

DTO/CUSTOMER OPERATIONS

Roma, 17 Novembre 2021

01

ORGANIZZAZIONE CUSTOMER OPERATIONS

Focus sulla struttura organizzativa
e attività in ambito Territoriale

02

MICRO ORGANIZZAZIONE

Aggiornamento ruoli di coordinamento in
ambito Territoriale

03

REIMPIEGHI NEXIVE

Allocazione risorse in ambito Customer
Operations

04

INSOURCING

Dettaglio ingressi in ambito Customer
Operations

05

POLITICHE ATTIVE SAC

Realizzazioni trasformazioni a Full Time in
ambito Centro Assistenza Retail/ Business
Roma

01

ORGANIZZAZIONE CUSTOMER OPERATIONS

Focus sulla struttura organizzativa
e attività in ambito Territoriale

02

MICRO ORGANIZZAZIONE

Aggiornamento ruoli di coordinamento in
ambito Territoriale

03

REIMPIEGHI NEXIVE

Allocazione risorse in ambito Customer
Operations

04

INSOURCING

Dettaglio ingressi in ambito Customer
Operations

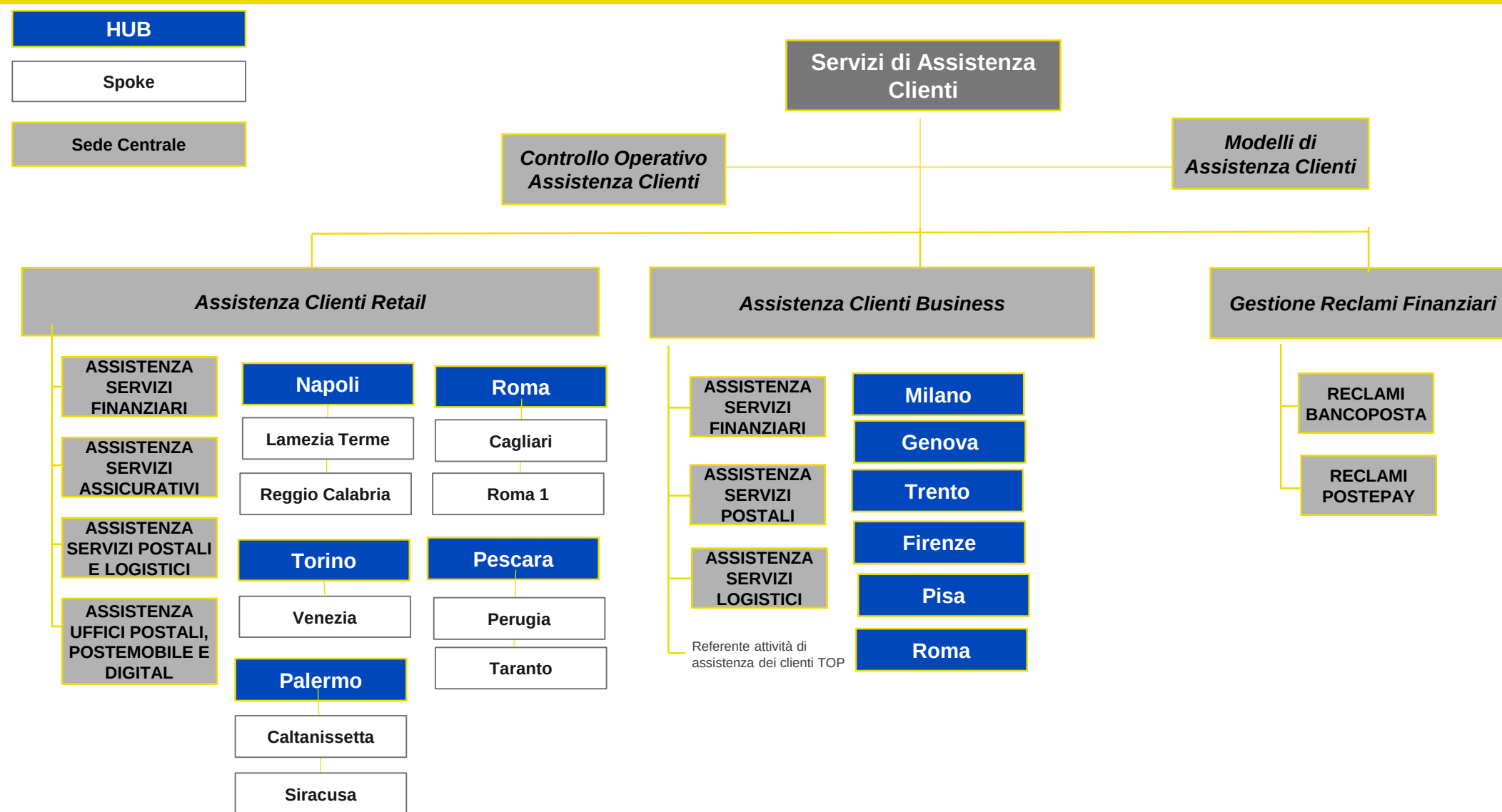
05

POLITICHE ATTIVE SAC

Realizzazioni trasformazioni a Full Time in
ambito Centro Assistenza Retail/ Business
Roma

