

EVOLUZIONI ORGANIZZATIVE IN AMBITO MERCATO PRIVATI

Verbale di Accordo 12 maggio 2022 - Allegato 1

- ➔ **Revisione dimensionamenti Referenti Protezione e Referenti Finanziamenti**

L'incremento dei volumi di polizze protezione, la necessità di fornire un supporto specialistico sempre più elevato e l'ampliamento della gamma prodotti portano a valutare una revisione del dimensionamento di tale figura

Direttrici

- Crescita volumi polizze protezione (in linea con i bisogni sempre più attenti ed evoluti della clientela)
- Incremento necessità di supporto specialistico
- Ampliamento gamma prodotti (in primis RC Auto, etc...)

Macro Area	Dim. Ref. Protezione AS IS	Dim. Ref. Protezione TO BE	Delta TO BE vs AS IS
Centro	5	9	4
Centro Nord	4	10	6
Nord Est	3	5	2
Nord Ovest	7	14	7
Sicilia	2	4	2
Sud	6	13	7
TOTALE	27	55	28

L'incremento dei finanziamenti, la necessità di fornire un supporto specialistico elevato al fine di ottenere una % di finalizzazione maggiore e l'ampliamento della gamma prodotti portano a valutare una revisione del dimensionamento di tale figura

Diretrici

- Incremento volumi finanziamenti
- Incremento necessità di supporto specialistico
- Ampliamento gamma prodotti

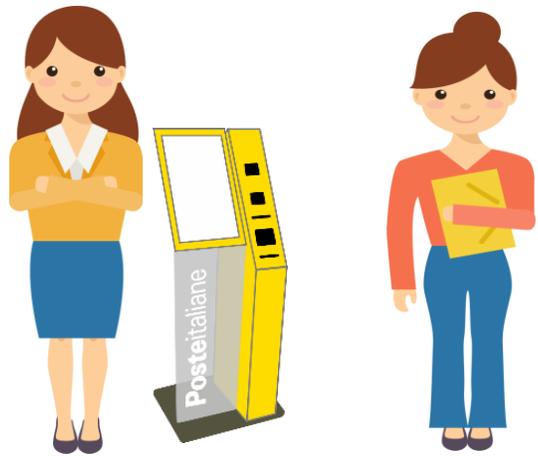
Macro Area	Dim. Ref. Finanziamenti AS IS	Dim. Ref. Finanziamenti TO BE	Delta TO BE vs AS IS
Centro	14	15	1
Centro Nord	16	17	1
Nord Est	8	8	0
Nord Ovest	19	21	2
Sicilia	8	8	0
Sud	19	22	3
TOTALE	84	91	7

➤ Evoluzione ODA

Migliorare la *Customer Experience* del Cliente, in particolare nelle **fasi di accoglienza ed orientamento** in sala al pubblico, ma anche supportando l'attività di business e l'operatività della sportelleria per concorrere ad ottimizzare il funzionamento dell'Ufficio Postale.



ODA 2.0



MIGLIORARE LA CUSTOMER EXPERIENCE

OTTIMIZZARE LA
GESTIONE DEI
FLUSSI IN UP

SUPPORTARE LE
ATTIVITA' DI
BUSINESS

FAVORIRE IL
CORRETTO
ORIENTAMENTO
DEI CLIENTI

MIGLIORARE LA
GESTIONE DEI
PICCHI DI TRAFFICO

MACRO NUMERI



220 UP

Rete target del progetto alto
potenziale



220 FTE

Perimetro risorse
progressivamente
impattate dal progetto



Attività di Accoglienza

- ✓ ACCOGLIENZA
- ✓ ORIENTAMENTO

- **Accogliere il cliente** all'ingresso dell'UP creando relazione ed interazione ("benvenuto in ufficio")
- **Favorire l'interazione** con il totem NGA
- **Indirizzare il cliente** al giusto canale (sportellera/corner/area self/consulenza/modulistica)
- **Facilitare l'accesso prioritario** alle categorie con disabilità o in condizione di oggettiva difficoltà, permanente o temporanea
- Introdurre al **mondo digital** (es. prenotazione digitale)

Attività operativa

- ✓ LEVA DI BUSINESS
- ✓ LEVA OPERATIVA

- **Supportare le attività commerciali** attraverso l'attività d'informazione su prodotti/servizi strategici
- **Supportare la sportellera** intercettando la clientela in coda ed effettuando operazioni cashless in sala al pubblico con tablet (es. pagamento bollettini)



ODA: INNOVAZIONE A SUPPORTO

TABLET E PRINCIPALI FUNZIONALITÀ

A sostegno dell'attività dell'ODA vi sarà la dotazione di un **tablet**, che consentirà di coniugare al meglio il ruolo di **accoglienza e supporto**. Il tablet verrà progressivamente fornito agli UP, secondo un piano che prevede la dotazione dei **primi 100 tablet entro settembre** e la restante parte compatibilmente con i tempi di approvvigionamento tecnologico. In assenza di tablet l'ODA potrà operare con le consuete modalità

