

# INCONTRO OO.SS.

---

31 MAGGIO 2018



## AGENDA

**Siti Partiti: focus attuale distribuzione Linee Business**

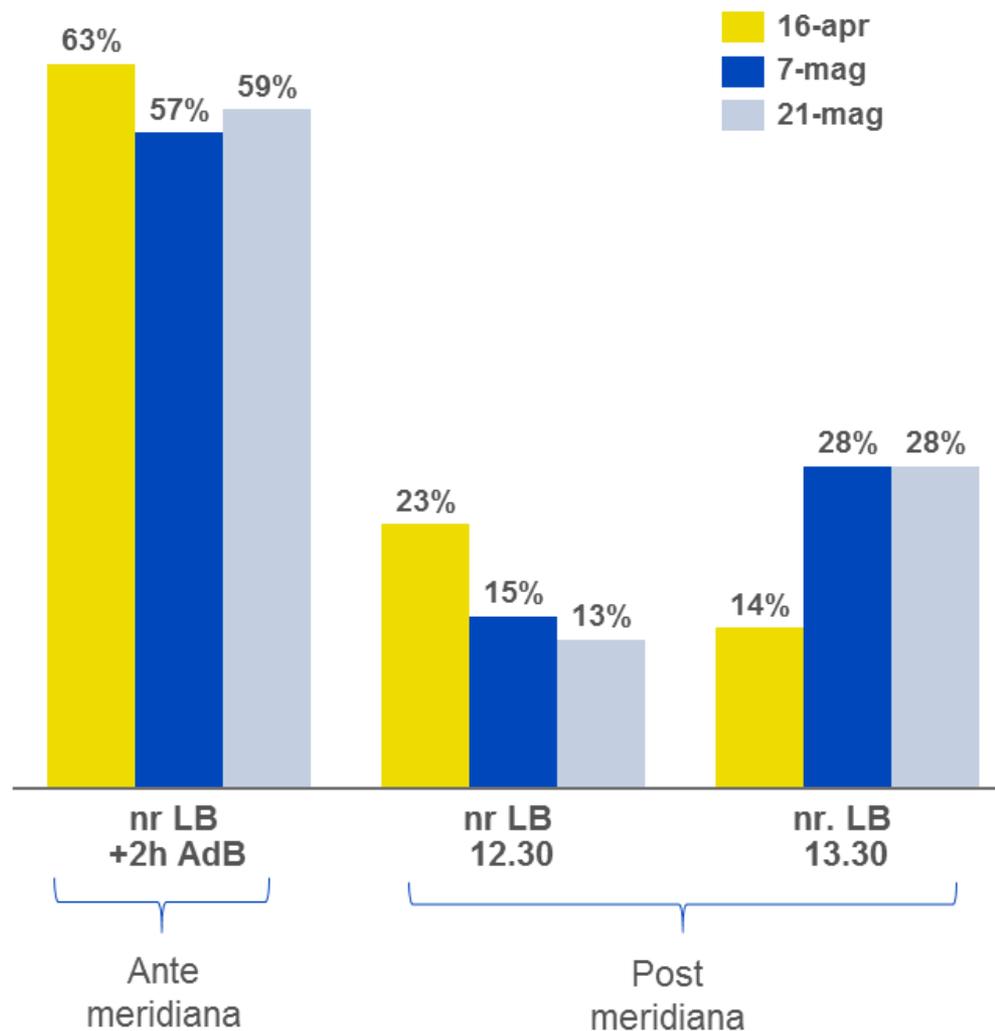
**Ipotesi di Rotazione: le criticità operative**