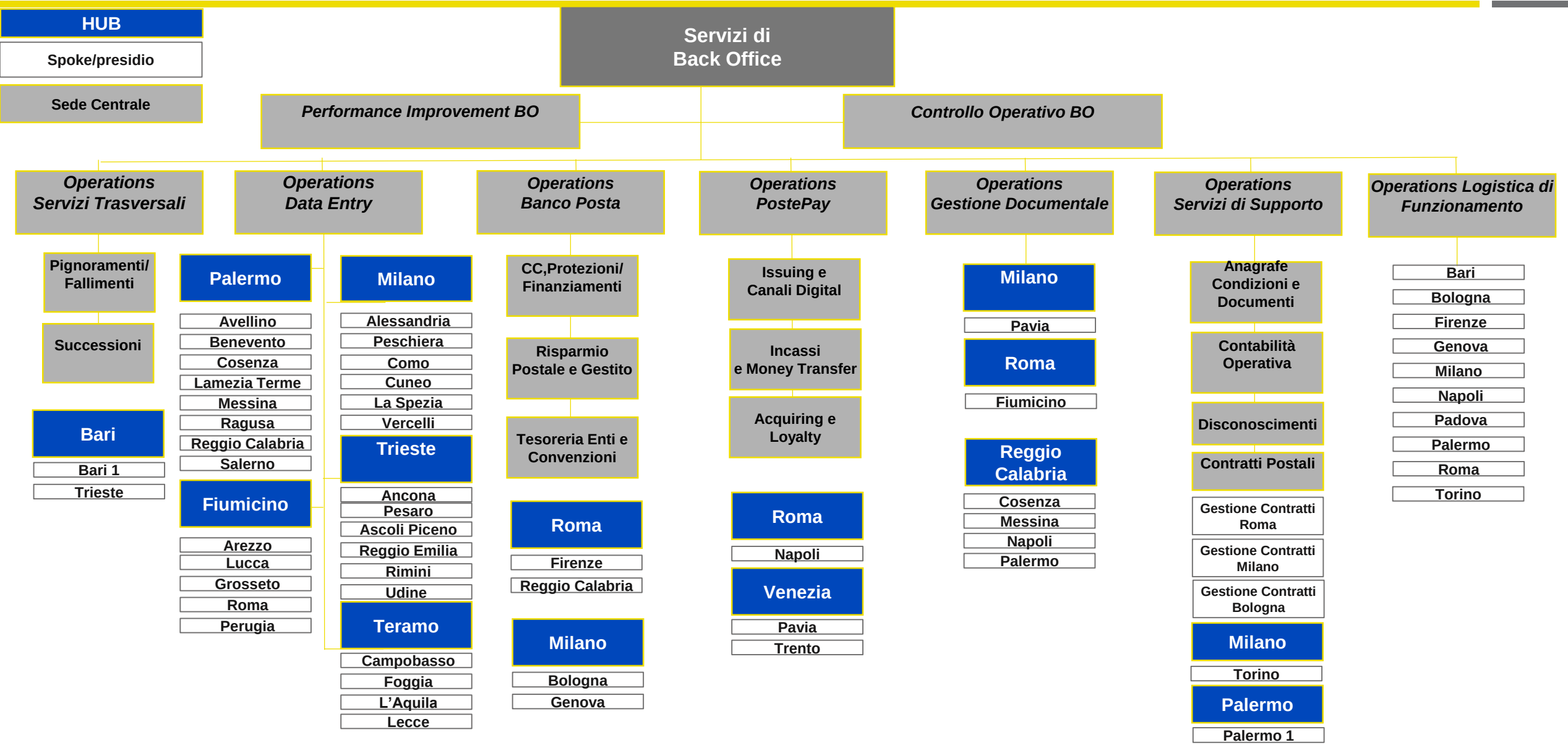
CUSTOMER OPERATIONS - SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI

STRUTTURA ORGANIZZATIVA



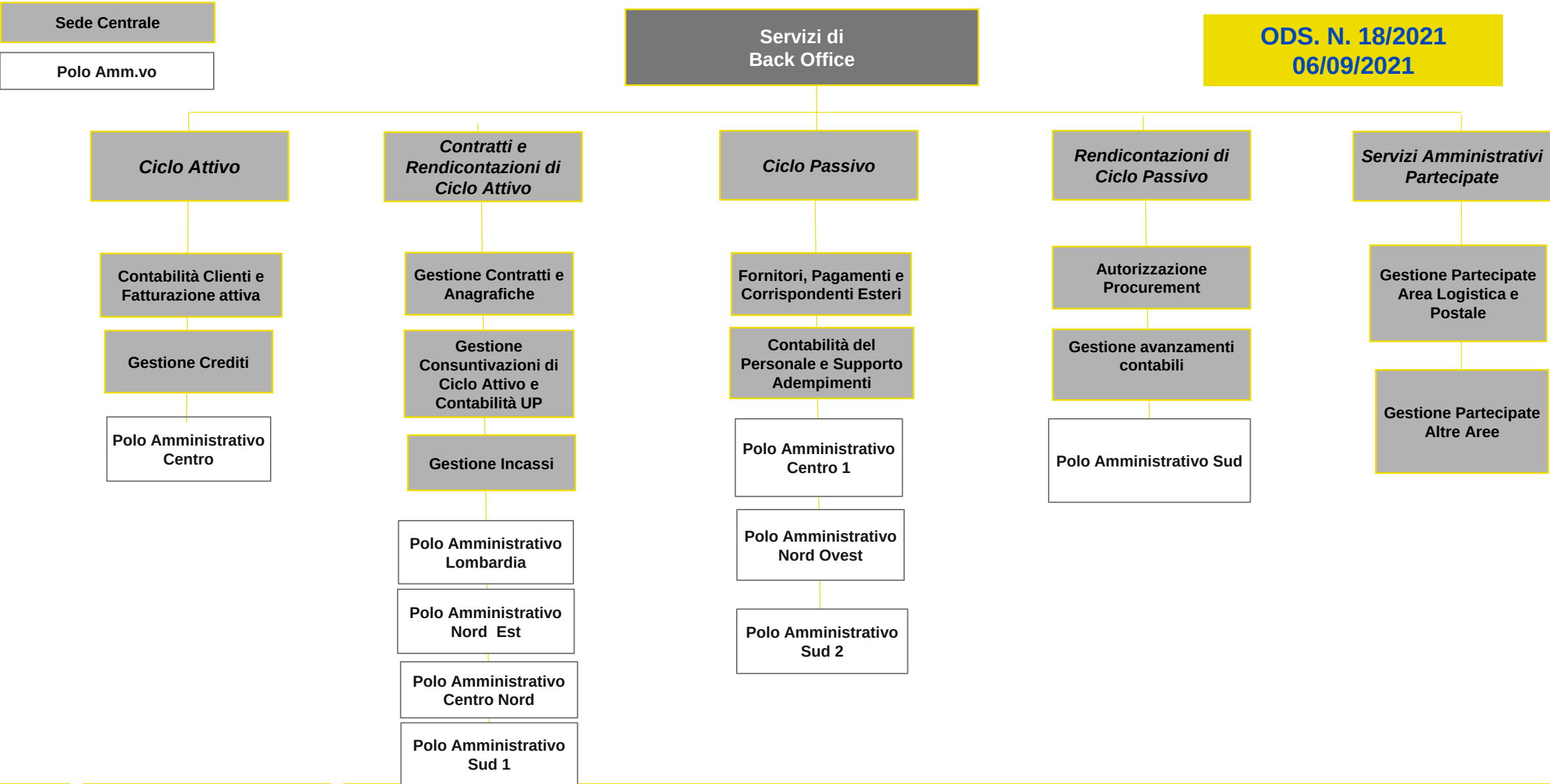
CUSTOMER OPERATIONS - SERVIZI DI BACK OFFICE

STRUTTURA ORGANIZZATIVA (1/2)



