Posteitaliane

POSTA, COMUNICAZIONE E LOGISTICA

Riorganizzazione strutture di staff territoriali

4 Novembre 2015

Premessa

Il **Piano di Trasformazione di Posta, Comunicazione e Logistica** prevede una serie di manovre organizzative volte a **semplificare il modello di funzionamento con particolare riferimento al rapporto centro-territorio**, intervenendo sia sulle strutture di staff/supporto centrali e territoriali che su quelle di coordinamento delle attività operative.

Il processo di cambiamento verrà implementato in **due step temporali** che prevedono:

FASE 1

- riorganizzazione delle funzioni di **staff territoriale** (Assistenza Clienti, Qualità, Referenti IT, Sicurezza e Infrastrutture)
  Timing: I Trimestre 2016

FASE 2

- riorganizzazione dell'assetto complessivo della funzione **Ingegneria e Operazioni** – **Timing: IV Trimestre 2016**

Il presente documento illustra i dettagli relativi alla riorganizzazione prevista in FASE 1.

Le logiche di intervento

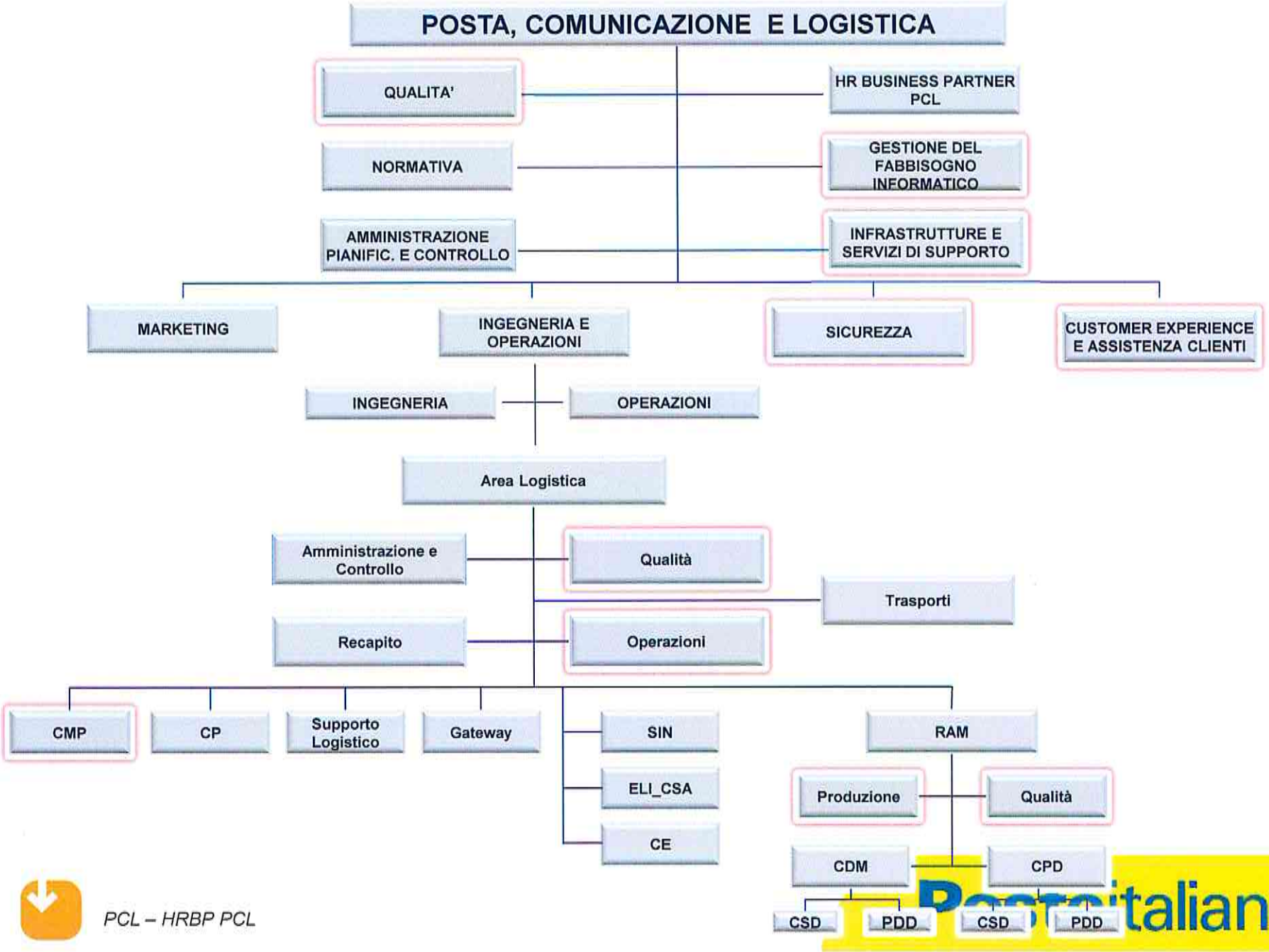
Nell'ambito delle funzioni di staff, le principali direttrici di intervento organizzativo sono:

1. **specializzazione e focalizzazione** delle persone per processi;
2. realizzazione di **ottimizzazioni dell'assetto organizzativo attuale;**
3. **semplificazione della catena di coordinamento**, riducendo il numero di livelli organizzativi intermedi tra centro e territorio.

Tali interventi consentiranno una aumento della **rapidità nei tempi di risposta** e **maggiore efficacia** nella gestione delle attività di supporto alla produzione.

A supporto dell'implementazione, saranno previsti **interventi formativi ad hoc** per garantire lo sviluppo delle competenze abilitanti il funzionamento del nuovo modello.

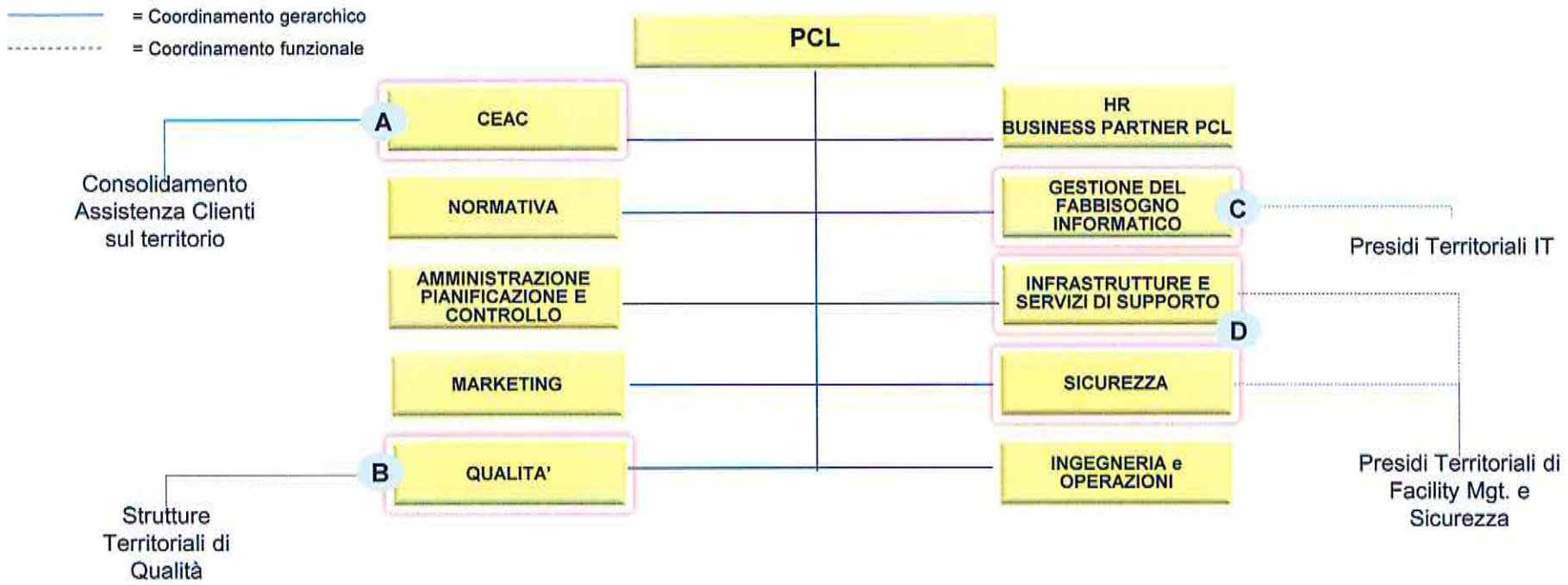
Assetto Organizzativo As Is



PCL – HRBP PCL

Poste italiane