INFORMATIVA COMMERCIALE

- **Cento fogli elettronico Buoni e Libretti**
- **Simulazione**

ACCOGLIENZA E INDIRIZZO

- **Prima interfaccia con il cliente per presa appuntamento su esigenza clienti e gestione delle informazioni (es. Trasparenza e Consensi Privacy)**



PAGAMENTI CASHLESS

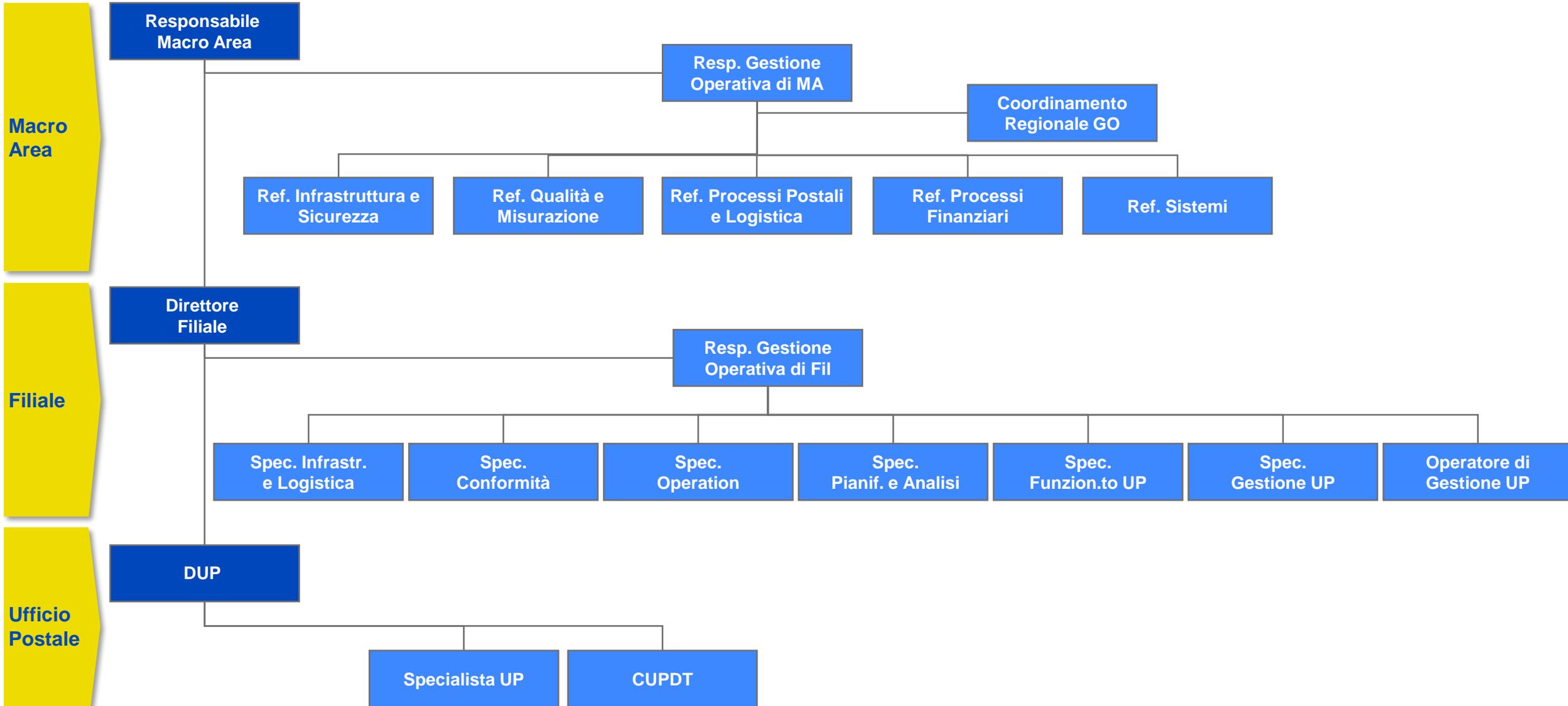
- **Accettazione dei pagamenti con il coordinamento del DUP e l'interazione con l'NGA di:**
 - **Bollettini, PagoPA, Ricariche Postepay, Ricariche Telefoniche, Ecc**

