un più efficace presidio.

In tale ottica gli attuali assetti organizzativi delle strutture territoriali BP, con particolare riferimento ai centri CUAS, necessitano di una riconfigurazione che li qualifichi in maniera più aderente alle attuali esigenze e li renda in grado di rispondere in maniera efficace alla necessità di flessibilità derivante appunto dalle nuove sfide/criticità del business.

Inoltre l'attuale assetto professionale necessita di essere riletto alla luce dell'evoluzione dei processi che hanno modificato le operatività legate prevalentemente ad attività manuali.

A tal proposito, nel presente documento verrà presentata la **revisione del modello organizzativo dei CUAS**, basata sui seguenti driver:

- focalizzazione su un modello organizzativo flessibile
- allineamento dell'assetto professionale a quello degli altri Centri Operativi di BP



Attualmente sono in funzione tre sedi di lavorazione dei bollettini con la seguente distribuzione di volumi e risorse:

	CUAS	Geografica bollettini	Volumi/anno '13	Risorse
1	<b>Veneto (Venezia)</b>	Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Piemonte, Lombardia, Valle d'Aosta	121.9 mln	121 unità
2	<b>Toscana (Firenze)</b>	Toscana, Emilia Romagna, Umbria, Liguria, Lazio.	126.3 mln	126 unità
3	<b>Puglia (Bari)</b>	Puglia, Basilicata, Abruzzo, Molise, Calabria, Campania, Marche, Sardegna, Sicilia.	139.9 mln	195 unità *
<b>Totali</b>			<b>388.1 mln</b>	<b>442 unità</b>



L'attuale assetto organizzativo dei centri vede la suddivisione delle attività lavorative in tre macro-aree, tutte legate al “prodotto” bollettino:



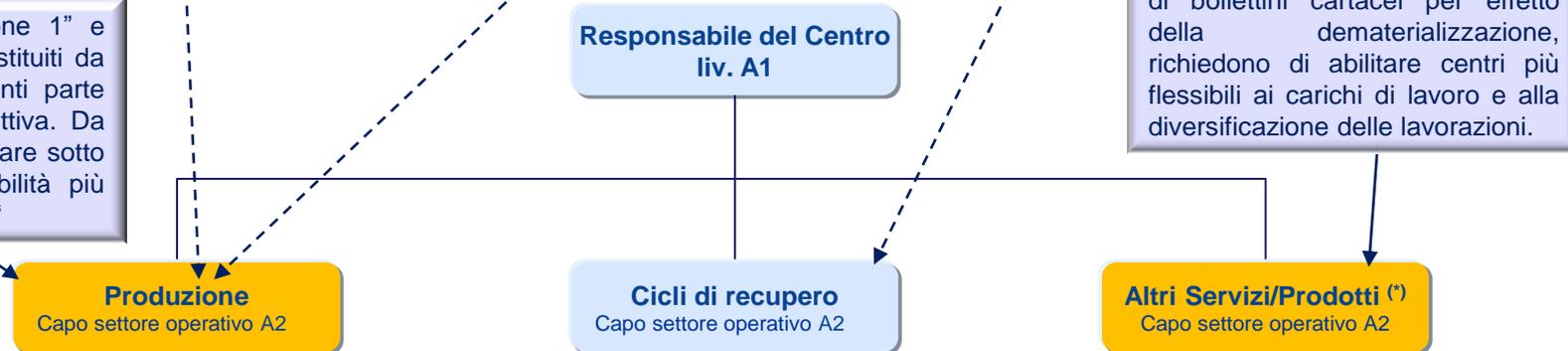
Il continuo sviluppo delle tecnologie a supporto delle attività legate al bollettino e le rinnovate necessità di presidio di nuove operatività, offrono l'opportunità di rivisitare l'attuale modello di funzionamento dei CUAS, con l'obiettivo di creare strutture in grado di rispondere flessibilmente alle esigenze del mercato e di utilizzare in modo sinergico ed efficace la forza lavoro impiegata nei centri.