**Approfondimenti: Gestione Chiavi, le attività in corso**

**Piano di Addestramento Incaricati d'Area e Linee Business**

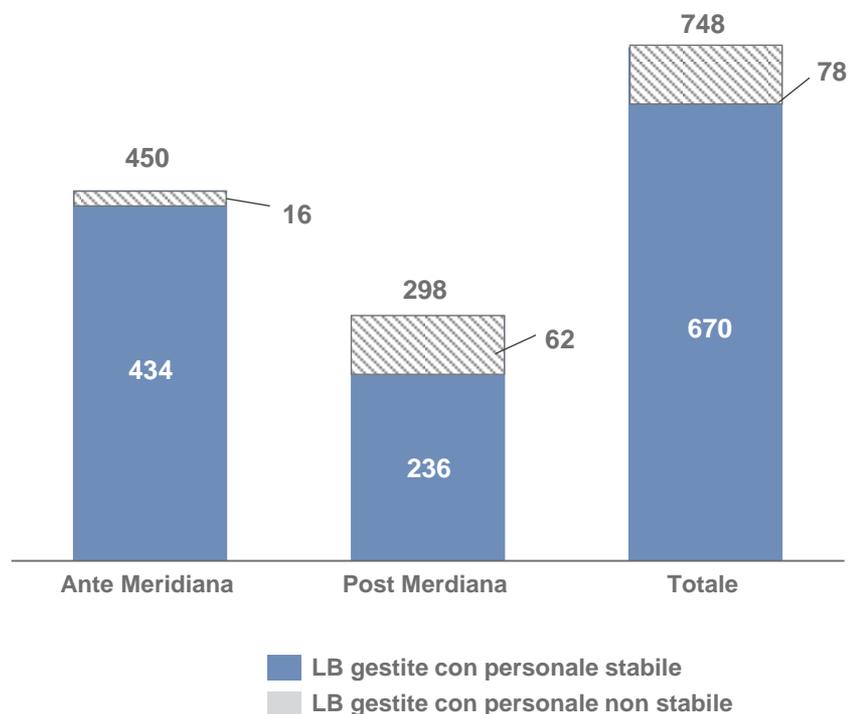
# SITI PARTITI: FOCUS ATTUALE DISTRIBUZIONE LINEE BUSINESS

APPLICAZIONE LINEE BUSINESS MATTINA/POMERIGGIO



# SITI PARTITI: FOCUS ATTUALE DISTRIBUZIONE LINEE BUSINESS

DISTRIBUZIONE LB ASSEGNATE A PERSONALE TI (PARTENZE DEL 16/4 E 7/5)



- ✓ **Linee Business Ante meridiana:** il 4% delle linee business non sono assegnate a personale a tempo indeterminato
- ✓ **Linee Business Post meridiana:** il 21% delle linee business non sono assegnate a personale a tempo indeterminato



**Totale Linee Business**  
ad oggi non assegnate a personale a  
tempo indeterminato  
pari al 10%

# IPOTESI DI ROTAZIONE: LE CRITICITÀ OPERATIVE

## CONSIDERAZIONE GENERALI

**COMPLESSITÀ:** LE *POSIZIONI* (TURNI) SU CUI RUOTARE SONO *MOLTEPLICI* POICHÈ DEVONO ESSERE TENUTE IN CONSIDERAZIONE DIVERSE VARIABILI

### ORARI DI LAVORO

I turni, sia a 6h/gg e a 7,2 h/gg, ove presenti, devono entrambe entrare nella matrice di rotazione

### IDONEITÀ AL MOTOMEZZO

L'*abilitazione all'uso del motomezzo* deve essere necessariamente tenuta in considerazione per generare la matrice di rotazione

### COMPETENZE

Attività di lavorazione interna: ogni linea business dovrà essere in grado di effettuare le attività di lavorazione interna

### APPRENDIMENTO

Minore efficacia di recapito dovuta alla variazione frequente dell'area su cui si fa recapito

### RIASSEGNAZIONE

*Necessità di riassegnazione zone nei CD* già implementati con i modelli JD

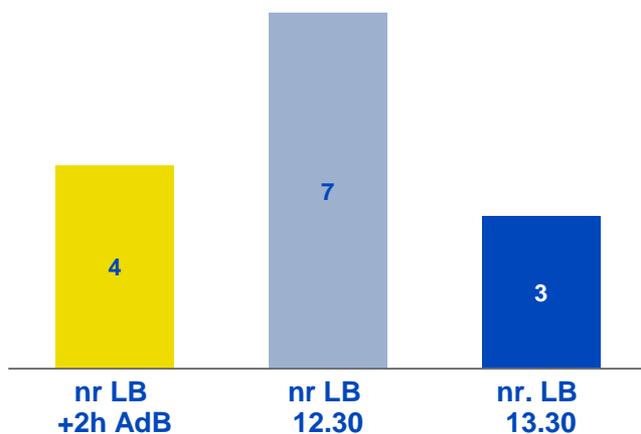
Altre peculiarità:

- I CTD per *picchi/ commessa* non sono inseriti nella rotazione (essendo tutti impiegati in orario pomeridiano)
- I CTD che in modalità scorta dovessero coprire *articolazioni di recapito Linea Business* non sono inseriti nella rotazione

