

SERVIZI AL CLIENTE

RICONVERSIONE DEI CONTACT CENTER DI PERUGIA, PALERMO, NAPOLI E BARI SU
SERVIZI FINANZIARIO-ASSICURATIVO E DI POSTEMOBILE

Novembre 2017

PREMESSA

In un contesto di continua crescita delle richieste di supporto e assistenza da parte dei clienti sui prodotti finanziari, assicurativi e di telefonia, al fine di far fronte all'aumento dei volumi da gestire, ed al contempo mantenere e migliorare i livelli di servizio offerti, è necessario rimodulare le attività dei siti contact center, rafforzando il presidio sull'assistenza e sul post vendita dei servizi/prodotti **BancoPosta, Poste Vita e Poste Mobile**.



I SITI COINVOLTI

I siti coinvolti nel piano di riconversione sono i seguenti:

SITO	SERVIZIO AS IS	SERVIZIO TO BE	RICONVERSIONE	N° OPERATORI COINVOLTI	N° TUTOR COINVOLTI
PERUGIA	POSTALE	FINANZIARIO	TOTALE	22	3
PALERMO	POSTALE E ALTRI PRODOTTI	POSTE MOBILE	PARZIALE	15	0
NAPOLI	POSTALE	FINANZIARIO	PARZIALE	40	4
	POSTALE	POSTE MOBILE	PARZIALE	10	0
BARI	POSTALE	ASSICURATIVO	PARZIALE	15	0

- **Perugia** → il sito sarà interamente dedicato all'assistenza sui prodotti finanziari
- **Palermo** → il sito sarà rafforzato sull'assistenza PosteMobile in una logica di razionalizzazione dei servizi di assistenza per una quota parte dei volumi complessivi che gestisce
- **Napoli** → il sito sarà dedicato all'assistenza sui prodotti Finanziari e sui prodotti Poste Mobile per una quota parte dei volumi complessivi che gestisce
- **Bari** → il sito sarà dedicato all'assistenza sui prodotti assicurativi a coprire la totalità del personale

1

Valorizzazione delle competenze



L'iniziativa si pone come obiettivo quello di avviare un **percorso di crescita evolutiva delle competenze del personale sul ruolo**, attraverso la **diversificazione delle attività/servizi** da erogare e **percorsi formativi da sviluppare in modo continuativo**.

Tutte le risorse coinvolte parteciperanno pertanto a **specifici moduli formativi**, finalizzati ad acquisire e rafforzare le competenze sui prodotti governati, sulle procedure operative di assistenza e sull'utilizzo dei sistemi a supporto.

La formazione sarà pianificata secondo un **programma rolling**, coerente con diversi livelli di approfondimento delle competenze, che prevede un periodo di affiancamento sul lavoro (**training on the job**).

2

Matrici orarie



Per il **sito di Bari** si prevede una **matrice articolata su 4 team con turni di 6 ore su 6 giorni – come quella attuale – con il seguente tempo di servizio:**

- dal **lunedì al venerdì 7.50 alle 20.10;**
- il **sabato dalle 7:50 alle 14.10;**
- la **domenica riposo** settimanale.

Restano ferme le cornici dell'accordo nazionale sul Contact Center che prevede l'entrata in turno 10 minuti prima dell'apertura al pubblico e con 10 minuti di tolleranza sull'ultima chiamata.

MATRICE SERVIZI ASSICURATIVI – CONTACT CENTER BARI

	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
TEAM 1	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	7,50-13,50	R
TEAM 2	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	13,45-19,45	8,00-14,00	R
TEAM 3	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,15-14,15	8,10-14,10	R
TEAM 4	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	14,10-20,10	8,00-14,00	R

2

**Matrici
orarie**



**Per tutti gli altri siti oggetto di
riconversione (Perugia, Palermo e Napoli)
si confermano le matrici orarie
attualmente in uso in ciascuno di essi**

Posteitaliane

