

CONFLUENZA RISORSE ICT MP/PCL IN DIGITAL, TECHNOLOGY & OPERATIONS

Roma, Giugno 2020

Realizzare un ecosistema di soluzioni di prodotti e servizi innovativi che, in logica di piattaforma, possa aggregare i servizi e le esperienze d'uso dei clienti massimizzandone la soddisfazione



Integrare e semplificare le iniziative di business attraverso una governance unitaria e supportare la definizione di una logica di piattaforma con un modello operativo trasversale che consenta di integrare le esigenze del cliente nella progettazione del prodotto/servizio, dal disegno della *user experience* al *back-office*

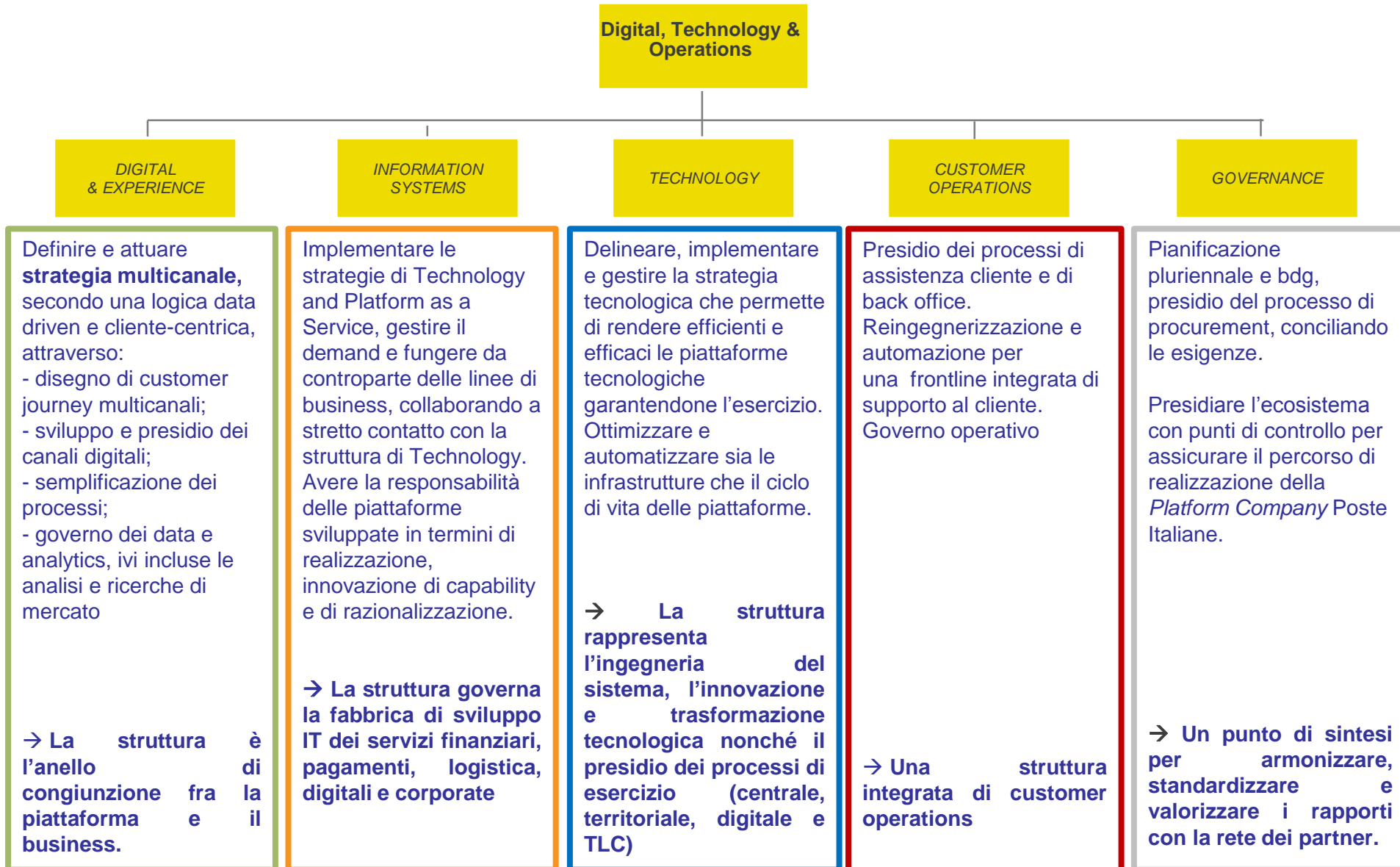


Abilitare meccanismi sincroni, tra le componenti IT ed Operation, in modo da rispondere rapidamente ed efficacemente ai bisogni di business sia interni che esterni