Il tablet verrà riposto e ricaricato in sicurezza nei periodi di inutilizzo

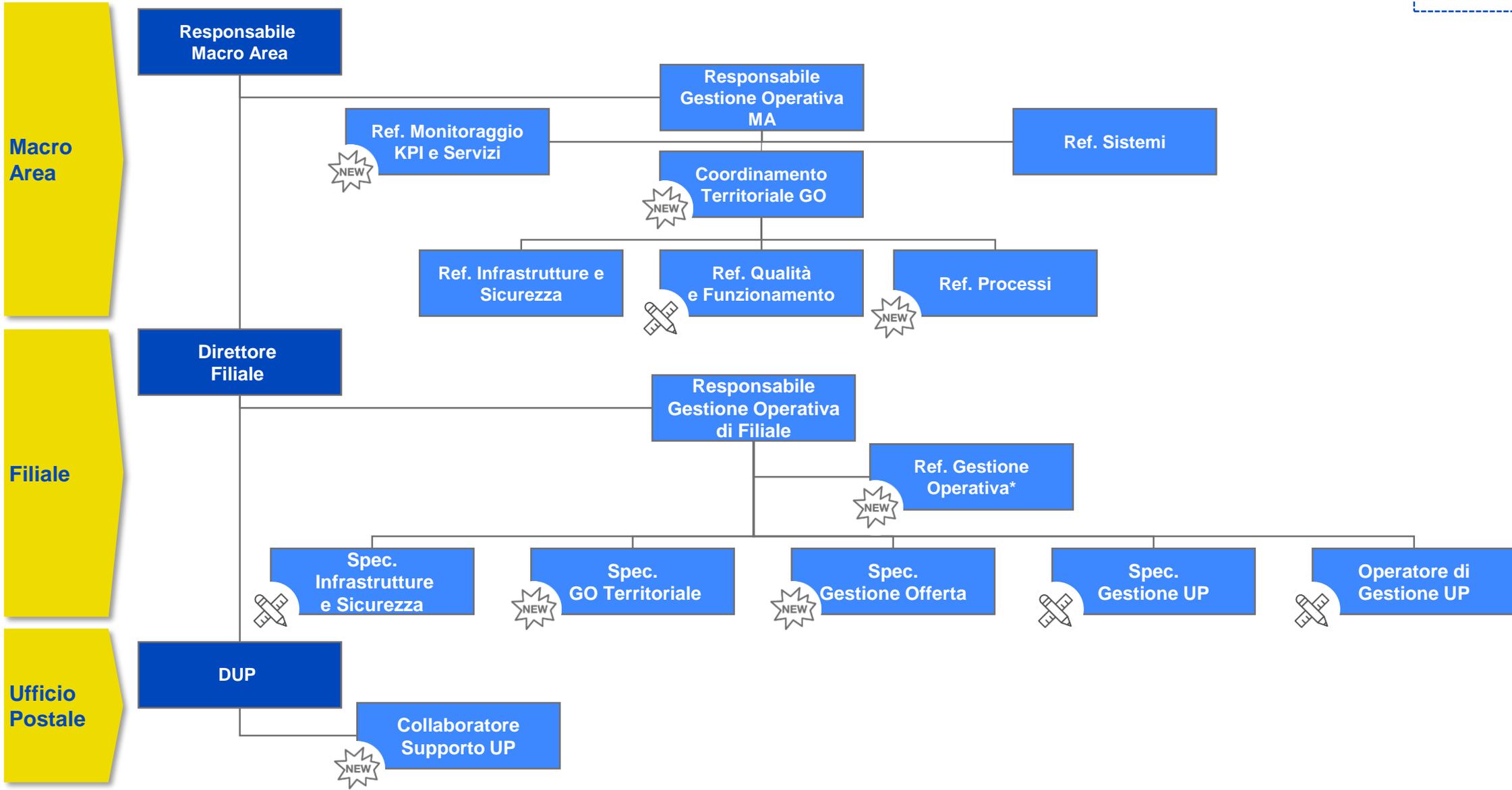
➤ Evoluzione Gestione Operativa di Macro Area e Filiale

AMBITO	RAZIONALI	
Evoluzione Gestione Operativa di Macro Area		<ul style="list-style-type: none">• Rafforzamento della filiera di coordinamento Gestione Operativa di MA con l'obiettivo di migliorare il supporto al territorio di riferimento• Focalizzazione dell'indirizzo e supporto operativo alla Filiale per perimetro geografico di competenza
Evoluzione Gestione Operativa di Filiale		<ul style="list-style-type: none">• Ricomposizione delle competenze contigue (processi e conformità) su un'unica figura con supporto diretto ai DUP del bacino di competenza con un presidio dedicato e responsabilizzazione sulla conformità• Ottimizzazione delle figure itineranti per una maggiore efficacia delle visite• Rafforzamento del presidio delle attività di movimentazione delle risorse a garanzia di maggiore qualità nell'erogazione del servizio