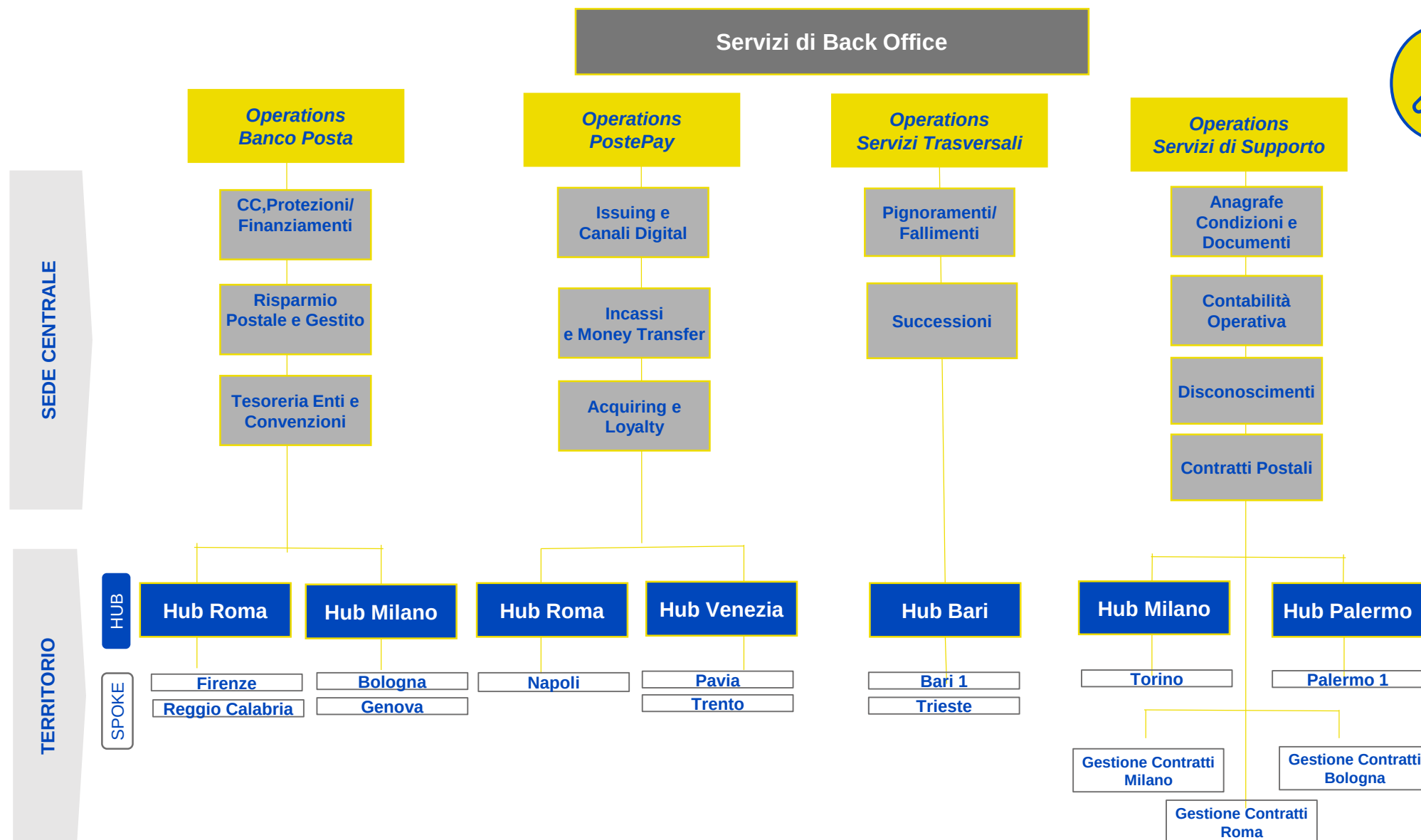
CUSTOMER OPERATIONS - SERVIZI DI BACK OFFICE

STRUTTURA ORGANIZZATIVA (2/2)



FOCUS SERVIZI DI BACK OFFICE

OPERATIONS FINANZIARIE



- Le strutture di **Sede Centrale** svolgono attività di coordinamento operativo dei vari Centri Servizi Territoriali in relazione al Servizio gestito
- Gli Hub** dipendono gerarchicamente dal responsabile dell'Operations di riferimento.
- Gli **Spoke** dipendono gerarchicamente dal responsabile dall'Hub.
- I Centri Gestione Contratti dipendono gerarchicamente dal responsabile dell'Operations di riferimento.