Staff Territoriali: Interventi Previsti



- **A** **Coordinamento centrale delle attività svolte sul territorio in ambito Assistenza Clienti**
- **B** **Coordinamento centrale delle attività svolte sul territorio in ambito Qualità**
- **C** **Creazione presidio di referenti IT territoriali con confluenza delle risorse presenti;**
- **D** **Creazione presidi di sicurezza e infrastrutture (demand Facility Mgmt.) sul territorio (con confluenza delle risorse presenti).**

CUSTOMER EXPERIENCE E ASSISTENZA CLIENTI

Interventi previsti

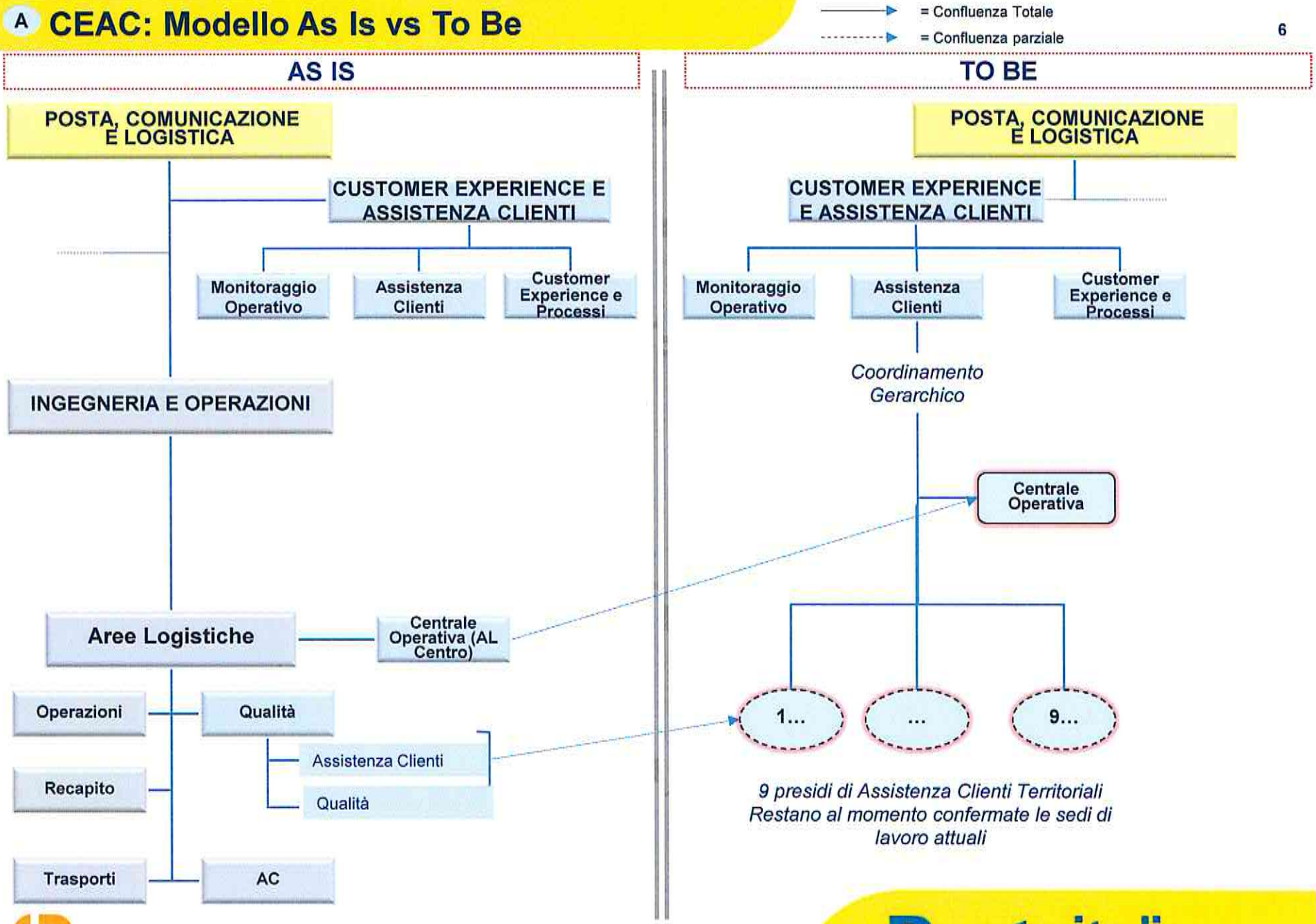
- Enucleazione di **9 presidi territoriali** focalizzati sull'assistenza clienti, **dipendenti gerarchicamente dalla sede centrale**.