GESTIONE OPERATIVA TERRITORIALE: AS IS



GESTIONE OPERATIVA TERRITORIALE: TO BE

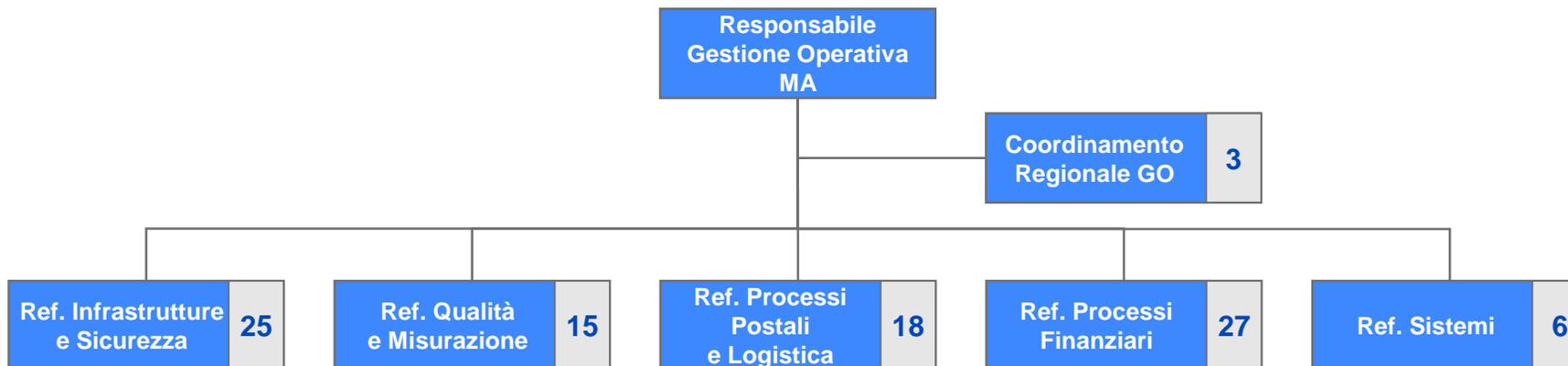


 **RESTYLING JOB**
 **NUOVA FIGURA**

AS IS

TOTALE

94



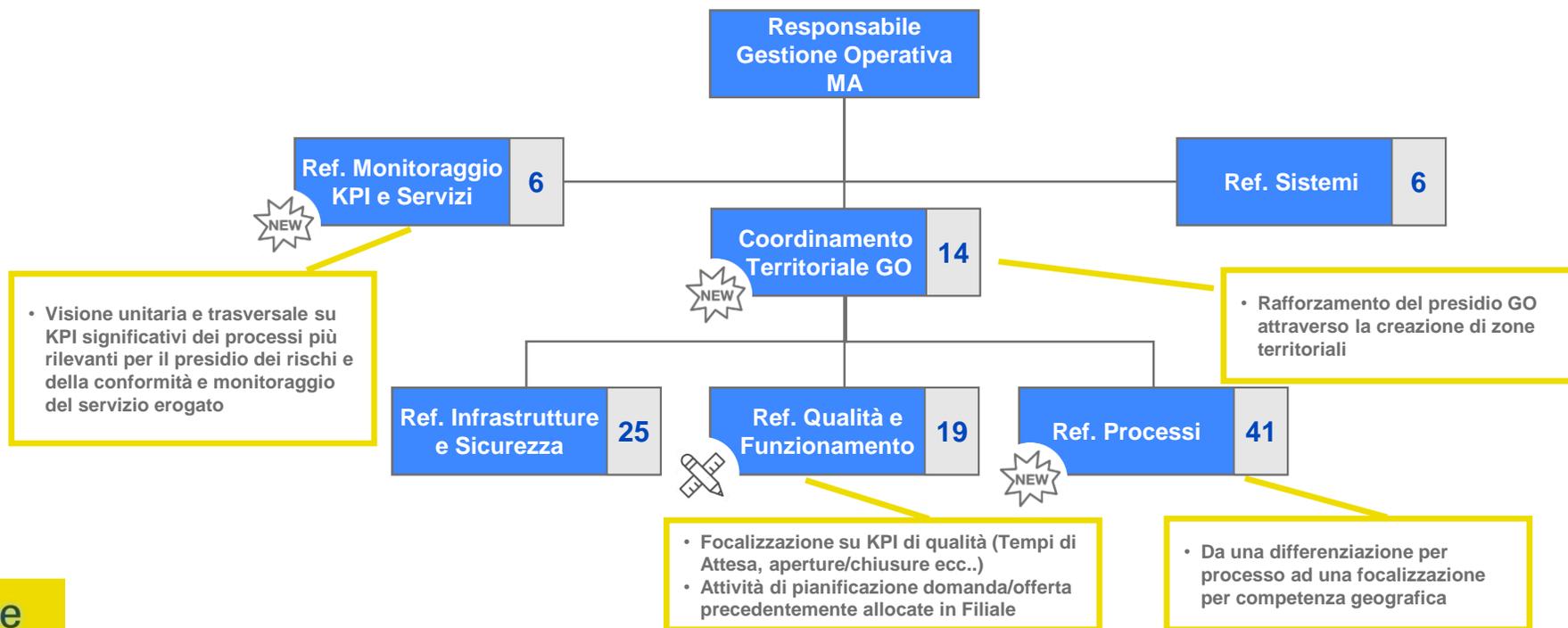
Macro Area

Macro Area

TO BE

TOTALE

111



FILIALE: AS IS VS TO BE



AS IS

TOTALE

1.569



TO BE

TOTALE

1.422



- Ricomposizione in un'unica figura del presidio dei processi finanziari/postali, conformità e funzionamento