Sviluppare sinergie tra le infrastrutture tecnologiche e quelle operative di back office che, tenuto conto delle opportunità di business, possano da un lato accelerare la digitalizzazione ed automazione dei processi di erogazione dall'altro abilitare nativamente lo sviluppo di soluzioni in logica as a service





Attualmente le attività ICT sul territorio sono presidiate da figure tecniche appartenenti oltre che alla funzione Sistemi Informativi, confluita in Digital, Technology & Operations, anche alle funzioni Mercato Privati e Posta, Comunicazione e Logistica, con l'obiettivo di assicurare capillarità nel delivery, gestione dei servizi e supporto specialistico (effettuati anche con interventi "on site"). In particolare, le attività svolte dalle risorse MP e PCL sono riconducibili a:

- Supporto installazione sistemi operativi / applicativi
- Assistenza informatica
- Monitoraggio rete
- Gestione e risoluzione ticket



Digital, Technology
& Operations

Poli tecnologici

Presidio TLC

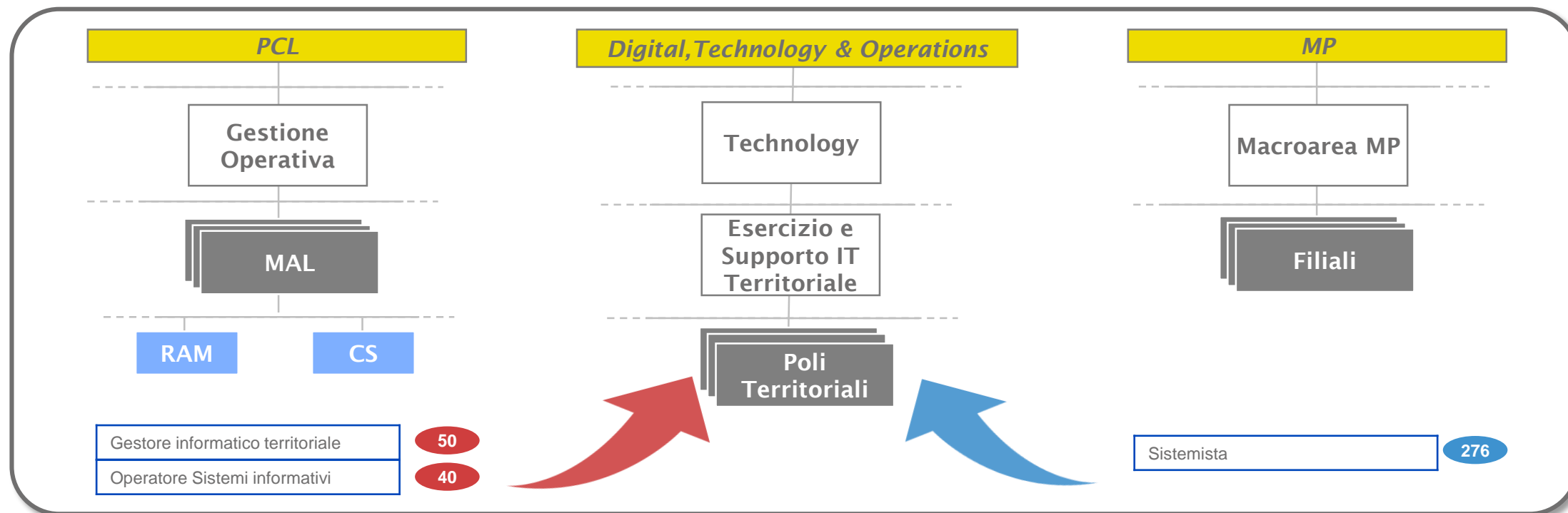
Risorse ICT PCL

Risorse ICT MP

CONFLUENZA RISORSE ICT MP/PCL

LA MANOVRA: RAZIONALI E BENEFICI

La manovra prevede la confluenza organizzativa nei poli territoriali della funzione **Digital, Technology & Operations** delle risorse con profilo "ICT" operanti nelle funzioni **MP** e **PCL**



La manovra consentirà il conseguimento di benefici riconducibili in particolare a:

- sviluppo di sinergie, ottimizzazione di processi contigui e procedure integrate con impatto anche sul bilanciamento dei carichi di lavoro
- maggior efficacia e qualità del servizio erogato con un modello operativo inserito in un'unica filiera
- accrescimento di competenze e conoscenze attraverso la riconduzione in un'unica Funzione delle risorse appartenenti alla stessa "famiglia professionale"

