

Consegnato OO.SS. 26 settembre 2019

POSTE ITALIANE

CHIEF OPERATING OFFICE

Posteitaliane

CHIEF OPERATING OFFICE

CONTENUTO DELL'INCONTRO

1

MICRO ORGANIZZAZIONE

- ▶ Nuovo modello micro organizzativo - condiviso nei precedenti incontri.

2

ORARI DI SERVIZIO

- ▶ Armonizzazione degli orari di servizio previsti nei centri territoriali di Back Office e Assistenza Clienti

3

NUOVA LOGISTICA SITI

- ▶ Accorpamento in un'unica sede dei siti presenti a Roma e Reggio Calabria.

4

CONFLUENZA DA SERVIZI ASSISTENZA CLIENTI A SERVIZI DI BACK OFFICE

- ▶ Confluenza di attività e risorse dedicate alle **lavorazioni specialistiche in ambito finanziario** dai Centri di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) ai Centri Servizi di Back Office (in ambito COO/SBO)

5

VARIAZIONE ORGANIZZATIVA DEL CENTRO ASSISTENZA CLIENTI DI BARI

- ▶ Potenziamento del presidio territoriale sulle attività di pignoramenti e successioni tramite l'assorbimento del Centro di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) di Bari all'interno del Centro Servizi (in ambito COO/SBO)

Posteitaliane

CHIEF OPERATING OFFICE

CONTENUTO DELL'INCONTRO

- 1 MICRO ORGANIZZAZIONE**
 - ▶ **Nuovo modello micro organizzativo - condiviso nei precedenti incontri.**
- 2 ORARI DI SERVIZIO**
 - ▶ Armonizzazione degli orari di servizio previsti nei centri territoriali di Back Office e Assistenza Clienti
- 3 NUOVA LOGISTICA SITI**
 - ▶ Accorpamento in un'unica sede dei siti presenti di Roma e Reggio Calabria.
- 4 CONFLUENZA DA SERVIZI ASSISTENZA CLIENTI A SERVIZI DI BACK OFFICE**
 - ▶ Confluenza di attività e risorse dedicate alle lavorazioni specialistiche in ambito finanziario dai Centri di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) ai Centri Servizi di Back Office (in ambito COO/SBO)
- 5 VARIAZIONE ORGANIZZATIVA DEL CENTRO ASSISTENZA CLIENTI DI BARI**
 - ▶ Potenziamento del presidio territoriale sulle attività di pignoramenti e successioni tramite l'assorbimento del Centro di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) di Bari all'interno del Centro Servizi (in ambito COO/SBO)

SERVIZI DI BACK OFFICE

LINEE GUIDA NUOVO MODELLO DI MICRO-ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE

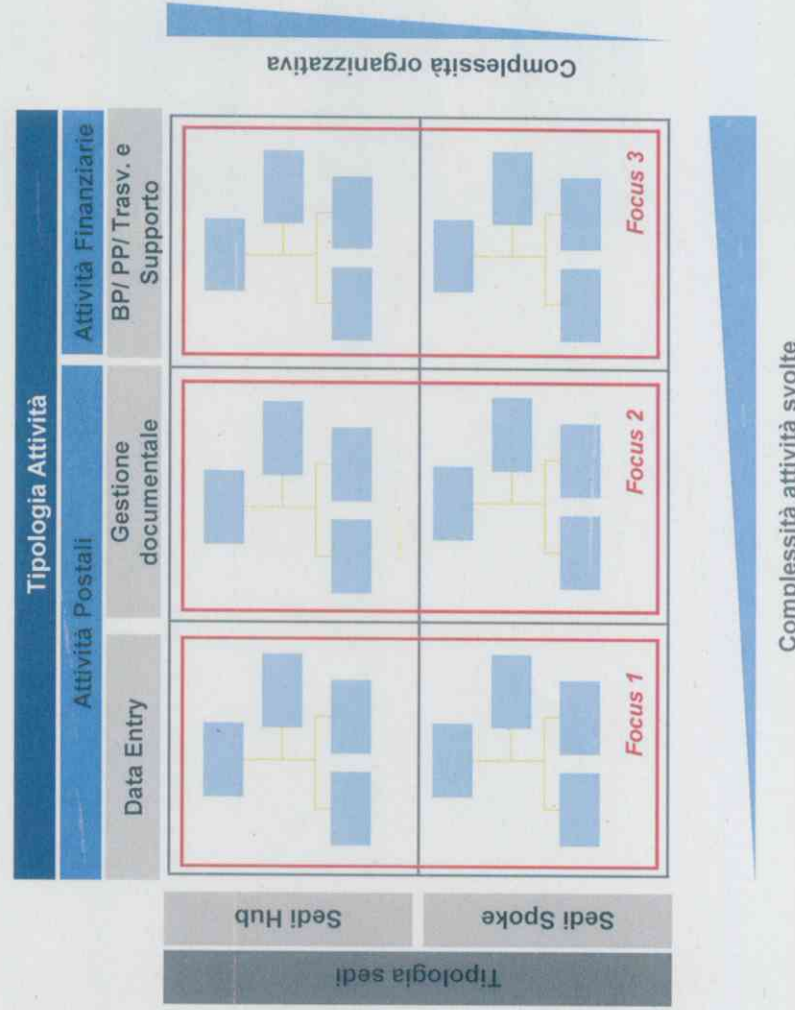
1

MICRO ORGANIZZAZIONE E
MISSION NUOVE FIGURE
PROFESSIONALI

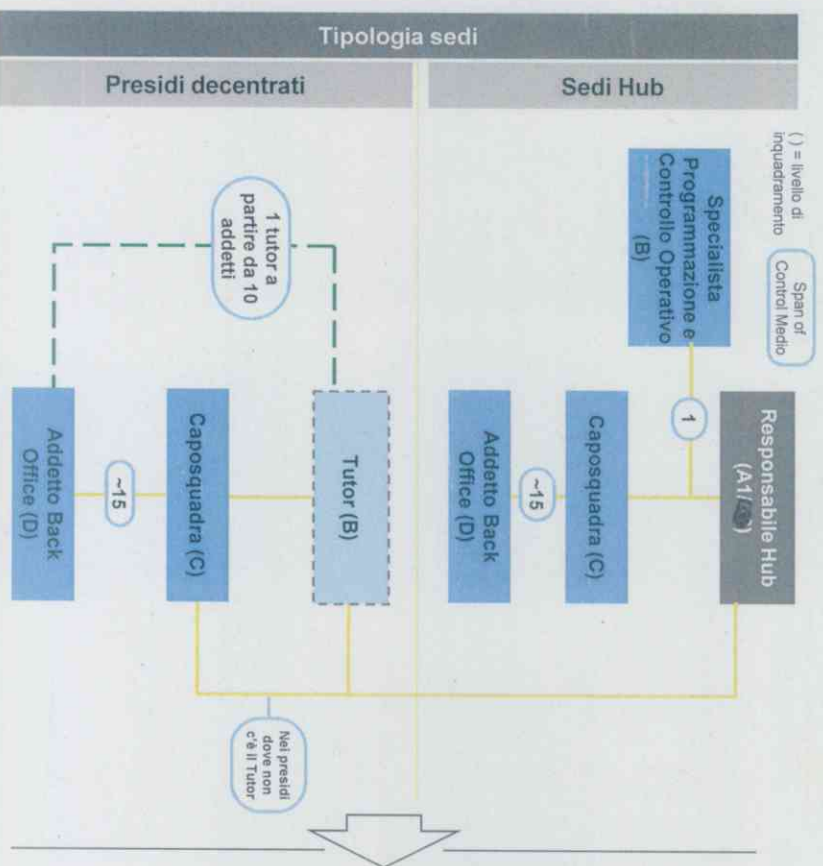
Razionali evolutivi

- Differenziazione per specializzazione struttura e complessità attività svolte
- Differenziazione per tipologia sede territoriale: sedi Hub vs sedi Spoke
- Razionalizzazione e semplificazione figure professionali a livello complessivo Back Office
- Dimensionamento di ciascuna figura sulla base di **Span of Control adeguati** alla **tipologia di attività** (con prevalente logica bottom-up)

Framework di riferimento



Micro-organizzazione sedi Data Entry



Dimensionamento relativo all'organico attuale e variabile in funzione di eventuali evoluzioni dell'organico, della turnistica e della complessità e numero dei servizi gestiti.

HUB e relativi Presidi decentrati	Dimensionamento		
	SPECIALISTA PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OP.VO (B)	TUTOR (B)	CAPOSQUADRA (C)
CEN SERV DATA ENTRY FIUMICINO	1	3	9
CENTRO SERV DATA ENTRY MILANO	1	6	11
CENTRO SERV DATA ENTRY PALERMO	1	5	12
CENTRO SERV DATA ENTRY TERAMO	1	3	7
CENTRO SERV DATA ENTRY TRIESTE	1	4	9
TOTALE	5	21	48