- Presidio degli indicatori gestionali (es. Ferie)
- Responsabilità su movimentaz. del personale (distacchi)
- Azioni finalizzate all'implementaz. domanda/offerta
- Gestione abilitazioni

- Passaggio verso SGOF della responsabilità dell'attività di mov. personale, rimanendo a supporto, ove necessario
- Uscita attività sul contante verso SGUP
- Acquisizione attività di logistica da SIL
- Gestione parco auto

- Confluenza attività relative al monit. della sicurezza sul lavoro in Macro Area in Supporto al Business
- Acquisizione attività in ambito gestione del denaro da OPG (es. valuta estera, rilievi/sospesi ecc.)

- Passaggio monitoraggio magazzino logico con ricomposizione su OPG delle attività di logistica
- Rafforzamento sulle verifiche relative alla sicurezza fisica in UP

MACRO AREA: DIMENSIONAMENTO TO BE

ARTICOLAZIONE PER FIGURA PROFESSIONALE

FIGURA PROFESSIONALE AS IS	LIVELLO	DIM AS IS*
Coordinamento Regionale GO	A1	3
Refente Sistemi	A2	6
Referente qualità e Misurazione	A2	15
Referente Infrastrutture e Sicurezza	A2	25
Referente Processi Finanziari	A2	27
Referente Processi Postali e Logistica	A2	18
TOTALE		94

FIGURA PROFESSIONALE TO BE	LIVELLO	DIM TO BE*	Δ DIM TO BE vs AS IS
Coordinamento Territoriale GO	A1	14	11
Ref Sistemi	A2	6	0
Referente Qualità e Funzionamento	A2	19	10
Referente monitoraggio KPI e Servizi	A2	6	
Referente Infrastrutture e Sicurezza	A2	25	0
Referente Processi	A2	41	-4
TOTALE		111	17

FILIALE: DIMENSIONAMENTO TO BE

ARTICOLAZIONE PER FIGURA PROFESSIONALE

FIGURA PROFESSIONALE AS IS	LIVELLO	DIM AS IS*	FIGURA PROFESSIONALE TO BE	DIM TO BE *	Δ DIM TO BE vs AS IS
-	A2	-	Referente Gestione Operativa	26	26
Specialista Funzionamento UP	B	126	Specialista Gestione Operativa Territoriale	558	-112
Specialista Operation	B	412	Specialista Gestione Offerta	190	58
Specialista Conformità	B	132	Specialista Infrastrutture e Sicurezza	251	5
Specialista Pianificazione e Analisi	B	132	Specialista Gestione UP	132	-
Specialista Infrastrutture e Logistica	B	246	Operatore Gestione UP	265	-124
Specialista Gestione UP	B	132	TOTALE	1.422	-147
Operatore Gestione UP	C	389			
TOTALE		1.569			

➤ Evoluzione Figure di Supporto al DUP

AMBITO

Evoluzione figure di supporto al DUP:
Spec UP e CUPDT



RAZIONALI

- Adeguamento delle figure di supporto al DUP alla nuova classificazione UP
- Riunificazione del CUPDT e Specialista UP in un'unica figura di supporto al DUP negli Uffici Doppio Turno, con conseguente ottimizzazione delle attività e superamento delle sovrapposizioni

AS IS



Presenza di due figure di supporto al DUP (2.051 FTE dimensionati) all'interno degli oltre 1.700 Uffici Doppio turno, in particolare:

- ✓ Collaboratore UP DT (1.191 FTE dimensionati) – Liv B
- ✓ Specialista UP (860 FTE dimensionati) – Liv B

Tali figure derivano dalle precedenti classificazioni UP e svolgono le medesime attività a supporto dell'UP.