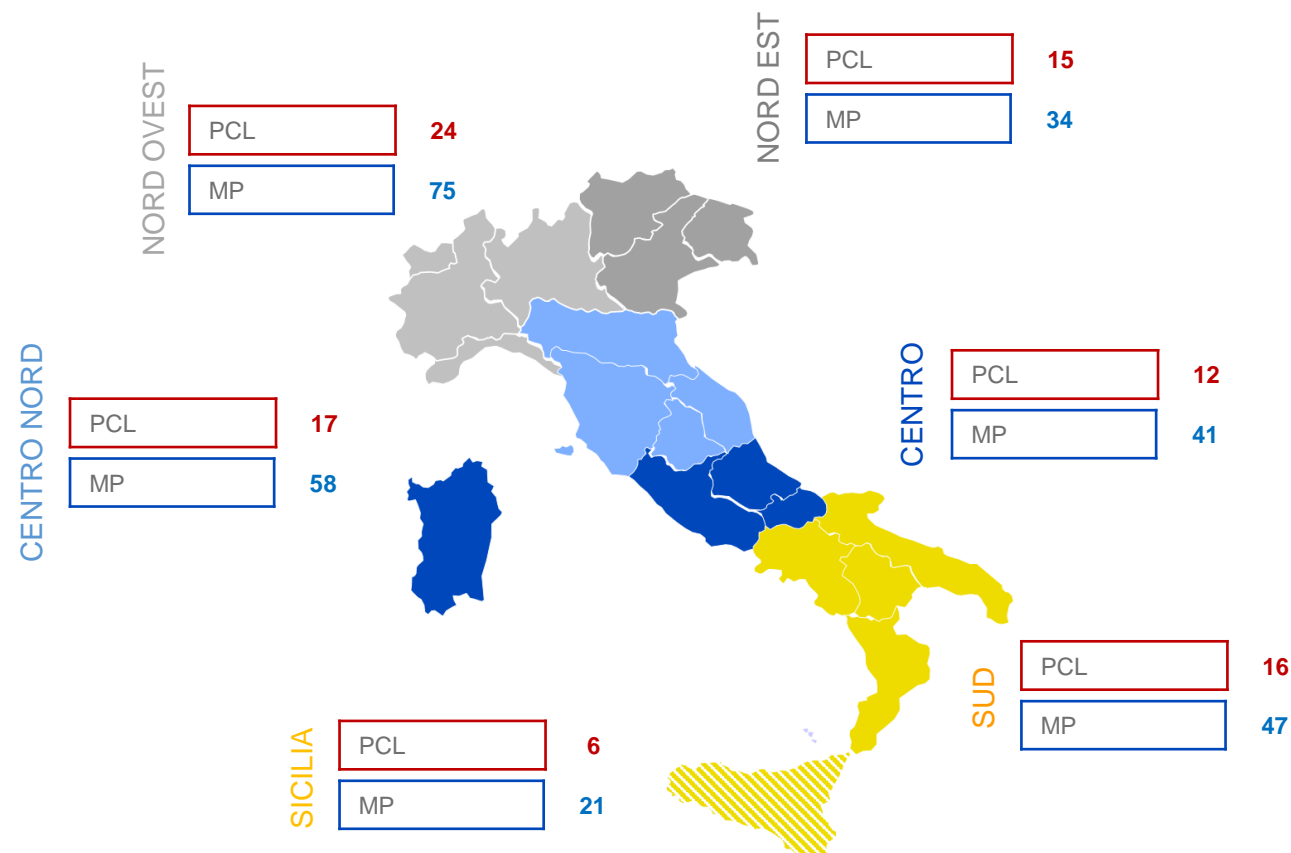
CONFLUENZA RISORSE ICT MP/PCL

DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DELLE RISORSE

Complessivamente sul territorio, tra **PCL** ed **MP**, sono presenti **366 risorse** riconducibili alla famiglia ICT.

Le risorse sono distribuite su 6 aree territoriali.

Consuntivo Risorse	
PCL	90
MP	276
Totale	366



NUOVE MISURE ORGANIZZATIVE CUSTOMER OPERATIONS

SMART WORKING E SOSPENSIONE ATTIVITA'

Conclusione della sospensione attività a partire dal 15 giugno 2020 nei centri dove era stata attivata:

Ambito	Centri coinvolti	Azione prevista
Data Entry	Presidio Pesaro	Ripresa servizio
Finanziario	Centro Servizi PostePay Napoli, Roma, Venezia e Trento Centro Servizi Trasversali Bari, Bari 1 Centro Servizi di Supporto Torino	Ripresa servizio
Logistica di Funzionamento	10 Depositi Territoriali	Ripresa servizio
Assistenza Clienti	Centro Assistenza Retail Cagliari, Pescara, Roma 1 e Torino Centro Assistenza Business Firenze e Genova	Ripresa servizio

Posteitaliane



*** Questa è l'ultima pagina del documento***