Benefici Attesi

Maggiore attenzione al cliente e incremento della qualità nelle lavorazioni/gestione dei reclami e nei tempi di risposta, attraverso:

- **Specializzazione** sugli ambiti di attività di competenza e definizione di riferimenti puntuali per le funzioni interne ed esterne a PCL;
- maggiore **efficacia di governo** e rapidità nella gestione delle attività;
- mantenimento dei benefici legati alla **prossimità territoriale** dei nuclei di assistenza clienti.

A CEAC: Modello As Is vs To Be



B Qualità: Interventi previsti e Benefici Attesi

QUALITA'

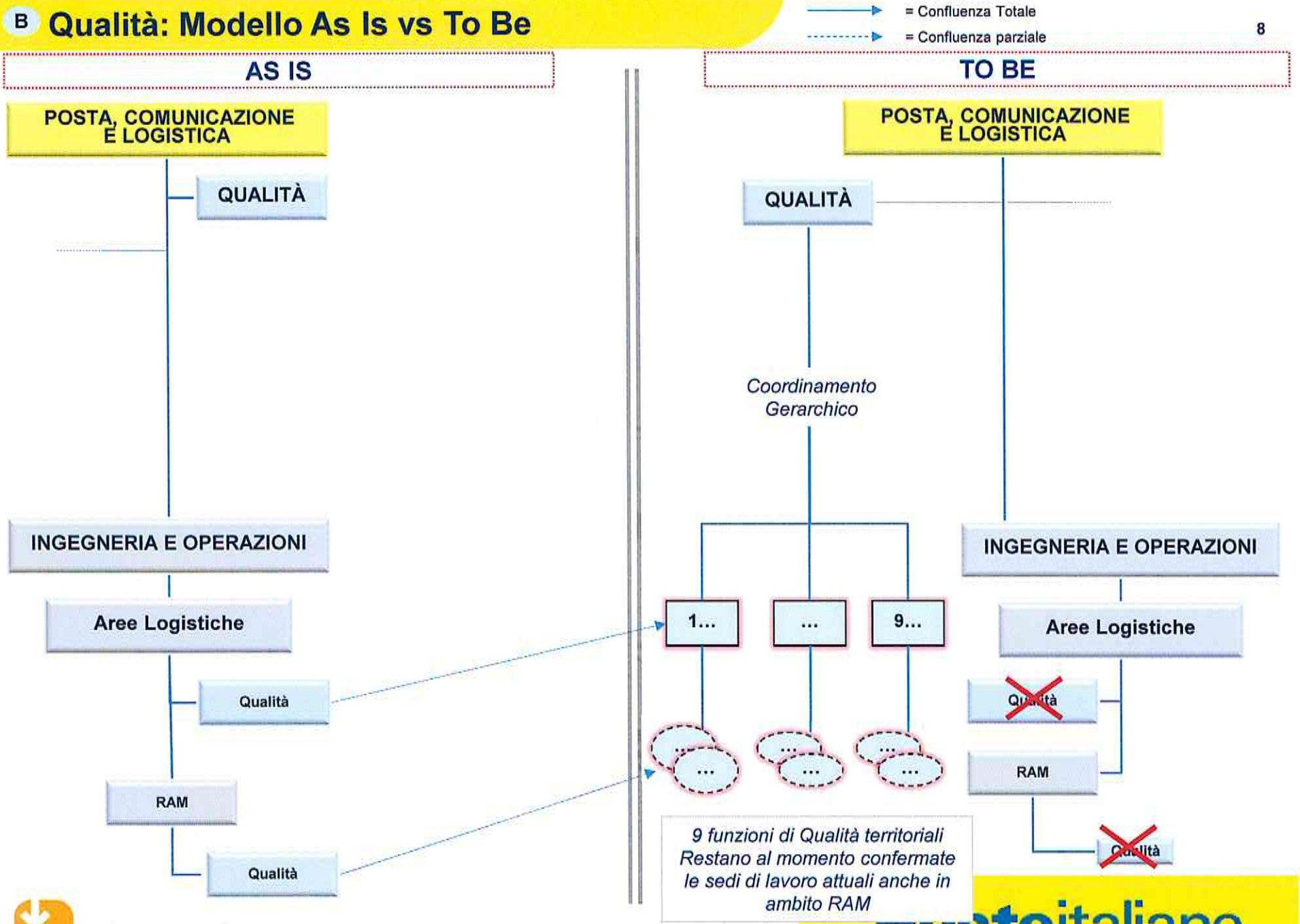
Interventi previsti

- Enucleazione di **9 funzioni Qualità di Area Logistica, dipendenti gerarchicamente dalla sede centrale;**
- **conferma dei presidi in ambito RAM,** a diretto riporto delle 9 strutture territoriali e rafforzamento della filiera (mantenendo invariate le sedi di lavoro)

Benefici Attesi

- **Segregazione** tra le responsabilità di **«controllore» e «controllato» a** beneficio dell'indipendenza nelle verifiche e rilevazione/certificazione dei dati
- **specializzazione** sugli ambiti di attività di competenza e definizione di riferimenti puntuali per le funzioni interne ed esterne a PCL;
- **focalizzazione** delle risorse sulle sole attività di qualità;
- rinforzo della **filiera gerarchica di qualità** e dell'**efficacia di governo**
- maggiore **sinergia tra centro e territorio** (coerenza tra linee guida ed esecuzione).