FOCUS SERVIZI DI BACK OFFICE

OPERATIONS DATA ENTRY E GESTIONE DOCUMENTALE

Servizi di Back Office

Operations Data Entry

Hub Milano

Alessandria
Peschiera
Como
Cuneo
La Spezia
Vercelli

Hub Trieste

Ancona
Pesaro
Ascoli Piceno
Reggio Emilia
Rimini
Udine

Hub Teramo

Campobasso
Foggia
L'Aquila
Lecce

Hub Fiumicino

Arezzo
Lucca
Grosseto
Roma
Perugia

Hub Palermo

Avellino
Benevento
Cosenza
Lamezia Terme
Messina
Ragusa
Reggio Calabria
Salerno

Operations Gestione Documentale

Hub Milano

Pavia

Hub Reggio Calabria

Cosenza
Messina
Napoli
Palermo

Hub Roma

Fiumicino

TERRITORIO

HUB

PRESIDIO

HUB

PRESIDIO

HUB

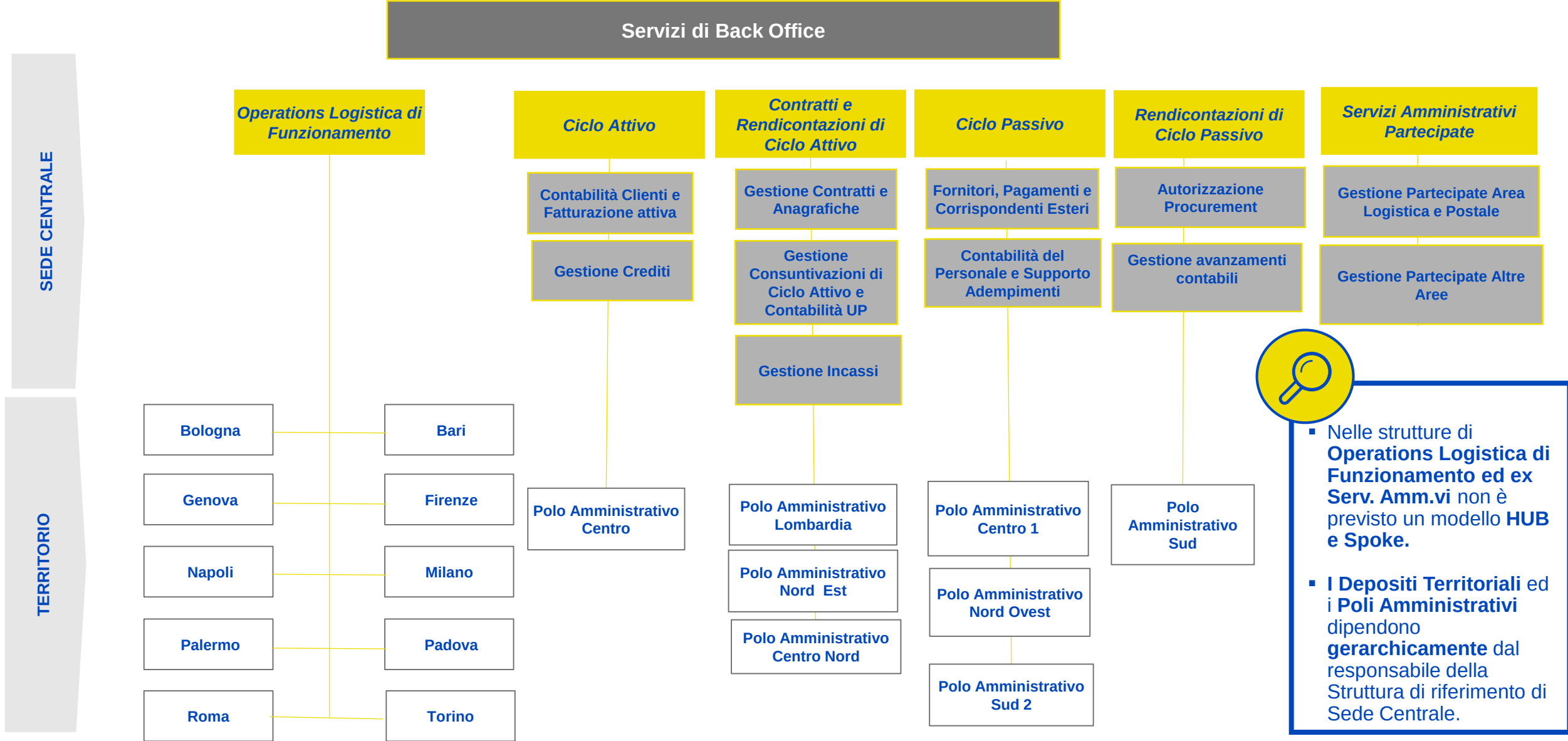
SPOKE



- I responsabili Hub in ambito **Operations Data Entry e Gestione Documentale** dipendono **gerarchicamente** dal responsabile dell'Operations di riferimento.
- In ambito **Operations Data Entry** sono presenti dei **presidi territoriali** che dipendono **gerarchicamente** dagli Hub.
- In ambito **Operations Gestione Documentale** gli **Spoke** dipendono **gerarchicamente** dal responsabile dall'Hub.

FOCUS SERVIZI DI BACK OFFICE

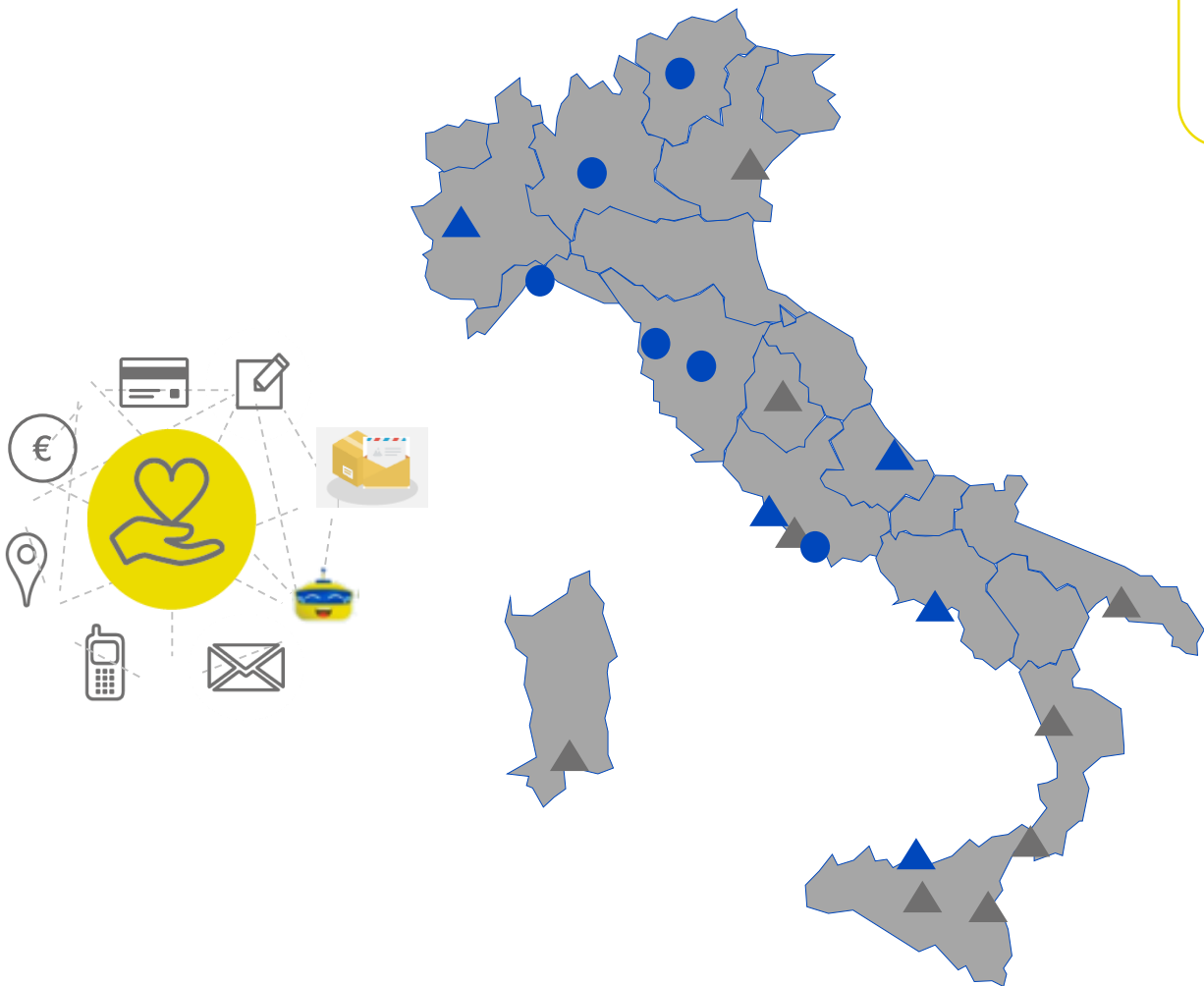
OPERATIONS LOGISTICA DI FUNZIONAMENTO ED EX SERV. AMM.VI



- Nelle strutture di **Operations Logistica di Funzionamento ed ex Serv. Amm.vi** non è previsto un modello **HUB e Spoke**.
- I **Depositi Territoriali** ed i **Poli Amministrativi** dipendono **gerarchicamente** dal responsabile della Struttura di riferimento di Sede Centrale.