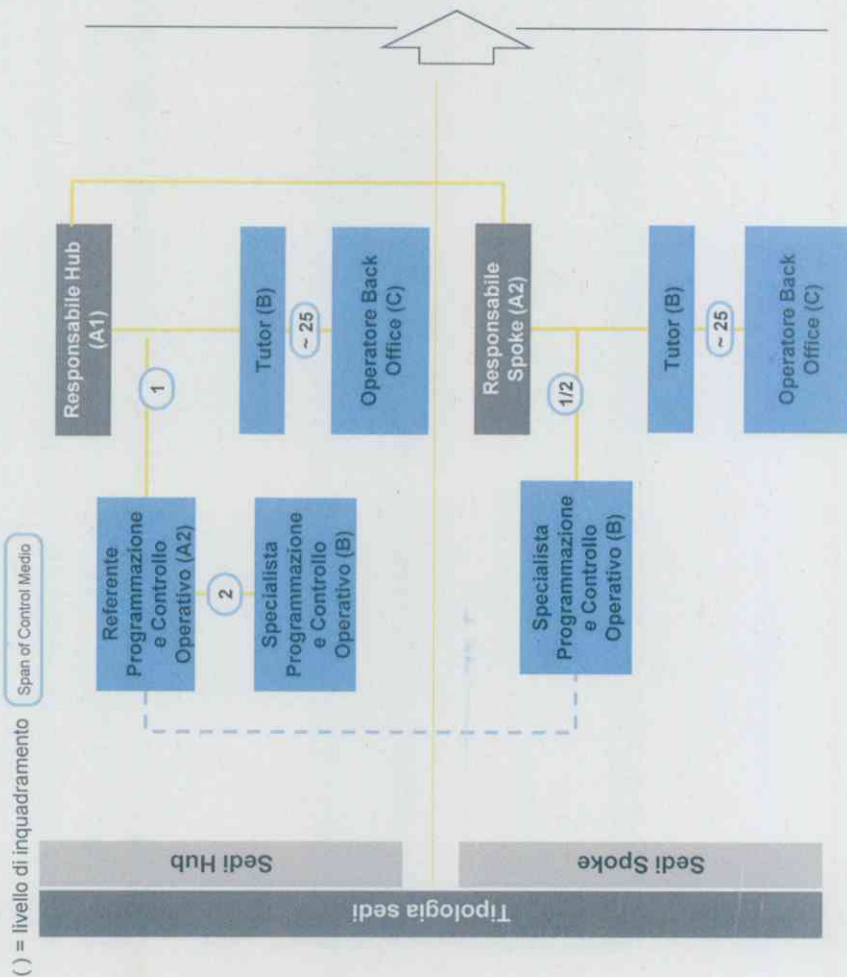
SERVIZI DI BACK OFFICE - ASSETTO MICRO ORGANIZZATIVO TO BE

MISSION NUOVE FIGURE PROFESSIONALI

1

Focus 2

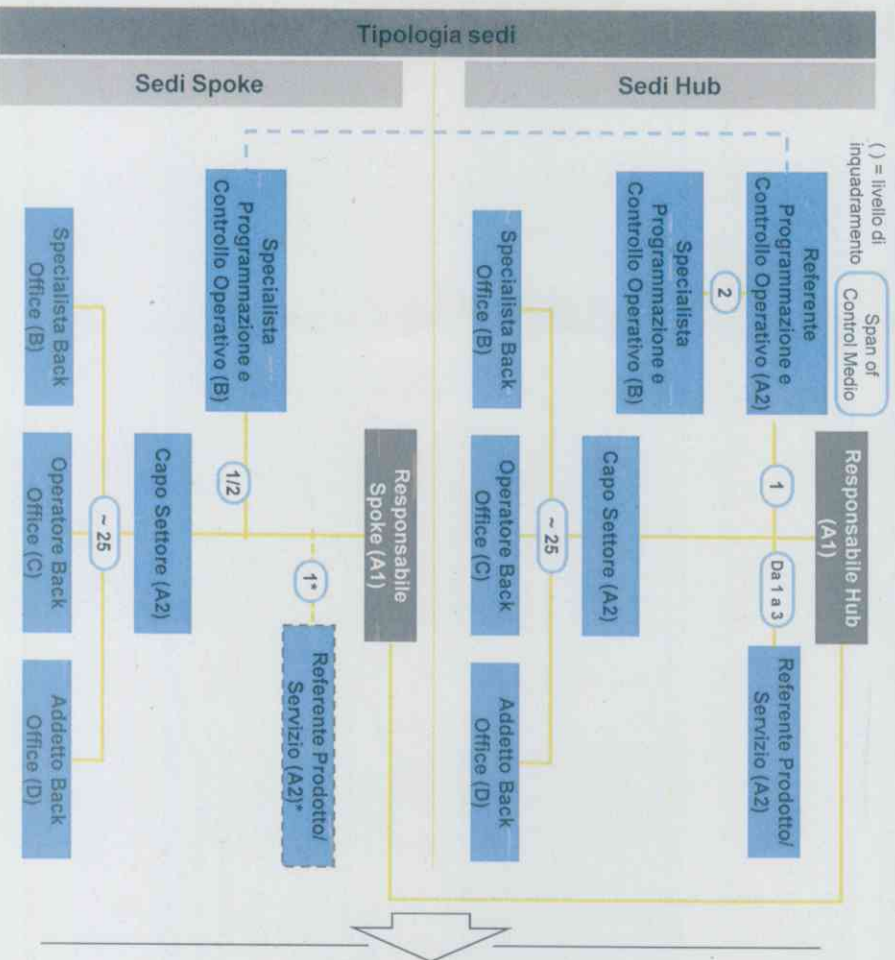
Micro-organizzazione sedi Gestione Doc.



Dimensionamento relativo all'organico attuale e variabile in funzione di eventuali evoluzioni dell'organico, della turnistica e della complessità e numero dei servizi gestiti.

HUB e SPOKE	Dimensionamento		
	REF. PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OP.VO (A2)	SPECIALISTA PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OP.VO (B)	TUTOR (B)
CENTRO SERV GEST DOC.LE MILANO	1	3	6
CENTRO SERV GEST DOC.LE RC	1	6	7
CENTRO SERV GEST DOC.LE ROMA	1	5	10
TOTALE	3	14	23

