

Alle Segreterie Nazionali delle OO.SS.

SLC-CGIL

SLP-CISL

UIL poste

FAILP-CISAL

CONFSAL-COM.NI

FNC UGL COM.NI

Roma, 20 marzo 2020

Oggetto: Emergenza Coronavirus - Stato avanzamento provvedimenti in ambito COO ed ulteriori misure organizzative

Con riferimento all'oggetto, di seguito si riporta l'avanzamento rispetto alle iniziative realizzate in ambito COO al fine di ridurre quanto più possibile i rischi di contagio per il personale in servizio.

In particolare, grazie alle azioni messe in campo, il personale attualmente in smart working o non in servizio è pari ad oltre il 75% della popolazione COO.

Più nello specifico, per gli ambiti:

Assistenza Clienti Retail

- Smart working: attivato per oltre il 50% degli operatori in servizio, con l'obiettivo di una ulteriore estensione durante la prossima settimana a oltre il 70% degli stessi, grazie al progressivo roll out della remotizzazione tecnica dell'assistenza già abilitata su circa 700 operatori.
- Distanza di sicurezza: modificata dal 10 marzo u.s. la turnistica su tutti siti al fine di garantire una idonea distanza di sicurezza fra gli operatori ancora non remotizzati.

Assistenza Clienti Business

- Smart working: attivato per oltre il 60% della forza lavoro garantendo continuità nel servizio di assistenza personalizzata ai clienti Gold e Silver e assistenza di secondo livello in ambito logistica SDA e Poste; la % di operatori in smart working salirà anche in questo ambito attraverso il consolidamento del modello operativo di assistenza ed a un più spinto ricorso all'assistenza off-line.
- Distanza di sicurezza: implementati interventi sulla disposizione delle postazioni degli operatori su tutte le sedi per garantire la distanza di sicurezza per le attività ancora non remotizzabili (es. assistenza pacchi dedicata, servizi finanziari inbound, servizi logistici inbound, etc.), ma su cui si continua a lavorare sia in

Poste Italiane SpA

00144 ROMA (RM) Viale Europa 175 F (+39) 0659587979

Sede Legale 00144 Roma Viale Europa 190 Partita IVA 01114601006 Codice Fiscale 97103880585

Capitale Sociale Euro 1.306.110.000 i.v. Registro delle Imprese di Roma n. 97103880585/1996

termini tecnici, sia in termini di modello operativo, così come specificato al punto precedente.

Back office finanziario (BancoPosta e Postepay)

- Smart working: attivato per oltre l'85% degli operatori.
- Distanza di sicurezza: per i restanti operatori non ancora remotizzati sono stati implementati interventi sulla disposizione delle postazioni di lavoro per garantire la distanza di sicurezza.

Back office postale (Gestione Documentale, Data Entry e Depositi Territoriali)

- Smart working: attivato per circa il 50% della popolazione grazie alla remotizzazione del primo gruppo di circa 90 operatori di data entry (che si aggiungono alle abilitazioni in ambito gestione documentale già attivate sin da metà marzo) a cui seguirà, nel corso della prossima settimana, un'ulteriore estensione degli operatori abilitati a lavorare da remoto.
- Depositi territoriali (a supporto rete Uffici Postali): implementato il presidio minimo di circa il 50% della popolazione, riducendo quindi significativamente le presenze nei siti, anche attraverso una diversa distribuzione del personale sulle diverse fasce orarie; sulla base della riduzione dell'operatività degli Uffici Postali si definiranno possibili ulteriori riduzioni di presidio fisico.

Governance, Qualità e altri staff centrali

- Smart working: attivato per la quasi totalità della popolazione (almeno per il 95%).

Per i siti che presentano ancora risorse fisicamente presenti, è stato attivato (o è in corso di attivazione) un rafforzamento dei presidi di sanificazione e pulizia di ambienti e postazioni.

Per tutte le risorse in servizio sono in corso di fornitura dotazioni individuali di protezione (i.e. guanti, gel igienizzanti, kit igienizzanti di postazione).

Si segnala altresì che il numero telefonico messo a disposizione di tutte le risorse del Gruppo da lunedì 16 marzo, utile a richiedere informazioni e istruzioni operative in merito alle dotazioni definite dall'azienda a tutela della salute dei dipendenti e dei clienti, ha gestito ad oggi circa 200 chiamate.

Sulla base, inoltre, della rimodulazione dei flussi di business in ingresso prevista per i prossimi giorni, sarà valutata, sempre a riduzione dei rischi di contagio, la chiusura dell'operatività di alcuni dei siti della struttura (in particolare in ambito Back office) per i quali la numerica delle risorse in smart working risultasse sufficiente alla gestione dei volumi da lavorare.

Infine, sempre con l'obiettivo di limitare maggiormente la presenza dei lavoratori nelle diverse sedi aziendali, oltre ai provvedimenti già indicati nelle precedenti comunicazioni relative a COO, si è deciso di intervenire ulteriormente sulla turnistica sia in ambito SBO

che in ambito SAC, attraverso le azioni di seguito descritte, che saranno attuate a partire da lunedì 23 marzo p.v...

Servizi di Back Office

Sarà estesa la soppressione del turno pomeridiano e del sabato ai seguenti centri:

- CST Trieste
- CST Bari
- CSPP Napoli
- CSPP Pavia
- CSPP Trento
- CSPP Roma
- CSS Palermo
- CSS Palermo1
- CSGD Roma (chiusura del sabato già comunicata)
- CSGD Roma 1 (chiusura del sabato già comunicata)
- CSGD Roma Fiumicino (chiusura del sabato già comunicata)

Servizi di Assistenza Clienti

Per quanto riguarda i Centri di Assistenza Retail, in considerazione dell'attivazione dello smart working per un numero consistente di risorse ed al fine di garantire l'operatività da remoto delle postazioni, si rende necessario modificare temporaneamente la matrice oraria, attraverso la soppressione e/o attivazione di alcune righe della matrice stessa.

In allegato la tabella riepilogativa delle modifiche.

Restiamo a disposizione per qualsiasi chiarimento si rendesse necessario.

Cordiali saluti

Salvatore Cocchiario
Il Responsabile
(originale firmato)