SERVIZI ASSISTENZA CLIENTI

AMBITI DI ATTIVITA'




Business


Retail Hub


Retail Spoke

AMBITI DI ATTIVITA' E SERVIZI PREVALENTI PER HUB	FINANZIARI/ ASSICURATIVI	ALTRI SERVIZI
CAR TORINO	X	
CAR ROMA	X	X
CAR PESCARA	X	X
CAR NAPOLI	X	X
CAR PALERMO	X	X
CAB MILANO		X
CAB TRENTO	X	
CAB GENOVA	X	X
CAB PISA	X	
CAB FIRENZE		X
CAB ROMA		X

SERVIZI DI BACK OFFICE

AMBITI DI ATTIVITA'

		Sede	Prodotto/ Servizio
1 Operations BancoPosta	Roma	Roma (Tor Pagnotta)	Assegni/ Conti Correnti
		Firenze	Conti Correnti
		Reggio Calabria	Conti Correnti
	Milano	Milano (Vesuvio)	Rispa. Postale e Gestito, Poste Vita
		Genova	Tesoreria Enti / Risparmio
		Bologna	Finanziamenti
2 Operations PostePay	Roma	Roma (Tor Pagnotta)	Fibra, Charge Back, VOL, Customer Centrycity, Aquiring
		Napoli	Issuing e Digital
	Venezia	Venezia	Incassi e Money Transfer
		Pavia	Incassi e Money Transfer
		Trento	Acquiring e Loyalty
3 Operations Serv. Trasv.	Bari	Bari (Amendola)	Successioni
		Bari1 (De Blasio)	Pignoramenti Successioni
		Trieste	Successioni
4 Operations Servizi di supporto	Milano	Milano (Vellate)	Contratti Postali + Anagrafe + Contabilità
		Torino	Contratti Postali + Anag.
	Palermo	Palermo	Condizioni e Documenti
		Palermo1	Condizioni + Disconoscim.

		Sede	Prodotto/ Servizio
5 Operations Gestione Documentale	Roma	Roma (Palmiro Togliatti)	SIN / ELI / PWS /Equitalia
		Fiumicino	SIN / ELI
	Milano	Milano (Vesuvio)	SIN / ELI
		Pavia	SIN
	R. Calabria	Reggio Calabria	SIN / ELI
		Napoli	SIN
6 Operations Data Entry		Palermo	SIN / ELI
		Cosenza	SIN
		Trieste	DATA ENTRY (VIDEOCODIFICA, SPID, ON-LINE, VOL)
		Milano	
		Fiumicino	
		Palermo	
7 Operations Log. Funzionamento		Teramo	LOGISTICA
		Bari	
		Bologna	
		Firenze	
		Genova	
		Milano	
		Napoli	
		Padova	
		Torino	
		Palermo	
		Roma	



OBIETTIVO

Formare risorse da allocare sui **processi operativi** a maggiore impatto sul business, al fine di saturare la capacità operativa dei centri. Sulla base delle necessità operative, le risorse verranno temporaneamente ingaggiate sui processi operativi oggetto della formazione



BENEFICI ATTESI

- **Arricchimento delle conoscenze** delle risorse
- **Sviluppo e miglioramento delle competenze**
- **Ottimizzazione ed efficientamento** dei processi operativi
- **Valorizzazione** delle risorse coinvolte nel progetto



FORMAZIONE

Webinar e training on the job (*anche in modalità remota e di durata variabile*) effettuati dalle **Funzioni Responsabili** dei processi e successivi **richiami formativi** periodici