# IPOTESI DI ROTAZIONE: LE CRITICITÀ OPERATIVE

UN ESEMPIO DI APPLICAZIONE

## ARTICOLAZIONE DELLE LINEE BUSINESS



Numero gruppo	Fascia Oraria di Lavorazione	Orario Inizio	Durata Turno	# LB
1	AM	10:30	7,12	4
	PM	12:30	7,12	4
2	PM	12:30	7,12	3
	PM	13:30	6	3
<b>TOTALE</b>				<b>14</b>

# UN ESEMPIO DI APPLICAZIONE

## ESEMPIO 1 ROTAZIONE RAPIDA

Numero gruppo	Fascia Oraria di Lavorazione	Orario Inizio	Durata Turno	Numerosità LB	Cluster
1	Antimeridiano	10:30	7,12	4	A
	Pomeridiano	12:30	7,12	4	B
2	Pomeridiano	12:30	7,12	3	C
	Pomeridiano	13:30	6	3	D
<b>TOTALE</b>				<b>14</b>	

LB	T1	T2	T3	T4	T5	T6
1	A	B	C	D	C	A
2	A	B	C	D	D	A
3	A	B	C	A	D	A
4	A	B	D	A	D	A
5	B	C	D	A	A	B
6	B	C	D	A	A	B
7	B	C	A	B	A	B
8	B	D	A	B	A	B
9	C	D	A	B	B	C
10	C	D	A	B	B	C
11	C	A	B	C	B	C
12	D	A	B	C	B	D
13	D	A	B	C	C	D
14	D	A	B	D	C	D

- ✓ **Frequenza di rotazione:** 1 volta ogni periodo T. La rotazione si completa una volta ogni N periodi T (dove N è il numero di linee business coinvolte).

**Non applicabile**

**efficacia di recapito** a causa dello «spostamento in blocco» del personale da un cluster ad un altro

# ESEMPIO DI APPLICAZIONE TURNI

## ESEMPIO 2 ROTAZIONE GRADUALE

Numero gruppo	Fascia Oraria di Lavorazione	Orario Inizio	Durata Turno	Numerosità LB	Cluster
1	Antimeridiano	10:30	7,12	4	A
	Pomeridiano	12:30	7,12	4	B
2	Pomeridiano	12:30	7,12	3	C
	Pomeridiano	13:30	6	3	D
<b>TOTALE</b>				<b>14</b>	

LB	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15
1	A	D	D	D	C	C	C	B	B	B	B	A	A	A	A
2	A	A	D	D	D	C	C	C	B	B	B	B	A	A	A
3	A	A	A	D	D	D	C	C	C	B	B	B	B	A	A
4	A	A	A	A	D	D	D	C	C	C	B	B	B	B	A
5	B	A	A	A	A	D	D	D	C	C	C	B	B	B	B
6	B	B	A	A	A	A	D	D	D	C	C	C	B	B	B
7	B	B	B	A	A	A	A	D	D	D	C	C	C	B	B
8	B	B	B	B	A	A	A	A	D	D	D	C	C	C	B
9	C	B	B	B	B	A	A	A	A	D	D	D	C	C	C
10	C	C	B	B	B	B	A	A	A	A	D	D	D	C	C
11	C	C	C	B	B	B	B	A	A	A	A	D	D	D	C
12	D	C	C	C	B	B	B	B	A	A	A	A	D	D	D
13	D	D	C	C	C	B	B	B	B	A	A	A	A	D	D
14	D	D	D	C	C	C	B	B	B	B	A	A	A	A	D

cambio gruppo
  cambio durata turno
  cambio orario (M/P)
  cambio gruppo e orario e durata turno

**Maggior Efficacia di Recapito**

**In ogni periodo T mediamente si sposta solo 1 Linea Business per cluster**

### GESTIONE CHIAVI CD

#### SITUAZIONE ATTUALE

Attualmente è in vigore una *procedura* che regola la gestione delle chiavi nei CD.

Esistono due tipologie di chiavi:

- *fisiche* (meccaniche per serramenti e porte)
- *logiche* (per impianti di allarme): associate ad una username (da salvaguardare, custodire e non divulgare)

Il nuovo modello di recapito impone in taluni casi (piccoli centri, orari pomeridiani con unico operatore) la necessità di *duplicare le chiavi di accesso, sia fisiche che logiche*.