Micro-organizzazione sedi Attività Finanziarie



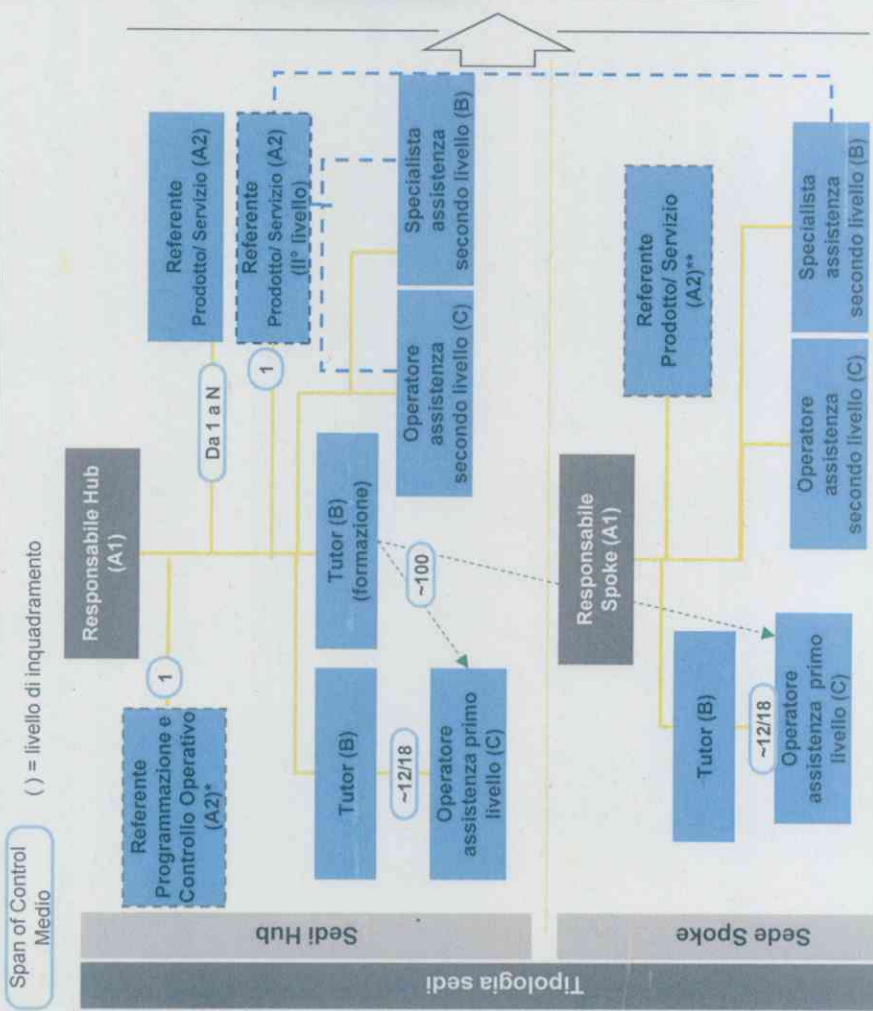
Dimensionamento relativo all'organico attuale e variabile in funzione di eventuali evoluzioni dell'organico, della turnistica e della complessità e numero dei servizi gestiti.

HUB & SPOKE	Dimensionamento			
	REF. PRODOTTO SERVIZIO (A2)	REF. PROGRAMMI AZIONE E CONTROLLO OP.VO (A2)	CAPO SETTORE OP.VO (A2)	SPECIALISTA PROGRAMMI AZIONE E CONTROLLO OP.VO (B)
CENTRO SERV BANCOPOSTA MILANO	3	1	5	5
CENTRO SERV BANCOPOSTA ROMA	1	1	6	6
CENTRO SERV POSTEPAY ROMA	3	1	5	3
CENTRO SERV POSTEPAY VENEZIA	2	1	6	5
CENTRO SERV DI SUPPORTO MILANO	1	1	5	4
CENTRO SERV SUPPORTO PALEOMO	2	1	3	3
CENTRO SERV TRASVERSALI BARI	2	1	15	6
TOTALE	14	7	45	32

SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI- ASSETTO MICRO ORGANIZZATIVO TO BE

CENTRI ASSISTENZA CLIENTI

Micro-organizzazione Centri Assistenza Clienti



Dimensionamento relativo all'organico attuale e variabile in funzione di eventuali evoluzioni dell'organico, della turnistica e della complessità e numero dei servizi gestiti.

HUB & SPOKE	Dimensionamento				TUTOR (B)
	REF. PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO (A2)	REF. PRODOTTO/SERVIZIO O (A2)	REF. SERVIZIO SECONDO LIVELLO (A2)	TUTOR - AMBITO FORMAZIONE - (B)	
CENTRO ASSISTENZA RETAIL TORINO	1	2		1	15
CENTRO ASSISTENZA RETAIL ROMA	1	5	1	5	33
CENTRO ASSISTENZA RETAIL PESCARA	1	2		1	14
CENTRO ASSISTENZA RETAIL NAPOLI	1	3		2	20
CENTRO ASSISTENZA RETAIL PALERMO	1	2		2	16
CENTRO ASSISTENZA BUSINESS MILANO			1	1	
CENTRO ASSISTENZA BUSINESS TRENTO		1	1	1	2
CENTRO ASSISTENZA BUSINESS GENOVA		2	1	1	13
CENTRO ASSISTENZA BUSINESS FIRENZE		2	1	1	4
CENTRO ASSISTENZA BUSINESS ROMA			1	1	
TOTALE	5	19	6	16	117

*Ref. Programmazione processi operativo previsto esclusivamente in presenza di Hub con governo di Spoke.
 **Ref. ambito gestione servizi previsto negli spoke con servizi differenti rispetto al Hub di riferimento.