01

ORGANIZZAZIONE CUSTOMER OPERATIONS

Focus sulla struttura organizzativa
e attività in ambito Territoriale

02

MICRO ORGANIZZAZIONE

Aggiornamento ruoli di coordinamento in
ambito Territoriale

03

REIMPIEGHI NEXIVE

Allocazione risorse in ambito Customer
Operations

04

INSOURCING

Dettaglio ingressi in ambito Customer
Operations

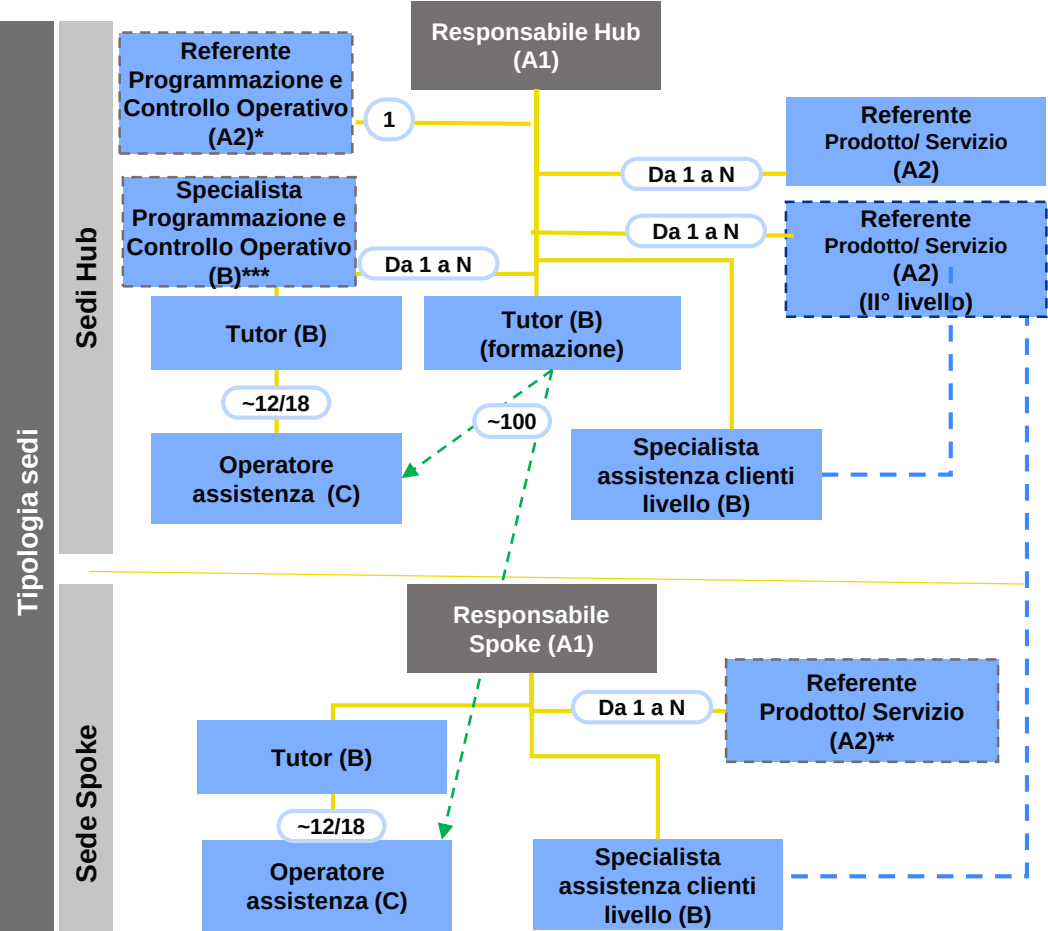
05

POLITICHE ATTIVE SAC

Realizzazioni trasformazioni a Full Time in
ambito Centro Assistenza Retail/ Business
Roma

CENTRI ASSISTENZA CLIENTI

~ Span of Control Medio



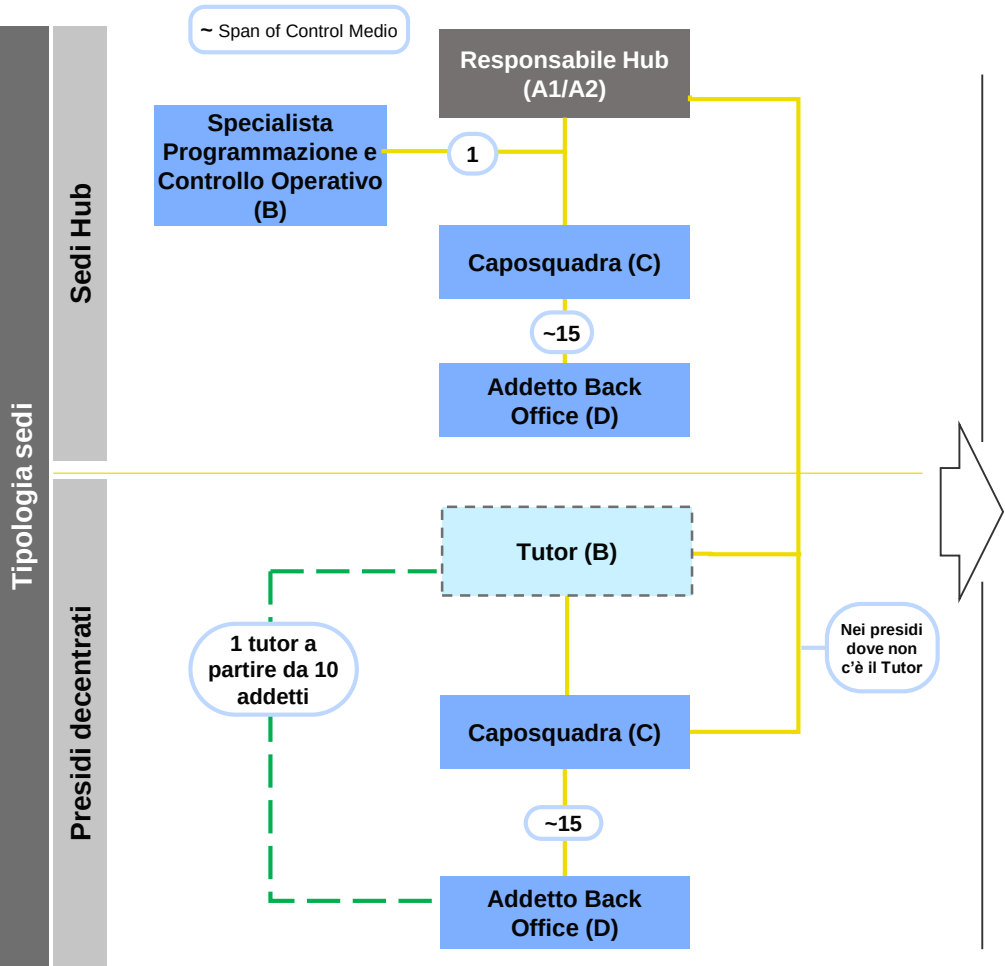
Dimensionamento relativo alle risorse attualmente assegnate variabile in funzione delle evoluzioni dell'organico ed in relazione alla turnistica ed alla complessità e numero dei servizi gestiti.

HUB
CAR TORINO
CAR ROMA
CAR PESCARA
CAR NAPOLI
CAR PALERMO
CAB MILANO
CAB TRENTO
CAB GENOVA
CAB PISA
CAB FIRENZE
CAB ROMA

DIMENSIONAMENTO					
REF. PROG. CONTROLLO OP. (A2)	REF. PRODOTTO /SERVIZIO (A2)	REF. SECONDO LIVELLO (A2)	SPEC. PROG. CONTROLLO OP. (B)	TUTOR AMBITO FORMAZIONE (B)	TUTOR (B)
1	2		1	1	10
1	6	1	3	5	31
1	2		1	1	13
1	3		3	2	28
1	2		1	2	14
		2	1	1	
	1	1	1	1	2
	2	1	1	1	10
	1		1	1	3
	2	1	1	1	2
		2	1	1	

*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.
***Spe. Progr. e controllo operativo previsto uno per HUB (2 per HUB >200) e negli SPOKE >100