AS IS



TO BE

I processi di "Produzione 1" e "Produzione 2" sono costituiti da attività sequenziali facenti parte di un'unica filiera produttiva. Da qui la necessità di unificare sotto la medesima responsabilità più processi di "Produzione"



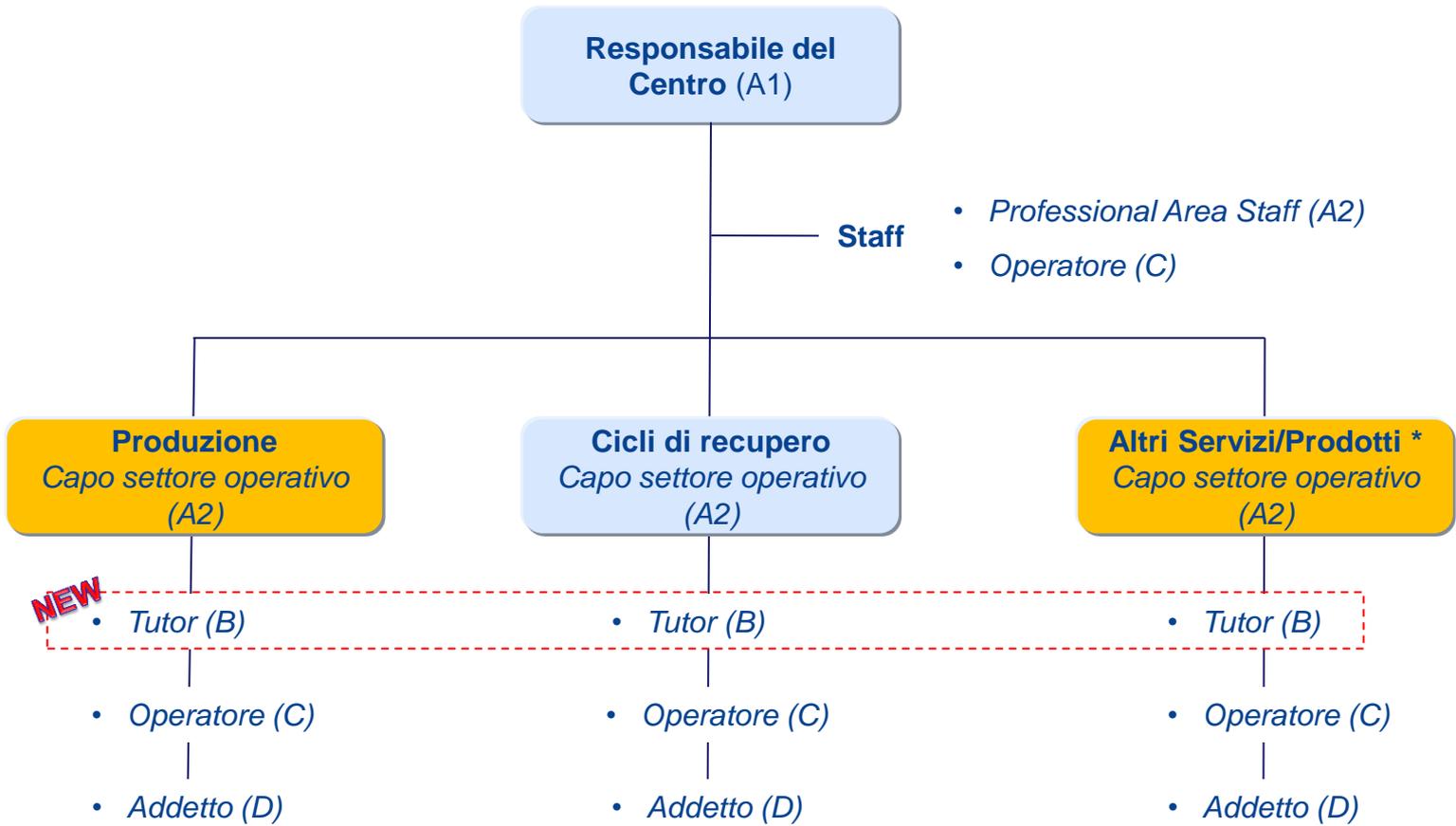
 Nuovi settori operativi



RUO/SO

(\*) Lavorazioni legate ad altri prodotti/servizi BP (es. Antiriciclaggio, Entratel etc.)