#### OPERATIVITA'

- Le chiavi vengono consegnate al *Responsabile del Centro* (o ad un suo incaricato in caso di assenza), con la contestuale redazione di un *verbale di consegna*;
- Il Responsabile poi le consegnerà agli *incaricati/operatori* individuati per il relativo utilizzo (con verbale di consegna);
- In caso di furto o smarrimento, il dipendente affidatario della chiave, *logica o fisica*, deve darne immediata comunicazione al Responsabile e presentare denuncia alle Forze dell'ordine
- La denuncia verrà poi inviata alla RAM di competenza che attiverà IM (in caso di chiavi meccaniche) oppure TA/Sicurezza Fisica e l'eventuale Centro Servizi Telesorveglianza competente (in caso di chiavi logiche)
- Viene attivato il percorso di sostituzione e riconsegna al Responsabile.

#### PROSSIMI PASSI

Per agevolare l'operatività e standardizzare i processi, con Tutela Aziendale, è in corso la redazione di un *documento unico* per i centri PCL (***Manuale della Sicurezza***), che contemplerà tutti gli aspetti relativi alla sicurezza ed ai processi/ attività connessi (pubblicazione entro l'anno).

In attesa della pubblicazione saranno emanate *istruzioni operative* (che saranno successivamente recepite nel manuale)

### PIANO DI ADDESTRAMENTO

Il piano di addestramento ha l'obiettivo di **diffondere e migliorare le conoscenze** sul Tracking & Tracing e sui sistemi di recapito per i colleghi portalettere **Incaricati d'Area e Linee Business**

### METODOLOGIA

- **Aula**
- **E-learning**
- **Training on the job**
- **Chat-bot** (in fase di progettazione)



### FORMATORI/ ISTRUTTORI

- Verranno coinvolti, in qualità di Formatori/Istruttori:
  - esperti T&T centrali e territoriali
  - risorse di livello 'C' in esubero o perdenti posto a seguito implementazione del Modello di recapito Joint Delivery. Tali risorse saranno:
    - ✓ allocate nei CD Standard, Superiori o Complessi *più prossimi*, al fine di garantire supporto formativo *in prossimità della sede di erogazione*
    - ✓ opportunamente formate in aula
    - ✓ effettueranno codocenza con gli Istruttori T&T, prima di erogare formazione in autonomia.
- Nella fase di training on the job, ai formatori/ istruttori potranno essere affiancati Addetti Lavorazioni Interne «esperti»



## AULA

Addestramento **in presenza**, per conoscere le logiche del sistema, il processo e le procedure operative associate al funzionamento del Tracking & Tracing e degli altri Sistemi di Recapito (avvio immediato – durata stimata 2,5 gg.).



## eLEARNING

Corso in autoapprendimento, complementare all'aula, per **consolidare** le conoscenze T&T. Fruibile da postazioni on line e sempre disponibile in Piattaforma (disponibile da ottobre 2018).



## TOJ

*Training on the job* (**affiancamento**): per approfondire le conoscenze acquisite, nella prima fase di attività nel ruolo.



## CHATBOT (in fase di progettazione)

Allo studio l'introduzione di chatbot (da *to chat*, chiacchierare e *robot*) sarà in grado di rispondere sul sistema T&T, in qualunque momento, chiarendo dubbi o dando suggerimenti **direttamente durante l'attività lavorativa**, assicurando una formazione continua e di prossimità

# PIANO DI ADDESTRAMENTO INCARICATI D'AREA E LINEE BUSINESS

## QUADRO DI SINTESI PIANO DI ADDESTRAMENTO T&T E SISTEMI DI RECAPITO

Metodologia didattica	Target	Argomento	A cura di	Durata stimata	Da quando
Aula	Livelli C	T&T	Istruttori T&T	3 giornate	giu 2018
Aula	Livelli C	Insegnare contenuti tecnici	PCL Trainer	2,5 giornate	lug 2018
Aula	Incaricati d'Area Linea Business	T&T	Istruttori T&T Livelli C (dopo la loro formazione)	2 giornate	giu 2018
TOJ	Livelli C Incaricati d'Area Linea Business	T&T	Collegi esperti	1-2 settimane, in avvio della nuova attività	giu 2018
eLearning	Livelli C Incaricati d'Area Linea Business	T&T	Autoapprendimento	tbd	ott 2018
Chatbot (in corso)	Livelli C Incaricati d'Area Linea Business	T&T	Autoapprendimento on the job	Sempre disponibile (dopo il rilascio)	tbd