CHIEF OPERATING OFFICE

CONTENUTO DELL'INCONTRO

- 1** **MICRO ORGANIZZAZIONE E MISSION NUOVE FIGURE PROFESSIONALI**
▶ Nuovo modello micro organizzativo - condiviso nei precedenti incontri - e caratterizzazione qualitativa attraverso la descrizione delle nuove figure professionali.
- 2** **ORARI DI SERVIZIO**
▶ Armonizzazione degli orari di servizio previsti nei centri territoriali di Back Office e Assistenza Clienti
- 3** **NUOVA LOGISTICA SITI**
▶ Accorpamento in un'unica sede dei siti presenti di Roma e Reggio Calabria.
- 4** **CONFLUENZA DA SERVIZI ASSISTENZA CLIENTI A SERVIZI DI BACK OFFICE**
▶ Confluenza di attività e risorse dedicate alle lavorazioni specialistiche in ambito finanziario dai Centri di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) ai Centri Servizi di Back Office (in ambito COO/SBO)
- 5** **VARIAZIONE ORGANIZZATIVA DEL CENTRO ASSISTENZA CLIENTI DI BARI**
▶ Potenziamento del presidio territoriale sulle attività di pignoramenti e successioni tramite l'assorbimento del Centro di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) di Bari all'interno del Centro Servizi (in ambito COO/SBO)

SERVIZI DI BACK OFFICE – ORARI DI SERVIZIO (1/3)

GESTIONE DOCUMENTALE

2

ORARI DI SERVIZIO

AS IS

TO BE

III Livello	Centro Servizi	Giorni Lavorativi	Tipologia turno	Giorni Lavorativi	Tipologia turno
Operations Gestione Documentale	Reggio Calabria (HUB)	6	Multiplo	5	Unico
	Cosenza	5	Unico	5	
	Messina	5	Multiplo	5	
	Napoli	5	Unico	5	
	Palermo	5	Unico	5	Multiplo
	Milano (HUB)	5	Unico	5	
	Pavia	6	Multiplo	5	
	Roma (HUB)	6	Multiplo	6	
	Fiumicino	6	Multiplo	6	
	Roma 1	6	Multiplo	6	

TIPOLOGIA TURNO	GIORNI	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
UNICO	LUN-VEN	-60'	08.00-15.42												
MULTIPLO	LUN-VEN	-60'	08.00-20.00												
	SAB	-60'	08.00-14.00												

Si prevede una percentuale massima pari al 10/15% di risorse in ingresso anticipato rispetto all'orario di servizio.

Posteitaliane

10

SERVIZI DI BACK OFFICE – ORARI DI SERVIZIO (2/3)

DATA ENTRY

2

ORARI DI SERVIZIO

AS IS

TO BE

III Livello	Centro Servizi/ Presidi	Tipologia turno	Centro Servizi/ Presidi	Tipologia turno	Giorni lavorativi
Operations Data Entry	Milano Borromeo	Multiplo	Roma	Multiplo	5
	Milano Roserio (HUB)	Multiplo*	Perugia	Multiplo	
	Alessandria	Multiplo*	Agriento	Multiplo	
	Como	Multiplo	Avellino	Multiplo	
	Cuneo	Multiplo	Benevento	Unico	
	La Spezia	Multiplo	Cosenza	Multiplo	
	Vercelli	Multiplo	Palermo (HUB)	Multiplo*	
	Trieste (HUB)	Multiplo*	Lamezia Terme	Multiplo	
	Ascoli Piceno	Multiplo*	Messina	Multiplo	
	Reggio Emilia	Multiplo	Ragusa	Multiplo*	
	Rimini	Multiplo	Reggio Calabria	Multiplo	
	Pesaro	Multiplo	Salerno	Multiplo	

Tipologia turno	Giorni lavorativi
Multiplo	Turno su 5 gg Turno su 6 gg

Numero Risorse	Giorni Lavorativi	Copertura Turno Sabato
≤10	5 giorni	NO
>10	5/6 giorni	20%

9 ulteriori presidi con introduzione turno notturno:

- ✓ Como
- ✓ Vercelli
- ✓ Pesaro
- ✓ Udine
- ✓ Roma
- ✓ Perugia
- ✓ Cosenza
- ✓ Teramo
- ✓ L'Aquila

* Orario multiplo con turno notturno

TIPOLOGIA TURNO	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00		
6 GIORNI	-60'	07.00-20.00																									
5 GIORNI CON NOTTE		06.00-21.27																	+30		22.30-06.12						
5 GIORNI	-30'	07.00-22.27																									

Si prevede una percentuale massima pari al 20% di risorse in ingresso anticipato/posticipato rispetto all'orario di servizio.