**Posteitaliane**



 **Nuovi settori operativi**

(\*) Lavorazioni legate ad altri prodotti/servizi BP (es. Antiriciclaggio, Entratel etc.)

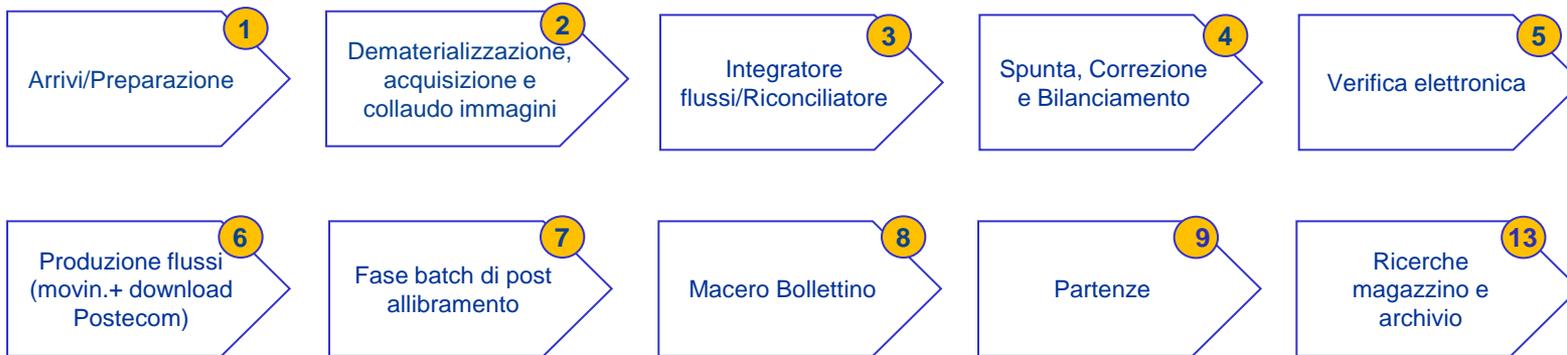


RUO/SO

L'adozione di nuovi criteri/modalità di lavoro maggiormente automatizzate ha reso le operazioni manuali residuali rispetto all'intero processo di lavorazione, per cui le fasi di produzione 1 e 2, prima distinte, possono essere unificate rendendo il processo più fluido e ottimizzato; permettendo un:

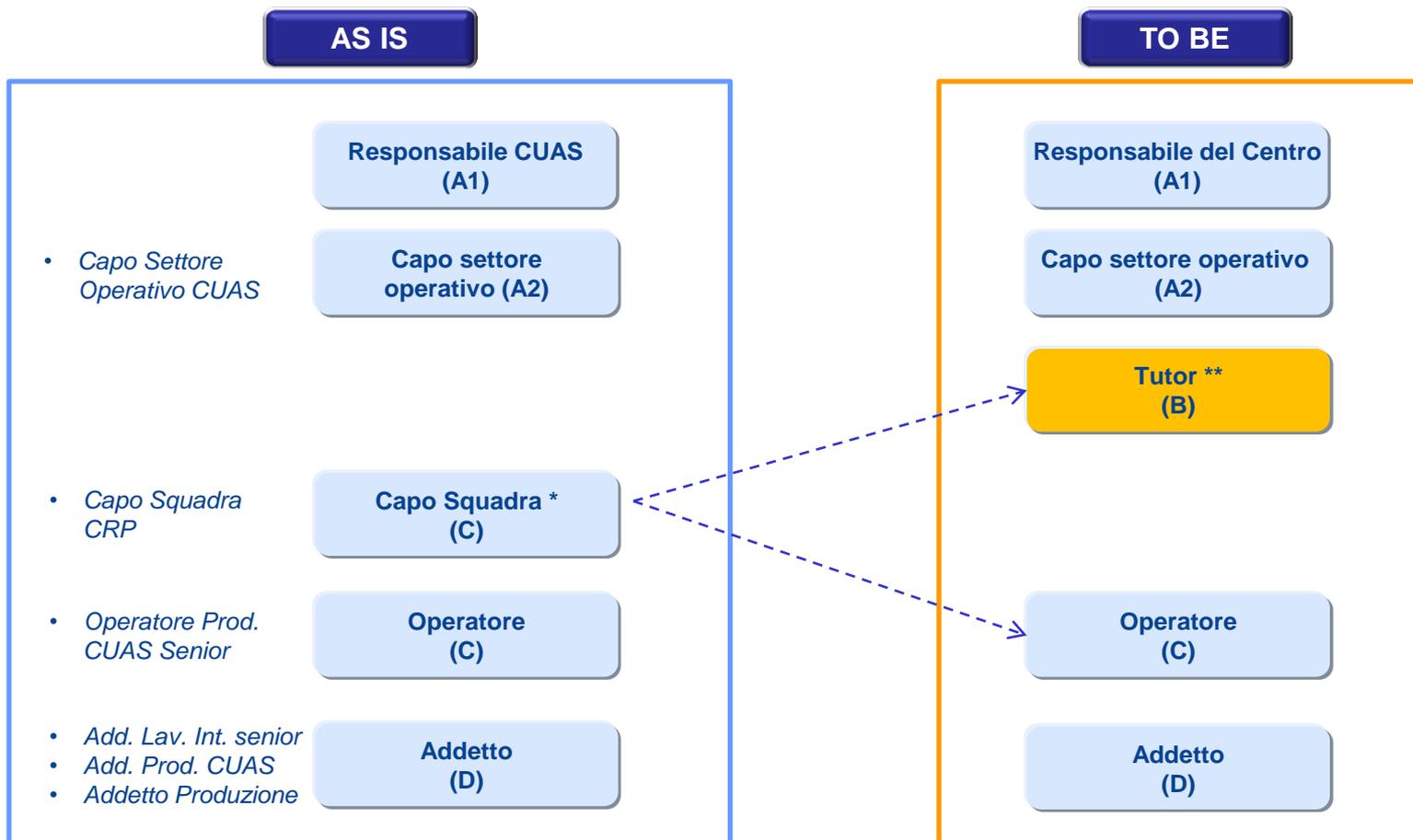
- **ampliamento e diversificazione delle operatività**, in quanto non più legate al solo bollettino ma anche ad altri prodotti/servizi;
- **miglioramento della produttività** derivante dall'ottimizzazione dei processi

## MACRO FASI PRODUZIONE



## MACRO FASI CICLI DI RECUPERO





Oltre tali figure applicate sulle linee produttive del CUAS, sono presenti ulteriori risorse in staff al responsabile che svolgono attività di focal point, qualità e supporto (Operatore Focal Point, Operatore Staff, Addetto Protocollo, ecc.)