B Qualità: Modello As Is vs To Be



Posteitaliane

GESTIONE DEL FABBISOGNO INFORMATICO: Referenti IT di Territorio

Interventi previsti

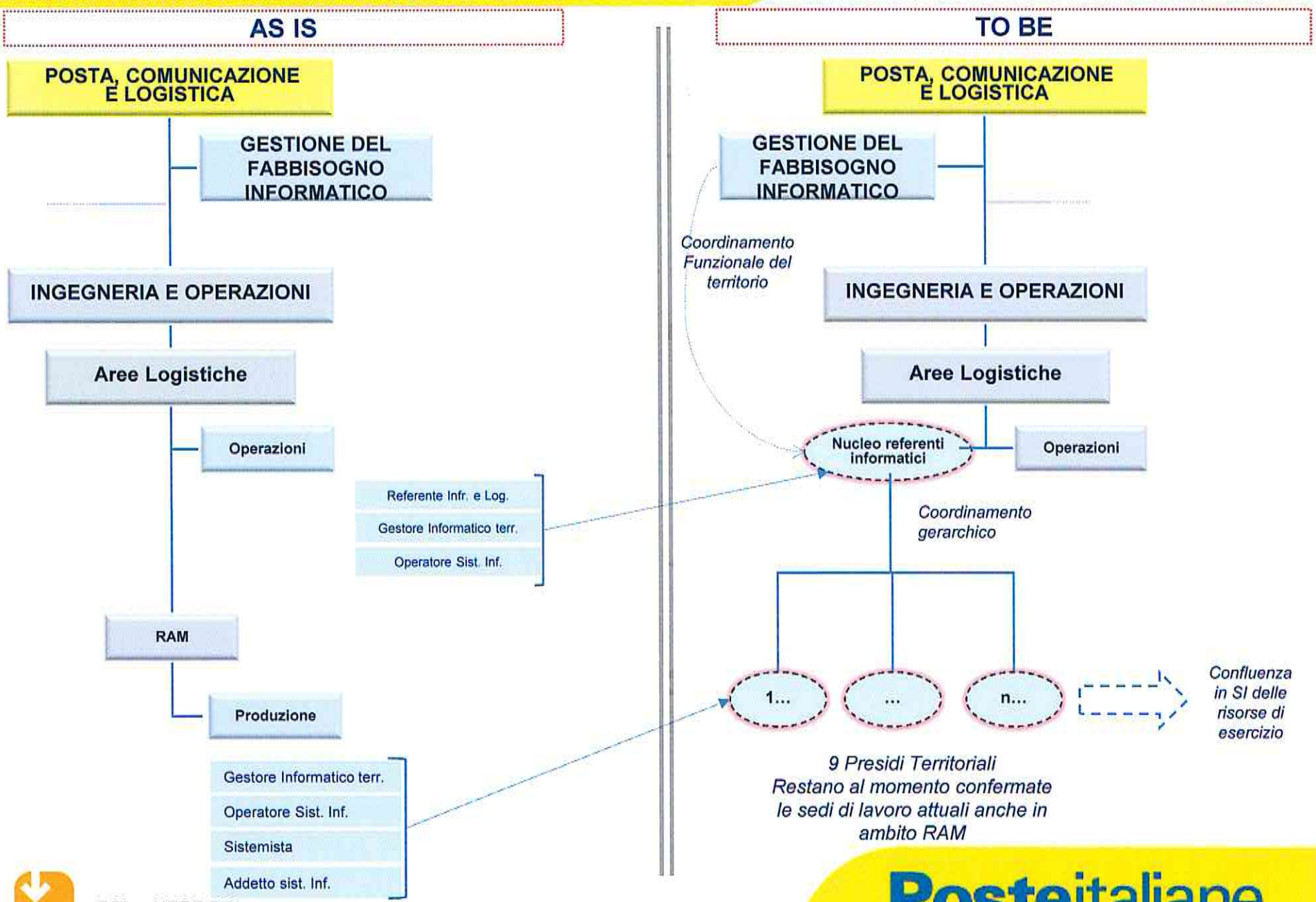
- **Creazione di un presidio territoriale unico, a livello di Area Logistica,** dedicato prevalentemente ad attività di delivery e supporto tecnologico con **confluenza di tutte le figure professionali** presenti a livello di AL, RAM, CMP, ecc.., confermando le attuali sedi di lavoro;
- coordinamento funzionale da parte della funzione centrale GFI;
- successiva confluenza delle persone che svolgono attività di «esercizio» IT nelle aree territoriali di Sistemi Informativi.

Benefici Attesi

- **Specializzazione** sugli ambiti di attività di riferimento e definizione di riferimenti puntuali per le funzioni interne (clienti) ed esterne a PCL (service);
- **superamento della «dispersione» professionale** delle figure specialistiche, allocate in funzioni operative (ad es. Operazioni di AL);
- **focalizzazione** delle risorse sulle sole attività di raccolta delle esigenze tecnologiche territoriali;
- **semplificazione** della «catena di coordinamento» per una maggiore efficacia di governo e rapidità di gestione delle attività.

