

COO - SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI

AMPLIAMENTO PERIMETRI DI ASSISTENZA

FEBBRAIO 2020

Al fine di assicurare un servizio dedicato alle crescenti esigenze della clientela sarà avviato un processo di progressiva trasformazione delle attività gestite dagli operatori ad oggi dedicati al servizio di accettazione telegrammi 186 verso altri servizi di assistenza, nello specifico:

- verso la lavorazione di richieste di informazioni, reclami e assistenza pervenute tramite **canali offline** e fronteggiare il crescente aumento di richieste di informazioni e assistenza da parte dei clienti tramite i canali mail, web e fax
- **all'assistenza del target Business**

Il processo di trasformazione sarà supportato da un adeguato piano formativo che prevede sessioni in aula sui prodotti/servizi finanziari business/offline ed affiancamenti training on the job.



Per gli operatori interessati dalla riconversione non è prevista alcuna variazione gerarchica o di sede di lavoro; né turni, né sarà variata la tipologia di rapporto lavorativo in essere.



L'abilitazione degli operatori alle lavorazioni offline e assistenza business **valorizza le competenze** e favorisce l'assorbimento dei nuovi volumi di documenti in ingresso, consentendo di garantire una migliore assistenza al cliente.



Sarà definito un opportuno piano di formazione e affiancamento, volto a supportare e sostenere le risorse sulla nuova attività.

AS IS: Accettazione telegrammi 186

Strutture e risorse

CAR Lamezia Terme – 1

CAR Napoli – 3

CAR Perugia – 5

CAR Pescara – 10

CAR Reggio Calabria – 3

CAB Genova – 13

TO BE: Indicizzazione documenti offline

Tot. 22 risorse

TO BE: Assistenza clienti business

Tot. 13 risorse