Posteitaliane

SERVIZI DI BACK OFFICE – ORARI DI SERVIZIO (3/3)

CENTRI SERVIZI FINANZIARI – BANCOPOSTA/ POSTEPAY/ TRASVERSALI/ DI SUPPORTO

2

ORARI DI SERVIZIO

AS IS

TO BE

III Livello	Centro Servizi	Giorni Lavorativi	Tipologia turno
Operations BancoPosta	Firenze 1	6	Multiplo
	Firenze 2	5	Unico
	Reggio Calabria	6	Multiplo
	Milano (HUB)	5	Unico
	Bologna	6	Multiplo
	Genova	5	Unico
	Roma (HUB)	5	Unico
Operations PostePay	Roma (HUB)	6	Multiplo
	Napoli	6	Multiplo
	Pavia	6	Multiplo
	Trento	6	Multiplo
	Venezia 1	6	Multiplo
	Venezia (HUB)	6	Unico
	Bari (HUB)	6	Multiplo
Operations Servizi Trasversali	Bari 1	6	Multiplo
	Trieste	6	Multiplo
	Milano (HUB)	6	Multiplo
Operations Servizi di Supporto	Torino	6	Multiplo
	Palermo (HUB)	5	Unico
	Palermo 1	6	Multiplo

Giorni Lavorativi	Tipologia turno
6	Multiplo
6	
6	
6	
6	Unico
5	
5	Unico
5	
6	Multiplo
6	
6	
6	
5	Unico*
5	
6	Multiplo
6	
6	
5	Unico
5	
5	
5	

da 5 a 6 gg

da 5 a 6 gg

da 6 a 5 gg

da 6 a 5 gg

da 6 a 5 gg

da 6 a 5 gg

da 5 a 6 gg

TIPOLOGIA TURNO	GIORNI LAVORATIVI	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00
MULTIPLO	LUN-VEN	08.00-19.12											
	SAB	08.00-13.00											
UNICO	LUN-VEN	08.00-15.42											

* Per le attività dei bollettini previsto ingresso alle ore 07.00

Posteitaliane

12

- A fronte delle diverse richieste provenienti dalle funzioni di business relativamente all'orario di servizio dell'Assistenza Clienti si rende necessario prevedere una differente articolazione oraria dei turni di lavoro.

- La copertura oraria avrà la seguente articolazione:

- Lun-ven 08:00 – 20:00
- Sab 08:00 – 15:00

per tutti i servizi e tutti i segmenti di clientela

- La rotazione matriciale coprirà le seguenti fasce orarie:

- Lun-ven 07:50 – 20:10
- Sab 07:50 – 15:10

- La nuova matrice è strutturata per una rotazione in logica nazionale e non per singolo sito

- Il mix dei turni creati consente di poter accendere/spengere alcuni orari in base alle esigenze delle funzioni di business nonché del periodo

GIORNI LAVORATIVI	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
LUN-VEN														
SAB														

07.50-15.10

07.50-20.10

PROPOSTA NUOVA MATRICE

PRIME DIFFERENZE RISPETTO AD APPLICAZIONE PER CENTRO SULLE ATTUALI MATRICI TERRITORIALI

2

ORARI DI SERVIZIO

SITO	AS IS: Copertura		AS IS: TURNI CON SETTIMANA CORTA	modifiche con matrice TO BE	
	lun/ven	sab		sab fino alle ore 15	turni con 6 ore
BARI_CAR	08,00-20,00	08,00-14,00	NO	✓	✓
CAGLIARI_CAR	08,00-20,00	08,00-14,00	SI	✓	
CALTANISSETTA_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓
FIRENZE_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓
GENOVA_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	SI	✓	
LAMEZIA TERME_CAR	08,00-20,00	08,00-14,00	NO	✓	✓
MILANO_CAR	08,00-15,42	NO	SI (SOLO TURNO SET.CORTA)	✓	✓
NAPOLI_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓
PALERMO_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓
PERUGIA_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓
PESCARA_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓
PISA_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓
REGGIO CALABRIA_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	SI	✓	
ROMA_CAR	08,00-15,42	NO	SI (SOLO TURNO SET.CORTA)	✓	✓
ROMA_1_CAR	07,00-24,00	07,00-24,00	SI (PER ALCUNI SERVIZI)	✓	
SIRACUSA_CAR	08,00-20,00	08,00-14,00	SI	✓	
TARANTO_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓
TORINO_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓
TRENTO_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	SI	✓	
VENEZIA_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	NO	✓	✓
VENEZIA_CAR	08,00-20,00	08,00-20,00	SI	✓	