Micro-organizzazione sedi Data Entry

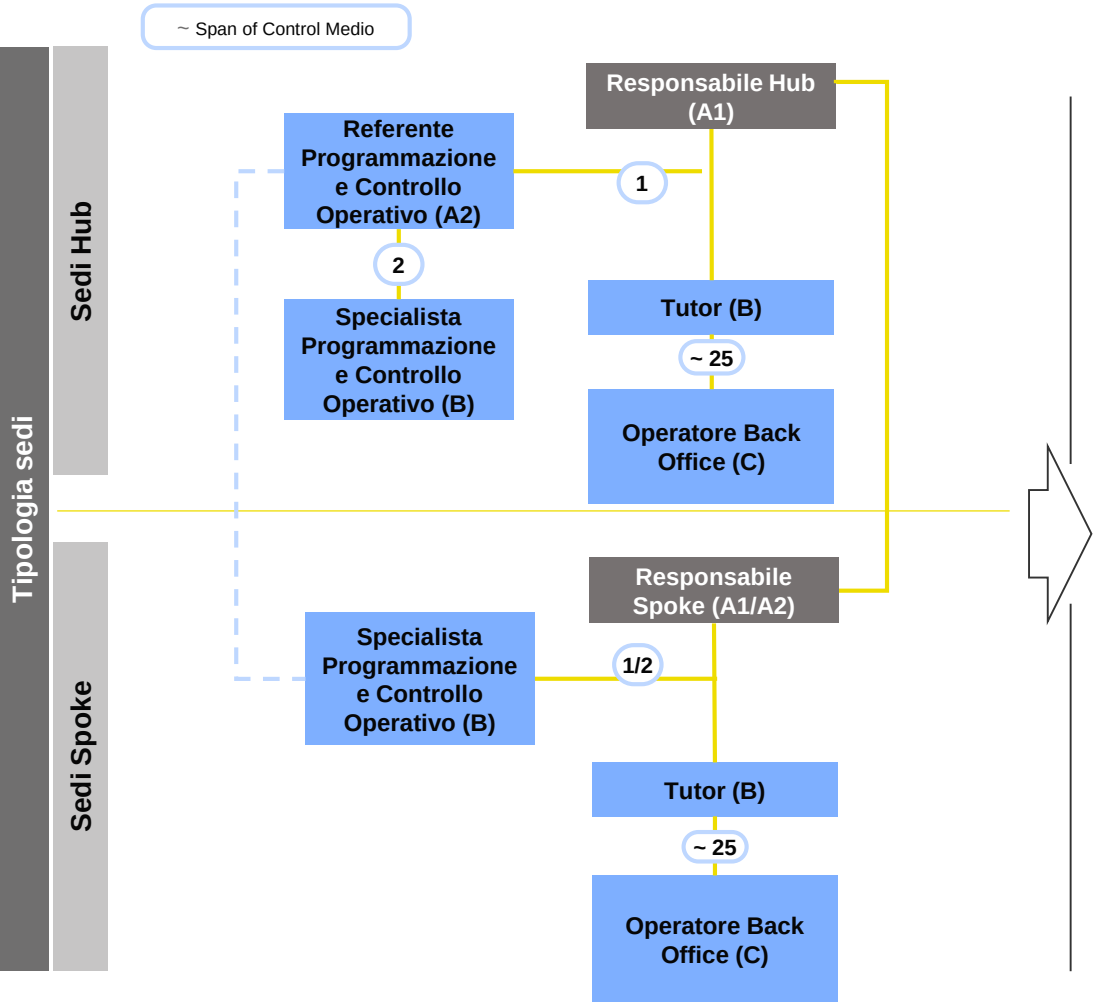


Dimensionamento relativo alle risorse attualmente assegnate variabile in funzione delle evoluzioni dell'organico ed in relazione alla turnistica ed alla complessità e numero dei servizi gestiti.

HUB
Centro Servizi DE Fiumicino
Centro Servizi DE Milano
Centro Servizi DE Palermo
Centro Servizi DE Teramo
Centro Servizi DE Trieste

DIMENSIONAMENTO		
SPEC. PROG. CONTROLLO OP. (B)	TUTOR (B)	CAPOSQUADRA (C)
1	3	10
1	6	14
1	3	13
1	3	10
1	4	13

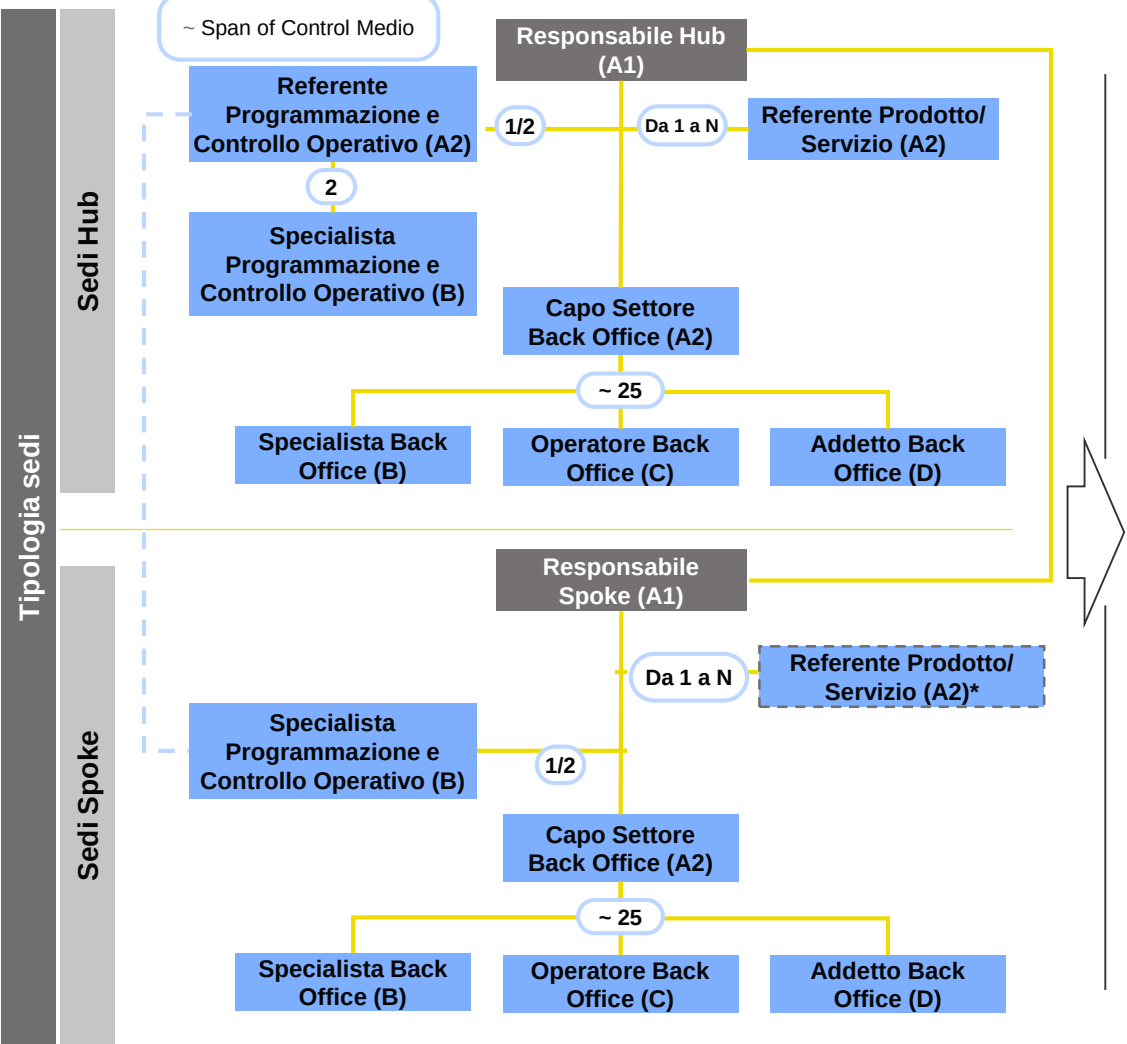
Micro-organizzazione sedi Gestione Doc.