La distribuzione di queste figure negli UP Doppio Turno è distribuita come segue:

- 304 UP prevedono due figure di supporto al DUP (2 B)
- Tutti i rimanenti UP aperti a DT prevedono una figura di supporto al DUP (1 B)

Si evidenzia inoltre che in 55 UP (dei 304 sopra richiamati) oltre alle due figure di liv. B è presente anche il Referente Gestione UP (liv A2) a supporto del DUP

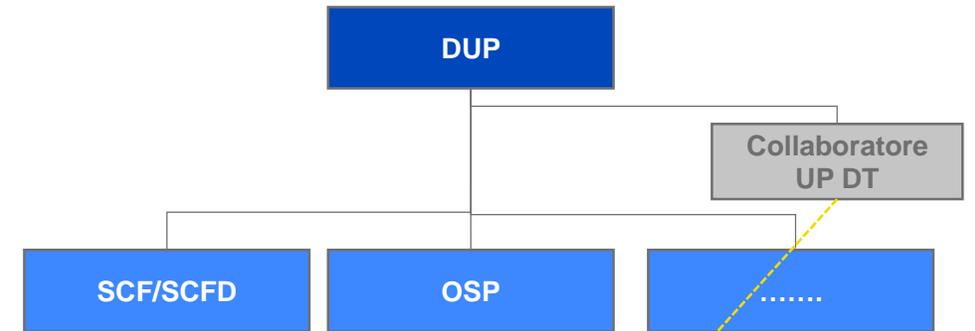
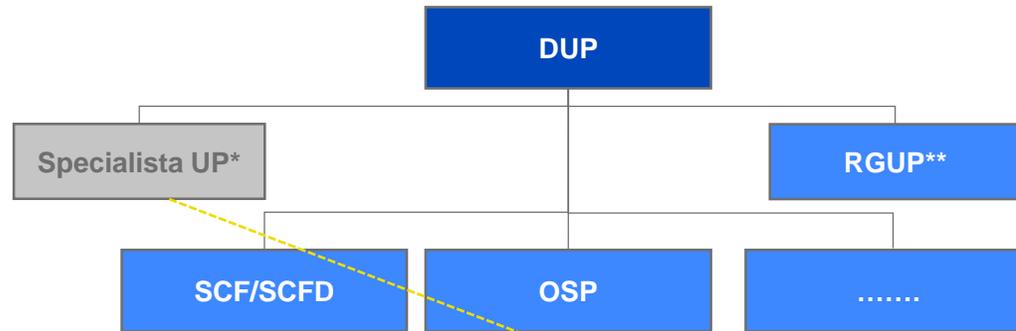
TO BE



Riunificazione del CUPDT e Specialista UP in un'unica figura di supporto al DUP negli Uffici Doppio Turno, con conseguente ottimizzazione delle attività e superamento delle sovrapposizioni

AS IS

UP Doppio Turno



Ufficio Postale DT

TO BE

UP Doppio Turno



Ufficio Postale DT

EVOLUZIONE FIGURE SUPPORTO DUP

IL PERCORSO

Nell'ambito dei **304 UP** che presentano **due figure di supporto al DUP (2 B)**, sono stati individuati un **bacino di 168 UP di complessità gestionale, operativa e di pedonabilità ridotte** su cui intervenire. Si è definito di procedere con gradualità proseguendo alla riunificazione delle due figure di supporto al DUP (Collaboratore UP DT e Specialista UP) e conseguente revisione del dimensionamento secondo un approccio basato per step.

AS IS

304 UP
con 2
figure di
supporto

MACRO AREA	UP	Saving	UP - STEP 1
Centro	86	-21	21
Centro Nord	32	-4	4
Nord Est	13	-3	3
Nord Ovest	43	-9	9
Sicilia	20	-5	5
Sud	110	-18	18
Totale Italia	304	-60	60

TO BE

304 UP

STEP 1

60 UP

- 60 FTE

I sem
2022

STEP 2

100 UP

- 100 FTE

TBD

EVOLUZIONE FIGURE SUPPORTO DUP

DETTAGLIO UP – STEP 1 (1/3)

Macro Area	Regione	Provincia	Filiale	Comune	Ufficio Postale
Centro	Abruzzo	Chieti	Chieti	Chieti	CHIETI CENTRO
Centro	Abruzzo	Chieti	Chieti	San Giovanni Teatino	SAMBUCETO
Centro	Abruzzo	Pescara	Pescara	Pescara	PESCARA 1
Centro	Lazio	Frosinone	Frosinone	Alatri	ALATRI
Centro	Lazio	Latina	Latina	Latina	LATINA 2
Centro	Lazio	Roma	Roma 1 Centro	Roma	ROMA 4
Centro	Lazio	Roma	Roma 2 Nord	Fonte Nuova	FONTE NUOVA
Centro	Lazio	Roma	Roma 2 Nord	Tivoli	TIVOLI
Centro	Lazio	Roma	Roma 3 Sud	Anzio	ANZIO
Centro	Lazio	Roma	Roma 3 Sud	Nettuno	NETTUNO
Centro	Lazio	Roma	Roma 3 Sud	Roma	ROMA 35
Centro	Lazio	Roma	Roma 3 Sud	Roma	ROMA TRULLO
Centro	Lazio	Roma	Roma 4 Est	Genzano Di Roma	GENZANO DI ROMA
Centro	Lazio	Roma	Roma 4 Est	Roma	ROMA 57
Centro	Lazio	Roma	Roma 4 Est	Roma	ROMA 71
Centro	Lazio	Roma	Roma 4 Est	Roma	ROMA 94
Centro	Lazio	Roma	Roma 4 Est	Roma	ROMA 160
Centro	Lazio	Roma	Roma 5 Ovest	Roma	ROMA 19
Centro	Lazio	Roma	Roma 5 Ovest	Roma	ROMA OTTAVIA
Centro	Sardegna	Cagliari	Cagliari	Cagliari	CAGLIARI 9
Centro	Sardegna	Cagliari	Cagliari	Cagliari	CAGLIARI CENTRO