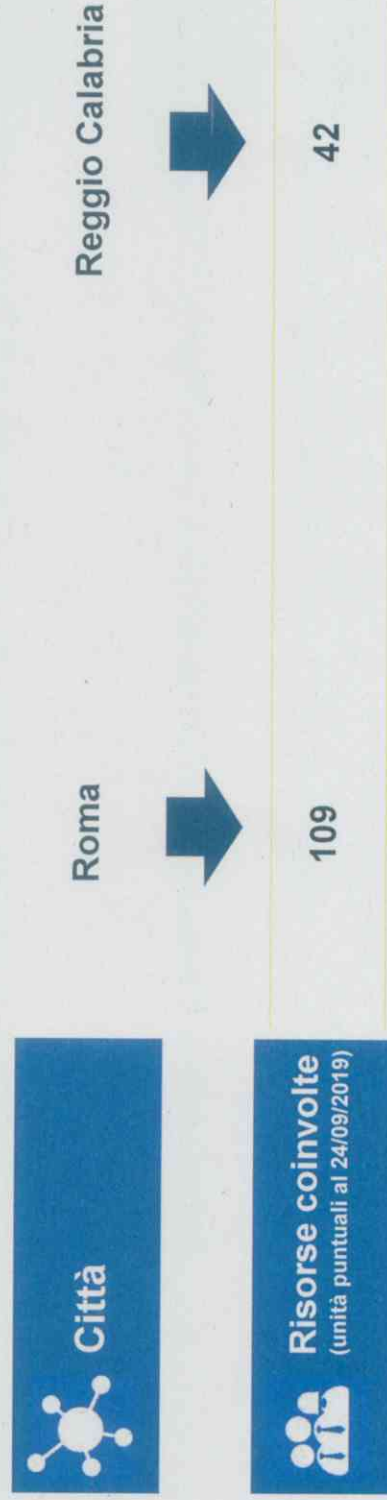
Posteitaliane

CHIEF OPERATING OFFICE

CONTENUTO DELL'INCONTRO

- 1** **MICRO ORGANIZZAZIONE E MISSION NUOVE FIGURE PROFESSIONALI**
▶ Nuovo modello micro organizzativo - condiviso nei precedenti incontri - e caratterizzazione qualitativa attraverso la descrizione delle nuove figure professionali.
- 2** **ORARI DI SERVIZIO**
▶ Armonizzazione degli orari di servizio previsti nei centri territoriali di Back Office e Assistenza Clienti
- 3** **NUOVA LOGISTICA SITI**
▶ Accorpamento in un'unica sede dei siti presenti di Roma e Reggio Calabria.
- 4** **CONFLUENZA DA SERVIZI ASSISTENZA CLIENTI A SERVIZI DI BACK OFFICE**
▶ Confluenza di attività e risorse dedicate alle lavorazioni specialistiche in ambito finanziario dai Centri di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) ai Centri Servizi di Back Office (in ambito COO/SBO)
- 5** **VARIAZIONE ORGANIZZATIVA DEL CENTRO ASSISTENZA CLIENTI DI BARI**
▶ Potenziamento del presidio territoriale sulle attività di pignoramenti e successioni tramite l'assorbimento del Centro di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) di Bari all'interno del Centro Servizi (in ambito COO/SBO)

- Il Piano di razionalizzazione dei siti COO ha come obiettivo, nelle città in cui la struttura è presente in più immobili, l'accorpamento su un unico sito delle strutture esistenti e delle strutture assorbite in seguito alle varie riorganizzazioni in corso
- Nel corso del 2019 saranno avviate le prime razionalizzazioni





Coinvolta la struttura centrale del Back Office in viale Europa, che verrà compattata nella sede di via di Tor Pagnotta
Avvio di un servizio shuttle che collega ad orari prefissati il sito di Tor Pagnotta a Viale Europa per consentire ai colleghi la partecipazione a riunioni



RISORSE COO/SBO VIALE EUROPA : 109
RISORSE COO/SBO VIA TOR PAGNOTTA: 330
TOTALE: 109 + 330 = 439



Completamento lavori → **Ottobre 2019**
Completamento Trasferimento risorse → **Novembre 2019**



Dettaglio uffici coinvolti:

- Operations BancoPosta
- Operations PostePay
- Operations Servizi Trasversali
- Operations Servizi di Supporto



Trasporti

- **Nuovo servizio shuttle a orari prestabiliti** tra la sede di **Viale Europa** e di **via Tor Pagnotta** per agevolare la partecipazione dei colleghi di entrambe le sedi ad meeting e riunioni



L'ipotesi di ottimizzazione degli spazi COO nella Città di Reggio Calabria prevede l'accorpamento delle attività nell'immobile di via Pentimele e il rilascio degli spazi attualmente occupati negli immobili di via Miraglia e via Barlaam.



RISORSE COO/SBO VIA MIRAGLIA: 31
 RISORSE COO/SBO VIA BARLAAM: 11
 RISORSE COO/SBO VIA PENTIMELE: 60
 TOTALE: 31 + 11 + 60 = 102



Completamento lavori → **Ottobre 2019**
 Completamento Trasferimento risorse → **Novembre 2019**



Dettaglio uffici coinvolti:
 Operations BancoPosta – Centro Servizi Reggio Calabria
 Operations Data Entry – Presidio Reggio Calabria

CHIEF OPERATING OFFICE

CONTENUTO DELL'INCONTRO

- 1** MICRO ORGANIZZAZIONE E MISSION NUOVE FIGURE PROFESSIONALI
▶ Nuovo modello micro organizzativo - condiviso nei precedenti incontri - e caratterizzazione qualitativa attraverso la descrizione delle nuove figure professionali.
- 2** ORARI DI SERVIZIO
▶ Armonizzazione degli orari di servizio previsti nei centri territoriali di Back Office e Assistenza Clienti
- 3** NUOVA LOGISTICA SITI
▶ Accorpamento in un'unica sede dei siti presenti di Roma e Reggio Calabria.
- 4** CONFLUENZA DA SERVIZI ASSISTENZA CLIENTI A SERVIZI DI BACK OFFICE
▶ Confluenza di attività e risorse dedicate alle lavorazioni specialistiche in ambito finanziario dai Centri di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) ai Centri Servizi di Back Office (in ambito COO/SBO)
- 5** VARIAZIONE ORGANIZZATIVA DEL CENTRO ASSISTENZA CLIENTI DI BARI
▶ Potenziamento del presidio territoriale sulle attività di pignoramenti e successioni tramite l'assorbimento del Centro di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) di Bari all'interno del Centro Servizi (in ambito COO/SBO)