 Nuova figura in ambito Cuas

\* Rapporto tra Capo Squadra e addetti/operatori 1:10

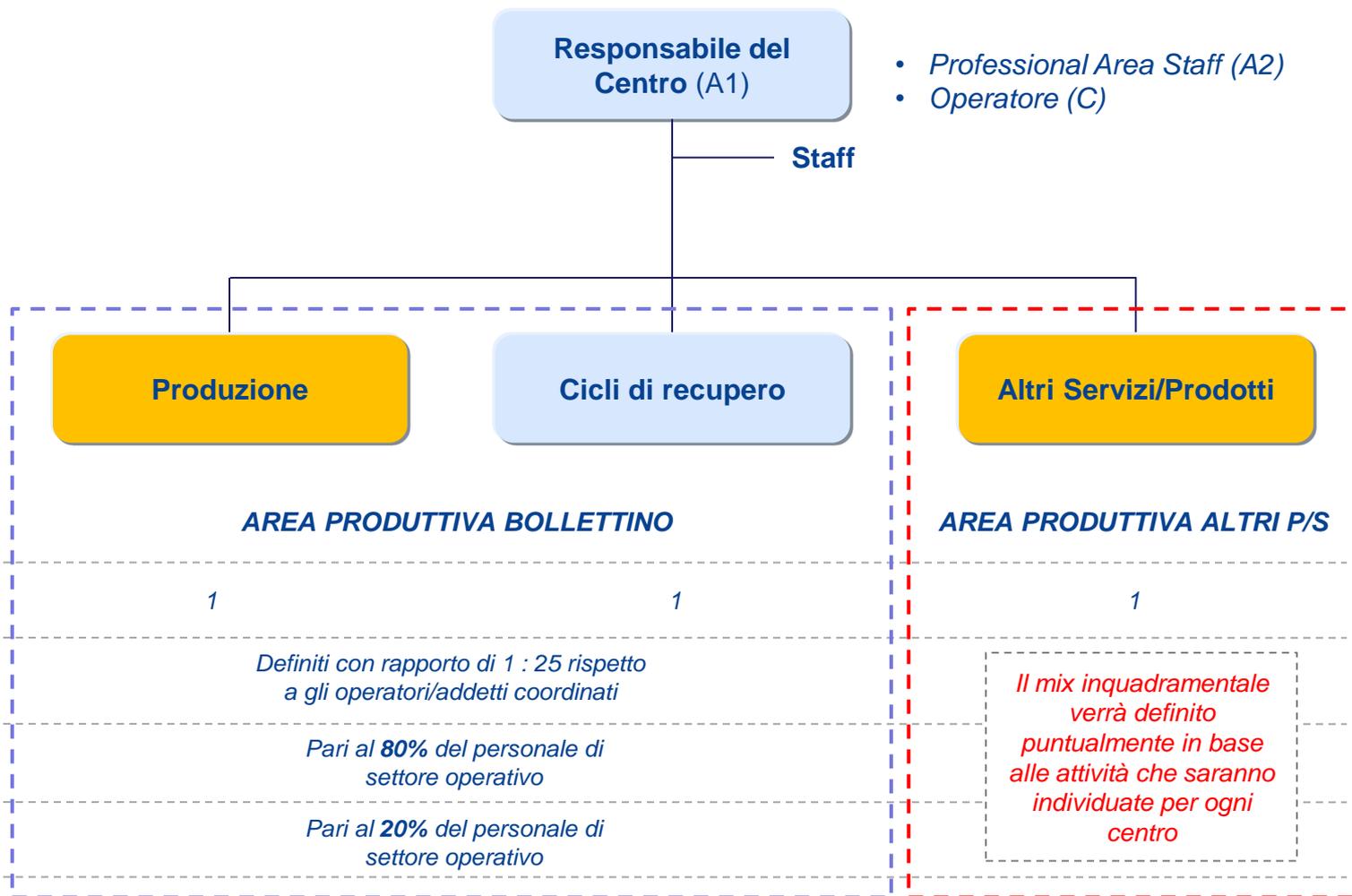
\*\* Stima rapporto tra Tutor e addetti/operatori 1:25



RUO/SO

**Posteitaliane**

L'accordo sindacale del 17 dicembre 2003 stabilì in 70% / 30% il rapporto tra "Operatori Senior" e "Addetti Senior" all'interno delle Aree operative dei centri CUAS. L'evoluzione dei processi di lavorazione nonché il diverso utilizzo degli strumenti di supporto ha portato alla necessità di rivalutare dal punto di vista inquadramentale il fattore di impiego delle risorse sulle attività.



RUO/SO

 Nuovi settori operativi

- Necessità di gestire l'attuale **contingenza su attività particolarmente critiche** per l'azienda (Pignoramenti, Prevenzione Frodi, Disconoscimenti e Segnalazioni Antiriciclaggio) con una migliore qualificazione dei centri e un maggior presidio su tali attività
- **Revisione dell'assetto organizzativo** dei CUAS finalizzato alla definizione di un **modello di funzionamento polivalente**
- **Introduzione** della figura del **Tutor (B)** e **superamento** di quella di **Capo Squadra (C)**, con il fine di prevedere un ruolo che, oltre a gestire le squadre di lavorazione, costituisca un'interfaccia verso il caposettore su ulteriori tematiche quali reclami, qualità, formazione, valutazione delle prestazioni, procedure etc.
- Ottimizzazione del coordinamento e della regia delle attività afferenti le lavorazioni dei bollettini attraverso l'accentramento sotto un unico punto di responsabilità di diversi processi di "Produzione"