EVOLUZIONE FIGURE SUPPORTO DUP

DETTAGLIO UP – STEP 1 (2/3)

Macro Area	Regione	Provincia	Filiale	Comune	Ufficio Postale
Centro Nord	Emilia Romagna	Bologna	Bologna 1 Citta'	San Lazzaro Di Savena	SAN LAZZARO DI SAVENA
Centro Nord	Emilia Romagna	Ravenna	Ravenna	Ravenna	RAVENNA CENTRO
Centro Nord	Toscana	Firenze	Firenze 1 Citta'	Firenze	FIRENZE 7
Centro Nord	Umbria	Perugia	Perugia	Gubbio	GUBBIO
Nord Est	Friuli Venezia Giulia	Trieste	Trieste	Trieste	TRIESTE CENTRO
Nord Est	Trentino Alto Adige	Bolzano	Bolzano	Bolzano * Bozen	BOLZANO CENTRO
Nord Est	Veneto	Vicenza	Vicenza	Vicenza	VICENZA CENTRO
Nord Ovest	Liguria	Genova	Genova 1 Levante	Chiavari	CHIAVARI
Nord Ovest	Lombardia	Milano	Milano 1 Citta'	Milano	MILANO 3
Nord Ovest	Lombardia	Milano	Milano 1 Citta'	Milano	MILANO 29
Nord Ovest	Lombardia	Milano	Milano 1 Citta'	Milano	MILANO 35
Nord Ovest	Lombardia	Milano	Monza	Bresso	BRESSO
Nord Ovest	Lombardia	Milano	Monza	Cinisello Balsamo	CINISELLO BALSAMO
Nord Ovest	Piemonte	Alessandria	Alessandria 2	Tortona	TORTONA
Nord Ovest	Piemonte	Torino	Torino 1 Citta'	Torino	TORINO 6
Nord Ovest	Piemonte	Torino	Torino 1 Citta'	Torino	TORINO 30

EVOLUZIONE FIGURE SUPPORTO DUP

DETTAGLIO UP – STEP 1 (3/3)

Macro Area	Regione	Provincia	Filiale	Comune	Ufficio Postale
Sicilia	Sicilia	Catania	Catania 1 Citta'	Catania	CATANIA 1
Sicilia	Sicilia	Catania	Catania 1 Citta'	Catania	CATANIA 8
Sicilia	Sicilia	Catania	Catania 1 Citta'	Catania	CATANIA 10
Sicilia	Sicilia	Catania	Catania 2 Provincia	Acireale	ACIREALE
Sicilia	Sicilia	Palermo	Palermo 1 Citta'	Palermo	PALERMO CENTRO
Sud	Calabria	Cosenza	Castrovillari	Castrovillari	CASTROVILLARI
Sud	Campania	Avellino	Avellino	Ariano Irpino	ARIANO IRPINO
Sud	Campania	Caserta	Caserta 2	Mondragone	MONDRAGONE
Sud	Campania	Napoli	Napoli 2 Ovest	Casalnuovo Di Napoli	CASALNUOVO DI NAPOLI
Sud	Campania	Napoli	Napoli 2 Ovest	Cercola	CERCOLA
Sud	Campania	Napoli	Napoli 3 Est	Portici	PORTICI
Sud	Campania	Napoli	Napoli 3 Est	Sorrento	SORRENTO
Sud	Campania	Salerno	Salerno	Eboli	EBOLI
Sud	Campania	Salerno	Salerno	Mercato San Severino	MERCATO SAN SEVERINO
Sud	Campania	Salerno	Salerno	Salerno	SALERNO 9
Sud	Puglia	Bari	Bari	Acquaviva Delle Fonti	ACQUAVIVA DELLE FONTI
Sud	Puglia	Bari	Bari	Bari	BARI 6
Sud	Puglia	Bari	Bari	Noci	NOCI
Sud	Puglia	Brindisi	Brindisi	Ceglie Messapica	CEGLIE MESSAPICA
Sud	Puglia	Brindisi	Brindisi	San Vito Dei Normanni	SAN VITO DEI NORMANNI
Sud	Puglia	Foggia	Foggia	Foggia	FOGGIA 2
Sud	Puglia	Lecce	Lecce	Casarano	CASARANO
Sud	Puglia	Lecce	Lecce	Copertino	COPERTINO