LAVORAZIONI TECNICO SPECIALISTICHE IN AMBITO FINANZIARIO

MANOVRA ORGANIZZATIVA DI CONFLUENZA DA SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI A SERVIZI DI BACK OFFICE

4
CONFLUENZA DA SERVIZI
ASSISTENZA CLIENTI A
SERVIZI DI BACK OFFICE

La gestione delle attività di **lavorazioni/approfondimenti tecnico-specialistici a seguito di richiesta di assistenza in ambito finanziario** (ex BP), sia per i clienti Retail che Business, è attualmente allocata nei Centri di Assistenza Clienti Retail e Business di **Milano, Firenze e Roma**.

Al fine di massimizzare l'efficacia e di garantire la **coerenza organizzativa delle attività svolte in ambito COO**, verrà realizzata la **confluenza di attività e risorse** dedicate alle lavorazioni specialistiche in ambito finanziario **dai Centri di Assistenza Clienti** (in ambito SAC) ai **Centri Servizi di Back Office** (in ambito SBO), che già svolgono le medesime attività per le altre tipologie di prodotti/servizi.

STRUTTURA ORG. VA DI PROVENIENZA SAC	STRUTTURA ORG. VA DI DESTINAZIONE SBO	PERSONE COINVOLTE
CENTRO ASSISTENZA BUSINESS FIRENZE	CENTRO SERVIZI BANCOPOSTA FIRENZE 2	19
CENTRO ASSISTENZA BUSINESS ROMA	CENTRO SERVIZI BANCOPOSTA ROMA	10
CENTRO ASSISTENZA BUSINESS MILANO	CENTRO SERVIZI BANCOPOSTA MILANO	7
		36





La spostamento organizzativo garantisce l'**ottimizzazione di tutte le lavorazioni**, valorizzando le **competenze** di ciascun gruppo grazie allo sfruttamento delle **sinergie** e alla massimizzazione del **know how** per il raggiungimento di un obiettivo comune.



•Le risorse di **Firenze** e **Milano** **manterranno l'attuale sede di lavoro** e svolgeranno la medesima tipologia di attività.



Le risorse di **Roma** (10 persone) si sposteranno dalla sede di Viale Europa 175 a quella di Tor Pagnotta 4 e svolgeranno la medesima tipologia di attività.

CHIEF OPERATING OFFICE

CONTENUTO DELL'INCONTRO

1

MICRO ORGANIZZAZIONE E
MISSION NUOVE FIGURE
PROFESSIONALI

▶ Nuovo modello micro organizzativo - condiviso nei precedenti incontri - e caratterizzazione qualitativa attraverso la descrizione delle nuove figure professionali.

2

ORARI DI SERVIZIO

▶ Armonizzazione degli orari di servizio previsti nei centri territoriali di Back Office e Assistenza Clienti

3

NUOVA LOGISTICA SITI

▶ Accorpamento in un'unica sede dei siti presenti di Romá e Reggio Calabria.

4

CONFLUENZA DA SERVIZI
ASSISTENZA CLIENTI A
SERVIZI DI BACK OFFICE

▶ Confluenza di attività e risorse dedicate alle lavorazioni specialistiche in ambito finanziario dai Centri di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) ai Centri Servizi di Back Office (in ambito COO/SBO)

5

VARIAZIONE
ORGANIZZATIVA DEL
CENTRO ASSISTENZA
CLIENTI DI BARI

▶ Potenziamento del presidio territoriale sulle attività di pignoramenti e successioni tramite l'assorbimento del Centro di Assistenza Clienti (in ambito COO/SAC) di Bari all'interno del Centro Servizi (in ambito COO/SBO)

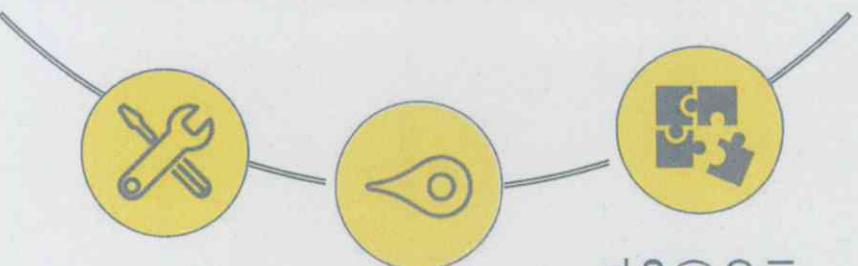
Posteitaliane

In ottica di maggiore integrazione e sinergia delle attività del Chief Operating Office, si prevede il **superamento del Centro Assistenza Clienti Retail di Bari** (24 risorse), attualmente in ambito SAC, con **confluenza di tutte le risorse nel coincidente Centro Servizi Bari 1 in ambito SBO** (Operations Servizi Trasversali/CS Bari), entro il mese di novembre 2019.

A1	A2	B	C
-	2	4	18

Dati organico espressi in unità puntuali

- Le suddette risorse **manterranno l'attuale sede di lavoro.**



Sarà avviato un **percorso formativo** finalizzato a supportare il percorso di inserimento sulle nuove attività.