Dimensionamento relativo alle risorse attualmente assegnate variabile in funzione delle evoluzioni dell'organico ed in relazione alla turnistica ed alla complessità e numero dei servizi gestiti.

HUB	DIMENSIONAMENTO		
	REF. PROG. CONTROLLO OP. (A2)	SPEC. PROG. CONTROLLO OP. (B)	TUTOR (B)
	1	4	5
	1	4	9
Centro Servizi GD Reggio Calabria	1	6	6

Micro-organizzazione sedi Attività Finanziarie



Dimensionamento relativo alle risorse attualmente assegnate variabile in funzione delle evoluzioni dell'organico ed in relazione alla turnistica ed alla complessità e numero dei servizi gestiti.

HUB	DIMENSIONAMENTO			
	REF. PROD/SERV (A2)	REF. PROG. CONTROLLO OP. (A2)	CAPOSETTORE BACKOFFICE (A2)	SPEC. PROG. CONTROLLO OP. (B)
Centro Servizi Postepay Venezia	3	1	5	4
Centro Servizi Postepay Roma	3	1	6	3
Centro Servizi Bancoposta Roma	2	1	7	5
Centro Servizi Bancoposta Milano	3	1	4	5
Centro Servizi Supporto Milano	2	1	4	4
Centro Servizi Supporto Palermo	2	1	3	3
Centro Servizi Trasversali Bari	4	2	14	4

* Ref. Prodotto/Servizio previsto negli Spoke che lavorano prodotti non presenti negli HUB di riferimento

01

ORGANIZZAZIONE CUSTOMER OPERATIONS

Focus sulla struttura organizzativa
e attività in ambito Territoriale

02

MICRO ORGANIZZAZIONE

Aggiornamento ruoli di coordinamento in
ambito Territoriale

03

REIMPIEGHI NEXIVE

Allocazione risorse in ambito Customer
Operations

04

INSOURCING

Dettaglio ingressi in ambito Customer
Operations

05

POLITICHE ATTIVE SAC

Realizzazioni trasformazioni a Full Time in
ambito Centro Assistenza Retail/ Business
Roma

Facendo seguito alle recenti manovre di integrazione del personale proveniente da Nexive, a seguito dell'analisi dei fabbisogni interni in ambito DTO/Customer Operations, di seguito le strutture di allocazione delle risorse:

AMBITO	Centro	Centro Nord	Nord Est	Nord Ovest	Sede Centrale	Totale
SERVIZI ASSISTENZA CLIENTI				12	2	14
SERVIZI DI BACK OFFICE	10	22	8	17	1	58
Totale complessivo	10	22	8	29	3	72

01

ORGANIZZAZIONE CUSTOMER OPERATIONS

Focus sulla struttura organizzativa
e attività in ambito Territoriale

02

MICRO ORGANIZZAZIONE

Aggiornamento ruoli di coordinamento in
ambito Territoriale

03

REIMPIEGHI NEXIVE

Allocazione risorse in ambito Customer
Operations

04

INSOURCING

Dettaglio ingressi in ambito Customer
Operations

05

POLITICHE ATTIVE SAC

Realizzazioni trasformazioni a Full Time in
ambito Centro Assistenza Retail/ Business
Roma

DETTAGLIO INSOURCING

SAL INGRESSI IN AMBITO CUSTOMER OPERATIONS

AMBITO APPLICAZIONE	MARU	Altra Struttura	MP	PCL	Totale complessivo
ASSISTENZA CLIENTI	Centro	2	6	27	35
	Centro Nord		8	4	12
	Nord Est		3	4	7
	Nord Ovest	1	13	22	36
	Sicilia		3	5	8
	Sud	76	4	8	88
ASSISTENZA CLIENTI Totale		79	37	70	186
BACK OFFICE	Centro	1	23	60	84
	Centro Nord	1	9	30	40
	Nord Est	1	6	14	21
	Nord Ovest	3	17	56	76
	Sicilia		9	18	27
	Strutture Centrali	2			2
	Sud	1	20	28	49
	BACK OFFICE Totale	9	84	206	299
Totale complessivo		88	121	276	485

Delle **485 risorse** reimpiegate in DTO/CO:

- il **62%** è stato inserito in ambito **Back Office**
- il **38%** è stato inserito in ambito **Assistenza Clienti**

Delle 485 risorse complessive, il **19%** appartiene al bacino dei **Fragili**.

Per il **2022** si proseguirà con l'inserimento delle risorse nei **medesimi ambiti di reimpiego**

01

ORGANIZZAZIONE CUSTOMER OPERATIONS

Focus sulla struttura organizzativa
e attività in ambito Territoriale

02

MICRO ORGANIZZAZIONE

Aggiornamento ruoli di coordinamento in
ambito Territoriale

03

REIMPIEGHI NEXIVE

Allocazione risorse in ambito Customer
Operations

04

INSOURCING

Dettaglio ingressi in ambito Customer
Operations

05

POLITICHE ATTIVE SAC

Realizzazioni trasformazioni a Full Time in
ambito Centro Assistenza Retail/ Business
Roma

Nell'ambito delle politiche attive del lavoro per DTO, nel mese di Dicembre 2021 saranno realizzate le seguenti trasformazioni a full time all'interno dei Centri di Assistenza Business/Retail di Roma.

Servizio Assistenza Clienti	N° Conversioni PT-FT
CAR RM	45
CAB RM	5
TOTALE	50