C Referenti IT: Modello As Is vs To Be

→ = Confluenza Totale



Posteitaliane

SICUREZZA E INFRASTRUTTURE

Interventi previsti

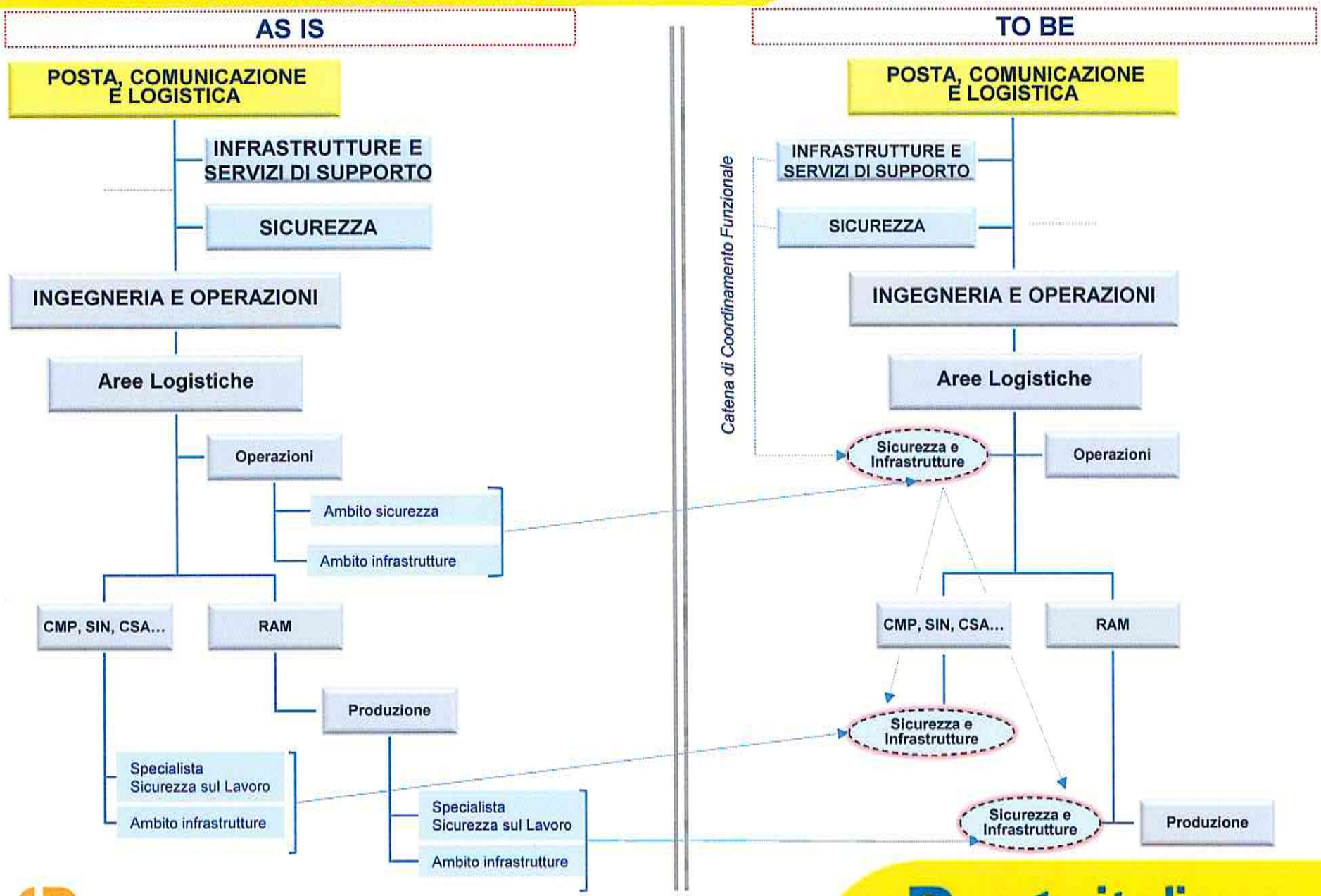
- Creazione di **presidi su tutte le strutture territoriali** per le attività di sicurezza e demand infrastrutturale dove confluiscono tutte le risorse che svolgono attività in ambito (AL, RAM, CMP, ecc..) in funzione dell'area geografica/organizzativa di appartenenza.

Benefici Attesi

- mantenimento del presidio sulla leva «sicurezza» a livello territoriale, favorendo la **responsabilizzazione**
- Gestione territoriale ricomposta delle attività **di sicurezza sul lavoro e** demand infrastrutturale , tra loro **complementari e sinergiche**;
- **univocità di riferimento** verso le corrispettive funzioni corporate territoriali (SGRETA/TA e RUOS/IMMOBILIARE);
- **chiarezza** del coordinamento funzionale da parte delle funzioni centrali;

D Sicurezza e infrastrutture: Modello As Is vs To Be

= Confluenza Totale



Posteitaliane