Hub&Spoke

Monitoraggio continuo

Monitoraggio degli indicatori operativi con un confronto pre e post partenza:

- ✓ Incremento della capacità dei bacini nell'effettuare i distacchi al proprio interno senza ricorrere a interventi della Filiale
- ✓ Riduzione delle aperture in ritardo e dei relativi minuti di ritardo

1

Completamento dei percorsi formativi propedeutici ai distacchi
Completati gli sviluppi lato nuovo applicativo distacchi

2

Avvio della sperimentazione diretta:

- ✓ Rilascio dell'applicativo distacchi ai **DUP HUB/Filiali** sperimentali (6 Filiali)

3

Progressiva Estensione dell'applicativo su tutto il territorio nazionale

MACRO AREA	Filiale
Centro	L'Aquila
Centro Nord	Ascoli Piceno
Nord Est	Vicenza
Nord Ovest	Alessandria 2
Sicilia	Palermo 2 Provincia
Sud	Lecce

➤ Evoluzione CORNER 2.0

2019
Accordo
8 marzo



2021
Accordo
30 sett



OGGI

- Superamento corner sovrapposti
- Ampliamento della rete dei corner da 385 UP a 459 UP
- Evoluzione figura di operatore vendite postemobile in operatore corner
- Ampliamento offerta postepay
- Aumento dimensionamenti

- Avvio progetto corner 2.0
- Avvio pilota di 100 UP di cui 80 UP già dotati di corner ("punto poste casa e famiglia") e 20 con postazione di sportello ribassata
- Ampliamento dell'offerta (fibra, rca auto)
- Ampliamento competenze operatore corner (abilitazione ivass rca)

- Estensione rete UP con "PUNTO POSTE CASA E FAMIGLIA" (ex Corner 2.0)
- Target 1.252 UP
- Figura dimensionata su due turni (mattina e pomeriggio): ≈ 2.500 FTE
- Creazione di una figura unica di presidio dedicato all'offerta di front end sui business innovativi e sul quale convergeranno le competenze dell'OSP rca e operatori corner

PROGETTO ESTENSIONE CORNER 2.0 / PUNTO POSTE CASA E FAMIGLIA

OBIETTIVI E NUMERICHE DI RIFERIMENTO

Al fine di cogliere al meglio le opportunità di relazione con i clienti, sono stati individuati **1.252 UP** ad **elevata pedonabilità** che vedranno l'evoluzione del modello di servizio a sportello. Si tratta di **458 UP** con **corner** e **794 UP** con «**postazioni relazionali**» (sportelli ribassati). In corso **sperimentazione** in **100 UP** pilota

SVILUPPARE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

VALORIZZARE LE OPPORTUNITA' NEGLI UP AD ALTA PEDONABILITA'



AMPLIAMENTO GAMMA PRODOTTI (FIBRA, RCA, ENERGY)

OFFERTA A MAGGIORE VALORE RELAZIONALE

MACRO NUMERI



10%

Rete uffici ad elevata pedonabilità



35%

Clienti medi giornalieri intercettati

EVOLUZIONE MODELLO

TIPOLOGIA UP	N° UP	DIM AS IS (Corner)	N. RISORSE CON FORMAZIONE IVASS RCA COMPLETATA		TOTALE RISORSE CON IVASS RCA COMPLETATA	DIM TO BE
			OPC	OSP	OPC+OSP formati rca	OPERATORE FORNT END 
UP Punto Poste Casa e Famiglia	100	200	64	136	200	200
Corner Tradiz.	379	431	56	593	649	758
UP altro formato Corner *	773	-	-	1.217	1.217	1.541
TOTALE	1.252	631	120	1.946	2.066	2.499

Creazione di **un'unica figura** che diventa il presidio dedicato all'offerta di front end sui business innovativi e sul quale convergeranno le competenze dell'OSP rca e dell'Operatore Corner

- **Ambiti progettuali e numeriche di riferimento complessive**

AMBITI PROGETTUALI E NUMERICHE DI RIFERIMENTO COMPLESSIVE

PROGETTO	AMBITO	Δ DIM AS IS VS DIM TO BE PER LIVELLO				TOTALE	Δ CONS VS DIM TO BE PER LIVELLO				TOTALE
		A1	A2	B	C		A1	A2	B	C	
Gestione Operativa	Macro Area	11	6			17	12	6			18
	Filiale		26	-49	-124	-147		26	19	-90	-45
Figure Supporto DUP *	UP			-60		-60			-52		-52
ODA	UP				120	120				107	107
Referenti Protezione e Referenti Finanziamenti	Macro Area		35			35		35			35
TOTALE		11	67	-109	-4	-35	12	67	-33	17	63

*Include solo le numeriche Step 1 - 2022.

Posteitaliane

    [poste.it](https://www.poste.it)